

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA
CONTRACTACIÓ DEL MANTENIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ BIBLIOTECÀRIA
DE LA XARXA DE BIBLIOTEQUES MUNICIPALS DE LA DIPUTACIÓ DE
BARCELONA**

Exp. 2026/0019737

Índex

1. Antecedents
2. Objecte
3. Abast
4. Descripció del servei
 - 4.1. *Components del sistema d'informació*
 - 4.2. *Dret d'ús sobre el sistema d'informació*
 - 4.3. *Descripció del servei de manteniment*
 - 4.3.1. *Manteniment correctiu (gestió d'incidències)*
 - 4.3.2. *Parametrització i adaptació*
 - 4.3.3. *Registre de versions*
 - 4.4. *Descripció del servei de suport*
 - 4.5. *Servidors i entorns tecnològics*
 - 4.6. *Horari de servei*
 - 4.7. *Equip de treball*
 - 4.7.1. *Delegat de protecció de dades*
 - 4.7.2. *Responsable del contracte*
 - 4.7.3. *Referent tècnic*
 - 4.7.4. *Tècnics*
 - 4.7.5. *Regles especials en relació al personal del contractista*
 - 4.8. *Eliminació de dades*
5. Seguiment del contracte
 - 5.1. *Informe de seguiment*
 - 5.2. *Reunions de seguiment*
 - 5.3. *Canals de comunicació*
6. Acords de Nivell de Servei (ANS)
 - 6.1. *Manteniment correctiu (gestió d'incidències)*
 - 6.2. *Parametrització i adaptació*
 - 6.2.1. *Tasques tipificades*
 - 6.2.2. *Tasques no tipificades*
7. Penalitats
8. Devolució de la solució

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 corporació 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 l'àmbit TIC de totes les unitats de la corporació 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 corporació 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.
- Desenvolupar i gestionar els projectes TIC que es produeixin a proposta de les àrees, direccions i serveis de la Diputació de Barcelona.
- Coordinar la formació i reciclatge del personal corporatiu en matèria TIC.
- Informar de la despesa econòmica que generin les àrees, direccions i serveis de la corporació i els seus organismes autònoms en matèria TIC.
- Assessorar els organismes autònoms de la corporació 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, 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, és responsabilitat de la DSTSC la provisió d'un Sistema de Gestió Bibliotecària (SGB) per a la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.

La Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona requereix d'un Sistema de Gestió Bibliotecària per a poder realitzar les funcions pròpies dins del seu àmbit. És a dir: funcions de circulació de documents (préstec, reserves, sol·licituds, etc.), funcions de catalogació, funcions d'adquisició, funcions de difusió del fons a Internet, així com d'altres serveis associats a la gestió integral dels fons i dels usuaris.

Des del mes de novembre de 2009 s'utilitza el sistema anomenat Millennium, que, posteriorment, i fins a l'actualitat, va passar a denominar-se Sierra, propietat de l'empresa Innovative Interfaces Inc.

Aquest producte és usat diàriament per uns 1.500 treballadors de les 236 biblioteques i 13 bibliobusos que formen part de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona. Rep uns 53 milions de visites anuals a través de la seva interfície web. A la seva base de dades s'emmagatzema informació de més de 900.000 títols, a prop d'11 milions d'exemplars i més de 2,2 milions d'usuaris amb carnet de la xarxa, que realitzen al voltant de 10 milions de préstecs anuals.

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

És objecte del present plec definir les especificacions tècniques particulars que hauran de regir la contractació del manteniment del Sistema de Gestió Bibliotecària de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.

3. Abast

El contractista es responsabilitzarà de:

- El manteniment de les llicències del Sistema de Gestió Bibliotecària (SGB) Sierra. Aquest manteniment inclou les llicències dels clients utilitzades pel personal bibliotecari, les connexions SIP2 emprades per les màquines d'autoservei i tots els components vinculats a l'SGB Sierra dels quals es disposa i sobre els quals la Diputació ostentarà el corresponent dret d'ús. Aquests components es detallen a la clàusula 4.1, *Components del sistema d'informació*.
- Les tasques de parametrització i adaptació necessàries per al bon funcionament de l'SGB Sierra.

- El suport necessari per a la resolució d'incidències de l'SGB Sierra, les actualitzacions de versions (ja siguin pedaços, actualitzacions menors o majors), així com el suport tècnic necessari per a la resolució de consultes.

