

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA
CONTRACTACIÓ DE LA IMPLEMENTACIÓ D'UN SERVEI INTEGRAL DE GESTIÓ
D'EXPEDIENTS, EN MODALITAT SAAS, PER AL SERVEI D'ASSISTÈNCIA
JURÍDICA EN RECURSOS HUMANS DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA**

Exp. 2026/0011669

Índex

1. Antecedents
2. Objecte
3. Abast
4. Requeriments funcionals de la solució de gestió
 - 4.1. *Tipus d'usuaris*
 - 4.2. *Ubicacions*
 - 4.3. *Descripció funcional*
 - 4.4. *Documentació*
5. Requeriments tècnics de la solució de gestió
 - 5.1. *Integració amb sistemes corporatius*
 - 5.1.1. *Sistema d'autenticació*
 - 5.1.2. *Integració de dades*
 - 5.2. *Capacitat del sistema*
 - 5.3. *Disponibilitat*
 - 5.4. *Temps de resposta*
 - 5.5. *Especificacions web*
 - 5.6. *Llicències*
 - 5.7. *Idioma*
6. Model de prestació
 - 6.1. *Condicions generals de la prestació*
 - 6.1.1. *Software as a Service*
 - 6.1.2. *Tasques d'implementació i formació*
 - 6.1.3. *Suport funcional*
 - 6.1.4. *Bossa d'hores*
 - 6.1.5. *Gestió d'incidències (manteniment correctiu)*
 - 6.1.6. *Eina de suport i canals de comunicació*
 - 6.1.7. *Equip de treball*
 - 6.1.8. *Horari de la prestació del servei de suport*
7. Seguiment del contracte
8. Prova de concepte

- 8.1. *Àmbit de la prova*
- 8.2. *Metodologia de la prova*
- 8.3. *Resultat de la prova*
- 9. Posada en marxa de la solució i pla de continuïtat
 - 9.1 *Condicions generals*
 - 9.2 *Presentació del pla de posada en marxa*
 - 9.3 *Validació del pla de posada en marxa*
 - 9.4 *Esmenes al pla de posada en marxa*
 - 9.5 *Configuració, adaptació i parametrització de la solució*
 - 9.6 *Migració i càrrega de dades inicial*
 - 9.7 *Posada en marxa*
- 10. Acords de Nivell de Servei (ANS)
 - 10.1 *Gestió d'incidències*
 - 10.2 *Seguiment del contracte*
 - 10.3 *Posada en marxa de la solució i continuïtat*
 - 10.4 *Bossa d'hores*
- 11. Penalitats
 - 11.1 *Gestió d'incidències*
 - 11.2 *Seguiment del contracte:*
 - 11.3 *Posada en marxa de la solució i continuïtat*
 - 11.4 *Bossa d'hores*
- 12. Esquema Nacional de Seguretat (ENS)
- 13. Sistema d'Intel·ligència Artificial
- 14. Devolució del servei
- 15. Transició del servei

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 Diputació de Barcelona, per a l'àmbit intern i també donar 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 Diputació de Barcelona 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.
- 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, el Servei d'Assistència Jurídica en Recursos Humans (SAJRH) presta assessorament i suport jurídic a més de 200 entitats locals anualment, gestionant més de 1.200 consultes i centenars d'expedients de naturalesa diversa.

L'any 2001 es va implementar un circuit de gestió de documents amb l'objectiu de sistematitzar i optimitzar els processos interns del servei. No obstant això, amb el creixement progressiu del SAJRH i l'augment de les seves necessitats operatives, la solució actual ha esdevingut progressivament insuficient.

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 de la implementació d'un servei integral de gestió d'expedients, en modalitat SaaS, per al Servei d'Assistència Jurídica en Recursos Humans de la Diputació de Barcelona

3. Abast

L'empresa contractista serà responsable del subministrament dels serveis tecnològics per satisfer les necessitats següents:

A) Drets d'ús, manteniment i suport de la solució informàtica:

- La provisió, del programari, com a solució SaaS (Software as a Service), dels components informàtics necessaris que donin completesa a la solució integral de la gestió d'expedients i consultes jurídiques, d'acord amb els requeriments explicitats al present plec de prescripcions tècniques PPT i a la normativa sectorial d'aplicació en matèria de seguretat en les administracions públiques.
- El dret d'ús de la solució informàtica ajustat a l'entorn del SAJRH, descrita en els diferents perfils d'usuari, en la utilització del programari en relació a la versió instal·lada i limitada a l'ús dels diferents mòduls actius que l'integren.
- La realització d'activitats de manteniment correctiu consistent en les actuacions que tenen com a objectiu resoldre disfuncions i/o incidències de l'aplicació en producció dins del període de vigència del contracte.
- El suport continu durant la vigència del contracte per resoldre consultes, incidències i problemes que siguin reportats pel SAJRH i la DSTSC.
- El desenvolupament de canvis funcionals que derivin de noves necessitats adaptatives a la normativa legislativa i reglamentària tant sectorial de la jurídica com de l'administració pública.

B) Prestació per a la posada en marxa, migració de dades i formació:

- Parametrització de la solució als processos del SAJRH necessaris i explicitats en els requeriments funcionals, tècnics, organitzatius i operatius establerts en el plec de prescripcions tècniques.
- La migració de les dades de les dues bases de dades Microsoft Access actualment en producció al SAJRH.
- La formació necessària al personal del SAJRH per a l'òptima utilització de la solució informàtica posada en producció.

C) Adaptació de la solució informàtica a noves funcionalitats:

- Desenvolupament d'adaptacions funcionals que derivin de noves necessitats de gestió formulades pel SAJRH. Hi haurà pressupostada una bossa d'hores per aquests casos que únicament s'activarà quan la solució existent no pugui donar resposta de manera estàndard i sigui imprescindible dur a terme actuacions personalitzades sobre el producte del proveïdor.

D) Pla de devolució:

- El proveïdor haurà d'elaborar i executar un pla de devolució del servei implementat amb la solució informàtica, en cas de no renovació, extinció o resolució anticipada del contracte, amb l'objectiu de garantir la recuperació íntegra de les dades i la continuïtat del servei.

4. Requeriments funcionals de la solució de gestió

4.1. Tipus d'usuaris

Es planteja una proposta amb un accés únic a la solució i amb diferents perfils per accedir als diferents rols i funcionalitats necessàries.

L'aplicació, amb els necessaris controls i autoritzacions, ha de preveure diferents nivells d'accés i definir els àmbits de gestió de cadascun dels diferents perfils de usuaris de la Diputació de Barcelona: **administrador, jurista i genèric**. La solució haurà de contemplar mecanismes àgils per a la modificació i assignació de perfils d'usuari, amb l'objectiu de facilitar la gestió de privilegis durant períodes d'absència o substitució del personal del SAJRH.

A) Administrador

El perfil d'administrador és l'encarregat de la parametrització de la informació principal del SAJRH: carreguen i validen les dades i documents

provinents del Portal Municipal de Tràmits (PMT) i de la bades de dades consultes i gestionen expedients.

Han de poder gestionar usuaris, perfils, permisos i configuració de l'entorn. A més han de poder utilitzar totes les eines relacionades amb l'entorn de l'expedient.

B) Jurista

El perfil de jurista és el propi de la gestió diària dels expedients i la seva documentació necessària per:

- La resolució de consultes jurídiques
- Assessorament jurídic en via administrativa i representació i defensa en processos judicials
- Assessoraments jurídics gestió recursos humans
- Expedients disciplinaris
- Negociació col·lectiva

Han de poder crear expedients, afegir els seus camps o editar-los, per exemple l'assumpte, l'interlocutor o canviar l'estat de l'expedient. A més de poder tractar amb la documentació relacionada. Aquest perfil podrà afegir o modificar terminis.

