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 DE MANTENIMENT DE L'EQUIPAMENT INFORMÀTIC DEL LLOC DE TREBALL CORPORATIU DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA

Exp. 2026/0028828

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 276c43de7bf8b03b6fe7 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

Índex

1. Antecedents ... 3
2. Objecte ... 4
3. Abast ... 4
4. Descripció del servei ... 6
4.1. Equipament informàtic ... 6
4.2. Gestió de les incidències ... 9
4.3. Gestió de garanties, recanvis, i protecció de dades ... 10
4.4. Canals de comunicació, registre, procediments i eines ... 11
4.5. Centres de treball de la Diputació de Barcelona ... 12
4.6. Gestió de l'inventari ... 12
4.7. Bossa d'hores ... 13
4.8. Equip de treball ... 14
4.9. Horari del servei ... 15
4.10. Regles especials en relació al personal de l'empresa contractista ... 15
5. Seguiment del contracte ... 17
5.1. Informe mensual de seguiment ... 17
5.2. Reunions de seguiment ... 17
5.3. Modalitat de les reunions ... 18
6. Posada en marxa ... 18
7. Acords de Nivell de Servei (ANS) ... 19
8. Penalitats ... 20
9. Devolució del servei ... 21
10. Transició del servei ... 22
11. Transferència tecnològica i/o de Coneixement ... 23
12. Accés remot per la prestació dels serveis contractats ... 24

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 276c43de7bf8b03b6fe7 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.

Pel que fa a l'objecte específic d'aquest expedient, ha de garantir la disponibilitat i bon funcionament de tot l'equipament informàtic, utilitzat en els llocs de treball, que suposa una eina imprescindible per al desenvolupament de les funcions de cada empleat, d'una banda, resolent les incidències que es puguin produir i d'altra banda, executant

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 276c43de7bf8b03b6fe7 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

tasques de suport, com ara: l'ampliació de capacitat, el lliurament, trasllat, revisió o configuració dels equips. Així doncs, la contractació inclou:

- Resolució d'incidències.
- Tasques de suport.

L'empresa contractista haurà de complir aquest objectiu adequant-se als procediments, processos i eines implementades dins de la Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius de la Diputació de Barcelona.

Les especificacions que figuren en el present document s'ajusten al que es preveu a l'article 126, *Regles per a l'establiment de prescripcions tècniques*, de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.

2. Objecte

És objecte del present plec fixar les condicions tècniques per a la contractació del servei de manteniment de l'equipament informàtic del lloc de treball corporatiu de la Diputació de Barcelona.

3. Abast

El contracte té per objecte garantir la disponibilitat i el correcte funcionament de tot l'equipament informàtic utilitzat en els llocs de treball. El contracte inclou el manteniment de tot l'equipament informàtic utilitzat pels llocs de treball corporatius, classificat en els entorns següents:

- Equipament ubicat al domicili
  - Pantalles
  - Ratolins
  - Teclats

L'equipament ubicat al domicili de la persona usuària forma part de l'abast del contracte. Tanmateix, queda expressament exclosa qualsevol actuació presencial en aquest emplaçament. El suport es prestarà mitjançant assistència remota o mitjançant la gestió de l'equip en dependències corporatives quan sigui necessari

- Equipament que es desplaça amb la persona usuària
  - Ordinadors portàtils
  - Tauletes

- Equipament ubicat a les diferents seus de la Diputació de Barcelona
  - Ordinadors portàtils compartits
  - Ordinadors de sobretaula compartits (CPU, pantalla, teclat i ratolí)
  - Tauletes compartides
  - Pantalles, teclats i ratolins

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 276c43de7bf8b03b6fe7 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

- Impressores locals
- Plotters
- Equips de videoconferència

El contracte inclou també el manteniment de perifèrics associats, com ara lectors de targetes, estacions d'acoblament, dispositius multimèdia, unitats òptiques externes, unitats d'emmagatzematge externes i càmeres web, entre d'altres.

Línies de servei

Per tal de garantir la disponibilitat i l'operativitat de tot aquest equipament, el contracte preveu dues línies principals de servei:

1. Resolució d'incidències.

El servei inclou la gestió i resolució de totes les incidències que requereixin una intervenció física sobre l'equipament i que no hagin pogut ser resoltes pel primer nivell de suport mitjançant assistència remota o telefònica.

Es prestarà una atenció especial a les incidències d'impacte alt, especialment les relacionades amb espais o esdeveniments crítics: sessions plenàries, actes públics, Palau Güell, etc.

Inclou les actuacions següents:
- Diagnosi, reparació o substitució de maquinari.
- Suport al programari instal·lat.
- Coordinació de garanties amb els fabricants.
- Gestió de reparacions o renovacions dels equips.

En cas que l'equip no estigui en garantia, la DSTSC assumirà el cost de les peces, mentre que l'empresa contractista gestionarà i assumirà la intervenció.

