

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ D'UNA
SOLUCIÓ INTEGRAL DE GESTIÓ DE LES BIBLIOTEQUES SECTORIALS DE LA
DIPUTACIÓ DE BARCELONA SOBRE LA PLATAFORMA DE PROGRAMARI
LLIURE KOHA**

Exp. 2026/0018738

Índex

1.	Antecedents	3
2.	Objecte.....	4
3.	Abast	4
4.	Model de prestació.....	4
5.	Descripció del contracte	5
5.1.	<i>Plataforma tecnològica</i>	5
5.2.	<i>Adaptacions específiques</i>	6
5.3.	<i>Volumetria</i>	6
5.4.	<i>Gestió d'usuaris: integració amb SAML2</i>	7
5.5.	<i>Funcionalitats incloses en el manteniment</i>	7
5.6.	<i>Disponibilitat de la solució</i>	8
5.7.	<i>Gestió de les incidències</i>	9
5.8.	<i>Tasques d'administració i suport</i>	9
5.9.	<i>Canals de comunicació</i>	9
5.10.	<i>Borsa d'hores</i>	10
5.11.	<i>Horari de suport</i>	10
5.12.	<i>Equip de treball</i>	10
5.13.	<i>Suport funcional</i>	11
6.	Seguiment del contracte	12
7.	Posada en marxa	13
8.	Acords de Nivell de Servei (ANS).....	13
8.1.	ANS de Disponibilitat	14
8.2.	ANS de Resolució d'Incidències	14
9.	Devolució de la solució de gestió	15
10.	Transició de la solució de gestió.....	16

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).

Entre d'altres té assignades les funcions següents:

- Dur a terme els criteris fixats per la corporació en matèria de tecnologies de la informació (informàtica, telecomunicacions i, en general, aquelles tecnologies relacionades amb el tractament automatitzat de la informació) i proposar els recursos necessaris que cal habilitar per a aquesta finalitat.
- Coordinar les tasques administratives de l'àmbit TIC de totes les unitats de la corporació i, de forma particular, aquelles que tenen interrelació, i proposar les mesures adequades per a una màxima normalització.
- Controlar i fer el seguiment d'aquelles tasques en matèria TIC realitzades per a la corporació mitjançant recursos externs.
- Proposar i gestionar les actuacions a desenvolupar per la corporació en matèria TIC que, dins dels supòsits de la cooperació i assistència, es realitzin per als ens locals de la demarcació de Barcelona.
- Desenvolupar i gestionar els projectes TIC que es produeixin a proposta de les àrees, direccions i serveis.
- Coordinar la formació i reciclatge del personal corporatiu en matèria TIC.
- Informar la despesa econòmica que generin les àrees, direccions i serveis de la corporació i els seus organismes autònoms en matèria TIC.
- Assessorar els organismes autònoms de la corporació en matèria TIC, quan així es requereixi i tutelar, si escau, l'homogeneïtat en el tractament dels sistemes d'informació comuns.

La Diputació de Barcelona disposa d'un servei de biblioteques sectorials que funcionen com a punt de consulta bibliogràfic. Aquest conjunt de biblioteques es gestionen amb una solució de Software as a Service (SaaS) basada en el programari lliure KOHA.

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 per a la contractació d'una solució integral de gestió de les biblioteques sectorials de la Diputació de Barcelona sobre la plataforma de programari lliure KOHA.

3. Abast

La solució integral de gestió ha d'incloure totes les tasques vinculades al manteniment i explotació de la solució basada en el programari KOHA, en concret:

- Disposició i manteniment de la infraestructura de servidors i comunicacions.
- Còpies de seguretat necessàries a fi de garantir la plena disponibilitat i integritat de les dades emmagatzemades.
- Qualsevol actuació necessària, sigui correctiva, preventiva o evolutiva, per tal de mantenir la solució amb els paràmetres de qualitat adients.
- Importació de nous fons bibliogràfics, complint els criteris definits per la DSTSC.
- Gestió, suport i formació als usuaris gestors.

4. Model de prestació

La prestació objecte d'aquesta contractació s'haurà de fer d'acord amb el model de prestació conegut com a Software as a Service (SaaS).

SaaS és una modalitat 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. Per tant, la informació, el seu processament i els resultats del tractament d'una determinada lògica de negoci estant hostatjats a les instal·lacions del contractista.

