Àrea de Serveis Generals i Transició Digital
Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ADMINISTRACIÓ DELS SISTEMES DE BASE DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA.

Exp. 2026/0027291

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 0aa1bf363c9f0e5dd163 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

Índex

1. Antecedents
2. Objecte
3. Abast
4. Descripció del servei
   - *4.1. Especificacions de l'entorn o de la plataforma tecnològica*
   - *4.2. Gestió del monitoratge*
   - *4.3. Gestió de les incidències*
   - *4.4. Tasques d'administració i suport*
   - *4.5. Volumetria*
   - *4.6. Canals de comunicació*
   - *4.7. Equip de treball*
   - *4.8. Horari del servei*
5. Seguiment del contracte
6. Posada en marxa
7. Acords de Nivell de Servei (ANS)

   Tasques d'administració

   Resolució d'incidències
8. Penalitats
9. Devolució del servei
10. Transferència tecnològica i/o de coneixement
11. Accés remot per la prestació dels serveis contractats

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 0aa1bf363c9f0e5dd163 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

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.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 0aa1bf363c9f0e5dd163 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

Pel que fa a l'objecte específic d'aquest expedient, els sistemes d'informació utilitzats per empleats i tècnics municipals s'executen sobre uns components fonamentals que permeten que qualsevol infraestructura tecnològica funcioni. Aquests components s'anomenen sistemes de base i son l'esquelet sobre el qual es construeix la resta d'aplicacions, serveis i processos digitals. Dins dels sistemes de base hi trobem programaris com ara sistemes operatius, serveis de xarxa, plataformes de virtualització, serveis de seguretat o de gestió .

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 del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.

2. Objecte

És objecte del present Plec la contractació del servei d'administració dels sistemes de base de la Diputació de la Barcelona.

3. Abast

En relació a la prestació concreta del servei a contractar, l'empresa contractista serà la responsable de l'administració dels sistemes de base.

Aquests serveis d'administració es concreten en:

- Monitorització dels sistemes.
- Resolució d'incidències
- Execució de tasques d'administració.

4. Descripció del servei

L'empresa contractista haurà de disposar dels certificats que es detallen a la Clàusula 1.10 PCAP:

- Solutions Partner for Infrastructure (Azure)
- Broadcom Advantage Partner Program Premier
- Citrix Fusion Reseller - Platinum

S'admetran certificacions o categories equivalents dels fabricants corresponents, sempre que acreditin un nivell de partnership igual o superior al requerit.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 0aa1bf363c9f0e5dd163 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

4.1. Especificacions de l'entorn o de la plataforma tecnològica

En aquest apartat es defineixen els sistemes de base inclosos en el contracte. El servei contractat ha de donar suport a tots aquests serveis i a les possibles evolucions que es produeixin durant l'execució.

- **Administració dels servidors amb sistema operatiu LINUX:**
  - 360 servidors.
- **Citrix:**
  - Entorn per al lliurament d'escriptoris i aplicacions virtuals.
  - Entorn per al control d'entrega d'aplicacions (ADC).
- **Vmware:**
  - 3 vCenter
  - 83 hosts ESXi
- **Servidors Windows, administració M365 i Azure:**
  - 325 servidors amb sistema operatiu Windows
  - Azure Landing zone
  - Plataforma Microsoft 365 (Aprox. 20.000 bústies).
  - Directori Actiu i Entra iD
  - Power Platform
- **Altres sistemes:**
  - Serveis bàsics de xarxa: DNS, DHCP, NFS, NTP.
  - Remote Desktop Services, servidors de fitxers i impressió.
  - Sistema correu net (Relay)
  - Internet Information Server.
  - Microsoft SQL Server.

En previsió de l'evolució habitual de la infraestructura TIC, l'empresa contractista haurà d'assumir, sense cost addicional per a la Diputació de Barcelona, un increment de fins al 10% anual en el nombre de servidors i en els serveis associats inclosos en el contracte. Aquest increment es considera inclòs dins l'abast ordinari de la prestació.

4.2. Gestió del monitoratge

L'empresa contractista haurà de monitorar la disponibilitat de tots els sistemes administrats de manera ininterrompuda en modalitat 24x7. Això implica:

- Monitorar la disponibilitat dels diferents elements que configuren els diferents sistemes.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 0aa1bf363c9f0e5dd163 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

- Monitorar la utilització de la plataforma detectant usos no desitjats o ciberatacs.
- Monitorar la publicació de vulnerabilitats dels sistemes.
- Monitorar les dates de finalització de suport del fabricant dels sistemes.
- Monitorar la capacitat dels sistemes i el seu rendiment, proposant, si escau, les millores necessàries.