2. Tasques de suport

Inclou, amb caràcter enunciatiu i no limitatiu, les tasques següents:

a) Manteniment i gestions tècniques
- Configuració inicial dels equips
- Lliurament i trasllat d'equipament
- Retirada i reciclatge d'equips.
- Revisió tècnica i manteniment preventiu.
- Neteja de ventiladors i components interns.
- Classificació i inventariat del material retirat.

b) Identitat digital i certificació
- Gestió de certificats electrònics TCAT i TCAT-P.
- Lliurament, configuració i instal·lació dels certificats.

c) Audiovisual i aules
- Configuració i calibració de projectors.
- Suport tècnic a sales de reunions híbrides.
- Preparació d'equips per a actes, fires i activitats formatives.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 276c43de7bf8b03b6fe7 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

d) Programari i seguretat
- Instal·lació i desinstal·lació de programari homologat.
- Eliminació de malware.
- Actualització dels sistemes antivirus.

e) Inventari i equipament
- Actualització i gestió de l'inventari d'equips.
- Gestió del servei de préstec temporal d'equipament.
- Gestió de la provisió de perifèrics (emmagatzematge i lliurament, sense adquisició).

Les tasques es realitzaran dins de l'horari laboral i sempre que no comprometin el compliment dels Acords de Nivell de Servei (ANS).

Registre i procediments. Totes les tasques i incidències s'hauran de registrar en les eines indicades per la DSTSC i s'executaran d'acord amb els procediments establerts.

Exclusió del servei d'impressió. El servei d'impressió centralitzat de les seus no és objecte d'aquest contracte, ni l'equipament ni el programari associat.

Despeses de mobilitat. Totes les despeses derivades de la mobilitat (desplaçaments de tècnics, equips i materials) aniran a càrrec de l'empresa contractista.

3. Bossa d'hores per a actuacions no tipificades o fora d'horari.

El contracte inclou una bossa d'hores destinada a cobrir actuacions no previstes o no incloses en l'abast ordinari del servei, així com intervencions a realitzar fora de l'horari habitual, prèvia autorització de la DSTSC, excepte en casos d'emergència.

Es podrà utilitzar per a:
- Proves pilot i actuacions especials.
- Tasques de planificació, disseny, implantació, migració o actualització de sistemes.
- Incidències crítiques fora d'horari
- Suport tècnic a esdeveniments fora de l'horari habitual

Totes les actuacions hauran d'estar justificades i sotmeses a validació posterior de la DSTSC.

4. Descripció del servei

4.1. Equipament informàtic

L'inventari actualitzat, a data de preparació del present plec de prescripcions tècniques, en relació a l'equipament a mantenir és el següent:

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 276c43de7bf8b03b6fe7 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

Categoria	Model_unificat	Quantitat
PC	Hp Elitedesk 800 G3	432
PC	Dell Optiplex 5050	272
PC	Pc Hp Pro 400 G9	172
PC	Hp Elitedesk 800 G2	122
PC	Hp Elitedesk 800 G5	95
PC	Hp Elitedesk 800 G1	87
PC	Hp Workstation Z240	14
PC	Altres models	12
PC	Hp Compaq Elite 8300	6

Categoria	Model_unificat	Quantitat
Portàtil	Teknoservice Ttln1417I3	1126
Portàtil	Hp Elitebook 840 G6	923
Portàtil	Hp Elitebook 640 G10	634
Portàtil	Hp Elitebook 640 G11	434
Portàtil	Hp Elitebook 840 G5	327
Portàtil	Hp Elitebook 650 G9	225
Portàtil	Portàtil Hp Zbook Fury 16 G11	204
Portàtil	Hp Elitebook 840 G3	26
Portàtil	Altres models	23
Portàtil	Hp Probook 840 G2	20
Portàtil	Teknoservice Ttl 14	18
Portàtil	Lenovo 81B0	12
Portàtil	Hp Probook 430 G5	11
Portàtil	Hp Probook 430 G3	7

Categoria	Model_unificat	Quantitat
Portàtil MAC	Altres models	9
Portàtil MAC	Apple Macbook Air13-Inch	6

Categoria	Model_unificat	Quantitat
Tablet	Altres models	44
Tablet	A7600-H	32
Tablet	Tb-X304L	20
Tablet	Samsung Tab S6 Lite	18
Tablet	Galaxy Tab A9+	15
Tablet	Ipad Air 2	14
Tablet	Ipad 2018 9.7 Wi-Fi Cellular 32Gb Gris E	12
Tablet	Tb-X304F	12
Tablet	Surface Pro 4	10
Tablet	Ipad 2 Wi-Fi 3G 32Gb Black	8

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

Codi Segur de Verificació (CSV): 276c43de7bf8b03b6fe7 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

Tablet		Edison 3 3G	7
Tablet		Stylistic M702	7
Tablet		Mediapad M5	7
Tablet		Samsung Lite 10.4" 128 Gb Lte Grey	7
Tablet		Galaxy Tab A11+	6
Tablet		Ipad New Wifi+Cell 128Gb Gris Espacial	6
Tablet		Ipad 3 Wi-Fi 4G 32Gb Black	6
Tablet		Galaxy Tab S9 Fe+	5

