

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE L'EQUIPAMENT DE
CONTROL HORARI DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA**

Exp. 2026/0019026

Índex

1. Antecedents
2. Objecte
3. Abast
4. Descripció del servei
 - 4.1 Característiques generals*
 - 4.2 Gestió de consultes*
 - 4.3 Gestió de peticions*
 - 4.4 Gestió d'incidències*
 - 4.4.1 Manteniment correctiu**
 - 4.4.2. Subministrament de recanvis**
 - 4.5 Manteniment preventiu*
 - 4.6 Canals de comunicació*
 - 4.7 Equip de treball*
 - 4.8 Horari de prestació del servei*
 - 4.9 Seguretat de la informació*
5. Seguiment del contracte
6. Acords de Nivell de Servei (ANS)
7. Penalitats
8. Accés remot
9. Relació d'ubicacions dels equips de control horari

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.

La Diputació de Barcelona disposa de 39 terminals de control horari instal·lats a diverses dependències corporatives amb l'objectiu de recollir els marcatges del personal.

Els primers terminals, del fabricant SPEC S.A.U., es van instal·lar aproximadament l'any 2000, juntament amb el programari de control SPECMANAGER, allotjat en un servidor del Centre de Processament de Dades (CPD) de la Diputació de Barcelona.

- L'any 2024 es van substituir les targetes corporatives del personal laboral i es van actualitzar els terminals de control horari per garantir una major eficiència i seguretat en la recollida dels marcatges. Els 36 terminals instal·lats inicialment disposen d'un lector de proximitat MIFARE i d'un mòdul per a targetes SAM, que reforcen la seguretat en l'intercanvi d'informació.
- L'any 2025 es va incrementar el nombre de terminals amb dues unitats a l'edifici Bogatell.
- Així mateix, l'any 2026 es va posar en funcionament l'edifici Llacuna, equipat amb tres terminals de control horari: un dispositiu nou i dos terminals reutilitzats procedents del recinte de l'Escola Industrial.

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 fixar les condicions tècniques particulars que hauran de regir la contractació del servei de manteniment de l'equipament de control horari de la Diputació de Barcelona.

3. Abast

L'abast del contracte inclou el manteniment de l'equipament de control horari situat a les ubicacions enumerades a la clàusula 10 del present plec, així com del programari de gestió de l'equipament, anomenat SPECMANAGER i propietat de l'empresa SPEC S.A.U., instal·lat en un servidor proporcionat per la Diputació de Barcelona.

Els equips de control horari estan instal·lats als centres corporatius i distribuïts per la demarcació de Barcelona (veure la clàusula 10 del present plec).

4. Descripció del servei

4.1 Característiques generals

El contractista realitzarà el servei de manteniment segons el que s'especifica en el present Plec de prescripcions tècniques, en col·laboració estreta i sota les directrius que, en aquesta matèria, dicti la Diputació de Barcelona i, en el seu nom, la DSTSC o la persona en qui delegui.

El servei de manteniment haurà d'identificar i resoldre qualsevol avaria o incidència relacionada amb l'equipament de control horari situat a les ubicacions enumerades a la clàusula 10 del present plec, i inclourà el desplaçament als diferents centres de la Diputació de Barcelona on estiguin ubicats els sistemes de control horari.

A més, el servei de manteniment proporcionarà el suport tècnic necessari per restablir el funcionament normal del servei en el menor temps possible i donarà resposta als dubtes vinculats amb l'operativa diària. També es duran a terme actuacions de manteniment preventiu per garantir el correcte funcionament de l'equipament.

El servei de suport tècnic inclourà la gestió d'incidències i consultes, la gestió de canvis i el manteniment dels components (tant de maquinari com de programari) de l'equipament de control horari.

Queden excloses del servei les incidències de funcionament incorrecte o les avaries derivades de manipulacions efectuades sense l'autorització del contractista, així com les produïdes per sabotatges, actes vandàlics, sinistres, causes de força major, catàstrofes o fenòmens meteorològics.

4.2 Gestió de consultes

El servei inclou la resposta a consultes que no requereixin desplaçaments, sobre:

- L'ús operatiu d'un dispositiu i el possible mal funcionament del mateix.
- L'eliminació o prevenció de problemes coneguts.

Les consultes es formularan mitjançant els canals de comunicació establerts en aquest plec (veure la clàusula 4.6).