C) Genèric

El perfil genèric anirà adreçat a tots aquells casos en que sigui necessari consultar i llegir expedients, consultar la normativa, jurisprudència i formularis, però en cap cas fer modificacions en el sistema.

4.2. Ubicacions

La solució s'ofereix en modalitat SaaS, per la qual cosa la infraestructura estarà allotjada a les instal·lacions del proveïdor, tal com s'indica a l'apartat 6.1.1 dels plecs.

4.3. Descripció funcional

Per a la adaptació i parametrització de les funcionalitats es tindrà en compte les funcionalitats del SAJRH actuals.

Es garantirà en tot moment el compliment dels marcs normatius aplicables en matèria de l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat). La solució haurà de respectar allò establert pel Reglament General de Protecció de Dades (RGPD), incorporant els principis de privacitat des del disseny.

A més del contingut bàsic d'una aplicació de gestió d'expedients i documents jurídics, cal garantir l'acompliment de les funcionalitats següents:

- Accés a enviament de correus i modificacions d'agendes dels juristes del servei jurídic.
- Creació de camps autodefinibles que permetin incorporar opcions específiques del SAJRH, com ara avaluacions de les peticions.
- Permetre extreure documents en format Word o PDF dels expedients de forma personalitzada.
- Opcions de filtres avançades com paraules clau o tipus de norma. Facilitats per classificar les recerques.
- Informes o llistats en funció de les necessitats dels usuaris.
- Traçabilitat de processos vinculats als expedients.
- Sistema de notificacions de dates clau, que entre d'altres ens alerti dels expedients que estan fora de termini.
- Accés normativa i jurisprudència referida a l'àmbit del dret laboral i recursos humans
- Actualització legislativa i informació de canvis legislatius que puguin afectar expedients

El sistema ha de tenir capacitat per gestionar tota la informació necessària per la gestió d'expedients jurídics. Al ser un sistema modular integrat, una mateixa dada només s'ha d'introduir al sistema una única vegada.

4.4. Documentació

La gestió de la documentació associada a la implementació i posterior manteniment de la solució de gestió, té com a finalitat disposar d'una base de coneixement dels sistemes d'informació. L'empresa contractista haurà de mantenir actualitzada tota la informació. Caldrà incloure:

- Manuals d'usuari i manuals tècnics actualitzats.
- Documentació de versions i actualitzacions del programari, detallant canvis i millores implementades.
- Registre d'incidències i resolucions associades per facilitar el seguiment de problemes recurrents.
- Protocols d'operació i bones pràctiques per garantir la correcta gestió del sistema.

5. Requeriments tècnics de la solució de gestió

5.1. Integració amb sistemes corporatius

5.1.1. Sistema d'autentificació

Pels usuaris de la Diputació de Barcelona, serà necessari delegar l'autentificació dels usuaris al sistema de login corporatius de la Diputació de Barcelona, integració que s'efectuarà a través de l'estàndard SAML2 o l'equivalent que estipuli la DSTSC.

5.1.2. Integració de dades

Les peticions de procediments judicials i les altres assistències es realitzen a través del PMT (aplicació del Portal Municipal de Tramits dels Ens Municipals amb la Diputació de Barcelona) i aquests un cop verificats pel SAJRH són guardats en Excel a un directori del NAS de la Diputació de Barcelona.

La solució haurà de disposar d'una API (Application Programming Interface) que permeti la comunicació entre l'Excel i el programa. Aquest arxiu tindrà el format (InformeExpedients_dd_mm_aaaa_hhmmss) amb una previsió de càrrega diària.

Les càrregues generaran nous expedients al programa contractat i caldrà recollir tota la informació de l'Excel. Per cada registre de l'arxiu Excel es buscarà un carpeta amb el codi INE del l'ENS corresponent i el contingut complet de la carpeta es traspasarà a l'expedient que pertorqui mirant de mantenir la mateixa estructura jeràrquica de carpetes, subcarpetes i documents original.

Aquests traspassos hauran de ser diaris i fora de l'horari del servei jurídic. Es processarà els arxius corresponents al dia de l'execució i aquells de dies anteriors que no hagin pogut ser processats per alguna incidència. Un cop processats els arxius passaran a una carpeta històric. En cas d'error en la inserció de l'expedient es registrarà incidència en un format proposat pel contractista, com per exemple un fitxer log en el mateix directori.

La DSTSC habilitarà accés a l'empresa contractista per poder accedir aquest directori i donarà permisos per poder-lo llegir i modificar.

El contractista ha de subministrar l'API perquè des de la DSTSC es puguin fer les crides corresponents pel seu correcte funcionament.

5.2. Capacitat del sistema

Durant l'any 2024 i amb dades versemblants als darrers 10 últims anys, el SAJRH ha registrat:

Tipologia d'actuació	Nombre d'actuacions 2024
Consultes jurídiques 2024	1242
Assessorament en la gestió i organització de recursos humans iniciats 2024	14
Assessorament i assistència en la tramitació d'expedients disciplinaris iniciats 2024	22

Assessorament i assistència en el procés de negociació col·lectiva iniciats 2024	16
Representació i defensa judicial iniciats 2024	174
Representació i defensa judicial en curs 2024	375
Total ajuntaments i ens locals assistits	220

A juny del 2025 la BDDSAJRH conté 5.300 expedients i 13.800 documents adjunts, es preveu que a l'inici del contracte aquests hagin augmentat a 5.700 expedients i uns 15.500 documents. Per altre banda la BDDCONSULTES conté 24.000 registres, però es traspassaran únicament els últims 5 anys que equival a uns 5.800. Per l'inici del contracte s'estima 6.200 registres en total.

El sistema ha de satisfer la capacitat d'integració de la totalitat dels expedients, registres i documents adjunts per poder desenvolupar l'activitat de procediments judicials, altres assistències i consultes jurídiques impartides pel SAJRH

5.3. Disponibilitat

L'adjudicatari garantirà la disponibilitat del servei SaaS, excloent-ne parades programades prèviament notificades. Tot i que el servei estarà operatiu 24x7, l'adjudicatari es compromet a garantir l'atenció i la resolució d'incidències crítiques i suport funcional durant l'horari laboral de l'entitat (de dilluns a divendres, de 8.00 a 17.00 hores, exclosos festius). Les incidències reportades fora d'aquest horari seran registrades i ateses a la següent franja laboral, llevat que afectin la continuïtat del servei, cas en què s'aplicaran els temps de resposta definits per a incidències crítiques a l'ANS.

En el casos en què s'hagi de procedir a la realització de tasques periòdiques de manteniment, actualitzacions o millores en els equips, programari o infraestructures, o de qualsevol altre element inclòs en el model de servei SaaS, s'haurà de procedir a la seva planificació, intentant pal·liar en la mesura del possible talls en el servei que afectin als usuaris finals de la solució.

Els treballs programats s'executaran en la finestra de temps que menys perjudici ocasioni als usuaris finals de la solució i, en tots els casos, haurà de ser autoritzada per la DSTSC.

5.4. Temps de resposta

La solució ha de garantir temps de resposta entre l'usuari i el sistema sense retards ni latències en la comunicació i ha de ser igual a la que es produiria si el sistema estigués ubicat a les instal·lacions de la Diputació de Barcelona.

