

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA
CONTRACTACIÓ DEL MANTENIMENT DEL SISTEMA D'INFORMACIÓ DEL
REGISTRE ELECTRÒNIC GENERAL DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA**

Exp. 2026/0011999

Índex

1. Antecedents
2. Objecte
3. Abast
4. Descripció del servei
 - 4.1. *Administració de la plataforma tecnològica de base*
 - 4.2. *Gestió de les incidències (manteniment correctiu)*
 - 4.3. *Gestió de canvis*
 - 4.4. *Canals de comunicació*
 - 4.5. *Equip de treball*
 - 4.6. *Horari del servei*
5. Seguiment del contracte
6. Acords de Nivell de Servei (ANS)
 - 6.1. *Manteniment correctiu*
 - 6.2. *Adaptació normativa de la solució*
 - 6.3. *Peticions o consultes realitzades*
 - 6.4. *Devolució del servei*
7. Penalitats
 - 7.1. *Manteniment correctiu*
 - 7.2. *Adaptació normativa de la solució*
 - 7.3. *Peticions o consultes realitzades*
 - 7.4. *Devolució del servei*
8. Devolució del servei
9. Transició del servei
10. Transferència tecnològica i/o de coneixement
11. Accés remot per a la prestació dels serveis contractats

1. Antecedents

La Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius (DSTSC) de la Diputació de Barcelona té com a missió proporcionar tots els serveis i infraestructures d'informàtica i telecomunicacions de la corporació, tant per a l'àmbit intern com també en relació al suport als ens locals, establint estratègies de futur alineades amb les necessitats funcionals corporatives i optimitzant la relació cost-benefici.

Els serveis de tecnologies i sistemes corporatius s'entenen com la integració dels àmbits clàssics de la informàtica i les telecomunicacions. S'assegura una direcció única per al tractament lògic de la informació i les seves xarxes de transmissió, independentment del seu format físic (veu, dades o imatge).

Les funcions assignades a la DSTSC són:

- Dur a terme els criteris fixats per la Diputació de Barcelona en matèria de tecnologies de la informació (en endavant TIC). És a dir, informàtica, telecomunicacions i, en general, aquelles tecnologies relacionades amb el tractament automatitzat de la informació, i proposar els recursos necessaris que cal habilitar per a aquesta finalitat.
- Coordinar les tasques administratives de TIC de totes les unitats de la Diputació de Barcelona i, de forma particular, aquelles que tenen interrelació, i proposar les mesures adequades per a una màxima normalització.
- Controlar i fer el seguiment d'aquelles tasques en matèria TIC realitzades per a la Diputació de Barcelona mitjançant recursos externs.
- Proposar i gestionar les actuacions a desenvolupar per la corporació en matèria TIC que, dins dels supòsits de la cooperació i assistència, es realitzin per als ens locals de la província de Barcelona.
- Desenvolupar i gestionar els projectes en TIC que es produeixin a proposta de les àrees, direccions i serveis de la Diputació de Barcelona.
- Coordinar la formació i reciclatge del personal de la Diputació de Barcelona en matèria TIC.
- Informar de la despesa econòmica que generin les àrees, direccions i serveis de la Diputació de Barcelona i els seus organismes autònoms en matèria TIC.
- Assessorar els organismes autònoms de la Diputació de Barcelona en matèria TIC, quan així es requereixi i tutelar, si escau, l'homogeneïtat en el tractament dels sistemes d'informació comuns.
- Assumir el suport en matèria de protecció de dades a la Corporació.
- Prestar suport per a l'adequació corporativa a l'acompliment de la normativa de protecció de dades i de l'Esquema Nacional de Seguretat, en els aspectes jurídics, organitzatius i tecnològics dels tractaments que duu a terme la Diputació de Barcelona, no només com a responsable d'aquest tractament per als ens locals sinó també com a encarregada.

Pel que fa a l'objecte específic d'aquest expedient, cal partir de la base que, en el decurs d'aquests darrers anys, s'han anat implantant els components de programari i la normativa interna corporativa d'administració electrònica necessaris per tal de poder complir amb el nou marc legal que regeixen les lleis 39/2015 i 40/2015, així com els seus desenvolupaments reglamentaris.

La solució de registre electrònic implantada a la Diputació de Barcelona és AnexaClic, en producció des de l'1 de gener de 2021, actualment denominada Mòdul de Registre d'Entrada i Sortida d'eCitySuite, desenvolupada i propietat, inicialment, de l'empresa eCityclic Solutions, SL.

Aquesta solució constitueix una eina essencial tant per a la gestió de les entrades i sortides de documents com per al compliment de la normativa vigent en matèria d'administració electrònica, motiu pel qual resulta necessari garantir-ne el correcte funcionament i la continuïtat operativa.