4. Descripció del servei

4.1. Components del sistema d'informació

El sistema d'informació consta dels següents components totalment integrats entre ells:

- Sierra Core Bundle Maintenance Academic:
 - Authority Control Option
 - Automatic Authorities Processing
 - Circ Notices via E-Mail Option
 - Community Reviews
 - Electronic claiming of serials issues
 - Express Lane
 - Innovative Scheduler
 - Legato NetWorker Client Interface
 - Media Management
 - Mobile Collections
 - My Record Feeds
 - Online Patron Registration
 - Patron Update Web Services
 - RSS FeedBuilder
 - Scoping for Sierra sites
 - Sierra Cataloging
 - Sierra Circulation
 - Sierra EDI /EDIFACT Ordering / Invoicing (2)
 - Sierra InterLibrary (ILL) Loan Module
 - Sierra Inventory Control Module
 - Sierra Offline Circulation
 - Sierra Patron API
 - Sierra Reports
 - Sierra Self Check Station
 - Table of Contents Display and Indexing Software
 - Unlimited Web OPAC user licenses
 - Web PAC Pro
 - Web Access Management
 - Z39.50 Client / Client Broadcast / Server
 - Advanced Keyword Index Method II
 - Consortium Management Extensions

- RFID / Item Status API
- Spell Check (Spanish)
- Unlimited Data License
- Catalan Additional Staff Languages
- Unlimited SIP2 License Maintenance
- 2 Sierra Additional Acquisitions / Serials Unit Maintenance
- Additional Staff Languages Maintenance Sierra
- Indexing and Normalization Languages Maintenance
- Batch interface for loading MARC records
- Online Message Log for Batch Bib Interface
- Resequence attached records by location
- Synchronize bibliographic locations
- OPAC Export
- Sierra Homebound Patron / Remote Patron Maint
- Deposit Collections
- SISAC Checkin
- Pathfinder Pro Sierra
- AirPAC Maintenance
- OCLC Interactive Via the Network
- Metadata Builder Maintenance
- Web OPAC Menus (Catalan)
- Web OPAC Menus (Spanish)
- Web OPAC Menus (English)
- Scoping by Location
- Sierra Additional Review Files (up to 3.750.000 records)
- User Licenses for training machine (25)
- Staff User Licenses for production machine (1.059)

4.2. Dret d'ús sobre el sistema d'informació

El servei inclourà el dret d'ús sobre qualsevol dels components necessaris per a la correcta explotació del sistema d'informació, tant per part dels usuaris finals com per part dels usuaris de la Diputació de Barcelona durant el període de vigència del contracte.

4.3. Descripció del servei de manteniment

4.3.1. Manteniment correctiu (gestió d'incidències)

Es considerarà incidència qualsevol esdeveniment que causi o pugui causar una indisponibilitat del servei (accés a la solució, suport telefònic, etc.) o una violació de la 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 servei contractat, així com aquelles que tendeixen a minimitzar el nombre d'incidències o que facin que la seva resolució es realitzi en el mínim temps possible, fins i tot si es deriven d'un mal ús de l'usuari o de la configuració o parametrització del *software*.

Per tant, el 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 de suport del contractista, que és Supportal i està disponible a <https://support.iii.com>.

Serà responsabilitat del contractista: analitzar la incidència, proposar solucions, implementar la solució acordada amb la DSTSC, provar-la a l'entorn de desenvolupament, preparar la instal·lació a producció, documentar les activitats i modificacions realitzades i mantenir les diferents versions del codi font a l'eina de gestió de versions corresponent.

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).
- Proposta de millora per evitar que es reproduïxi la incidència (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.
- La documentació de les incidències haurà de constar, com a mínim, de:
 - a) Una descripció tècnica dels canvis realitzats (informació que actualitzarà la documentació de l'anàlisi funcional).
 - b) Les modificacions que calgui incloure al Manual d'usuari.
 - c) Totes les proves realitzades que verifiquin la resolució de la incidència.
 - d) El control de qualitat abans del lliurament.
 - e) La identificació de possibles millores (estandardització, simplificació, integració, etc.).

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.

El 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 l'incompliment 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, el contractista ha de tenir en compte:

- La classificació dels incidents de seguretat es farà segons indica la guia CCN-STIC 817, tenint el 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, el 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 el 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 rebí el vistiplau de la DSTSC serà retornada a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució.

4.3.2. Parametrització i adaptació

Engloba les tasques de parametrització i adaptacions necessàries amb la finalitat de garantir la millora contínua i l'encaix de la solució a les necessitats de negoci.

Les peticions es realitzaran per part de la DSTSC i es faran arribar categoritzades al contractista a través de l'eina de Supportal.

Es divideixen en dues categories: les tasques tipificades i les tasques no tipificades.

Tasques tipificades

Les tasques tipificades engloben aquelles actuacions que estan previstes per part del contractista i estan incloses al servei. Estan detallades a la clàusula 6.2.1 del present plec. El contractista les haurà de realitzar sense cost addicional i d'acord amb el temps màxim en el qual han d'estar finalitzades a partir de la seva petició.