4.3 Gestió de peticions

El servei inclou les modificacions sobre el funcionament dels diferents elements del sistema:

- Modificacions en els paràmetres dels terminals de control horari
- Modificacions en els paràmetres del programari de gestió, SPECMANAGER

Les peticions es tramitaran a través dels canals de comunicació definits a la clàusula 4.6 del present plec.

4.4 Gestió d'incidències

L'objectiu de la gestió d'incidències és la restauració del servei correcte al més aviat possible, en el cas de la detecció d'un funcionament anòmal o una manca de disponibilitat del servei. Per resoldre les incidències, el contractista realitzarà totes les actuacions de manteniment correctiu, subministrament de recanvis i/o substitució de dispositius que siguin necessàries per restablir el servei, tal com es descriuen en aquesta clàusula 4.

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.

Els tècnics de la DSTSC, o les persones en qui deleguin, tindran accés web a l'eina de gestió per a donar d'alta i fer el seguiment de les incidències.

El termini de resolució de les incidències i la seva categorització estan fixats en la clàusula 6 del present plec.

Un cop finalitzada la intervenció i resolta la incidència, es lliurarà electrònicament al responsable designat per la Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius, la informació de la incidència amb el detall dels treballs realitzats, dels elements substituïts i del temps de resolució de la incidència.

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 pel contractista que no rebi el vistiplau de la DSTSC serà retornada al contractista acumulant els temps de resolució.

4.4.1 Manteniment correctiu

El manteniment correctiu inclou les actuacions que suposen l'atenció i la solució de les possibles anomalies o incidències detectades durant les intervencions d'assistència preventiva, o aquelles comunicades per l'avís previ dels tècnics de la DSTSC.

Es considerarà incidència qualsevol esdeveniment que causi, o pugui causar, una indisponibilitat, una reducció de la qualitat del propi servei o una violació de la seguretat que afecti a l'equipament objecte del contracte. L'objectiu de la gestió d'incidències és la restauració del servei al més aviat possible.

Un cop solucionada la incidència, es comunicarà al tècnic designat de la DSTSC.

4.4.2. Subministrament de recanvis

El contractista s'obliga a subministrar tots els recanvis i la mà d'obra necessaris per a la resolució de l'avaria, i a efectuar les modificacions tècniques que consideri adequades per mantenir l'equipament en unes condicions de funcionament correctes. S'inclou en el servei el desplaçament als centres on està instal·lat l'equipament.

Tots els recanvis seran subministrats en substitució dels elements vells i sense cap càrrec addicional; els elements o material subministrat hauran d'ésser originals o expressament assenyalats com a equivalents pel fabricant de l'equip original, a menys que hi hagi autorització expressa de la DSTSC. Tota peça, o part de peça, retirada i substituïda passarà a ser propietat del contractista i tota peça, o part de peça, incorporada passarà a ser propietat de la Diputació de Barcelona.

Les peces utilitzades en la reparació de l'equipament tindran un període de garantia d'un any des de la data de la seva instal·lació.

El servei inclourà el subministrament i la instal·lació de versions correctives del programari SPECMANAGER instal·lat als servidors de la Diputació de Barcelona. També inclou les tasques de modificació de la configuració del programari i/o formació en el programari, en un màxim de 5 hores laborables segons l'horari de prestació del servei, sense cap cost addicional per a la Diputació de Barcelona.

4.5 Manteniment preventiu

El manteniment preventiu comprèn el conjunt de les operacions sistemàtiques realitzades sobre l'equipament de control horari per a mantenir-lo en les millors condicions de treball a fi que no es produeixin interrupcions d'ús, alteracions en la seva funció o pertorbacions en els seus paràmetres de funcionament i/o resultats; així com per prolongar la seva vida útil i mantenir el seu rendiment en nivells similars als de disseny.

Durant la vigència d'aquest contracte el contractista es compromet a realitzar, com a mínim, el manteniment preventiu de l'equipament de control horari que forma part d'aquest contracte mitjançant una visita anual a cada equip de control horari (veure clàusula 10 del present plec), acordada amb la DSTSC. A aquest efecte, s'entendrà per "any" cada període de dotze mesos comptat a partir de la data d'inici del contracte.

La revisió periòdica s'haurà de realitzar en els dos primers mesos de cada any de contracte i es justificarà amb la presentació del document de revisió, davant dels tècnics de la DSTSC.

4.6 Canals de comunicació

Els canals de comunicació seran la via telefònica, la web i el correu electrònic, per tal de facilitar l'execució i el seguiment del servei.