El contractista es fa càrrec de tota la infraestructura necessària, és a dir, de qualsevol despesa derivada de la prestació de la solució: 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 adients fins a la posada a disposició de la informació a través d'Internet de la informació referida a les diverses biblioteques sectorials en producció. Així mateix es farà càrrec de qualsevol actuació que calgui, sigui correctiva, preventiva o evolutiva, per tal de mantenir la solució amb els paràmetres de qualitat adients.

Altres requisits que ha de tenir en compte el contractista en relació a aquesta modalitat són:

- La infraestructura per oferir la solució ha d'estar allotjada en territori de la Unió Europea (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, corporatius i personal d'empreses externes, totes les comunicacions han d'estar xifrades i han de comptar amb mesures de seguretat adients per a mantenir la confidencialitat, disponibilitat, traçabilitat i integritat de les dades.
- Forma part de la solució la devolució i la destrucció de totes les dades, tant les operatives com les còpies de seguretat existents, una vegada finalitzat el contracte. Totes les accions corresponents hauran d'estar certificades.
- El sistema ha de disposar d'alta disponibilitat, tant pel que fa a la pròpia infraestructura, l'equipament de xarxa, línies de dades, elements de seguretat, com al subministrament elèctric i refrigeració d'aire de la infraestructura.
- El contractista estarà obligat a realitzar, almenys, una revisió completa del maquinari a l'any, amb la finalitat d'assegurar el perfecte funcionament del sistema i evitar incidències futures.
- El contractista disposarà d'un entorn de Test per tal de facilitar la formació i proves dels usuaris de la plataforma.

5. Descripció del contracte

5.1. Plataforma tecnològica

La gestió de totes les biblioteques que hi ha a producció es realitza a través de la plataforma KOHA.

L'empresa contractista haurà d'assumir la migració de les biblioteques a la solució proposada. Tots els costos derivats d'aquesta migració aniran a càrrec de l'empresa contractista.

A l'entrada en vigor d'aquest contracte hi haurà, com a mínim, aquestes biblioteques sectorials a producció:

- Biblioteca General i de Referència (BGR).
- Biblioteca del Centre d'Estudis i Recursos Culturals.
- Biblioteca de la Xarxa de Parcs Naturals.
- Biblioteca de l'Arxiu General.
- Biblioteca de Turisme.
- Biblioteca dels Serveis Jurídics

A fi de minimitzar la dispersió i la proliferació excessiva d'instàncies KOHA, la DSTSC ha optat per agrupar els fons que es considerin relacionats dins una mateixa instància KOHA. Aquesta política d'agrupació permet optimitzar les tasques d'implantació i de manteniment, facilitant la creació d'un catàleg col·lectiu de la Diputació de Barcelona. Actualment hi ha actives 3 instàncies KOHA a producció per donar servei a les 6 biblioteques abans esmentades.

Per tant, hi ha instàncies KOHA que integraran continguts de diferents biblioteques. En aquests casos serà possible muntar un portal web de difusió específica que permeti consultar el contingut d'una d'elles i presentar una vista adaptada a les seves particularitats, contribuint així a què cada biblioteca pugui tenir un perfil web propi, malgrat compartir espai amb altres biblioteques dins una mateixa instància KOHA. Aquest portal de difusió específic es cobreix amb una utilitat de codi obert anomenada VuFind, i que actualment està implantada per a tres fons ubicats dins la instància KOHA de la BGR, en concret:

- Biblioteca de l'Arxiu General.
- Biblioteca de Turisme.
- Biblioteca dels Serveis Jurídics.

5.2. Adaptacions específiques

Cada biblioteca té adaptacions a mida per cobrir els seus requeriments específics, essent les més destacables:

- Integració via SAML del Login dels gestors KOHA amb el login corporatiu de la Diputació de Barcelona.
- Inclusió d'un mòdul per a la gestió de novetats al Centre d'Estudis i Recursos Culturals.
- Adaptacions del mòdul OPAC en totes les biblioteques així com del portal VuFind associat.

5.3. Volumetria

A gener de 2026 el nombre de referències de les biblioteques són aquests:

Biblioteca	Número de referències
Biblioteca General i de Referència	28.352
Biblioteca del Centre d'Estudis i Recursos Culturals	16.473
Biblioteca de la Xarxa de Parcs Naturals	37.919
Biblioteca de l'Arxiu General	20.585

Biblioteca de Turisme	3.643
Biblioteca dels Serveis Jurídics	404
TOTAL	107.376

Fins ara els creixements anuals han suposat un increment aproximat d'un 5%. En tot cas, es preveu un percentatge màxim d'un 10% d'increment anual en cas d'incorporació de nous fons.