A tal efecte i de forma complementària a la infraestructura informàtica de comunicacions de la Diputació de Barcelona, l'empresa contractista haurà d'habilitar tota la infraestructura de comunicacions necessària per assolir l'esmentat objectiu de servei quant a temps de resposta.

5.5. Especificacions web

A continuació es detallen els requisits tècnics web als quals s'ha de referenciar la solució:

- El codi HTML ha de validar la seva estructura segons els criteris de la W3C: <http://validator.w3.org>
- El disseny que s'adapta a diferents dispositius haurà de complir els estàndards vigents en el moment de la formalització del contracte.
- La solució haurà de ser compatible amb les versions actualment suportades dels principals navegadors: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge i Safari

5.6. Llicències

Per al correcte funcionament del sistema i per garantir l'accés als diferents perfils implicats en la gestió i seguiment dels expedients, es requereixen un total de 20 llicències d'usuari escalables segons necessitats del servei.

Aquestes llicències permetran:

- L'accés simultani dels usuaris autoritzats.
- La realització de tasques al sistema per part del personal del servei, que ha de poder desenvolupar amb garanties les seves funcions d'assessorament i suport jurídic a les entitats locals de la demarcació de Barcelona en l'àmbit dels recursos humans.

L'activació de les llicències, sigui per subscripció, es realitzarà a través d'un portal de suport o gestió. En el supòsit que el fabricant no disposi d'un portal de suport o gestió, per a l'ús i la identificació dels usuaris en aquesta eina, els tècnics de la DSTSC proporcionaran una adreça electrònica per tal de possibilitar l'activació de les llicències.

L'empresa contractista, ja sigui dins del portal de suport o a través de canal telefònic (en alguna de les llengües cooficials a Catalunya, preferentment la catalana), haurà de resoldre aquelles consultes i incidències relacionades amb el procés d'activació de les llicències.

5.7. Idioma

L'idioma per defecte del gestor d'expedients SaaS proveïda serà el català i ha d'estar disponible l'opció de canviar al castellà.

6. Model de prestació

6.1. Condicions generals de la prestació

Per tal de garantir la qualitat de la solució, caldrà disposar de dos entorns: un entorn de qualitat i proves, on es puguin validar els canvis implementats associats a la resolució d'incidències, a la formació o a la implementació de noves funcionalitats i un entorn de producció, on es realitza els procediments de gestió i l'explotació de les dades. L'entorn de qualitat haurà de ser còpia de l'entorn de producció i s'actualitzarà a petició dels referents del SAJRH i de la DSTSC. L'entorn de producció i l'entorn de qualitat i proves tindran la mateixa consideració quant al tractament normatiu de la seguretat.

6.1.1. *Software as a Service*

La prestació objecte d'aquesta contractació s'haurà de fer d'acord amb el model de servei definit en aquest plec, conegut com a *Software as a Service SaaS (SaaS)*.

SaaS és un servei on el programari i les dades relacionades s'hostatgen en servidors a càrrec del proveïdor de la solució i l'accés als mateixos es realitza a través d'Internet de forma segura tot habilitant els corresponents protocols estàndards de comunicació. La informació, el seu processament i els resultats del tractament d'una determinada lògica de negoci, hi seran hostatjats a les instal·lacions informàtiques de l'empresa contractista.

L'empresa contractista es fa càrrec de tota la infraestructura necessària, és a dir, de qualsevol despesa derivada de la prestació del servei: del programari, tant a nivell servidor com a client (desenvolupat o llicenciat); del maquinari (físic o virtual, així com qualsevol tipus de llicència associada; i de les comunicacions necessàries fins a la posada a disposició de la informació a través d'Internet. Així mateix es farà càrrec de qualsevol actuació necessària, sigui de caràcter correctiva, preventiva o evolutiva, per tal de mantenir el servei amb els paràmetres de qualitat adients.

Quan l'empresa contractista alliberi una nova versió del sistema, informará per escrit d'aquesta situació a la DSTSC. La instal·lació es durà a terme en el moment que s'acordi i planifiqui, amb el suport de l'empresa contractista, cercant sempre una franja horària que minimitzi les molèsties possibles als usuaris finals de la solució.

De forma complementària enumerem altres requisits que ha de complir l'empresa contractista en relació a aquesta modalitat:

- La infraestructura per oferir la solució ha d'estar allotjada en territori de la UE. No es permet cap tractament de dades personals fora de la UE, ni tan sols per al seu emmagatzematge, ni per a la realització de còpies de seguretat.
- Per a tots els usuaris, totes les comunicacions han d'estar xifrades i han de comptar amb mesures de seguretat adients per a mantenir la confidencialitat, autenticació, disponibilitat, traçabilitat i integritat de les dades.
- Forma part del servei, la realització de les còpies de seguretat necessàries per garantir la plena disponibilitat i integritat de les dades emmagatzemades.

- La periodicitat de les còpies haurà de ser diària, amb la possibilitat de recuperar dades de al menys quinze dies anteriors.

6.1.2. Tasques d'implementació i formació

Formen part de la prestació, les activitats d'implementació i formació als usuaris prèvies a la posada en marxa per assegurar el correcte funcionament del sistema d'acord a les especificacions detallades, tant tècniques com ara funcionals, així com qualsevol activitat posterior formativa necessària per a la incorporació de nou personal relacionat amb els àmbits funcionals relacionats en aquest plec.

Finalitzades les adaptacions del sistema d'informació, l'empresa contractista haurà de facilitar un pla de formació. Aquest inclourà les diferents sessions de formació adreçades als diferents perfils d'usuaris. Aquestes sessions tindran com a objectiu capacitar als usuaris en el funcionament i operativa diària de la solució.

Formarà part del pla de formació els manuals d'usuari adjunts i tots aquells documents que consideri d'interès per a l'òptima utilització de la solució.

Amb caràcter general i en relació a les activitats de formació a realitzar durant el termini de vigència del contracte, sigui quina sigui la seva periodicitat, format i matèria, la contractista ha de tenir present:

- a) Es podran realitzar tant en modalitat presencial (en aquest cas la DSTSC determinarà el lloc concret en el moment de la seva planificació, que serà sempre a alguna de les seus de la Diputació de Barcelona a la ciutat de Barcelona) com telemàtica, sempre a criteri dels tècnics de la DSTSC, prioritzant la modalitat telemàtica. L'empresa contractista disposarà dels mitjans necessaris per tal d'adequar-se a qualsevol dels dos formats, sense que això generi cap cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona. Això no podrà generar cap efecte dilatori en la prestació ordinària del servei, en relació a la resta de tasques incloses a l'abast del contracte.
- b) En relació a cada activitat plantejada, l'empresa contractista haurà de poder coordinar-se prèviament amb la Direcció de serveis de Formació i la Direcció de Comunicació de la Diputació de Barcelona, si així li ho comunica prèviament i amb l'antelació necessària la DSTSC.

6.1.3. Suport funcional

Per tal de garantir el correcte funcionament de la solució proposada i ajudar als diferents tipus d'usuaris a treure el màxim profit de totes les funcionalitats incorporades, l'empresa contractista oferirà un suport funcional i tècnic específic que comprendrà:

- Suport telefònic, telemàtic o per correu a usuaris corporatius. Destinat a donar suport a qualsevol consulta o dubte de funcionament de l'aplicació als usuaris del SAJRH, de 8 h a 17 h de dilluns a divendres no festius (segons el calendari de la ciutat de Barcelona).