A partir de l'activitat de monitoratge dels sistemes de base l'empresa contractista notificarà els esdeveniments quan sigui detectats i actuarà immediatament obrint una incidència o una tasca d'administració.

El monitoratge ha de permetre fer una correcta gestió de la capacitat i per tant ha de servir per proposar actuacions de forma proactiva per evitar que es produeixin caigudes de rendiment o talls de disponibilitat.

La DSTSC posarà a l'abast de l'empresa contractista eines de monitoratge dels sistemes a administrar i podrà utilitzar eines pròpies sempre que no interfereixen en la seguretat i funcionament dels sistemes.

Monitorització serveis crítics

L'empresa contractista també monitoritzarà en 24x7 la disponibilitat de serveis crítics (fins un màxim de 15) i elements de comunicacions clau (fins un màxim de 20) a través d'eines que la Diputació de Barcelona li posarà a disposició. Per qualsevol incidència en aquests serveis i equips el servei executarà els procediments previstos per la DSTSC per la notificació i escalat.

L'empresa contractista haurà d'assumir, sense cap cost addicional per a la Diputació de Barcelona, l'increment de serveis i elements crítics fins a un màxim d'un 10% anual.

4.3. Gestió de les incidències

Es tracta d'aquelles actuacions que tenen com a objectiu resoldre en el mínim temps possible disfuncions en el servei contractat. fins i tot si es deriven d'un mal ús de l'usuari o de la configuració o parametrització del software.

A més, es considerarà incidència qualsevol esdeveniment que causa, o pot causar, una indisponiblitat del servei (accés a la solució, aturada del servei, etc.) o un incident de seguretat (confidencialitat, integritat i disponibilitat) que afecti al sistema d'informació i/o a les dades de caràcter personal.

Per tant, l'empresa contractista haurà de resoldre qualsevol incidència en el servei.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 0aa1bf363c9f0e5dd163 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

Les incidències detectades per la DSTSC es faran arribar categoritzades al contractista, a través de l'eina de gestió homologada en tot moment per la DSTSC.

Totes les accions realitzades en la resolució de les incidències hauran de quedar documentades en l'eina de gestió.

Si per la resolució de la incidència és necessària l'execució de tasques d'administració, aquesta incidència no es tancarà fins que estiguin totes realitzades.

Serà responsabilitat de l'empresa contractista: l'anàlisi de la incidència, proposar solucions i implementar la solució acordada amb la DSTSC.

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

- Garantirà la disponibilitat de recursos durant tot l'horari de servei i disposarà d'alarmes que notifiquin el no compliment dels temps establerts.
- Qualitat de la solució. Treballarà per tal que la solució 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 documentació de les incidències haurà de constar com a mínim de:
  a) Una descripció tècnica dels canvis realitzats.
  b) Totes les proves realitzades que verifiquen la resolució de la incidència.
  c) La identificació de possibles millores.

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

4.4. Tasques d'administració i suport

L'empresa contractista haurà de realitzar totes les tasques necessàries per garantir un correcte funcionament dels sistemes de base a tots els nivells:

- Execució immediata de procediments de resposta a incidents de seguretat.
- Definició dels requeriments i procediments de salvaguarda i recuperació.
- Restauració del servei en cas de ciberatac o pèrdua de dades o equips.
- Instal·lació i gestió de les llicències contractades amb el fabricant.
- Configuració dels sistemes i parametrització per al correcte rendiment.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 0aa1bf363c9f0e5dd163 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

- Gestió i control dels usuaris administradors o de sistema, així com la seva seguretat, rols i perfils.
- Manteniment de versions dels diferents components tecnològics, així com l'aplicació de pegats.
- Preparació de l'entorn per a nous projectes i evolució dels existents.
- Planificar i executar els canvis en la configuració dels diferents serveis que formen part dels sistemes de base.
- Tasques de caràcter preventiu necessàries per al correcte funcionament dels diferents serveis que formen part dels sistemes de base.
- Donar resposta a dubtes tecnològics sobre els sistemes de base.

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.