Tasques no tipificades

Tasques que, pel seu abast o naturalesa, requereixen un tractament especial i que no estan incloses en el servei. Exemples d'aquestes tasques són:

- Definició nous filtres de cerca.
- Còpia de la base de dades de producció a l'entorn de desenvolupament.
- Modificacions a les regles d'indexació.
- Càrregues, conversions o exportacions de dades.
- Donar suport a la DSTSC en estudis d'evolució tecnològica per tal de fer anàlisi de requeriments, valoració de solucions tècniques o estudis de viabilitat que puguin esdevenir propostes de millora.
- Participació en proves pilot de nous serveis en resposta a demandes específiques de la DSTSC i que no estiguin incloses a l'abast del contracte però sí relacionades amb el seu objecte.
- Actuacions derivades d'una incidència crítica que comprometi els sistemes de la Diputació de Barcelona, com, per exemple, una infecció generalitzada de virus, un ciberatac o actuacions sobre equipament propi de la Diputació de Barcelona, i altres eventualitats que puguin produir-se.

S'han de tractar cas per cas i seguiran el procediment descrit a continuació, que inclourà dues fases molt diferenciades: realització de l'informe de valoració i implementació de la tasca. En concret:

1. Realització de l'informe de valoració:

- La DSTSC obre una petició no tipificada al contractista amb els requeriments necessaris.
- L'informe de valoració que realitzarà l'empresa constarà de:
 - Descripció tècnica i funcional de la solució.
 - Càlcul de l'esforç necessari amb indicació dels perfils utilitzats per realitzar-lo.
- Proposta de calendari.
- Un cop presentat l'informe de valoració, la DSTSC decidirà si s'aprova la seva realització o no. Si s'aprova, s'implementarà d'acord amb el calendari presentat. Si no s'aprova, es desestimarà la seva implementació, es tancarà la petició i no suposarà cap cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona.

2. Implementació de la tasca:

El contractista haurà de validar el funcionament en l'entorn de desenvolupament. En cas que l'actuació afecti dades personals, aquesta, en la mesura del possible i llevat que estigui plenament justificat, no s'hauria de fer sobre dades personals reals.

La documentació a lliurar haurà de constar, com a mínim, de:

- Actualització de la documentació tècnica, amb descripció de:
 - a) Model de dades.
 - b) Pantalles, procediments modificats.
 - c) Un Manual d'Usuari, o bé una actualització de l'existent, si és el cas, que expliqui l'ús de la funcionalitat creada.
 - d) Formació, si és el cas, als tècnics de la Diputació de Barcelona.

Una tasca no tipificada estarà tancada si està plenament documentada, i té el vistiplau funcional i tècnic de la DSTSC.

Una vegada la implementació estigui validada i tancada per la DSTSC, es podrà procedir a la seva facturació a la propera factura oberta, amb l'import resultant de multiplicar el preu per hora del tècnic pel nombre total d'hores d'esforç calculat a l'informe de valoració.

El contracte preveu una bossa de 90 hores anuals que la Diputació de Barcelona utilitzarà per a la realització de les tasques no tipificades.

El volum de peticions sobre la bossa d'hores no serà necessàriament constant al llarg del temps. L'import del contracte destinat a la bossa d'hores es consumirà en funció de les necessitats que es produeixin i no hi ha cap compromís en relació amb el volum de despesa per aquest concepte.

4.3.3. *Registre de versions*

L'empresa posarà a disposició de la Diputació de Barcelona, de forma que hi pugui accedir en qualsevol moment i telemàticament, un registre permanentment actualitzat de versions on constarà, com a mínim:

- N° de versió.
- Entorn.
- Data de desplegament.
- Relació de correctius inclosos a la versió.
- Relació de les parametritzacions/adaptacions incloses a la versió.
- Relació d'incidències conegudes de la versió.

No es podrà desplegar cap versió de la solució, entesa com un tot, en cap entorn, si no hi figura relacionada en aquest registre.

4.4. *Descripció del servei de suport*

Respecte al conjunt de l'SGB Sierra, el contractista donarà suport a nivell funcional i tècnic als tècnics de la Diputació de Barcelona, en relació amb qualsevol dels components descrits a la clàusula 4.1 del present plec.