6.1.4. Bossa d'hores

El contracte preveu una borsa de 200 hores que la Diputació de Barcelona utilitzarà per actuacions o projectes d'adequació dels sistemes d'informació als requeriments particulars i de personalització que requereixi la nova solució contractada, amb l'objectiu de millorar-ne l'adaptabilitat a les necessitats específiques de la Diputació de Barcelona, prèviament validats com a tals per la DSTSC.

Les peticions es realitzaran per part de la DSTSC i es faran arribar categoritzades al contractista, a través de l'eina de comunicació que determini la DSTSC. En el cas que es tractin d'actuacions programades, les peticions seran comunicades amb una antelació mínima de 7 dies feiners en relació a la data de realització efectiva.

El procediment inclourà dues fases: lliurament de l'informe de valoració i execució del canvi. En concret:

1. Lliurament de l'informe de valoració:

- La DSTSC obre una petició de canvi a l'empresa contractista amb els requeriments necessaris.
- L'informe de valoració que farà l'empresa es lliurarà en un màxim de 10 dies feiners comptant des del moment de la comunicació i constarà de:
 - Descripció de l'actuació.
 - Planificació temporal de les tasques amb els recursos necessaris.
 - Nombre d'hores previst per la seva realització.
 - Si s'escau, serveis afectats.
- Un cop presentat l'informe de valoració, la DSTSC decidirà si s'aprova la seva realització o no. Si s'aprova, s'executarà d'acord amb els recursos i 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. Execució del canvi:

- L'empresa contractista portarà a terme les tasques acordades i n'haurà de validar el resultat.
- El canvi haurà d'incloure l'actualització de la documentació relacionada, manuals, i dades d'inventari.

Una petició estarà tancada si està plenament documentada i té el vistiplau funcional i tècnic de la DSTSC.

Un cop la petició hagi estat validada i tancada per la DSTSC, l'empresa podrà incloure el seu cost en la següent factura. L'import es calcularà multiplicant el preu/hora dels perfils que hi han intervingut pel total d'hores dedicades, segons l'informe de valoració aprovat

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

6.1.5. Gestió d'incidències (manteniment correctiu)

Es tracta d'actuacions correctives que tenen com a objectiu resoldre les disfuncions del sistema contractat i establir les mesures necessàries per minimitzar el nombre d'incidències i garantir la seva resolució en el menor temps possible, fins i tot si tenen origen en un ús inadequat per part dels usuaris o en una configuració o parametrització incorrecta de la solució.

Es considerarà incidència qualsevol esdeveniment que provoqui, o pugui provocar, una indisponibilitat total o parcial de la solució, de l'accés o del suport telefònic, així com qualsevol incident de seguretat (autenticació, confidencialitat, integritat, traçabilitat o disponibilitat) que afecti el sistema d'informació o les dades de caràcter personal.

Per tant, l'empresa contractista haurà de resoldre totes les incidències en el servei, tant les escalades per la DSTSC com les detectades per la pròpia contractista, sigui quina sigui la causa que l'origini, així com les consultes que es puguin produir en l'àmbit tecnològic.

Serà responsabilitat de l'empresa:

- Analitzar la incidència
- Proposar la solució més adequada
- Implementar la solució acordada amb la DSTSC
- Provar-la a l'entorn de qualitat/test
- Preparar la instal·lació en explotació
- Documentar les activitats i modificacions realitzades
- 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:

- L'anàlisi i resolució de la incidència, inclosa la correcció de dades errònies.
- La proposta de millora per evitar la seva recurrència.
- Les actuacions proactives orientades a minimitzar el nombre d'incidències o, si més no, afavorir-ne la detecció ràpida.
- La comunicació immediata i detallada a la DSTSC, en el cas que es detectés directament per part de l'empresa contractista.
- La documentació de les incidències haurà de constar com a mínim de:
 - a) Identificació de possibles millores: estandardització, simplificació, integració...
 - b) Descripció tècnica dels canvis realitzats (amb actualització de la documentació funcional).
 - c) Modificacions a incloure al manual d'usuari.

- d) Proves realitzades per verificar la resolució.
- e) Control de qualitat abans del lliurament.

En relació al protocol de tractament de les incidències:

- L'empresa contractista haurà de validar la resolució de totes les incidències a l'entorn de qualitat amb un pla de proves definit expressament i que es lliurará en el moment de donar per tancada la incidència.
- 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 per l'acompliment dels temps dels ANS.
- Qualitat de la solució. Treballarà per tal que la solució presentada resolgui completament la incidència i no generi noves incidències en altres funcionalitats.
- Qualitat de la documentació. Garantirà que la documentació està sempre actualitzada i a disposició dels tècnics de la DSTSC.
- La DSTSC podrà demanar puntualment informes específics sobre qualsevol incidència que s'hagi produït.

Davant els incidents 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 determina el contracte.
- Respecte a les violacions de seguretat de dades de caràcter personal, l'empresa contractista haurà de tenir en compte la clàusula 2.19 del 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 altre acció que estigui al seu abast.

Una incidència es considerarà resolta si està plenament documentada i té el vistiplau funcional i tècnic del SAJRH i la DSTSC.

En el cas d'incidències crítiques o recurrents, els tècnics de la DSTSC podran demanar a la contractista un informe específic on es detallin causes, abast, i actuacions fetes per la seva resolució.

6.1.6. Eina de suport i canals de comunicació

Les peticions de servei i comunicacions d'incidències es podran realitzar de les següents formes:

- S'acordarà un sistema de Helpdesk per a gestionar les peticions i incidències de la solució contractada que utilitzaran els usuaris del SAJRH i els tècnics de la DSTSC.

- També l'empresa contractista facilitarà un número de telèfon i referent de suport.

Independentment de la forma en què s'hagi realitzat el registre de les incidències/peticions, la DSTSC haurà de poder fer seguiment de tots els casos i disposar d'un resum de les incidències trimestrals proporcionades per l'empresa contractista.

La DSTSC utilitza de forma complementària, l'eina de chat i videotrucades Microsoft Teams com a canal àgil de comunicació i interrelació audiovisual dels equips de treball.

6.1.7. Equip de treball

Els integrants de l'equip de treball 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, dels perfils professionals següents:

- Delegat de protecció de dades
- Responsable del contracte.
- Referent tècnic.
- 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 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 de caràcter personal.

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 del RGPD i d'altres disposicions de protecció de dades de la Unió o dels estats membres.
- Supervisar el compliment del que disposa el 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 fins del tractament.

S'ha valorat el percentatge de dedicació del responsable del contracte en un 1% de la seva jornada laboral segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores.

Responsable del contracte

Realitzarà les tasques de coordinació, seguiment i control de la gestió del contracte.

Per part de la Diputació de Barcelona es 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 que participa en el contracte disposi dels coneixements adients i 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 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 Diputació de Barcelona.
- Supervisió de la posada en marxa per complir amb el pla presentat, d'acord amb els requisits que determinin els coordinadors de la Diputació de Barcelona.
- Supervisió de la qualitat. Es prepararan informes de seguiment que resumiran les prestacions proporcionades, permetent 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, entre d'altres.
- Gestió de l'escalat de les incidències. Els incidents o qualsevol altra acció que necessitin ser escalats a recursos tècnics o a nivells de responsabilitat superiors dins de la pròpia empresa o en el cas de subcontractació a altres empreses, seran gestionats estretament per accelerar la seva resolució.

S'ha valorat el percentatge de dedicació del responsable del contracte en un 7% de la seva jornada laboral segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores.