L'any 2025, l'empresa eCityclic Solutions, SL va comunicar la seva integració en el grup esPublico, passant a denominar-se eCityclic esPublico, S.L.U.

Així mateix, l'empresa proveïdora ha comunicat que el 30 de setembre de 2027 deixarà d'oferir el Mòdul de Registre d'Entrada i Sortida, motiu pel qual ja no proporcionarà el seu servei de manteniment. En conseqüència, a partir d'aquesta data l'empresa no garantirà el manteniment correctiu, evolutiu, actualitzacions i el suport tècnic de la solució. És a dir, l'empresa discontinuarà el servei.

Atès que actualment no es disposa d'una solució alternativa que pugui substituir el sistema en funcionament, resulta imprescindible formalitzar un contracte de manteniment fins al 30 de setembre de 2027 que garanteixi la continuïtat operativa de la plataforma, la resolució d'incidències, l'actualització del sistema i la seva adequació als possibles requeriments normatius.

Segons els requeriments funcionals establerts del centre gestor intern responsable, Secretaria, és necessari disposar d'un servei de manteniment del sistema d'informació del registre electrònic, tant pel que fa al vessant correctiu (davant d'incidències sobrevingudes en el seu funcionament ordinari), com en allò que afecti a l'ús i la disponibilitat de noves versions de la solució (ja siguin pedaços o versions menors o majors) que puguin resoldre incidències, incorporar noves funcionalitats o adequacions normatives.

El producte Mòdul de Registre d'Entrada i Sortida d'eCitySuite disponible a la Diputació de Barcelona és una adequació específica del producte de registre electrònic propietat de l'empresa eCityclic esPublico, S.L.U.

Les especificacions que figuren en el present document s'ajusten al que es preveu a l'article 126, *Regles per a l'establiment de prescripcions tècniques*, de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.

2. Objecte

L'objecte del present plec és fixar les especificacions tècniques particulars que hauran de regir la contractació del manteniment del sistema d'informació del Registre electrònic general de la Diputació de Barcelona.

3. Abast

L'abast de la prestació inclou:

- La llicència d'ús de la solució. Aquesta llicència permet l'ús de la solució a la Diputació de Barcelona i inclou totes les actualitzacions de la solució, ja siguin pedaços o versions menors o majors, que puguin resoldre incidències (de producte o reportades pels usuaris de la solució), incorporar noves funcionalitats o adequacions normatives de la solució.
- Administració de la plataforma tecnològica de base sobre la qual s'executa la solució, implantada per eCityclic esPublico, S.L.U. en el moment del desplegament del sistema d'informació. Aquesta administració ha de garantir la disponibilitat del registre tots els dies de l'any, les vint-i-quatre hores del dia. I únicament, el servei podrà quedar interromput el temps estrictament imprescindible per realitzar actuacions requerides de manteniment de la solució o de la plataforma sobre la qual està desplegada.
- Manteniment correctiu per a la corresponent resolució d'incidències.
- Actuacions sobre el sistema d'informació d'acord amb les necessitats de gestió de la Diputació de Barcelona.

L'empresa contractista haurà de complir aquest abast adequant-se als procediments, processos i eines implementades dins de la DSTSC.

4. Descripció del servei

4.1. Administració de la plataforma tecnològica de base

L'administració d'aquesta plataforma inclou:

- La instal·lació de versions (pedaços, menors o majors) dels elements de la plataforma tecnològica de base que vagin apareixent per garantir l'activitat.
- La parametrització de la plataforma tecnològica:
 - El certificat electrònic de signatura de Registre i el d'interconnexió amb el MUX de l'AOC.

- La interconnexió amb els diferents sistemes: MUX, LDAP, sistema de generació de CSV i sistema d'autenticació (VUS) de la Diputació de Barcelona, així com les carpetes del NAS per l'obtenció de certificats, còpies de seguretat i documents digitalitzats.
 - La plantilla del rebut de registre i les plantilles dels diversos informes i Llibre de registre.
 - Les consultes i informes existents prèviament implementats per eCityclíc.
 - L'actualització de dades que s'han de gestionar directament en la base de dades o fitxers del sistema.
 - Els procediments de reinici de la plataforma davant situacions de contingència o rearrancades de caràcter operatiu setmanal.
-
- La gestió de les còpies de seguretat del motor de base de dades (BD) i del repositori de documents Alfresco.
 - L'anàlisi de les incidències en el servei. L'aplicació de mesures procedimentals per a solucionar-les o minimitzar-les fins a la resolució de la incidència.
 - Les consultes que es puguin produir en l'àmbit tecnològic o funcional.
 - O qualsevol altra actuació d'administració requerida per garantir el correcte funcionament de la solució.