El contractista proporcionarà una eina de gestió del servei basada en tiquets, en la qual es registraran totes les consultes, peticions i incidències, independentment del canal de comunicació utilitzat.

Els tècnics de la DSTSC tindran accés a l'eina de gestió del servei, que estarà disponible les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, per registrar consultes, peticions i incidències i obtenir un número de referència (número de cas).

4.7 Equip de treball

En relació als integrants de l'equip de treball dels quals el contractista ha de disposar per a la prestació del servei, 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.

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.

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 finalitats del tractament.

Responsable del contracte

El responsable del contracte realitzarà les tasques de coordinació, seguiment i control de la gestió del contracte. Per part de la Diputació de Barcelona, la DSTSC designarà una persona que realitzarà funcions anàlogues.

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

El responsable del contracte realitzarà les funcions següents:

- Definició del pla de servei 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 servei es revisarà periòdicament per repassar els objectius, i serà acordat i supervisat per 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 servei.
- Supervisió dels riscos. Mantenint actualitzada la llista de riscos del servei i dels derivats dels possibles canvis no efectuats.
- Supervisió dels incidents, problemes, consultes, peticions, entre d'altres.
- 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.
- Coordinar les relacions entre l'equip tècnic de l'empresa i els tècnics de la DSTSC.
- Comunicar periòdicament l'estat del servei.
- Transmetre a l'equip tècnic de l'empresa les directrius per al correcte desenvolupament del servei.
- Supervisar l'aplicació dels procediments que sol·liciti la DSTSC.

- Assistir a les reunions periòdiques de seguiment del servei.
- Gestionar les tasques o procediments, aplicant mesures correctives en cas de desviació.
- Garantir la qualitat dels procediments i tasques.
- La gestió de les intervencions planificades.
- Elaborar els informes tècnics de seguiment i sota demanda.
- Analitzar el 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 de consultes, canvis, incidències o peticions i podrà requerir-se la seva presència, sense que això suposi cap cost econòmic addicional a la Diputació de Barcelona. És imprescindible que aquesta persona disposi d'un telèfon mòbil destinat a la seva localització.

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 que no assumeixen els altres dos perfils, com per exemple:

- Resolució d'incidències, canvis i consultes.
- Operacions ordinàries de manteniment i administració.
- Actualitzacions de versions (pedaços, menors, majors),
- Qualsevol altra tasca derivada del desplaçament en els diferents entorns identificats a nivell de servei.

Regles especials en relació al personal del contractista

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

- Correspon exclusivament al contractista la selecció del personal que, reunint els requisits exigits en el plec, 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 del contractista haurà de ser aprovada per la DSTSC.

4.8 Horari de prestació del 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 l'equipament de control horari, variaran d'una població a una altra sense que aquest fet hagi de produir alteracions al servei.

L'horari de prestació de serveis i de recepció d'avís d'avaría per telèfon serà de dilluns a dijous de 8:30 h a 18:30 h i els divendres de 8:30 h a 14 h, tots els dies laborables.

Aquest serà l'interval horari dins del qual es comptabilitzaran els acords de nivell de servei.

4.9 Seguretat de la informació

En cas que un dispositiu hagi de ser retirat de les instal·lacions de la Diputació de Barcelona i aquest sigui susceptible de contenir informació, el contractista haurà de destruir de forma segura la informació continguda i certificar la seva destrucció, garantint la confidencialitat de la informació fins aquell moment. En els casos que escaigui, el contractista haurà de traspasar la informació, prèviament a la seva destrucció.

Els dispositius que el contractista proveeixi, per a substituir altres d'avariats o de retirats anteriorment, no hauran de contenir cap informació prèvia emmagatzemada.

Si s'escau, tots els dispositius que intervinguin en l'execució d'aquest contracte hauran d'estar configurats per a l'eliminació d'arxius de dades temporals, permetent eliminar els residus del material confidencial que s'originen a l'hora de digitalitzar, imprimir, copiar i enviar correu electrònic diàriament.

5. Seguiment del contracte

El contractista entregarà un informe anual de l'execució del contracte on figurarà la informació dels serveis que es presten i el resultat del manteniment preventiu descrit a la clàusula 4.5 del present plec.

Aquest informe estarà a disposició de la DSTSC abans del 10è dia laborable de l'últim mes de l'annualitat que s'estigui avaluant.