El responsable del contracte pot desenvolupar les tasques de delegat de protecció de dades si la prestació del servei no es veu afectada.

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 i els tècnics de la DSTSC.
- Comunicar periòdicament l'estat del contracte.
- Transmetre a l'equip tècnic les directrius per a la correcta execució 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 per tal de proposar millores.

S'ha valorat el percentatge de dedicació del referent tècnic en un 1,55% de la seva jornada laboral segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores.

Tècnic

L'empresa contractista haurà de disposar de un tècnic, que tindrà les funcions de referent tècnic, amb un nivell de dedicació del 38% de la seva jornada laboral segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores.

El tècnic pot desenvolupar les tasques de referent tècnic si la prestació del servei no es veu afectada.

El tècnic adscrit al contracte haurà de ser capaç 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.

El tècnic assumirà les tasques següents:

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

- Així com totes aquelles altres tasques que identificades en el present plec de prescripcions tècniques, no siguin competència del responsable del contracte o del referent tècnic.

Regles especials en relació al personal del contractista

Amb caràcter general i en relació a 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 adscrit 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 contracte, informant en tot moment a la DSTSC.
- 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 contracte, informant en tot moment a la DSTSC.
- El contractista assumeix l'obligació d'exercir de forma real, efectiva i continua, 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 adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desenvolupades respecte de l'activitat delimitada en el plec 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 de què s'hagi de realitzar algun canvi, el substitut haurà de reunir, com a mínim, els mateixos requisits exigits al substituït, així com les possibles millores que hagi pogut oferir l'empresa contractista en la seva proposta. Qualsevol modificació dels tècnics haurà de ser comunicada a la DSTSC amb una antelació mínima d'una setmana i haurà de presentar un pla de traspàs de coneixement al nou membre de l'equip que s'haurà de concretar en un màxim de dues 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

6.1.8. Horari de la prestació del servei de suport

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 aplicaran les oficials de la ciutat de Barcelona.

La resta de dies que no tinguin aquesta consideració seran considerats “dies laborables” segons els horaris següents.

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

- De 8 h a 17 h de dilluns a divendres no festius.

Aquest serà l’interval horari dins del qual es comptabilitzaran els acords de nivells de servei.

Excepcionalment, i amb avís previ de 24 hores, es podrà requerir l’execució de determinats serveis fora d’aquest horari, sense que la prestació dels mateixos suposi un cost addicional per a la Diputació de Barcelona.

7. Seguiment del contracte

El contractista elaborarà un informe trimestral sobre l’execució del contracte, en el qual constarà l’evolució de totes les actuacions realitzades. Aquest informe haurà d’estar a disposició de la DSTSC abans del cinquè dia laborable del trimestre següent al període avaluat.

A continuació es detalla la informació que, com a mínim, haurà de constar en aquest informe de seguiment del contracte.

Dades del suport:

- Incidències tancades: amb codi, categoria, descripció, data obertura, data de tancament i la indicació sobre si la resolució de la incidència s’ha dut a terme dins dels terminis establerts en l’Acord de Nivell de Servei (ANS)
- Incidències no tancades: amb codi, categoria, descripció i data obertura.
- Percentatge d’acompliment d’ANS en la resolució de les incidències. Per categoria, total mensual i evolució.
- Pegats i noves versions (menors i majors). Dates de lliurament i data d’instal·lació
- Nombre de tasques de suport funcional realitzades a la Diputació de Barcelona: amb usuari, mitjà de comunicació i detall.
- Desenvolupaments o actuacions finalitzades, detallant: codi, descripció, data de petició, data de lliurament de la valoració, hores de tècnic(s), cost de valoració, data de validació, compliment ANS de valoració, dates planificades, dates reals i compliment de planificació.

- Desenvolupaments o actuacions en curs, detallant: codi, descripció, data de petició, data de lliurament de la valoració, hores de tècnic(s), cost de valoració, data de validació, compliment ANS de valoració, dates planificades i dates reals.

Gràfiques:

- Evolució incidències entrades, pendents i tancades per trimestre durant el contracte.
- Evolució trimestral del nombre d'activitats de suport funcional realitzades.
- Evolució trimestral del compliment d'ANS totals.

Resum dades monitoratge:

- Dades de la Gestió de la capacitat: disponibilitat d'espai, nombre usuaris, rendiment, entre d'altres.
- Propostes d'evolució de la plataforma.

Trimestralment hi haurà una reunió de seguiment per tal de treballar per a la millora constant de la prestació. Aquesta reunió es farà abans del 15è dia laborable posterior al trimestre avaluat, de dilluns a divendres, excepte festius i hi assistirà per part del contractista el Responsable del contracte. En aquesta reunió es revisarà els informes trimestrals, el funcionament dels processos, es generaran propostes de millora i es farà un seguiment de tot allò relacionat amb la prestació.

La DSTSC podrà demanar informes puntuals sobre problemes, incidències, canvis, propostes de millora, entre d'altres. Així mateix la DSTSC podrà convocar a l'empresa contractista per reunions puntuals sobre temes específics o reunions operatives.

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.

8. Prova de concepte

La Diputació de Barcelona, a través de la DSTSC, es reserva el dret a demanar a les empreses licitadores —inicialment a la proposada com a adjudicatària—, sense cap cost addicional per a la Diputació de Barcelona, la realització d'una prova de concepte, amb l'objectiu de validar que la solució SaaS proposada s'ajusta a les funcionalitats que el licitador ha declarat disposar i per les quals ha obtingut puntuació en els criteris avaluables de forma automàtica.

L'empresa proposada com a adjudicatària haurà de preparar a les seves instal·lacions, o en un entorn al núvol habilitat per al seu producte, l'accés necessari perquè els tècnics designats per la DSTSC puguin realitzar les comprovacions des d'un lloc de treball corporatiu amb la maqueta estàndard corporativa.

8.1. Àmbit de la prova

La prova de concepte tindrà per objecte la verificació bàsica i objectiva de les funcionalitats proposades pel licitador relatives als criteris avaluable de forma automàtica:

1. Verificació de les funcionalitats d'intel·ligència artificial:

- Recerca per IA amb accés a normativa i jurisprudència.
- Resolució de consultes jurídiques mitjançant IA.
- Funcionalitat d'intel·ligència artificial generativa aplicada a l'àmbit jurídic.
- Funcionalitat de traducció de documents.
- Funcionalitat de síntesi i resum automàtic de documents.

2. Verificació de les integracions amb plataformes de comunicació judicial electrònica:

- Integració amb LexNet.
- Integració amb e-Justícia.

8.2. Metodologia de la prova

La prova de concepte es realitzarà en una sessió d'una durada entre 60 i 90 minuts, amb el suport de la DSTSC i dels referents funcionals corresponents. Durant aquesta sessió:

- Es verificarà l'accés al servei SaaS proposat i es mostrarà com s'accedeix a les funcionalitats esmentades, que hauran d'estar operatives en el moment de la prova de concepte.
- El licitador haurà de mostrar el funcionament de cadascuna de les funcionalitats, de manera que es pugui verificar que aquestes es troben plenament operatives i integrades en la solució SaaS.

8.3. Resultat de la prova

Es considerarà que la solució tecnològica proposada té l'acceptació de la DSTSC si es constata que els resultats de la prova de concepte han permès verificar, de manera objectiva i suficient, que totes les funcionalitats proposades pel licitador en el model de proposició relativa als criteris avaluable de forma automàtica, existeixen i són operatives en els termes establerts en aquest plec.