4.5. Servidors i entorns tecnològics

La infraestructura informàtica que sustenta el sistema està centralitzada al CPD de la Diputació de Barcelona i està formada per dos entorns cadascun dels quals disposa d'un servidor d'aplicacions i d'un servidor de base de dades. Les especificacions tècniques són les següents:

VM	CPUs	Memòria	Discs	OS	Servidor de:
SUCS755	32	128GB	3	Red Hat Enterprise Linux 8 (64-bit)	Base de Dades
SUCS778	16	128GB	2	Red Hat Enterprise Linux 8 (64-bit)	Aplicacions

VM	Discs	Capacitat MiB
SUCS755	Hard disk 1	102.400
SUCS755	Hard disk 2	614.400
SUCS755	Hard disk 3	460.800
SUCS778	Hard disk 1	153.600
SUCS778	Hard disk 2	614.400

CPU Model	Memòria	ESX Versió	Venedor	Model
INTEL(R) XEON(R) GOLD 6542Y	785165	VMware ESXi 8.0.2 build- 24789317	HPE	Synergy 480 Gen11

Els 2 entorns de treball son:

- Desenvolupament: On es realitzen les proves de procediments i instal·lacions per tal de garantir que no es produeixin errors ni fallades. També és on es realitzen les formacions de nou personal bibliotecari de l'SGB Sierra.
- Producció: És l'entorn de treball real dels usuaris.

A més a més, cada entorn disposa de dos portals web sobre Apache i Webpac (servidor web propietari). Un portal per a escriptori i tauleta i un altre per a dispositius mòbils:

- Desenvolupament– <https://aladi-dvol.diba.cat> i <https://m.aladi-dvol.diba.cat>
- Producció – <https://aladi.diba.cat> i <https://m.aladi.diba.cat>

Finalment, el personal bibliotecari disposa d'un client Java anomenat Sierra Desktop App (SDA) que es comunica amb el servidor d'aplicacions Sierra i que els permet desenvolupar les funcions bibliotecàries més comunes (catalogació, circulació, seriades, entre d'altres).

4.6. Horari de servei

El 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 que, atesa la distribució territorial de les seues, variaran d'una població a una altra sense que aquest fet hagi de produir alteracions al servei.

L'horari de suport per a respondre a les comunicacions d'incidències crítiques i urgents (veure apartat 6.1 del present plec) i resoldre-les serà de 24/7 tots els dies de l'any.

Per a la resta d'incidències o peticions de suport l'horari serà de dilluns a divendres de 8 h a 18 h excepte festius.

4.7. Equip de treball

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

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

El 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 el servei resti sense cobrir.

4.7.1. 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 del 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 les finalitats del tractament.

4.7.2. Responsable del contracte

Realitzarà les tasques de coordinació, seguiment i control de la gestió del contracte. Per part de la DSTSC es designarà un coordinador que realitzarà funcions anàlogues.

Serà funció del responsable del contracte del contractista conèixer en profunditat les prestacions cobertes i assegurar que tot el personal del contractista que participi en el contracte tingui els coneixements adients, assumeixi els compromisos adquirits i vetlli pel compliment de tots els requeriments inclosos en el contracte.

A títol d'exemple, el responsable del contracte realitzarà les funcions següents:

- Definició del pla de treball que servirà com a guia per a l'execució de les prestacions durant la vigència del contracte. Els components del pla hauran d'incloure les mètriques de satisfacció, recursos necessaris i una agenda de les activitats planificades i les reunions de seguiment. Aquest pla de treball es revisarà periòdicament per repassar els objectius, i serà acordat i supervisat per la DSTSC.
- Supervisió de la posada en marxa per complir amb el pla presentat, d'acord amb els requisits que determini el coordinador de la DSTSC.
- Supervisió de la qualitat. Es prepararà un informe de seguiment que resumirà les prestacions proporcionades, el que permetrà l'avaluació i seguiment de l'últim període realitzat sobre el pla de treball..
- Supervisió dels riscos. Mantenint actualitzada la llista de riscos i dels derivats dels possibles canvis no efectuats.
- Supervisió dels incidents, problemes, consultes, peticions, etc.
- 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 pròpia empresa seran gestionats estretament per accelerar la seva resolució

4.7.3. Referent tècnic

Serà l'interlocutor únic amb els tècnics de la DSTSC i qui coordinarà els tècnics del contractista que puguin intervenir en qualsevol activitat sol·licitada. Assumirà les funcions següents:

- Coordinar les relacions entre l'equip tècnic del contractista i els tècnics de la DSTSC.
- Comunicar periòdicament l'estat del contracte.

- Transmetre a l'equip tècnic del contractista les directrius per al correcte desenvolupament del contracte.
- Supervisar l'aplicació dels procediments que sol·liciti la DSTSC.
- Assistir a les reunions periòdiques de seguiment del contracte.
- Gestionar les tasques o procediments, aplicant mesures correctives en cas de desviació.
- Garantir la qualitat dels procediments i tasques.
- La valoració del cost dels treballs de la part variable del contracte.
- La gestió de les intervencions planificades.
- Elaborar els informes tècnics de seguiment i sota demanda.
- Analitzar la prestació del servei per tal de proposar millores.