A aquest efecte, s'entendrà per anualitat cada període de dotze mesos comptat a partir de la data d'inici del contracte.

L'informe ha d'incloure informació de l'inventari de dispositius, de les peces de recanvi, les revisions periòdiques i la gestió d'incidències, peticions i consultes de l'annualitat que s'està avaluant, així com dades de gestió sobre el servei.

La DSTSC podrà demanar informes puntuals sobre problemes, incidències, peticions, consultes i propostes de millora, entre d'altres.

Si els tècnics de la DSTSC ho consideren necessari, s'organitzaran reunions de seguiment per tal de treballar per a la millora constant del servei. A aquestes reunions hi assistirà, per part del contractista, el responsable del contracte. En aquestes reunions es revisaran els informes, el funcionament dels processos, es definiran propostes de millora del servei i es farà un seguiment de tot allò relacionat amb el contracte.

En relació a les reunions a realitzar durant el termini de vigència del contracte, sigui quina sigui la seva periodicitat i motiu de la seva 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.

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.

Com a paràmetre de mesura de la qualitat de la gestió d'incidències es farà ús del temps de resolució, entès com el temps total transcorregut per resoldre una determinada incidència, des de la seva recepció i registre fins a la realització de les proves necessàries per garantir el correcte funcionament de la solució adoptada i la seva estabilitat.

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 aquest 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 disposen del vistiplau funcional i tècnic de la DSTSC. En cas contrari, seran retornades al contractista i acumularan els temps de resolució corresponents, a tots els efectes i responsabilitats establerts en l'ANS corresponent.

Per a la prestació dels serveis de manteniment correctiu, a més, cal tenir en compte que el temps de resolució de les incidències no es podrà veure afectat per augments esporàdics del nombre d'incidències.

Als efectes d'aquest apartat, s'entén per temps de resolució el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència al contractista pel canal previst i la seva resolució i documentació per part de l'empresa contractista.

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

Els ANS identificats computaran dins de l'horari de prestació del servei definit a la clàusula 4.8 del present plec.

Les incidències seran comunicades a l'empresa contractista per la DSTSC, que n'indicarà el nivell de severitat. Una incidència tindrà la consideració d'urgent quan no es disposi de cap equip de control horari funcionant en un recinte o edifici, i d'estàndard en la resta de casos.

Els ANS que s'han d'assolir són:

Incidència segons la clàusula 4.4 del present plec	Temps de resolució
Incidències estàndards de l'equip	3 dies laborables
Incidències urgents de l'equip	2 dies laborables
Incidències en el programari de gestió SPECMANAGER	2 dies laborables

Peticions segons la clàusula 4.3 del present plec	Temps de resolució
Peticions sobre els paràmetres dels terminals de control horari	3 dies laborables
Peticions sobre el programari de gestió SPECMANAGER	3 dies laborables

Indicador de nivell de servei	Nivell de qualitat del servei objectiu
Nombre de revisions periòdiques, segons la clàusula 4.5 del present plec, efectuades en dos anys de contracte	La totalitat dels dispositius de control horari, 2 vegades: en els dos primers mesos de cada any de contracte (entenent per "any" cada període de dotze mesos comptat a partir de la data d'inici del contracte)
Elaboració d'informes segons la clàusula 5 del present plec	Abans del desè dia laborable de l'últim mes de l'anualitat que s'estigui avaluant

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 per a cada ANS identificat.

La comptabilització de les penalitats es realitzarà mensualment, amb efectes en la facturació del mes corresponent. 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 acords de nivell de servei, 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 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 compromisos de serveis establerts, els comunicarà formalment al contractista.
- 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, així com 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 d'aquesta circumstància), les quantitats pendents en concepte de penalitats es descomptaran de la garantia definitiva.

En cas d'incompliment dels ANS s'aplicaran les penalitats següents:

Incidència segons la clàusula 4.4 del present plec	Penalitat
Incidències estàndards de l'equip	50 € per cada dia laborable complert de retard en el temps de resolució establert
Incidència urgents de l'equip	75 € per cada dia laborable complert de retard en el temps de resolució establert
Incidències en el programari de gestió SPECMANAGER	75 € per cada dia laborable complert de retard en el temps de resolució establert

Peticions segons la clàusula 4.3 del present plec	Penalitat
Peticions sobre els paràmetres dels terminals de control horari	50 € per cada dia laborable complert de retard en el temps de resolució establert
Peticions sobre el programari de gestió SPECMANAGER	50 € per cada dia laborable complert de retard en el temps de resolució establert