Per realitzar aquesta administració, la Diputació de Barcelona proveirà a l'empresa contractista un usuari que l'identifiqui unívocament, i amb els accessos necessaris per realitzar el manteniment dels elements implicats.

4.2. Gestió de les incidències (manteniment correctiu)

Es considerarà incidència qualsevol esdeveniment que causi o pugui causar una indisponibilitat del servei (accés a la solució, suport telefònic, etc.) o un incident de seguretat (confidencialitat, integritat i disponibilitat) que afecti al sistema d'informació i/o a les dades personals.

Entendrem per gestió de les incidències aquelles actuacions que tenen com a objectiu resoldre disfuncions o incidències en el funcionament de la solució. També aquelles que tendeixen a minimitzar el nombre d'incidències o que facin que la seva resolució es realitzi en el mínim temps possible.

Per tant, l'empresa contractista haurà de resoldre qualsevol incidència en el servei, així com les consultes que es puguin produir en l'àmbit tecnològic i funcional.

Les incidències detectades per la DSTSC es faran arribar categoritzades al contractista, a través de l'eina de gestió homologada en tot moment per la DSTSC. Seran responsabilitat de l'empresa: l'anàlisi de la incidència, proposar solucions, i implementar la solució acordada amb la DSTSC, sigui a través de la instal·lació d'un pedaç o amb el desplegament d'una versió menor o major de la solució.

El cicle de gestió, de manera resumida, contempla les actuacions següents:

- La comunicació immediata i detallada a la DSTSC, en el cas que es detecti la incidència directament per part de l'empresa contractista, posant especial atenció a aquelles que poguessin derivar en incidents de seguretat que afectin a dades personals.
- Anàlisi i resolució de la incidència (inclou la correcció de dades errònies).
- La proposta de millora per evitar que es reproduïxi la incidència, amb la necessària resolució del problema.
- Mecanismes proactius que permetin reduir el nombre d'incidències o en qualsevol cas permetin una ràpida detecció.
- Manteniment de la documentació actualitzada.

En relació al protocol de tractament de les incidències:

- L'empresa contractista haurà de validar la resolució de totes les incidències.
- Tota incidència resolta per l'empresa contractista que no rebi el vistiplau de la DSTSC serà retornada a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució.

L'empresa contractista haurà de garantir la qualitat a tots els nivells:

- Garantirà la disponibilitat de recursos durant tot l'horari de servei i disposarà d'alarmes que notifiquin el no compliment dels temps establerts.
- Qualitat de la solució. Treballarà per tal que la solució implementada resolgui completament la incidència i no generi noves incidències en altres funcionalitats.
- Qualitat de la documentació. Garantirà que la documentació estigui sempre actualitzada i a disposició dels tècnics de la DSTSC.

Davant les incidències de seguretat, l'empresa contractista ha de tenir en compte:

- La classificació dels incidents de seguretat es farà segons indica la guia CCN-STIC 817, tenint l'empresa contractista l'obligació de comunicar a la Diputació de Barcelona de forma immediata tots aquells que puguin ser classificats L3-Nivell Alt o superior per la via que determini el contracte.

- Respecte a les violacions de seguretat de dades personals, l'empresa contractista haurà de tenir en compte la clàusula 2.19 del Plec de clàusules administratives particulars (PCAP), sobre la seva comunicació sense dilació indeguda.

La DSTSC treballarà conjuntament amb l'empresa contractista per reduir el temps de resolució, ja sigui proporcionant informació, fent proves o a través de qualsevol altra acció que estigui al seu abast.

Una incidència es considerarà resolta si està plenament documentada i té el vistiplau funcional i tècnic de la DSTSC. Tota incidència resolta per l'empresa contractista que no rebi el vistiplau de la DSTSC serà retornada a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució.

En cas d'incidències crítiques o recurrents, o en el cas d'incidències que afectin el llibre de registre (com per exemple, salts en la numeració), els tècnics de la DSTSC podran demanar a l'empresa contractista un informe específic. En funció de l'informe a elaborar requerirà detallar causes, abast i/o actuacions fetes per a la seva resolució.

4.3. Gestió de canvis

El contracte inclou el desplegament de les noves versions del producte que l'empresa alliberi al mercat. S'inclou qualsevol versió del producte, tant les que responen a incidències, com les millores de les funcionalitats actuals i les modificacions normatives, així com qualsevol altra nova funcionalitat que s'incorpori al producte.

El desplegament d'una nova versió requerirà la coordinació amb la DSTSC i una fase de prova per part de la Diputació de Barcelona que no computarà en el temps de resolució. En el cas que es detectin incidències, la Diputació de Barcelona podrà aturar el desplegament de la nova versió fins que es solucioni.