9. Posada en marxa de la solució i pla de continuïtat

9.1 Condicions generals

La fase de posada en marxa del servei és el període de temps que transcorre entre l'inici de l'execució del contracte i l'assoliment dels nivells de servei fixats en aquest Plec de prescripcions tècniques. En aquesta fase, la contractista posarà en marxa els procediments i eines necessàries per a l'execució del servei, i els integrarà amb els procediments, processos i eines existents a la DSTSC.

Serà responsabilitat del contractista l'execució de les diferents fases que conformen la posada en marxa de la solució.

El pla de posada en marxa ha de permetre a l'empresa complir els ANS establerts a partir d'un mes natural de la data d'inici de la prestació. A partir d'aquest moment s'aplicaran les penalitats establertes.

La DSTSC assignarà un interlocutor que treballaran conjuntament amb l'empresa contractista en la fase de posada en marxa.

El cost que impliqui o que derivi de qualsevol de les actuacions derivades de la posada en marxa s'ha d'entendre inclòs en el pressupost total del contracte.

9.2 Presentació del pla de posada en marxa

Dins del termini de 10 dies hàbils, a comptar des de la formalització del contracte, la contractista haurà de presentar el pla de posada en marxa que inclogui els mecanismes necessaris per executar tota la posada en marxa del servei: traspàs de coneixement, reunions, connectivitat a l'entorn, presentació de recursos assignats i concreció de protocols d'actuació.

L'empresa contractista haurà d'elaborar i presentar el pla de posada en marxa de la solució amb el contingut mínim següent:

- Definició temporal, planificació, de les tasques i dels recursos humans i materials necessaris per a dur a terme el pla de posada en marxa de la solució.
- Planificació detallada de la captura de coneixement, funcionament actual de les aplicacions i procediments que s'executen, la durada prevista i el seu grau d'implicació.
- Proposta de formació. Planificació de les sessions, contingut i calendari que haurà de ser acordat en dates amb els responsables del SAJRH. Els criteris per a proveir aquest servei formatiu ve especificat al punt Tasques d'implementació i formació del present plec.

Posteriorment es farà una avaluació conjunta, entre el personal del contractista i el personal de la DSTSC, amb l'objectiu de consensuar totes les fites definides, així com la verificació del calendari de realització, el nombre i perfil dels recursos involucrats.

Si per causes alienes al contractista, l'adequació del pla suposa superar el termini de lliurament (10 dies hàbils), caldrà una acceptació formal, i per escrit, del pla de projecte d'implementació amb els nous terminis pactats per part del personal dins la DSTSC.

9.3 Validació del pla de posada en marxa

La DSTSC, en un termini d'una setmana després de la recepció del pla, en donarà el vistiplau o bé hi presentarà esmenes.

9.4 Esmenes al pla de posada en marxa

En cas que el pla s'hagi d'esmenar, és a dir, que no hagi obtingut el vistiplau de la DSTSC, l'empresa contractista farà el lliurament del pla amb les esmenes incorporades en el termini màxim d'una setmana des de la comunicació de la DSTSC.

9.5 Configuració, adaptació i parametrització de la solució

Un cop validat el pla de posada en marxa, l'empresa contractista haurà de realitzar la configuració, adaptacions i parametritzacions necessàries de la solució, segons el pla acordat i aprovat.

Aquesta etapa inclourà la presentació, com a mínim, del manual tècnic i del manual d'usuari.

9.6 Migració i càrrega de dades inicial

A l'inici del contracte la Diputació de Barcelona facilitarà totes les dades, informació i documentació, necessàries per tal que l'empresa contractista realitzi la càrrega en el nou sistema. Aquesta fase no pot superar els dos mesos des de la validació de la posada en marxa.

No es podrà passar a la posada en marxa fins que les dades estiguin plenament carregades i validades pel SAJRH

Un cop finalitzada la fase d'adaptació i parametrització, l'empresa contractista prepararà el sistema en els diferents entorns de treball. Primer a l'entorn de qualitat i posteriorment, per a la seva explotació operativa, en el de producció.

L'empresa contractista serà responsable de fer una prova de funcionament i de càrrega i estrès, per garantir els requeriments funcionals i tècnics i també els nivells òptims de resposta de la solució, tant per als usuaris interns com ara per als usuaris externs, dins dels termes de temps de resposta que s'han indicat a les clàusules de concurrència i temps de resposta.

9.7 Posada en marxa

Es donarà un termini màxim de tres mesos, des de l'inici del contracte, perquè estigui plenament operatiu el sistema integral de gestió i s'hagin implementat tots els requeriments i procediments indicats en els requeriments funcionals i tècnics del sistema d'informació.

S'haurà realitzat durant aquesta fase i les anteriors, les corresponents sessions formatives d'acord el pla de formació proposat pel contractista on hi haurà un traspàs de coneixement inicial adreçat als usuaris del sistema d'informació. Aquestes sessions es podran realitzar tant en modalitat telemàtica com presencial (en aquest cas serà a les instal·lacions de la Diputació de Barcelona a Barcelona ciutat), segons criteri dels tècnics de la DSTSC i capacitaran als usuaris en el funcionament i operativa diària del nou sistema.

La contractista disposarà dels mitjans necessaris per tal d'adequar-se a qualsevol dels dos formats, sense que això generi cap cost adicional per a la Diputació de Barcelona. Es preveu un mínim de 30 hores de formació.

10. Acords de Nivell de Servei (ANS)

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

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

No es computaran els períodes en què l'empresa contractista es trobi a l'espera de resposta, convocatòria de reunions, lliurament de dades o concreció de requeriments per part dels tècnics o usuaris de la Diputació de Barcelona, o bé de tercers proveïdors, sempre que aquests no mantinguin una relació contractual directa amb la contractista principal. En cas que hi hagi una relació contractual directa, aquests temps es consideraran, a tots els efectes, com a temps propi de la contractista.

Diferenciem entre varis temps en l'ANS:

- **Temps de resposta:** és el període comprès entre la comunicació de la incidència a l'empresa contractista, a través del canal establert, i el moment en què aquesta assumeix la seva gestió, assignant-hi els recursos necessaris per iniciar la resolució dins els terminis acordats.
- **Temps de resolució:** és el període transcorregut entre la comunicació de la incidència al contractista pel canal previst fins que la incidència queda resolta i documentada per l'empresa contractista.
- **Temps informe de valoració:** és el període transcorregut entre la comunicació de la petició a l'empresa contractista pel canal previst fins que elabora l'informe de valoració i la retorna a la DSTSC.

Els ANS identificats computen dins de l'horari ordinari de prestació del servei identificat a la clàusula corresponent del PPT.

El còmput de dies serà sempre de dies laborables del calendari oficial de la ciutat de Barcelona.

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

10.1 Gestió d'incidències

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

Prioritat	Descripció	Temps de resposta	Temps de resolució
Crític	Incidències que afecten de manera global a tot el sistema o que no permeten treballar a producció	Immediata	4 hores
Urgent	Incidències que suposen l'aturada d'alguna funcionalitat bàsica	Immediata	24 hores
Important	Incidències que afecten a funcionalitats secundàries	2 dies laborables	5 dies laborables
Estàndard	Incidències que no aturen l'operativa diària i no afecten a funcionalitats bàsiques	5 dies laborables	10 dies laborables

10.2 Seguiment del contracte

Pels conceptes relacionats amb el seguiment del contracte s'estableixen diferents ANS:

Concepte	ANS
Lliurament de l'informe trimestral de seguiment	Es lliurarà al 5è dia laborable posterior al trimestre avaluat.
Reunió de seguiment trimestral	Es realitzarà al 15è dia laborable posterior al trimestre avaluat.