5.4. Gestió d'usuaris: integració amb SAML2

Els servidors KOHA estan configurats per delegar l'autenticació dels gestors documentals al sistema de login corporatiu de la Diputació de Barcelona, a través de l'estàndard SAML2.

Per tant, les instàncies KOHA hauran de mantenir i preveure aquest mecanisme de login via SAML2 o l'estàndard alternatiu que decideixi la DSTSC, i el manteniment d'aquesta integració es considera inclòs dins el manteniment ordinari del sistema KOHA corporatiu especificat en aquest SaaS. Per tant, les successives actualitzacions de versió de KOHA hauran de preveure aquesta integració com a part del procés d'actualització.

Actualment només disposen d'usuari KOHA els gestors dels diferents centres documentals, no obstant, a petició de la DSTSC, i per a certs centres documentals, es podran incloure a la solució els usuaris de consulta de l'OPAC.

5.5. Funcionalitats incloses en el manteniment

La solució ha de permetre la gestió integral dels diferents aspectes vinculats amb el funcionament de les biblioteques sectorials de la Diputació de Barcelona. A tal efecte, el contractista haurà d'assegurar el compliment dels següents objectius:

- Instal·lació i manteniment de la solució proposada com a SaaS.
- Manteniment de les webs de difusió del catàleg de cada biblioteca.
- Transformació de les dades de cada biblioteca a MARC 21.
- Presa dels requeriments de les biblioteques.
- Parametrització de la biblioteca.
- Formació en l'ús de l'eina.
- Resolució de les consultes de les biblioteques.
- Resolució de possibles incidències.
- Actualitzar les instàncies KOHA i portals VuFind a la darrera versió consolidada del producte quan la Diputació de Barcelona ho consideri oportú.

- Incorporar un nou fons a una instància KOHA preexistent. Aquesta inclou la configuració de l'entorn d'administració per als propietaris del fons i la migració de tots elements vinculats al mateix:
 - Autoritats.
 - Bibliogràfics, exemplars, seriadets, etc.
 - Circulació.
 - Usuaris.
- Adaptacions d'imatge dels mòduls de difusió (OPAC i VuFind): Nous banners, canvis d'imatge corporativa, etc.
- Exportació dels fons d'un KOHA a petició dels usuaris.
- 4 jornades anuals de formació presencial a les oficines de la Diputació de Barcelona, a fi de donar a conèixer les darreres novetats del producte i per resoldre dubtes als usuaris.
- Presentació de les interfícies, tant de l'administrador com dels usuaris, en llengua catalana.
- Integració de Big Data per a estadístiques avançades.
- Oferir un motor de recomanació basat en intel·ligència artificial als mòduls de difusió (OPAC i VuFind).
- Oferir un assistent IA dins el mòdul d'administració per a l'enriquiment automàtic de registres bibliogràfics:
 - Obtenció dels resums dels llibres.
 - Glossari de l'obra.
 - Suggestiu de matèries.
- Motor de cerca ElasticSearch.
- Garantir la traducció completa del sistema al català (Administració KOHA, OPAC i VuFind), tenint especial cura de mantenir aquesta traducció després de cada adaptació o actualització de versió.
- Proveïment de dades estadístiques sobre ús i comportament d'usuaris a partir de l'anàlisi de dades del sistema amb l'objectiu d'orientar i condicionar la planificació del servei de biblioteca.
- Garantia de redireccionament dels enllaços publicats en cas de canvis als servidors per tal d'evitar trencament d'url's publicades externament.

5.6. Disponibilitat de la solució

S'ha de garantir la disponibilitat de la solució durant les 24 hores del dia els 365 dies de l'any. En els 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 SaaS, s'haurà de procedir a la seva planificació, pal·liant, en la mesura del possible, els talls que provoquin no disponibilitat de la solució.

Els treballs programats s'executaran en la finestra de temps que menys perjudici causi a l'usuari final de la solució i, en tots els casos, hauran de ser autoritzats per la DSTSC.

Les actuacions programades s'hauran de notificar a la DSTSC amb un mínim de 2 dies laborables d'antelació. Aquest requisit de notificació no serà d'aplicació en aquelles actuacions que tinguin per objectiu resoldre una incidència de caràcter crític, per tant, quan es produeixi una pèrdua o s'observi el risc d'una pèrdua total de la disponibilitat de la solució.