Aquestes tasques es planificaran conjuntament entre la DSTSC i el referent tècnic de l'empresa contractista en reunions periòdiques de seguiment del servei

Per a les tasques repetitives s'elaborarà un procediment conjuntament amb la DSTSC que permetrà l'execució més ràpida.

Per a les tasques no procedimentades l'empresa contractista presentarà un document de canvi que els tècnics de la DSTSC hauran de validar.

D'altra banda, aquelles actuacions que impliquin una aturada en el servei productiu, o bé la DSTSC determini que tenen un risc important d'afectar a la qualitat del servei, s'hauran d'executar fora de l'horari laboral, o sigui, entre les 17:30 i les 7:30h de dilluns a divendres no festius a Barcelona ciutat, i en qualsevol horari en els festius i caps de setmana, segons una planificació prèvia acordada entre la DSTSC i el contractista. L'execució d'aquestes tasques no suposarà cap cost afegit.

El nombre d'hores dedicades a actuacions fora de l'horari laboral no superarà les 40 hores anuals.

El desplaçament de tècnics a les reunions de planificació o per la realització presencial de tasques no suposarà cap cost addicional per a la Diputació de Barcelona.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 0aa1bf363c9f0e5dd163 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

Qualsevol tasca realitzada es documentarà adequadament i s'executarà seguint els procediments de la gestió del canvi aplicats a la DSTSC. L'empresa contractista registrarà cada tasca realitzada a l'eina de gestió de Diputació de Barcelona.

4.5. Volumetria

Amb una finalitzat orientativa mostrem aquest resum de les incidències i tasques d'administració categoritzades (segons la clàusula 7 on es descriuen els acords de nivell de servei) realitzades durant l'any 2025. En cap cas aquest resum no limita ni el número d'incidències, ni el de tasques administratives objecte d'aquest contracte.

	Critiques	Urgents	Importants	Estàndards
Tasques d'administració	26	39	370	1.011
Incidències	31	250	54	456

4.6. Canals de comunicació

La DSTSC utilitza com a eina de seguiment de les peticions el Service Desk de PROLIN. La comunicació d'incidències o de peticions es realitzaran a partir d'aquesta eina a l'empresa contractista que rebrà un correu electrònic.

Qualsevol canvi de situació de la incidència o petició que faci l'empresa contractista ha de quedar reflectit en el Service Desk.

En el cas d'incidències crítiques o urgents o haver-se d'executar tasques d'administració crítiques i urgents, s'utilitzarà el telèfon en primera instància, que haurà d'estar disponible 24x7 i utilitzant el català o castellà com a llengua. Posteriorment la petició s'anotarà també en el Service Desk.

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

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

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 0aa1bf363c9f0e5dd163 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

4.7. 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:

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

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

Delegat de protecció de dades

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

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 0aa1bf363c9f0e5dd163 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

S'ha valorat el percentatge de dedicació del Delegat de protecció de dades en un 2% 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.

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

S'ha valorat el percentatge de dedicació del Responsable del Contracte en un 5% 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.

Referent tècnic

Serà l'interlocutor únic amb els tècnics de la DSTSC i qui coordinarà els tècnics de l'empresa 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 al correcte desenvolupament del contracte.
- Supervisar l'aplicació dels procediments que sol·liciti la DSTSC.
- Assistir a les reunions periòdiques de seguiment del contracte.
- Gestionar les tasques o procediments, aplicant mesures correctives en cas de desviació.
- Garantir la qualitat dels procediments i tasques.
- La gestió de les intervencions planificades.
- Elaborar els informes tècnics de seguiment i sota demanda.
- Analitzar la prestació per tal de proposar millores.
- Definició del pla de treball que servirà com a guia per a l'execució de les prestacions durant la vigència del contracte.
- Gestió de l'escalat.

Per aquesta persona s'estima una dedicació efectiva ordinària del 60% de la seva jornada laboral segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 0aa1bf363c9f0e5dd163 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores. Tot i això ha de tenir present que en qualsevol moment ha de poder respondre a consultes sobre l'estat d'incidències o peticions i podrà requerir-se la seva presencia, sense que això suposi cap cost econòmic addicional a la Diputació de Barcelona. És imprescindible que aquesta persona disposi d'un telèfon mòbil destinat a la seva localització.

La presencialitat mínima a la seu de Diputació serà de 12 hores setmanals. Aquesta presencialitat es podrà establir de forma periòdica però estarà sempre subjecte a les necessitats del servei.