Aquesta persona ha de tenir present que en qualsevol moment ha de poder respondre a consultes sobre l'estat d'incidències o peticions i podrà requerir-se la seva presència, sense que això suposi cap cost addicional a la Diputació de Barcelona. És imprescindible que aquesta persona disposi d'un telèfon mòbil destinat a la seva localització.

4.7.4. Tècnics

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

Els tècnics destinats a l'execució del 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, parametritzacions, adaptacions, etc.
- Suport a operacions ordinàries de manteniment i administració.
- Actualitzacions de versions (pedaços, menors, majors), així com qualsevol altra tasca derivada del desplegament en els diferents entorns identificats al contracte.

4.7.5. Regles especials en relació al personal del contractista

Amb caràcter general, i en relació amb l'equip de treball determinat, en el seu conjunt, l'empresa contractista ha de tenir present:

- Correspon exclusivament al contractista la selecció del personal que, reunint els requisits exigits en els plecs, formarà part de l'equip de treball destinat a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de la DSTSC de l'acompliment d'aquells requisits.
- El contractista vetllarà per l'estabilitat de l'equip de treball, i perquè els canvis en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del servei, informant en tot moment a la DSTSC.
- El contractista assumeix l'obligació d'exercir de forma real, efectiva i contínua, sobre el personal integrant de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com els drets i obligacions derivats de la relació contractual entre empleat/ocupador.
- El contractista haurà de vetllar especialment perquè els treballadors destinats a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desenvolupades respecte de l'activitat delimitada en els plecs objecte del contracte.
- En el cas que els tècnics no satisfacin els mínims d'eficiència, de metodologia, aptitud i eficàcia desitjats, la DSTSC podrà demanar la seva substitució al contractista, que l'haurà de fer efectiva en un temps màxim de dues setmanes.
- En el cas excepcional que s'hagi de realitzar algun canvi, el substitut haurà de reunir, com a mínim, els mateixos requisits exigits al substituït. Qualsevol modificació dels tècnics haurà de ser comunicada a la DSTSC amb una antelació mínima d'1 setmana, i el contractista haurà de presentar un pla de traspàs de coneixement al nou membre de l'equip que s'haurà de concretar en un màxim de 2 setmanes, que s'entendrà el temps màxim a partir del qual el nou recurs s'incorpori a l'equip de treball.
- El contractista haurà d'informar a la DSTSC de qualsevol contingència que afecti al seu personal i haurà de disposar de personal per donar-ne cobertura immediata si es considera necessari.
- Qualsevol absència planificada del personal de l'empresa contractista haurà de ser aprovada per la DSTSC.

4.8. Eliminació de dades

Els conjunts de dades resultants dels processos d'exportació o de còpia de recolzament que el contractista hagi de realitzar durant la prestació del servei, hauran d'eliminar-se tan bon punt s'assoleixi la finalitat per la que es van generar.

5. Seguiment del contracte

5.1. Informe de seguiment

Mensualment el contractista farà un informe en relació amb l'execució del contracte, on figurarà l'evolució de tots els serveis que es presten. Aquest informe estarà a disposició de la DSTSC abans del 5è dia laborable de cada mes.

A continuació es detalla la informació mínima que haurà de constar en aquest informe:

- Relació de:
 - Correctius tancats, amb: Codi, categoria, descripció, data obertura, data tancament i compliment ANS.
 - Correctius pendents, amb: Codi, categoria, descripció i data lliurament.
- Indicadors:
 - Percentatge compliment d'ANS en la resolució del correctiu: Per categoria, total mensual i evolució.
- Temes a destacar del període en qüestió.

5.2. Reunions de seguiment

Periòdicament, a petició del contractista o a instància de la pròpia DSTSC, hi haurà reunions de seguiment per tal de treballar per la millora contínua del servei. A aquestes reunions hi assistiran, per part del contractista, el responsable del contracte i el referent tècnic.

En aquestes reunions es revisaran l'informe mensual i el funcionament dels processos, es generaran propostes de millora de la qualitat del servei i, en general, es farà un seguiment de tot el que tingui a veure amb el servei. L'acta de la reunió serà a càrrec del contractista.

També de manera periòdica s'establiran reunions de seguiment amb tècnics referents de les direccions o gerències de la Diputació de Barcelona que proporcionen el servei finalista als ens locals.

En relació amb les reunions a realitzar durant el termini de vigència del contracte, sigui quina sigui la seva periodicitat i el motiu de convocatòria, es podran realitzar tant en modalitat presencial com telemàtica, sempre a criteri dels tècnics de la DSTSC. El contractista disposarà dels mitjans necessaris per tal d'adequar-se a qualsevol dels dos formats, sense que això generi cap cost addicional per a la Diputació de Barcelona.