5.7. Gestió de les incidències

L'empresa contractista haurà de resoldre qualsevol error de funcionament de la solució. Les incidències detectades per qualsevol de les biblioteques sectorials implantades es faran arribar categoritzades a l'empresa contractista per part dels propis usuaris afectats.

Els temps de resposta i de resolució d'incidències no es podran veure afectats per augments esporàdics del nombre d'incidències ni per la coincidència amb altres tasques que es puguin efectuar sobre la solució de gestió.

Davant els incidents de seguretat, la contractista ha de tenir en compte:

- La classificació dels incidents de seguretat es farà segons indica la guia CCN-STIC 817, tenint el contractista la 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 estarà resolta si té el vistiplau funcional i tècnic de la DSTSC. Tota incidència resolta per l'empresa contractista que no rebí el vistiplau de la DSTSC serà retornada a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució.

5.8. Tasques d'administració i suport

És responsabilitat del contractista la realització del corresponent pla de còpies de seguretat, tant a nivell d'aplicació com a nivell de base de dades. El contracte inclou el necessari monitoratge, tant del maquinari com de la resta de components de la solució; en aquest últim cas i en funció dels períodes de no-disponibilitat, es calcularan les penalitzacions corresponents.

5.9. Canals de comunicació

La DSTSC disposa d'una eina de seguiment de les peticions el Service Desk de PROLIN. A no ser que la DSTSC disposi altra cosa amb el contractista, la comunicació d'incidències o de peticions es realitzaran a partir d'aquesta eina.

En el cas d'incidències crítiques o urgents s'utilitzarà el telèfon en primera instància, que haurà d'estar disponible dins l'horari de servei establert i utilitzant el català o castellà com a llengua.

Els usuaris de les biblioteques sectorials afectades utilitzaran els canals de comunicació que l'empresa contractista disposi a tal efecte.

En el cas d'incidències crítiques s'utilitzarà el telèfon en primera instància. Posteriorment la petició s'escalarà pel canal habitual.

La gestió del compliment d'ANS serà a càrrec del contractista.

5.10. Borsa d'hores

El contracte preveu una borsa d'hores anuals pel desenvolupament de noves funcionalitats no previstes al manteniment, com són les eventuais adequacions o personalitzacions a fi d'adaptar la solució KOHA i els portals VuFind als requeriments específics dels centres gestors de les biblioteques sectorials.

Per tant, el contractista haurà de comptar amb els tècnics necessaris per a dur a terme aquestes actuacions seguint les directrius de la DSTSC.

A requeriment de la DSTSC, el contractista procedirà a valorar l'actuació sol·licitada i, un cop se li comuniqui el vistiplau, podrà iniciar les tasques derivades de l'encàrrec.

Una vegada la petició estigui validada i tancada per la DSTSC es podrà procedir al seu càrrec a la propera factura oberta.

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.

5.11. Horari de suport

El contractista proporcionarà un suport tècnic en horari d'atenció en dies laborables, de 9h a 17h, de dilluns a divendres no festius a la ciutat de Barcelona.

5.12. Equip de treball

En relació als 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 percentatge de dedicació final, s'hauran de correspondre amb els perfils següents:

- Responsable del contracte.
- Tècnics.

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

Responsable del Contracte

L'empresa contractista assignarà un Responsable del contracte amb les tasques de coordinació, seguiment, control de la gestió i qualitat del servei i amb qui es treballarà per fixar i revisar la prestació del servei. Per part de la Diputació de Barcelona, la DSTSC designarà un coordinador que realitzarà les funcions anàlogues.

El responsable del contracte de l'empresa contractista coneixerà en profunditat els serveis coberts pel contracte i assegurarà que tot el personal de l'empresa contractista que participa en el present servei tingui els coneixements necessaris i assumeixi els compromisos de servei adquirits, a més de vetllar pel compliment de tots els aspectes inclosos en el contracte.

Tècnics

L'empresa contractista haurà de disposar d'un equip tècnic adientment dimensionat capaç d'executar 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 d'adequacions o implementacions concretes.

Els tècnics assumiran la resta de les tasques identificades en el present Plec de prescripcions tècniques.

5.13. Suport funcional

Per tal d'assegurar el correcte funcionament de la solució proposada i ajudar als diferents tipus d'usuaris a aprofitar al màxim totes les funcionalitats incorporades, el contractista oferirà, dins de l'horari establert, suport telefònic o per correu electrònic als usuaris corporatius dels centres documentals, un servei destinat a donar suport a qualsevol consulta o dubte de funcionament de l'aplicació.