4.4. Canals de comunicació

La Diputació de Barcelona posarà a disposició de l'empresa contractista una eina per al seguiment de les peticions. La comunicació d'incidències es realitzarà a partir d'aquesta eina a l'empresa contractista, que rebrà un correu electrònic.

Qualsevol canvi de situació de la incidència o petició que faci l'empresa contractista ha de quedar reflectit en l'eina de seguiment de peticions.

En el cas d'incidències crítiques o urgents s'utilitzarà el telèfon en primera instància, que haurà d'estar disponible dins l'horari de servei i utilitzant preferentment el català com a llengua de comunicació. Posteriorment, la incidència s'anotará també en l'eina de gestió.

Aquesta eina, actualment, és el Service Desk, tot i que l'empresa contractista ha de saber que en el supòsit que la DSTSC la canviï s'haurà d'adaptar a la nova eina considerada oficial per a la gestió de les incidències i peticions comunicades per la DSTSC.

Si l'empresa contractista utilitza una eina pròpia per a la gestió interna de les tasques es facilitarà la integració.

Si la integració amb l'eina de l'empresa contractista no és possible, la Diputació de Barcelona proporcionarà un usuari d'accés al seu sistema amb l'únic objectiu de garantir l'actualització de les dades. En qualsevol cas la gestió del compliment d'ANS serà a càrrec de l'empresa contractista i no es podrà obtenir a partir del sistema de la Diputació de Barcelona.

4.5. Equip de treball

En relació als integrants de l'equip de treball dels que l'empresa contractista ha de disposar a la seva plantilla per a la prestació del contracte, amb independència del seu nombre i percentatge de dedicació final, s'hauran de correspondre amb els perfils següents:

- Delegat de protecció de dades.
- Responsable del contracte.
- Tècnics.

L'empresa contractista haurà d'estar en disposició de donar cobertura immediata en cas de malaltia, vacances o qualsevol altra contingència que afecti el seu personal, a fi que en cap supòsit la prestació resti sense cobrir.

Delegat de protecció de dades

Serà el responsable de garantir l'acompliment del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) per part de l'equip de treball de l'empresa contractista. Figura obligatòria al Reglament europeu 2016/679, de 27 d'abril, general de protecció de dades (RGPD), per a les administracions públiques i els seus encarregats del tractament de dades personals.

Tindrà com a mínim les funcions següents:

- Assessorar sobre l'aplicació dels principis de privacitat des del disseny i per defecte del projecte.
- Informar i assessorar a l'encarregat del tractament i als empleats que s'ocupin del tractament, de les obligacions que els incumbeixen en virtut de l'RGPD i d'altres disposicions de protecció de dades de la Unió o dels estats membres.
- Supervisar el compliment del que disposa l'RGPD, d'altres disposicions de protecció de dades de la Unió o dels estats membres i de les polítiques de l'encarregat del tractament en matèria de protecció de dades personals, inclosa l'assignació de responsabilitats, la conscienciació i formació del personal que participa en les operacions de tractament, i les auditories corresponents.

- Cooperar amb els responsables de protecció de dades de la Diputació de Barcelona en qüestions relatives al tractament objecte del present plec, inclosa l'avaluació d'impacte relativa a la protecció de dades, la consulta prèvia davant l'autoritat, i, si escau, sobre qualsevol altre assumpte.
- Exercir les seves funcions prestant la deguda atenció als riscos associats a les operacions de tractament, tenint en compte la naturalesa, l'abast, el context i finalitats del tractament.

Responsable del contracte

L'empresa contractista haurà de designar un responsable del contracte. Per part de la DSTSC es designarà un coordinador que realitzarà funcions anàlogues.

Serà funció del responsable del contracte de l'empresa contractista conèixer de manera exhaustiva la parametrització implantada a la Diputació de Barcelona, incloent-hi totes les configuracions, integracions i particularitats de l'entorn corporatiu, així com els serveis coberts pel contracte. Haurà d'assegurar que domina plenament aquest entorn funcional i tècnic i que tot el personal de l'empresa contractista que hi participi disposa dels coneixements necessaris. També és funció del responsable vetllar pel compliment estricte de tots els requeriments previstos en el contracte.

El responsable del contracte realitzarà les funcions següents:

- Definició d'un pla de servei que servirà com a guia per a l'execució de les prestacions durant la vigència del contracte i que la DSTSC podrà revisar durant la vigència del contracte.
- Supervisió dels incidents, problemes, consultes, peticions, etc.
- Supervisió en l'assoliment d'objectius, respecte a terminis i condicions pactades amb la DSTSC, garantint la qualitat del servei.
- Gestió de l'escalat. Els incidents o qualsevol altra acció que necessitin ser escalats a recursos tècnics o a nivells de responsabilitat superiors dins de la mateixa empresa.
- Elaborar i signar els informes requerits per la DSTSC.