5.3. Canals de comunicació

El contractista utilitza l'eina Supportal com a canal de comunicació d'incidències/peticions i com a eina de seguiment per permetre saber l'estat de totes les incidències obertes i l'històric d'incidències/peticions tancades.

Qualsevol canvi de situació de la incidència o petició que faci el contractista ha de quedar reflectit en aquesta eina.

Addicionalment, l'empresa ofereix el telèfon i correu electrònic com a canals de comunicació.

En el cas d'incidències crítiques o urgents, s'utilitzarà el telèfon en primera instància, que haurà d'estar disponible 24x7, utilitzant el català o castellà com a llengües vehiculars. Posteriorment, la petició s'anotarà també a Supportal.

6. Acords de Nivell de Servei (ANS)

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

El contractista realitzarà el càlcul dels ANS amb una periodicitat mensual i considerant l'horari de prestació dels serveis i el mes natural.

No computaran els períodes de temps en què el 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 que aquests no tinguin una relació contractual directa amb el contractista principal, atès que en aquell cas el temps computarà com a temps propi del contractista a tots els efectes previstos en aquest Plec.

Les incidències i peticions només es consideraran resoltes i finalitzades si es troben completament documentades i tenen el vistiplau funcional i tècnic de la DSTSC, en cas contrari seran retornades al 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, parametrització i adaptació, a més, cal tenir en compte que:

- Els temps de resposta i de resolució d'incidències no es podran veure afectats per augments esporàdics del nombre d'incidències ni per la coincidència amb tasques de parametrització i adaptació.
- El volum de tasques no tipificades no serà necessàriament constant al llarg del temps. L'import del contracte destinat a tasques no tipificades es consumirà en funció de les necessitats que es produeixin.

Temps de resposta: És el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència o petició/consulta al contractista pel canal previst fins que el 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 al contractista pel canal previst fins que la incidència queda resolta i documentada pel contractista.

L'empresa contractista haurà de definir mecanismes proactius per tal de reduir el nombre d'incidències o que, en qualsevol cas, permetin una ràpida detecció de les mateixes.

6.1. Manteniment correctiu (gestió d'incidències)

S'estableixen quatre categories d'incidències amb diferents temps de resposta i de resolució:

Crítiques: Sistema caigut - Incidències que afecten severament tot el sistema. Afectació de la disponibilitat del sistema o que no permeten treballar amb el sistema de producció.

- Temps de resposta: 1 hora laborable
- Temps de resolució: 8 hores laborables

Urgents - Incidències que afecten un component o funcionalitat no coberta en el punt anterior i que afecten les operacions. Per exemple: temps de resposta de l'SGB extremadament lent, degradació de funcionalitat, missatges d'error, problemes de *backup* o problemes que afecten l'ús d'un mòdul o de les dades.

- Temps de resposta: 2 hores laborables
- Temps de resolució: 48 hores laborables

Altes - Incidències menors, qüestions o temes que impacten mínimament en el flux de treball o que requereixen una solució alternativa.

- Temps de resposta: 2 dies laborables
- Temps de resolució: n/a (no aplica).

Rutinàries - Incidències menors, qüestions o temes que no impacten en el flux de treball. Temes que poden ser programats. Per exemple, suport en un *upgrade* o *patch*.

- Temps de resposta: 5 dies laborables
- Temps de resolució: n/a (no aplica).

L'horari dins del qual es comptabilitzaran els temps de resposta i de resolució d'incidències serà el que s'especifica a la clàusula 4.6 del present plec.

S'estableixen els acords de nivell de servei (ANS) següents:

- *Crítiques:*
 - 100% de les peticions amb temps de resposta objectiu
 - 95% de les peticions resoltes dins del temps objectiu
- *Urgents:*
 - 100% de les peticions amb temps de resposta objectiu
 - 90% de les peticions resoltes dins del temps objectiu

- *Altes:*
 - *100% de les peticions amb temps de resposta objectiu*
- *Rutinàries:*
 - *100% de les peticions amb temps de resposta objectiu*

En circumstàncies especials o en cas de dubte, la DSTSC podrà fixar la categoria d'una incidència independentment dels criteris aquí exposats.

Si una incidència, a causa de la seva complexitat o origen, no es pot resoldre dins del temps de resolució fixat, el contractista ho comunicarà a la DSTSC i farà una previsió de resolució. Si una incidència no es pot resoldre en la versió actual de programari, el contractista proposarà accions per minimitzar l'impacte en la funcionalitat.

La DSTSC treballarà conjuntament amb el contractista per reduir el temps de resolució, bé sigui proporcionant informació, fent proves o amb qualsevol acció que estigui al seu abast.