6. Seguiment del contracte

A petició de la DSTSC, el contractista farà un informe en relació a l'execució del contracte, on figurarà l'evolució de totes les actuacions realitzades.

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

Dades del suport:

- Incidències tancades: amb codi, categoria, descripció, data obertura, data de tancament i compliment de l'ANS.
- Incidències no tancades: amb codi, categoria, descripció i data obertura.
- Adaptacions, adequacions personalitzacions finalitzades: amb codi, descripció, data d'inici i data de realització.
- Adaptacions, adequacions personalitzacions finalitzades en curs: amb codi, descripció, data d'inici i data prevista de realització.
- Percentatge d'acompliment d'ANS en la resolució de les incidències. Per categoria, total trimestral i evolució.

Resum dades monitoratge:

- Temps de disponibilitat de la solució.
- Alarmes generades per tipologia.
- Dades de la gestió de la capacitat: disponibilitat d'espai, nombre usuaris, rendiment, etc.
- Gràfiques d'evolució.
- Llista d'alarmes registrades durant el període.
- Propostes d'evolució de la plataforma.

Dades gestió:

- Estat d'accions de millora del contracte.
- Situació econòmica del contracte indicant les factures presentades.

Si els tècnics de la DSTSC ho consideren necessari, s'organitzaran reunions de seguiment, per tal de treballar per a la millora constant de la prestació. A aquestes reunions hi assistirà el responsable del contracte de l'empresa contractista i en elles es revisarà el funcionament dels processos, es definiran propostes de millora i es farà un seguiment de tot allò relacionat amb el contracte. L'acta de la reunió anirà a càrrec de l'empresa contractista.

La DSTSC podrà demanar informes puntuals sobre problemes, incidències, canvis, propostes de millora, etc. 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.

7. Posada en marxa

Serà responsabilitat del contractista la realització de les diferents fases i tasques que conformen la posada en marxa de la solució, el cost de les mateixes s'entendrà a tots els efectes inclòs en el contracte.

A l'inici de l'execució del contracte, l'empresa contractista haurà de presentar el pla d'arrencada, que ha d'incloure els mecanismes necessaris per definir la posada en marxa de la solució: Traspàs de coneixement, reunions, connectivitat a l'entorn, presentació de recursos assignats i concreció de protocols d'actuació.

Aquests mecanismes han de permetre a l'empresa complir els ANS establerts a partir d'un mes natural comptador des de la data de la signatura del contracte. A partir d'aquest moment s'aplicaran les penalitats establertes.

Formen part de la prestació les activitats d'implementació i formació als usuaris de la corporació prèvies a la posada en marxa, per assegurar el correcte funcionament del sistema d'acord amb les especificacions detallades (tant tècniques com funcionals), així com qualsevol activitat posterior necessària per a la incorporació de nous centres gestors o noves empreses externes (definició, assignació, gestió d'usuaris, formació, etc.).

Així mateix, forma part la posada en marxa la migració i càrrega de dades de tots els servidors KOHA al moment d'iniciar-se el contracte així com els seus portals de difusió, ja siguin OPAC o VuFind.

8. Acords de Nivell de Servei (ANS)

El càlcul de l'ANS es realitzarà amb una periodicitat mensual i considerant l'horari de la prestació i el mes natural.

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

Les peticions només es consideraran finalitzades si es troben completament documentades i tenen el vistiplau funcional i tècnic de la DSTSC, en cas contrari seran

retornades a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució, a tots els efectes i responsabilitats establertes en l'ANS corresponent.

Temps de resolució: És el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència al contractista, pel canal previst, fins que la incidència queda resolta i documentada per l'empresa contractista.

Informe de valoració: És el temps 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.

8.1. **ANS de Disponibilitat**

S'estableix en un mínim del 95% sobre la disponibilitat de la solució, amb les penalitats corresponents definides al PCAP per al cas d'incompliment.

Càlcul de la disponibilitat

Disponibilitat, és el percentatge d'hores en què la solució de gestió està disponible.

La fórmula per al càlcul mensual de la disponibilitat de la solució de gestió és la següent:

- Hores de disponibilitat efectiva = Hores de disponibilitat compromesa - Hores d'indisponibilitat de la solució.
- Disponibilitat = (Hores de disponibilitat efectiva / Hores de disponibilitat compromesa) x 100

Hores de disponibilitat compromesa. Són les hores en les que la solució de gestió estarà disponible, descomptant el temps dedicat al manteniment, i es calcula per mesos. Es computaran tots els mesos per 30 dies de 24 hores, per tant, es demana un compromís de disponibilitat de 720 hores mensuals.