Equip tècnic

L'empresa contractista haurà de disposar per a la prestació adient del contracte de 4 tècnics especialistes amb un nivell de dedicació estimat del 100% de la seva jornada laboral i 4 tècnics de suport amb un nivell de dedicació estimat del 50% 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.

La presencialitat a la seu de la Diputació pels 4 tècnics especialistes serà de 15 hores setmanals. Aquesta presencialitat es podrà establir de forma periòdica però estarà sempre subjecte a necessitats del servei.

No s'estableix una presencialitat a la seu de la Diputació pels 4 tècnics de suport. Tot i així, la seva presencialitat pot ser requerida de forma puntual per necessitats del servei.

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

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

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

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 0aa1bf363c9f0e5dd163 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

Regles especials en relació al personal de l'empresa contractista

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

- Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, reunint els requisits exigits en el 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.
- L'empresa 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.
- L'empresa 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.
- L'empresa 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 plecs objecte del contracte.
- En el cas que els tècnics no satisfacin els mínims d'eficiència, de metodologia, aptitud i eficàcia desitjats, la DSTSC podrà demanar la seva substitució a l'empresa contractista, que l'haurà de fer efectiva en un temps màxim de dues setmanes.
- En el cas excepcional de que 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 en la seva oferta. Qualsevol modificació dels tècnics haurà de ser comunicada a la DSTSC amb una antelació mínima de 1 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 2 setmanes, que s'entendrà el temps màxim a partir del qual el nou recurs s'incorpori a l'equip de treball.
- L'empresa contractista haurà d'informar a la DSTSC de qualsevol contingència que afecti al seu personal i haurà de disposar de personal per donar-ne cobertura immediata si es considera necessari.
- Qualsevol absència planificada del personal de l'empresa contractista haurà de ser aprovada per la DSTSC.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 0aa1bf363c9f0e5dd163 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

4.8. Horari del servei

És l'interval horari on es comptabilitzaran els acords de nivells de servei. Per a tot el contracte serà de 24x7.

5. Seguiment del contracte

El contractista farà un informe mensual en relació a l'execució del contracte, on figurarà l'evolució de totes les actuacions realitzades. Aquest informe estarà a disposició de la DSTSC abans del 5è dia laborable de cada mes posterior al que s'està avaluant.

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

Dades del suport:

- Llista d'incidències i peticions tancades: amb codi, categoria, descripció, data obertura, data de tancament i compliment de l'ANS.
- Llista d'incidències i peticions no tancades a final de període: amb codi, categoria, descripció i data obertura i compliment de l'ANS.
- Quadre resum de peticions i incidències tancades per categoria amb percentatge d'acompliment d'ANS.
- Evolució mensual del nombre d'incidències i peticions obertes.
- Evolució mensual compliment ANS.

Resum dades monitoratge:

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

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 assistiran per part de l'empresa contractista el responsable del contracte i el

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 0aa1bf363c9f0e5dd163 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

referent tècnic. En aquestes reunions es revisaran els informes mensuals, 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.

6. Posada en marxa

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.

L'empresa 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.

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

Per a la posada en marxa del servei, l'empresa contractista disposarà d'un termini de 10 dies laborables, comptadors a partir de la data d'aprovació del pla de posada en marxa. A partir d'aquest moment, s'aplicaran les penalitats corresponents.

La DSTSC assignarà un interlocutor que treballarà 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.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 0aa1bf363c9f0e5dd163 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

7. Acords de Nivell de Servei (ANS)

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

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 que 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 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 resposta: és el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència a l'empresa contractista pel canal previst fins que aquesta l'assumeix assignant els recursos necessaris per poder complir el temps de resolució.

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

Tasques d'administració

L'interval horari on es comptabilitzaran els acords de nivells de servei per l'execució de les tasques d'administració serà de 24x7.

Amb l'objectiu de garantir la disponibilitat i seguretat dels equips s'estableixen quatre categories de criticitat de peticions amb diferents ANS pels temps de resolució (els temps són sempre dins de l'interval horari indicat):

- **Crítica**. Peticions preventives davant ciberatacs o situacions que posen en risc la disponibilitat del servei.
    - Temps de resolució: 1 hora
- **Urgent**. Peticions que afecten a la posada en marxa d'un servei.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 0aa1bf363c9f0e5dd163 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

  - Temps de resolució: 8 hores (de dilluns a divendres no festius a Barcelona ciutat)

- **Important**. Peticions de millora o ampliació del servei.