Tècnics

L'empresa contractista haurà de disposar per a la prestació adient del contracte dels perfils tècnics experts en el sistema d'informació objecte d'aquest contracte amb un nivell de dedicació suficient.

Els tècnics adscrits al contracte hauran de ser capaços d'executar, amb el nivell de qualitat suficient, les tasques derivades del contracte, i assumir puntes de treball per cobrir convenientment totes les necessitats que es plantegin en cada moment, de forma que la prestació no es vegi afectada per augments esporàdics del nombre d'incidències o de peticions concretes.

Els tècnics assumiran la resta de les tasques identificades en el present Plec de prescripcions tècniques. A títol d'exemple:

- Resolució d'incidències, problemes, peticions, consultes, adaptacions.
- Documentació dels sistemes, configuracions, desplegaments, adaptacions.
- Actualitzacions de versions (pedaços, menors, majors), així com qualsevol altra tasca derivada del desplegament en els diferents entorns identificats a nivell de contracte.

4.6. Horari del servei

L'horari de prestació dels serveis d'aquest contracte és el següent:

- De 8:30 h a 18 h de dilluns a divendres no festius.

En relació al terme "festiu" emprat en aquesta clàusula, fa referència als dies que es declaren festius a tot el territori català (segons el calendari oficial publicat en el DOGC), exceptuant les festes locals, per les que s'aplicaran les que es determinin per a Barcelona ciutat. La resta de dies que no tinguin aquesta consideració seran considerats "dies laborables".

5. Seguiment del contracte

L'empresa contractista farà un informe mensual del servei on figurarà l'evolució de totes les incidències i actuacions derivades dels serveis que es presten. Aquest informe estarà a disposició de la DSTSC abans del 5è dia laborable del mes posterior al que s'està avaluant. A continuació es detalla la informació que haurà de constar, com a mínim, en aquest informe de seguiment del servei.

Dades del suport:

- Incidències/Actuacions en curs, amb: codi, categoria, descripció, data obertura i ANS que aplica.
- Incidències/Actuacions tancades durant el període, amb la mateixa informació de les que estan en curs i a més a més la data tancament.

- Incidències/Actuacions en curs o tancades durant el període, en les que s'han incomplert els ANS, amb la mateixa informació de les dues anteriors més els camps següents: període d'incompliment ANS i el motiu de l'incompliment, per si no és atribuïble a l'empresa contractista.

Durant la vigència del contracte es realitzaran reunions de seguiment amb dues periodicitats:

- Mensuals: es repassarà l'informe mensual de seguiment. A aquestes reunions assistirà, per part de l'empresa contractista, el responsable del contracte.
- Trimestrals: seran reunions de direcció, on es farà un seguiment del funcionament dels processos, es definiran propostes de millora del servei i es farà un seguiment de tot allò relacionat amb el servei. A aquestes reunions assistirà, per part de l'empresa contractista, un representant de la direcció de l'empresa.

En relació a les reunions a realitzar durant el termini de vigència del contracte, es podran realitzar tant en modalitat presencial com telemàtica, sempre a criteri dels tècnics de la DSTSC i com a modalitat preferent la segona. L'empresa contractista disposarà dels mitjans necessaris per a adequar-se a qualsevol dels dos formats, sense que això generi cap cost addicional per a la Diputació de Barcelona.

6. Acords de Nivell de Servei (ANS)

Els ANS permeten obtenir indicadors per avaluar el grau de compliment del contracte.

El càlcul dels ANS s'haurà de fer, per part de l'empresa contractista, amb una periodicitat mensual, considerant l'horari de la prestació dels serveis i el mes natural.

No computaran els períodes de temps en què l'empresa contractista estigui pendent de resposta, reunions, dades o concreció de requeriments per part dels tècnics o usuaris de la Diputació de Barcelona, o de tercers proveïdors sempre i quan aquests no tinguin una relació contractual directa amb l'empresa contractista principal, donat que en aquell cas el temps computarà com a temps propi de l'empresa contractista a tots els efectes previstos en aquest Plec.

Les incidències i peticions o consultes en general només es consideraran finalitzades si es troben completament documentades i tenen el vistiplau funcional i tècnic de la Diputació de Barcelona. En cas contrari seran retornades a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució, a tots els efectes i responsabilitats establertes en l'ANS corresponent.

Per a la prestació dels serveis de manteniment correctiu cal tenir en compte que:

- Temps de resposta: és el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència o petició/consulta a l'empresa contractista, pel canal previst, fins que l'empresa contractista assumeix la resolució de la incidència assignant-hi els recursos necessaris per poder complir el temps de resolució.
- Temps de resolució: és el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència o petició/consulta a l'empresa contractista, pel canal previst, fins que la incidència queda resolta i documentada per l'empresa contractista.
- Els temps de resposta i de resolució d'incidències no es podran veure afectats per augments esporàdics del nombre d'incidències.