Concepte	ANS
Reunió de seguiment a petició de la DSTSC	10è dia laborable després de la petició formalitzada.

10.3 Posada en marxa de la solució i continuïtat

Concepte	ANS
Presentació del Pla de posada en marxa	10 dies hàbils a partir de la data d'inici del contracte
Esmenes al pla de posada en marxa	Fins a una setmana de la data d'entrega d'esmenes per part de la DSTSC fase validació de posada en marxa
Posada en marxa	Fins a 3 mesos

10.4 Bossa d'hores

Concepte	ANS
Lliurament de l'informe de valoració	10 dies després de la comunicació
Lliurament de la petició de canvi	Data finalització prevista en la proposta de planificació acceptada per la DSTSC

Pel que fa la bossa d'hores, els temps de resposta i de resolució d'incidències o peticions no es podran veure afectats per augments esporàdics del nombre d'incidències ni per la coincidència amb les peticions de suport.

11. 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 cada ANS identificat.

La comptabilització de les penalitats es realitzarà trimestralment, amb efectes a la facturació del trimestre calculat. Cal tenir present que el càlcul sobre els retards s'aplicaran tant pels produïts en les incidències que s'hagin tancat aquell trimestre, com en aquelles altres que encara puguin estar pendents de resoldre.

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).

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 Diputació de Barcelona per avaluar la correcta execució de la prestació s'analitzarà entre altres factors l'acompliment dels ANS.
- Cas que la DSTSC detecti incompliments en els ANS establerts els comunicarà formalment al contractista.
- 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 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 següent període de facturació i atorgarà a l'empresa un termini per presentar al·legacions.
- 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 els supòsits d'incompliment parcial o compliment defectuós o de demora en l'execució en què no estigui prevista penalitat, o aquesta no cobreixi els danys causats a la Diputació de Barcelona, s'exigirà al contractista la indemnització per danys i perjudicis.

S'imposaran penalitats, excloent IVA, d'acord amb els següents apartats:

11.1 Gestió d'incidències

S'estableixen les penalitats per incompliment de l'ANS relacionats amb el temps de resolució següents:

Prioritat	Descripció	Penalitat
Crític	Incidències que afecten de manera global a tot el sistema o que no permeten treballar a producció	10 € per hora

Prioritat	Descripció	Penalitat
Urgent	Incidències que suposen l'aturada d'alguna funcionalitat bàsica	10 € per hora
Important	Incidències que afecten a funcionalitats secundàries	60 € per dia laboral
Estàndard	Incidències que no aturen l'operativa diària i no afecten a funcionalitats bàsiques	30 € per dia laboral

11.2 Seguiment del contracte:

S'estableixen les penalitats per incompliment de l'ANS relacionats amb el seguiment del contracte següents:

Concepte	Penalitat
Lliurament de l'informe trimestral de seguiment	2% de l'import fix mensual del contracte per cada dia laborable complet de retard
Reunió de seguiment trimestral	
Reunió de seguiment a petició de la DSTSC	

11.3 Posada en marxa de la solució i continuïtat

S'estableixen les penalitats per incompliment de l'ANS relacionats amb la posada en marxa següents:

Concepte	Penalitat
Presentació del Pla de posada en marxa	2% de l'import fixe mensual del contracte per cada dia laborable complet de retard
Esmenes al pla de posada en marxa	
Posada en marxa	

11.4 Bossa d'hores

S'estableixen les penalitats per incompliment de l'ANS relacionats amb la gestió de la bossa d'hores següents:

Concepte	Penalitat
Lliurament de l'informe de valoració	2% de l'import fix mensual del contracte per cada dia laborable complert de retard
Lliurament de la petició de canvi	

Pel que fa la bossa d'hores, els temps de resposta i de resolució d'incidències o peticions no es podran veure afectats per augments esporàdics del nombre d'incidències ni per la coincidència amb les peticions de suport.

12. Esquema Nacional de Seguretat (ENS)

D'acord amb la cl. 2.1 del PCAP, l'empresa contractista acreditarà que el producte relacionat amb l'objecte d'aquest contracte compleix amb l'ENS (RD 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat) per a sistemes de nivell MITJA, basat en les guies i documentació oficial del Centre Criptogràfic Nacional (CCN), en els termes detallats en la declaració responsable que consta com a **Annex 2 al PCAP**.

D'acord amb allò indicat en la guia ccn-stic-823 *Utilización de Servicios en la Nube* del CCN i en relació a les mesures de seguretat, l'empresa contractista haurà de preparar respecte les activitats del sistema d'informació implantat que es puguin executar *on premise* a la Diputació de Barcelona : un document de relació, un manual d'ús i un d'administració segura. Els documents hauran de ser validats per ambdues parts abans de la posada en producció del servei.

13. Sistema d'Intel·ligència Artificial

En el supòsit que l'empresa contractista ofereixi alguna funcionalitat que faci ús d'un sistema d'Intel·ligència Artificial (IA) segons la seva finalitat prevista per aquest, amb l'objectiu de garantir la seguretat jurídica i la privacitat de les dades personals, s'hauran de complir les condicions descrites en aquesta clàusula.

Acreditació del compliment normatiu

En la fase de posada en marxa descrita en aquest plec, l'empresa contractista haurà d'acreditar el compliment normatiu sobre el sistema d'IA, mitjançant la presentació d'una avaluació de la conformitat on es classifiqui el sistema d'IA ofert, segons els nivells de risc establerts al Reglament (UE) 2024/1689, assumint plenament les obligacions legals i tècniques derivades d'aquesta classificació, especialment i en allò referent a les instruccions d'ús i a les obligacions de transparència, implícites a la classificació de risc discernida i en el sentit del Considerant (72) del Reglament; referint-se a la necessitat que els sistemes permetin als responsables del desplegament entendre com funciona el sistema.

Obligacions de compliment normatiu

L'empresa contractista es compromet al compliment del Reglament (UE) 2024/1689 i a totes les obligacions derivades d'aquesta clàusula, fins i tot aquelles que no siguin d'aplicació obligatòria a la data d'inici del contracte, però que ho seran durant el període d'execució del contracte, com a remissió a compliment futur del Reglament i legislació derivada.

Específicament, l'empresa contractista verificarà i garantirà que el sistema d'IA utilitzat en la solució de gestió, compleixi amb tots els requisits i obligacions del Reglament i específicament les del Capítol III, Secció 2 (incloent els articles 8 a 15) a partir de la data de la seva aplicació, tal com estableix l'Article 113 del mateix Reglament (UE) 2024/1689.

Transparència i explicabilitat

L'empresa contractista ha de verificar i garantir que el sistema d'IA compleix amb els requisits següents:

- Les persones usuàries han d'estar informades quan interactuïn amb el sistema d'IA, especialment en funcionalitats d'assistència automàtica, així com advertiment dels possibles biaixos del sistema, en els termes del Considerant vintè del Reglament (UE) 2024/1689.
- El sistema d'IA ha de ser capaç de documentar el seu resultat, per tal d'oferir una explicació comprensible sobre com s'ha arribat a un determinat resultat o recomanació, tant en la seva vessant probabilística, com en un subsegüent algorisme determinístic.