El contractista haurà de garantir la qualitat a tots els nivells:

- Compliment dels temps de resposta i dels temps de resolució. Garantirà la disponibilitat de recursos durant tot l'horari de servei i disposarà d'alarmes que notifiquin l'**incompliment** dels temps establerts.
- Qualitat de la solució. Garantirà que la solució presentada 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.

6.2. Parametrització i adaptació

6.2.1. Tasques tipificades

Les tasques tipificades corresponen a actuacions de parametrització i adaptació de caràcter habitual (segons la terminologia de *Sierra Service Commitments*) que formen part del servei de manteniment. El catàleg de tasques tipificades es troba publicat al portal de suport <https://iii.rightanswers.com> (accés restringit per a clients de Sierra) dins l'apartat "*Service Commitments*".

En el mateix portal s'hi detalla l'ANS aplicable a cada tasca tipificada, amb indicació del nombre de dies laborables establerts per a la realització de la corresponent actuació de parametrització i adaptació.

El contractista haurà de complir els ANS fixats per a cada tasca tipificada, d'acord amb la informació publicada al portal de suport esmentat, durant tota la vigència del contracte.

Actualment les tasques tipificades són:

- Service Commitment: Sierra Maintenance Update Request – 1 setmana
- Service Commitment: ILL-3 Request Parameters – 1 setmana
- System Changes Made by Innovative Staff – 2 setmanes
- Service Commitment: Encore Maintenance Update Request – 1 setmana
- Service Commitment: Set up or renew SSL – 2 setmanes
- Service Commitment: Update MARC21 format validity tables, and special field, language, and country code tables – 1 setmana
- Service Commitment: Add/Remove IP to Hosted Firewall for Remote Access – 1 setmana
- Service Commitment: Repair broken holds – 4 dies
- Service Commitment: Add a multi-value field – 1 setmana
- Service Commitment: Repair broken bookings – 4 dies
- Service Commitment: Update Request Rules – 1 setmana
- Service Commitment: Repair Course Reserve broken links – 1 setmana
- Service Commitment: Restart Automatic Request Processing – 4 dies
- Service Commitment: Review current configuration for RDA – 3 setmanes
- Service Commitment: Update Suppress Rules – 2 dies
- Service Commitment: Update AirPAC for Smartphones configuration – 2 setmanes
- Service Commitment: Unlock Pay Session – 1 setmana
- Service Commitment: Repair discrepancy in Money Owed – 1 setmana
- Service Commitment: Adjust logins for Patron Web Services – 10 dies
- Service Commitment: Unlock a Review File – 3 dies
- Service Commitment: Adjust logins for SIP2 or Express Lane – 10 dies
- Service Commitment: ILL Department Parameters – 7 dies
- Service Commitment: INN-Reach suppress sites for patron affiliation – 1 setmana
- Service Commitment: Repair broken ILL hold – 8 dies
- Service Commitment: Request an API Key for Developer's Sandbox – 2 dies
- Service Commitment: Innovative Mobile Update Request – 1 setmana
- Service Commitment: Sierra REST APIs - Update m2btap.oapi Load Profile – 2 setmanes
- Service Commitment: Resource Sharing Upgrade Request Form – 1 setmana
- Service Commitment: Request Circa Software Installation – 2 setmanes
- Service Commitment: Repair broken Program Registration links – 5 dies

- Service Commitment: Change INN-Reach Pickup Locations – 5 dies
- Service Commitment: Repair broken checkout links – 5 dies
- Service Commitment: Add or remove location codes from the INN-Reach contribution mapping table – 5 dies
- Service Commitment: Repair broken INN-Reach hold – 5 dies
- Service Commitment: Repair bibliographic broken record links – 1 setmana

6.2.2. Tasques no tipificades

Per a les tasques descrites a la clàusula 4.3.2 del present plec que no siguin tipificades, s'estableix un màxim de 10 dies laborables per lliurar l'informe de valoració a comptar des del moment en què es formalitzi la petició.

7. Penalitats

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

La comptabilització de les penalitats es realitzarà mensualment, amb efectes en la facturació del mes corresponent i sobre la part fixa d'aquell període. 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 (part fixa més part variable), IVA exclòs, ni el total de les mateixes podrà superar el 50% del preu del contracte, IVA exclòs.

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

- Durant les reunions entre el 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 cas que la DSTSC detecti incompliments en els ANS establerts, atribuïbles al contractista, els hi comunicarà formalment.
- Durant la reunió de seguiment el contractista podrà manifestar tot allò que consideri convenient.
- Posteriorment, el 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 al contractista i la quantitat

exacta que aquest 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), les quantitats pendents en concepte de penalitats es descomptaran de la garantia definitiva.