Hores d'indisponibilitat de la solució. Nombre d'hores mensuals en las que la solució de gestió no està disponible, fora del temps dedicat al manteniment.

8.2. **ANS de Resolució d'Incidències**

En relació als ANS que s'hauran d'observar, es treballarà a partir dels conceptes següents:

- **Temps de resolució.** És el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència al contractista, pel canal previst, fins que la incidència queda resolta i documentada per l'empresa contractista. No computaran els períodes de temps

en què el contractista està pendent de resposta per part dels tècnics de la Diputació de Barcelona.

- Horari de suport. És l'interval horari on es comptabilitzaran els acords de nivells de servei.

S'estableixen quatre categories d'incidències amb diferents ANS pel temps de resolució (els temps són sempre dins de l'horari de suport):

Indicadors per a la Gestió d'incidències	Temps de resolució
<i>A1. Crítica.</i> Incidències que suposen no accedir a la solució o afecten de manera molt global a tot el sistema.	4 hores
<i>A2. Urgent.</i> Incidències que suposen l'aturada d'alguna funcionalitat bàsica.	1 dia laborable
<i>A3. Important.</i> Incidències que afecten a una funcionalitat amb impacte limitat.	7 dies laborables
<i>A4. Estàndard.</i> Incidències que no aturen l'operativa diària.	15 dies laborables

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

9. Devolució de la solució de gestió

La fase de devolució de la solució de gestió precedeix a la finalització del contracte i té com a objectiu preparar la seva transferència al personal tècnic de la DSTSC. En aquesta fase el contractista haurà de definir i executar el Pla de devolució, 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 què es realitzarà aquesta devolució.

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

El contractista haurà de presentar com a part integrant de la seva proposta tècnica el Pla de devolució provisional, amb el 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 del nou contractista.
- El conjunt de tasques incloses en el Pla de devolució no podran superar el termini màxim de dues 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.

Dos mesos abans de la finalització del contracte, l'empresa contractista haurà de presentar el pla de devolució definitiu que inclogui els mecanismes necessaris per tal de traspasar tota la informació relacionada amb el contracte 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.

El pla de devolució no ha de suposar cap discontinuïtat en la prestació 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.

10. Transició de la solució de gestió

La fase de transició del servei es correspon amb el període de temps on la nova empresa contractista (quan s'ha donat el cas que hi ha hagut alternança entre contractistes) ha de realitzar tasques relatives al traspàs de coneixement i de caire preparatori, pel que fa al seu equip de treball, per assumir la fase d'arrancada o posada en marxa de la

solució amb plena garantia de continuïtat i en la data prevista d'inici de prestació del contracte.

Aquesta fase de transició de la solució de gestió s'estableix entre el moment de la formalització del contracte i l'inici de la prestació del nou contracte.

Entre els objectius d'aquesta fase destaquen:

- Recollir el traspàs de coneixement per part del contractista sortint amb la finalitat de garantir la continuïtat de la solució.
- Recollida acurada de requeriments per a la planificació de l'arrancada de la solució per part del contractista alternatiu.
- Preparació i proves dels accessos remots a la solució, per a la seva disponibilitat el dia d'inici de la prestació efectiva de la solució.
- Preparació de les interfases per a la càrrega de totes les dades (dades, documents, etc.) aportades per l'empresa que finalitza el contracte

En aquest sentit, l'empresa contractista s'haurà de comprometre a realitzar una bona gestió i seguiment de les tasques objecte d'aquest contracte, garantint-ne la prestació continuada en el temps, segons els acords de nivell de serveis i amb lliuraments de qualitat, així com assegurar el traspàs d'informació (procediments de gestió, dades i documents) i coneixement entre contractistes en la fase de transició.

Quan hi hagi continuïtat de contractista aquesta haurà de lliurar a la DSTSC una memòria tècnica explicativa proposant millores, si escau, en la prestació del servei.

Metadades del document

Núm. expedient	2026/0018738
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de Prescripcions Tècniques per a la contractació d'una solució integral de gestió de les biblioteques sectorials de la Diputació de Barcelona sobre la plataforma de programari lliure KOHA
Codi classificació	3179 - Contractacions mixtes per procediment obert

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Francisco Javier Gimenez Bruque(TCAT)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	14/07/2026, 09:49

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
6ab43c8cc2b1e4b250e3	https://seuelectronica.diba.cat	