Precisió, solidesa i ciberseguretat

L'empresa contractista ha de verificar i garantir que el sistema d'IA sigui robust davant atacs que intentin manipular el comportament de l'IA o extreure informació confidencial a través d'inferències, en el termes de l'article 15.1 del Reglament (UE) 2024/1689.

Mesures de supervisió humana

L'empresa contractista ha de garantir la supervisió humana efectiva de l'ús del sistema d'IA, per tant, ha de complir les següents condicions, entre d'altres:

- Ha de permetre la supervisió humana efectiva per part del personal tècnic del Servei d'Assistència Jurídica en Recursos Humans (SAJRH). El mòdul basat en intel·ligència artificial (Sistema d'IA) del SaaS no podrà prendre decisions jurídiques o administratives automatitzades (com la resolució automàtica d'un expedient disciplinari o una consulta jurídica) sense la validació final d'un tècnic responsable. S'exclou expressament el funcionament sense intervenció humana o IA basada en agents.
- El personal del SAJRH, ha de poder intervenir en el funcionament del sistema, desestimar, corregir o anul·lar qualsevol recomanació o esborrany generat per la IA, així com traçar la interacció de les accions per distingir entre generació automàtica i interacció o intervenció humana.
- Verificarà i garantirà que el sistema d'IA, permeti el registre automàtic d'esdeveniments (arxius de registre) al llarg del seu cicle de vida, en els termes de Conservació de registres de l'article 12è del Reglament (UE) 2024/1689, assegurant un nivell de traçabilitat adequat i accessible per a la Diputació de Barcelona i per a la finalitat prevista dins l'abast d'aquest contracte.

Governança de dades i principis ètics

Per altra banda, l'empresa contractista ha d'aplicar les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir una correcta gestió dels riscos, la qualitat de dades i la no discriminació, entre d'altres:

- Establir, aplicar i mantenir un sistema de gestió de riscos continu i iteratiu durant tota la vigència del contracte. Aquest sistema ha de cobrir els riscos coneguts i l'ús indegut raonablement previsible per a la salut, la seguretat o els drets fonamentals de les persones. És a dir, l'ús d'una manera que no correspon a la finalitat prevista però que es deriva d'un comportament humà previsible, en els termes de l'article 3.13) del Reglament.
- Reforçar la governança de dades i la traçabilitat del funcionament: Garantir que els conjunts de dades utilitzats (entrenament, validació i prova) són pertinents, representatius i sense errors, i que s'han adoptat mesures per detectar, prevenir

i mitigar possibles biaixos que puguin generar discriminació, en el sentit del Considerant (27) del Reglament UE 2024/1689.

- Implementar filtres i mesures tècniques per garantir que les dades de la Diputació de Barcelona no seran utilitzades per a l'entrenament de models d'IA d'ús general anonimització irreversible, és a dir, que no permeti la reidentificació de dades personals i confidencialitat de la informació, en els termes del Reglament UE 2016/679 (RGPD), sense autorització expressa
- Implementar mesures tècniques per assegurar que, si s'utilitza algun flux de dades per millorar el sistema, aquestes dades hagin passat per un procés d'anonimització irreversible, que no permeti la seva reversió, de manera que es garanteixi la confidencialitat de la informació, en els termes del Reglament UE 2016/679 (RGPD) i del Considerant (69) del Reglament de referència.

Els drets sobre els conjunts de dades facilitats per la Diputació de Barcelona, així com els que mitjançant IA generativa hagin estat creats durant la vigència del contracte són de la Diputació de Barcelona.

Vigilància postcomercialització

Els proveïdors de sistemes d'IA d'alt risc tenen l'obligació legal d'implantar i documentar un sistema de vigilància proporcionat a la naturalesa de la tecnologia i als seus riscos, el qual s'ha d'articular mitjançant un pla específic que formi part de la documentació tècnica del sistema, en els termes de l'article 72 del Reglament de referència.

En cas que el proveïdor d'IA o el responsable de desplegament, tinguin motius per creure que l'ús d'un sistema d'IA pot presentar un risc per a la salut, la seguretat o els drets fonamentals de la ciutadania, té l'obligació d'informar i suspendre'n l'ús del sistema de manera preventiva.

Per als sistemes de risc limitat, i per tal de fer eficaç el seu seguiment i control, són d'aplicació les obligacions del present articulat, relatives a transparència i en els termes de l'article 50 del Reglament de referència, així com de les obligacions de traçabilitat i documentació, amb els criteris dels Considerant (68) i (69) del mateix Reglament.

Així mateix, el Reglament de referència i per als sistemes que no són d'alt risc, es fomenta que s'adhereixin a codis de conducta voluntaris, que poden incloure, de manera facultativa, l'aplicació voluntària de requisits similars als de l'alt risc, com ara mecanismes de governança i vigilància del funcionament.

Si tanmateix i davant de modificacions substancials, un sistema de risc limitat, canvia la seva finalitat prevista, podria passar a ser d'alt risc, requerint una nova avaluació de conformitat i l'activació del pla de vigilància obligatori.

14. 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 a la DSTSC.

L'objectiu d'aquests bolcats es garantir la integritat de la informació extreta i la capacitat d'exportació a altres sistemes en el moment de la devolució del servei, d'acord amb allò reflectit al present apartat i al de transició de la solució.

Les extraccions seran complertes i els fitxers de dades resultants de l'extracció tindrà un format CSV o compatible de lectura en el format que requereixi la DSTSC. Els fitxers de tipus document, s'exportaran en el seu format original.

S'haurà de definir i executar el Pla de devolució del servei, on haurà d'incloure una descripció de les obligacions i tasques que hauran de ser desenvolupades en relació a la finalització del contracte i que inclogui els termes i condicions en que es realitzarà aquesta devolució.

En la devolució del servei, 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 següent contingut mínim:

- 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, etc.).
- Quantificació dels recursos i tasques a dur a terme necessàries durant la fase de transició en el supòsit d'alternança entre contractistes.
- La documentació dels principals processos operatius del servei.
- L'inventari actualitzat.
- Les eines i utilitats amb les que l'empresa contractista treballa en la prestació dels serveis i que són necessàries per a l'operació dels mateixos per un altre proveïdor.
- Els contractes de serveis amb tercers que pugués considerar necessaris per donar continuïtat a la prestació dels serveis per un altre proveïdor.
- Actuacions pendents de realitzar.
- Informes de seguiment.
- El conjunt de tasques incloses en el Pla de devolució del servei no podran superar el termini màxim de quatre 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 mixtes).

2. Documentació. Determinar la documentació tècnica que és 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, l'empresa contractista haurà de presentar el pla de devolució definitiu del servei, 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 de l'empresa contractista, sense cost addicional per a la Diputació de Barcelona, per dur a terme les tasques identificades.

La devolució del servei 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 per les quals el seu temps de resolució 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. S'aportarà certificació de la seva destrucció.

15. Transició del servei

En el cas de que hi hagi un canvi de contractistes i de la solució, l'empresa durant la vigència del contracte haurà d'assegurar el traspàs d'informació (procediment de gestió, dades i documents) i coneixement a l'empresa entrant per assegurar una bona transició de la solució.

Metadades del document

Núm. expedient	2026/0011669
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques per a la contractació d'una solució informàtica (SaaS) de gestió d'expedients per al Servei d'Assistència Jurídica en Recursos Humans de la Diputació de Barcelona
Codi classificació	3179 - Contractacions mixtes per procediment obert

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Francisco Javier Gimenez Bruque(TCAT)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	23/07/2026, 17:53

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
840ac26aa760a51081db	https://seuelectronica.diba.cat	