L'empresa contractista haurà de definir mecanismes proactius per tal de reduir el nombre d'incidències.

Els ANS identificats computen dins dels horaris de prestació del servei identificats a la clàusula 4.6 del present plec.

6.1. Manteniment correctiu

S'estableixen quatre categories amb diferents ANS pels temps de resposta i de resolució (els temps són sempre dins de l'horari de servei):

Prioritat	Descripció	Temps de resposta	Temps de resolució
Crítica	Incidències que suposen la pèrdua de servei en la realització d'assentaments en el Registre, en la seva consulta o en la diligenciació dels registres cap als serveis gestors.	2 hores laborables	1 dia laborable
Urgent	Incidències que dificulten la prestació del servei.	2 hores laborables	1 dia laborable
Important	Incidències que no dificulten la prestació del servei.	2 hores laborables	5 dies laborables
Estàndard	Instal·lació de versions que no resolen incidències.	2 hores laborables	22 dies laborables

6.2. Adaptació normativa de la solució

L'empresa contractista haurà d'adaptar la solució als canvis normatius per tal que estiguin disponibles en el moment de la seva entrada en vigor legal.

Aquesta adaptació s'haurà de lliurar, provar i posar en producció sense cost addicional i abans de la data d'entrada en vigor que estableixi la normativa, garantint en tot moment la continuïtat del servei.

6.3 Peticions o consultes realitzades

El temps de resposta inicial per a les peticions o consultes de servei s'estableix en 2 dies laborables.

Després de la resposta inicial, l'actuació tindrà un temps màxim de resolució de 7 dies laborables a comptar des de la notificació de la petició o consulta.

6.4. Devolució del servei

Els lliuraments d'exportacions de dades es realitzaran segons el calendari establert a la clàusula 8 del present plec.

Els registres dels anys 2021-2022, durant el primer trimestre del contracte (01/10/2026-31/12/2026); els registres dels anys 2023-2024, durant el segon trimestre (01/01/2027-31/03/2027); els registres dels anys 2025-2026, durant el tercer trimestre (01/04/2027-30/06/2027); i els registres del 2027, durant el quart trimestre (01/07/2027-30/09/2027).

Concepte	ANS
Lliurament de l'exportació de dades període 2021-2022	Durant el primer trimestre del contracte (01/10/2026 - 31/12/2026)
Lliurament de l'exportació de dades període 2023-2024	Durant el segon trimestre del contracte (01/01/2027 - 31/03/2027)
Lliurament de l'exportació de dades període 2025-2026	Durant el tercer trimestre del contracte (01/04/2027 - 30/06/2027)
Lliurament de l'exportació de dades període 2027	Durant el quart trimestre del contracte (01/07/2027 - 30/09/2027)

7. Penalitats

En el cas d'incompliment dels ANS per part de l'empresa contractista, i en el supòsit que la Diputació de Barcelona opti per la no-resolució del contracte, es preveuen les penalitats que s'indiquen al costat de cada ANS.

La comptabilització de les penalitats es realitzarà mensualment, amb efectes a la facturació del següent trimestre a facturar. Cal tenir present que el càlcul sobre els retards s'aplicarà tant pels produïts en les incidències que s'hagin tancat aquell mes, com en aquelles altres que encara puguin estar pendents de resoldre i acumulin retards de mesos anteriors.

La quantia màxima de cadascuna de les penalitats no podrà ser superior al 10% del preu del contracte, IVA exclòs, ni el total de les mateixes podrà superar el 50% del preu del contracte, IVA exclòs.

En cas d'incompliment dels ANS, les factures hauran de contemplar les penalitats segons el que es preveu en aquesta clàusula. En concret, per a les penalitats derivades de l'incompliment sobre els ANS establerts s'aplicarà el següent procediment:

- Durant les reunions entre l'empresa contractista i els tècnics de la DSTSC per avaluar la correcta execució de la prestació s'analitzarà, entre altres factors, l'acompliment dels ANS.
- En el cas que la DSTSC detecti incompliments en els ANS establerts, atribuïbles a l'empresa contractista, els hi comunicarà formalment.
- Durant la reunió de seguiment, l'empresa contractista podrà manifestar tot allò que consideri convenient.
- Posteriorment, l'empresa contractista elaborarà un document on es recolliran els incompliments detectats per part de la DSTSC i les disconformitats manifestades per l'empresa, en el cas que les tingui, i el lliurarà a la DSTSC.
- Finalment, en el cas que la DSTSC consideri que realment s'han produït els incompliments, elaborarà un informe i la Diputació de Barcelona adoptarà un acord administratiu i notificarà la imposició de la penalitat a l'empresa contractista, així com la quantitat exacta que aquesta haurà de descomptar en la factura corresponent al primer període de facturació obert i atorgarà a l'empresa un termini per presentar al·legacions.
- En cas que el contracte hagués finalitzat (sigui quin sigui el motiu d'aquesta circumstància), les quantitats pendents en concepte de penalitats es descomptaran de la garantia definitiva.
- El preu mensual del contracte, IVA exclòs, s'entendrà com l'import ofert per l'empresa contractista, IVA exclòs, dividit per la vigència del contracte, és a dir, 12 mesos.