Indicador de nivell de servei	Nivell de qualitat del servei objectiu	Import unitari de penalitat
Nombre de revisions periòdiques, segons la clàusula 4.5 del present plec, efectuades en dos anys de contracte	La totalitat dels dispositius de control horari, 2 vegades: en els dos primers mesos de cada any de contracte (entenent per "any" cada període de dotze mesos comptat a partir de la data d'inici del contracte)	125,00 €
Elaboració d'informes segons la clàusula 5 del present plec	Abans del desè dia laborable de l'últim mes de l'annualitat que s'estigui avaluant	140,00 €

8. Accés remot

La DSTSC proveirà d'una connexió VPN SSL perquè els tècnics destinats a l'execució del contracte puguin analitzar i resoldre les incidències del programari. En el cas que no es pugui resoldre remotament o no funcioni la connexió VPN SSL, està inclòs el desplaçament dels tècnics del contractista a les dependències de la Diputació de Barcelona.

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 pel 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. El 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 el contractista.

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

9. Relació d'ubicacions dels equips de control horari

La relació dels equips de control horari, agrupats per centre, recinte i edifici és:

Centre	Recinte	Model Rellotge	Nom
Bogatell (Barcelona)		IDS-HID	BG01
Bogatell (Barcelona)		IDS-HID	BG02
Bonnemaison (Barcelona)		IDS-HID	BM11
Cerc (Barcelona)		IDS-HID	CC11
Canet (Canet de Mar)		IDS-HID	CM11
Còrcega 300 (Barcelona)		IDS-HID	CO11
Can Serra (Barcelona)		IDS-HID	CS11
Can Serra (Barcelona)		IDS-HID	CS12
Recinte Torribera (Santa Coloma de Gramenet)		IDS-HID	GT11
Palau Güell (Barcelona)		IDS-HID	GU11
Londres (Barcelona)		IDS-HID	LO11
Mallorca (Barcelona)		IDS-HID	ML11
Ed Mestral (Barcelona)	Maternitat	IDS-HID	MA11
Ed Mestral (Barcelona)	Maternitat	IDS-HID	MA12
Ed Garbí (Barcelona)	Maternitat	IDS-HID	MA13
Ed Arxiu històric (Barcelona)	Maternitat	IDS-HID	MA14
Ed Pavelló Central (Barcelona)	Maternitat	IDS-HID	MA15
Ed Llevant (Barcelona)	Maternitat	IDS-HID	MA16
Ed Migjorn (Barcelona)	Mundet	IDS-HID	MG11
Ed Migjorn (Barcelona)	Mundet	IDS-HID	MG12
Ed Pavelló Nord (Barcelona)	Mundet	IDS-HID	MU21
Ed Pavelló Nord (Barcelona)	Mundet	IDS-HID	MU22
Ed Serradell (Barcelona)	Mundet	IDS-HID	MU23
Ed Serradell (Barcelona)	Mundet	IDS-HID	MU24
Ed Curta Estada (Barcelona)	Mundet	IDS-HID	MU25

Ed Manteniment (Barcelona)	Mundet	IDS-HID	MU27
Ed BOI – Brigades (Barcelona)	Mundet	IDS-HID	MU31
Minerva (Barcelona)		IDS-HID	MI11
PDL (Montcada i Reixach)		IDS-HID	MR11
Navàs (Navàs)		IDS-HID	NA11
Parc Mòbil (Barcelona)		IDS-HID	PM11
Ed Rellotge (Barcelona)	Escola Industrial	IDS-HID	RE12
Ed Reprografia (Barcelona)	Escola Industrial	IDS-HID	RE13
Ed 25/Can Batlló (Barcelona)	Escola Industrial	IDS-HID	RE15
Ed Paranimf (Barcelona)	Escola Industrial	IDS-HID	RE16
SPOTT (Barcelona)		IDS-HID	SH11
Llacuna 1 (Barcelona)		IDS-HID	LL11
Llacuna 2 (Barcelona)		IDS-HID	LL12
Llacuna 3 (Barcelona)		IDS-HID	LL13

Metadades del document

Núm. expedient	2026/0019026
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques particulars relatiu al servei de manteniment de l'equipament de control horari 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	06/07/2026, 23:39

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
4022440e75c193a30ff6	https://seuelectronica.diba.cat	