En cas d'incompliment dels temps fixats per a la resolució/resposta de les incidències s'aplicaran les penalitats següents:

- Crítiques – Urgents: 1% de l'import mensual de la part fixa del contracte, IVA exclòs, per cada hora completa de retard que sobrepassi l'ANS acordat per a la resolució de les incidències.
- Altes - Rutinàries: 1% de l'import mensual de la part fixa del contracte, IVA exclòs, per cada dia laborable de retard que sobrepassi l'ANS acordat per a donar resposta a les incidències.

En cas d'incompliment dels temps fixats per a l'execució de les tasques tipificades s'aplicarà la penalitat següent: 1% de l'import mensual de la part fixa del contracte, IVA exclòs, per cada dia laborable de retard que sobrepassi l'ANS acordat.

En cas d'incompliment dels temps fixats per al lliurament de l'informe de valoració per a les tasques no tipificades, s'aplicarà la penalitat següent: 1% de l'import mensual de la part fixa del contracte, IVA exclòs, per cada 5 dies laborables de retard que sobrepassi l'ANS acordat.

8. Devolució de la solució

Per tal de facilitar el retorn final de la informació de la solució, s'establiran, des de l'inici del contracte, proves d'extracció de dades amb periodicitat anual.

El contractista realitzarà bolcats ordinaris anualment, tot confirmant l'actuació dins del document de seguiment mensual corresponent, i un bolcat específic a la finalització del contracte. L'objectiu d'aquests bolcats és garantir la integritat de la informació extreta i la capacitat d'exportació a altres sistemes en el moment de la devolució, d'acord amb allò reflectit en aquest apartat.

Les extraccions seran completes i els fitxers de dades resultants de l'extracció s'hauran d'entregar en el format estàndard MARC21 (via ISO 2709), en fitxers CSV o en aquells formats que acordin el licitador i els tècnics de la DSTSC. La migració de dades no pot suposar la pèrdua de cap dada ni de cap relació entre elles.

La fase de devolució de la solució precedeix a la finalització del contracte i té com a objectiu preparar la transferència del servei a la DSTSC. En aquesta fase, el contractista haurà de definir i executar el Pla de devolució de la solució, on haurà d'incloure una descripció de les obligacions i tasques que hauran de ser desenvolupades en relació amb la finalització del contracte, la qual inclourà els termes i condicions en què es realitzarà aquesta devolució.

Durant aquesta fase el contractista posarà a disposició de la Diputació de Barcelona tota la documentació que ha utilitzat durant l'execució del contracte i la volumetria de les tasques efectuades durant la seva vigència.

El contractista haurà de presentar, com a part integrant de la seva proposta tècnica, el Pla de devolució provisional, amb el contingut mínim següent:

- Definició de la durada del pla de devolució ofert.
- Quantificació dels recursos que es considerin necessaris per realitzar la transferència de coneixement i la transferència tecnològica.
- Mètode previst per fer la transferència de coneixement (treball en paral·lel, *workshops*, sessions formatives, entre d'altres).
- La documentació dels principals processos operatius del servei.
- L'inventari actualitzat.
- Les eines i utilitats amb què el contractista treballa en la prestació dels serveis.
- Actuacions pendents de realitzar.
- Informes de seguiment.
- El conjunt de tasques incloses en el pla de devolució de la solució no podrà superar el termini màxim de 8 setmanes.

També, s'haurà de proposar el pla de lliurament de:

1. Coneixement. Determinar el nombre de sessions de traspàs i tipologies d'aquestes (*workshops*, conferències, formació d'equips mixtos).
2. Documentació. Determinar la documentació tècnica que es lliurarà, els terminis de lliurament i, en cas que siguin necessàries, planificació i tipologia de les sessions d'explicació de la documentació.

Tres mesos abans de la finalització del contracte, el contractista haurà de presentar el pla de devolució definitiu de la solució que inclogui els mecanismes necessaris per tal de traspasar tota la informació relacionada amb el servei prestat a la Diputació de Barcelona. Aquest pla inclourà un mínim de 40 hores de dedicació de recursos del contractista, sense cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona, per dur a terme les tasques identificades.

La devolució de la solució està inclosa en el termini d'execució del contracte i no ha de representar cap discontinuïtat en el servei ni cap cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona.

Les incidències el temps de resolució de les quals finalitzi dins del termini de durada del contracte, hauran de quedar resoltes. Si no és així, s'aplicaran les penalitats corresponents.

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, havent-se d'aportar certificació de la seva destrucció.

Metadades del document

Núm. expedient	2026/0019737
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques particulars relatiu al manteniment del sistema de gestió bibliotecària de la xarxa de biblioteques municipals 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	29/06/2026, 17:57

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
7e9658eec223d1d01399	https://seuelectronica.diba.cat	