S'estableixen les següents penalitats per incompliment dels ANS dels *temps de resolució* establerts:

7.1. Manteniment correctiu

Prioritat	Descripció	Penalitat
Crítica	Incidències que suposen la pèrdua de servei en la realització d'assentaments en el Registre, en la seva consulta o en la diligenciació dels registres cap als serveis gestors.	3% del preu mensual del contracte, IVA exclòs, per cada dia laborable complet de retard en el temps de resolució per incidència que ultrapassi l'ANS fixat.
Urgent	Incidències que dificulten la prestació del servei.	3% del preu mensual del contracte, IVA exclòs, per cada dia laborable complet de retard en el temps de resolució per incidència que ultrapassi l'ANS fixat.
Important	Incidències que no dificulten la prestació del servei.	1% del preu mensual del contracte, IVA exclòs, per cada dia laborable complet de retard en el temps de resolució per incidència que sobrepassi l'ANS fixat.
Estàndard	Instal·lació de versions que no resolen incidències.	1% del preu mensual del contracte, IVA exclòs, per cada dia laborable complet de retard en el temps de resolució per incidència que sobrepassi l'ANS fixat.

7.2. Adaptació normativa de la solució

Descripció	Penalitat
Adaptació de la solució als canvis normatius per tal que estiguin disponibles en el moment de la seva entrada en vigor legal.	50% del preu mensual del contracte (IVA exclòs), per cada mes d'incompliment.

7.3 Peticions o consultes realitzades

Descripció	Penalitat
Peticions o consultes realitzades sobre el servei.	1% del preu mensual del contracte (IVA exclòs), per cada dia laborable complet de retard respecte a la data establerta als ANS.

7.4. Devolució del servei

Concepte	Penalitat
Lliurament de l'exportació de dades període 2021-2022	Retenció de l'abonament del primer trimestre fins al lliurament efectiu de l'exportació de dades corresponent i la seva validació per part de la Diputació.
Lliurament de l'exportació de dades període 2023-2024	Retenció de l'abonament del segon trimestre fins al lliurament efectiu de l'exportació de dades corresponent i la seva validació per part de la Diputació,
Lliurament de l'exportació de dades període 2025-2026	Retenció de l'abonament del tercer trimestre fins al lliurament efectiu de l'exportació de dades corresponent i la seva validació per part de la Diputació.
Lliurament de l'exportació de dades període 2027	Retenció de l'abonament del quart trimestre fins al lliurament efectiu de l'exportació de dades corresponent i la seva validació per part de la Diputació.

8. Devolució del servei

La fase de devolució del servei precedeix a la finalització del contracte i té com a objectiu preparar la transferència del servei i les dades a la DSTSC.

Aquest procediment té l'objectiu de garantir la portabilitat a altres sistemes en el moment de la devolució del servei, d'acord amb el que es reflecteix al present apartat i al de transició del servei.

Atès que l'empresa proveïdora ha comunicat que, en finalitzar aquest contracte, no podrà garantir la prestació del servei de manteniment i suport del Mòdul de Registre d'Entrada i Sortida d'eCitySuite, la Diputació de Barcelona haurà de disposar d'una solució alternativa que garanteixi la continuïtat del servei de Registre. Per aquest motiu, la fase de devolució s'haurà d'iniciar simultàniament amb la vigència d'aquesta contractació, tenint en compte el volum de dades i documentació gestionada pel Registre.

Aquesta devolució del servei consistirà en l'exportació de la totalitat dels assentaments i fitxers associats al període 2021-2027. Les dades exportades s'ajustaran a la norma SICRES (Norma del Sistema d'Informació Comuna de Registres d'Entrada i Sortida), mentre que la informació no inclosa en aquesta especificació es lliurarà en format XML. Els documents s'exportaran en el seu format original, tant els recepcionats com els registrats. La validesa d'aquesta exportació haurà de ser confirmada per la Diputació de Barcelona.

Els lliuraments es realitzaran segons el calendari següent: els registres dels anys 2021-2022, durant el primer trimestre del contracte; els registres dels anys 2023-2024, durant el segon trimestre; els registres dels anys 2025-2026, durant el tercer trimestre; i els registres de l'any 2027, durant el quart trimestre.