  - Temps de resolució: 3 dies laborables (de dilluns a divendres no festius a Barcelona ciutat)

- **Estàndard**. Peticions de manteniment del servei.

  - Temps de resolució: 7 dies laborables (de dilluns a divendres no festius a Barcelona ciutat).

Resolució d'incidències

L'interval horari on es comptabilitzaran els acords de nivells de servei per a la resolució d'incidències serà de 24x7.

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

- **Crítica**. Incidències que afecten de manera molt global a tota la plataforma.

  - Temps de resposta: Immediata
  - Temps de resolució: 4 hores

- **Urgent**. Incidències que suposen l'aturada parcial de l'entorn o suposen un greu impacte en la plataforma.

  - Temps de resposta: 4 hores
  - Temps de resolució: 24 hores

- **Important**. Incidències que generen un funcionament incorrecte en l'ús de la plataforma.

  - Temps de resolució: 3 dies laborables (de dilluns a divendres no festius a Barcelona ciutat)

- **Estàndard**. Incidències que no repercuteixen sobre l'explotació diària de la plataforma.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 0aa1bf363c9f0e5dd163 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

- Temps de resolució: 7 dies laborables (de dilluns a divendres no festius a Barcelona ciutat).

8. 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 mensualment, amb efectes a la facturació del mes calculat.

La quantitat màxima de penalitat es fixa en un 50% de l'import mensual (IVA exclòs). La quantia no podrà ser superior al 10% del preu total del contracte, IVA exclòs, ni el total de les mateixes podrà superar el 50% del preu total del contracte, IVA exclòs.

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

- Durant les reunions entre la contractista i els tècnics de la DSTSC 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 a la contractista.
- Durant la reunió de seguiment la contractista podrà manifestar tot allò que consideri convenient.
- Posteriorment el contractista elaborarà un document on es recolliran els incompliments detectats per part de la DSTSC i les disconformitats manifestades per l'empresa i el lliurarà a la DSTSC.
- Finalment, en el cas que la DSTSC consideri que realment s'han produït els incompliments, elaborarà un informe i la Diputació de Barcelona adoptarà un acord administratiu i notificarà la imposició de la penalitat a la contractista, això com la quantitat exacta que aquest haurà de descomptar en la factura corresponent al primer període de facturació obert i atorgarà a l'empresa un termini per presentar al·legacions.
- 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.

S'estableixen les següents penalitats per incompliment dels ANS establerts:

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 0aa1bf363c9f0e5dd163 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

1. Per les **tasques d'administració** crítiques i urgents indicades en la clàusula 7: 1% de l'import mensual del contracte, sense IVA, per cada hora completa de retard que sobrepassi l'ANS fitxat.

2. Per les **incidències** crítiques i urgents indicades en la clàusula 7: 1% de l'import mensual del contracte, sense IVA, per cada hora completa de retard que sobrepassi l'ANS fitxat.

9. 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. En aquesta fase el contractista 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.

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.

Tres mesos abans de la finalització del contracte, l'empresa contractista haurà de presentar el pla de devolució del servei que inclogui els mecanismes necessaris per tal de traspassar tota la informació relacionada amb el servei prestat a la Diputació de Barcelona, 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.

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.

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

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 0aa1bf363c9f0e5dd163 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

1. Coneixement. Determinar el nombre de sessions de traspàs i tipologies d'aquestes (workshops, conferencies, 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.

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

Les incidències o tasques 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. Transferència tecnològica i/o de coneixement

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

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

11. Accés remot per la prestació dels serveis contractats

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

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

La connexió necessària per aquest accés remot haurà d'estar operativa en el moment d'inici del contracte. L'empresa contractista operarà d'acord amb les instruccions

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 0aa1bf363c9f0e5dd163 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

tècniques de la DSTSC relatives a l'administració dels sistemes informàtics i de comunicacions.

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

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

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

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 0aa1bf363c9f0e5dd163 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

Metadades del document

Núm. expedient	2026/0027291
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques particulars relatiu al servei d'administració de sistemes de base de la Diputació de Barcelona
Codi classificació	3106 - Contractacions de serveis per procediment obert subjecte a regulació harmonitzada

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Francisco Javier Gimenez Bruque(TCAT)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	18/09/2026, 14:40

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
0aa1bf363c9f0e5dd163	https://seuelectronica.diba.cat	