Aquests treballs no comportaran cap cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona. Tanmateix, l'abonament de les quotes trimestrals del servei de manteniment contractat quedarà condicionat i retingut fins al lliurament efectiu de les exportacions segons els terminis esmentats i la seva validació satisfactòria per part de la Diputació.

La finalització del contracte exigirà també l'eliminació segura de les dades personals i de tota la informació que s'hagi utilitzat per a l'execució del contracte. S'aportarà certificació de la seva destrucció.

9. Transició del servei

La fase de transició es correspon amb el període de temps en què es produeix una alternança entre contractistes.

Considerant que la Diputació ha de disposar d'una solució plenament operativa, com a molt tard, al dia següent de la finalització d'aquest contracte, l'empresa contractista haurà de dur a terme les tasques relatives al traspàs de coneixement i les de caràcter preparatori, que possibilitin la incorporació dels registres exportats a un nou producte. De forma que des del dia en què es posi en marxa aquesta nova solució es puguin gestionar els registres de l'any en curs.

L'empresa contractista haurà de col·laborar activament en el procés de transició.

La data de transició del servei podria ser abans de la finalització del contracte, sense perjudici que l'empresa contractista cobri la totalitat de l'import pel servei de manteniment fins a la finalització d'aquest contracte.

10. Transferència tecnològica i/o de coneixement

L'empresa contractista està obligada a facilitar a les persones designades per la DSTSC tota aquella informació necessària per disposar d'un ple coneixement tècnic de les prestacions realitzades.

Així mateix, el personal tècnic designat per la DSTSC per a fer la coordinació de les prestacions contractades podrà realitzar totes aquelles consultes que consideri oportunes pel correcte seguiment i control del contracte, com també, rebre, si escau, el traspàs de la informació que sigui necessària per conèixer i comprendre el funcionament de les prestacions realitzades.

11. Accés remot per a la prestació dels serveis contractats

La DSTSC disposa d'un servei VPN que haurà de ser utilitzat pels tècnics destinats a l'execució del contracte per accedir remotament al sistema d'informació objecte del contracte en cas de connexió des de fora de les seves instal·lacions.

Requereix disposar de certificat digital reconegut per identificar-se personalment i la tramitació de la sol·licitud d'accés signada electrònicament per cada un dels membres de l'equip assignat per l'empresa contractista. A part del control de l'accés i de l'autenticació de l'usuari, caldrà que es puguin registrar les accions efectuades sobre el sistema administrat.

La connexió necessària per a aquest accés remot haurà d'estar operativa en el moment d'inici del contracte. L'empresa contractista operarà d'acord amb les instruccions tècniques de la DSTSC relatives a l'administració dels sistemes informàtics i de comunicacions.

Les despeses que es derivin de l'ús d'aquest enllaç les haurà d'assumir l'empresa contractista.

Per a una major agilitat a l'hora d'interactuar amb l'usuari, l'empresa contractista haurà de disposar d'una eina per agafar el control de sessions d'usuaris interns de la Diputació de Barcelona des de la xarxa de l'empresa proveïdora. Aquesta eina haurà d'oferir els estàndards de seguretat de l'ENS i les recomanacions de la guia CCN-STIC 817, o aquella que la substitueixi o complementi, i disposar un registre d'ús per part d'usuaris administradors identificats individualment. També caldrà aportar una proposta escrita de protocol d'actuació dels administradors remots que incorpori entre d'altres:

- La instal·lació/desinstal·lació i la configuració segura de l'eina de control remot.
- L'anticipació de presència d'informació personal en la sessió capturada i la forma en què aquesta se salvaguarda.

La DSTSC proveirà per a cada tècnic un codi d'usuari, el qual permetrà l'accés a les aplicacions i els recursos informàtics de la Diputació de Barcelona. Serà responsabilitat de cada tècnic mantenir operatiu aquest codi d'usuari i, en particular, l'actualització periòdica del *password* d'autenticació corresponent i la validació dels accessos als recursos necessaris.

L'ús de qualsevol, o de la totalitat, d'aquestes eines no suposarà cap requeriment addicional que afecti la infraestructura de la Diputació de Barcelona, així com tampoc cap cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona.

Metadades del document

Núm. expedient	2026/0011999
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques de l'expedient relatiu al servei de manteniment del sistema d'informació del Registre electrònic general de la Diputació de Barcelona
Codi classificació	3186 - Contractacions mixtes per procediment negociat sense publicitat

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Francisco Javier Gimenez Bruque(TCAT)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	01/06/2026, 10:15

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
f0cf6fe7ef7e8eefc1f3	https://seuelectronica.diba.cat	