Categoria	Marca	Model_unificat	Quantitat
Dock	I-Tec	I-Tec Docking Station Usb-C Hdmi Dp	3227
Dock	Tp-Link	Luh6120C	129
Dock	HP	Hp Usb-C G5	43
Dock		Altres models	12
Dock	HP	Hp Dock Thunderbolt	7
Dock	HP	Hp Tb 120W G2 W/Audio	7

Categoria	Marca	Model_unificat	Quantitat
Videoconferència Càmera		Altres models	17
Videoconferència Càmera	Yealink	A30	12
Videoconferència Càmera	Yealink	A40	10
Videoconferència Càmera	Yealink	Uvc86	8
Videoconferència MeetingBoard	Yealink	Meeting Board 65"	4
Videoconferència Ordinador MTR		Altres models	9
Videoconferència Panel de reserva	Yealink	Roompanel E2	12
Videoconferència Panel de reserva	Yealink	Roompanel Yealink	6
Videoconferència Panel de reserva		Altres models	3
Videoconferència Tauleta control	Yealink	Ctp18-Std	11
Videoconferència Tauleta control	Yealink	Ctp18	10
Videoconferència Tauleta control	Yealink	Ctp25	10
Videoconferència Tauleta control		Altres models	8

Categoria	Marca	Model_unificat	Quantitat
Impressora Local	Canon	I-Sensys X C1533P Ii	12
Impressora Local		Altres models	12
Impressora Local	Canon	Lbp 7680C	5
Plotter	Canon	Ipf830	8
Plotter	Canon	Ipf 830	6
Plotter		Altres models	6

Categoria	Totals

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

Codi Segur de Verificació (CSV): 276c43de7bf8b03b6fe7 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

PC	1214
Portàtil	3990
Portàtil MAC	15
Tablet	236
Dock	3431
Videoconferència Càmera	47
Videoconferència MeetingBoard	4
Videoconferència Ordinador MTR	9
Videoconferència Panel de reserva	21
Videoconferència Tauleta control	39
Impressora Local	29
Plotter	20

El nombre d'equips, de models i de seus pot variar durant l'execució del contracte sense que això suposi cap variació en relació al pressupost del contracte, ni cap cost addicional per a la Diputació de Barcelona.

El nombre de models i equips no creixerà en cap cas per sobre del 5% anual.

4.2. Gestió de les incidències

Les incidències detectades pel primer nivell de suport de la DSTSC es comunicaran al contractista, degudament categoritzades, mitjançant l'eina de gestió d'incidències homologada per la DSTSC, en l'actualitat ServiceDesk.

Correspon a la contractista:

- Analitzar la incidència
- Proposar i executar la solució
- Documentar totes les actuacions
- Coordinar-se amb fabricants o tercers, si escau

Una incidència es considerarà resolta únicament quan estigui degudament documentada i compti amb el vistiplau tècnic i funcional de la DSTSC. Les incidències sense aquest vistiplau es retornaran al contractista i continuaran computant el temps de resolució.

El registre de cada incidència haurà d'incloure, com a mínim:

- Descripció tècnica dels canvis realitzats.
- Relació de les proves efectuades que acreditin la resolució.

El contractista assumirà totes les despeses associades als desplaçaments de personal, equips i materials entre les seus de la Diputació de Barcelona necessaris per resoldre les incidències. En resten excloses les actuacions al domicili de l'usuari.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 276c43de7bf8b03b6fe7 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

4.3. Gestió de garanties, recanvis, i protecció de dades

Quan sigui necessari substituir un component:

- Si l'equip està en garantia, el contractista en gestionarà la tramitació.
- Si l'equip no està en garantia, el cost íntegre de l'equipament i de les peces a substituir l'assumirà la DSTSC.
- Els recanvis han de ser originals o equivalents garantits
- En qualsevol cas, l'empresa contractista serà responsable de gestionar la reparació i d'assumir totes les actuacions necessàries per a la substitució de l'equip, incloent-hi la diagnosi, la coordinació amb fabricants o proveïdors, la instal·lació, les proves i la documentació.
- En cas que, durant la gestió de la garantia o d'una reparació, sigui necessària la substitució temporal de l'equip afectat, l'equip provisional serà proporcionat per la DSTSC.

No resulta rellevant el detall exacte de les dates de garantia, atès que l'empresa adjudicatària no assumirà en cap cas el cost dels components que es trobin fora de garantia.

Configuració i personalització equipament. Si es detecta la necessitat de substituir el disc dur d'un ordinador l'empresa contractista haurà de deixar el sistema en correcte estat de funcionament, segons la configuració personalitzada i actualitzada corresponent a l'usuari del lloc de treball específic. Aquesta tasca ha d'incloure la maqueta pertinent, amb el programari base, el programari homologat específic de l'usuari de l'ordinador, la personalització i la instal·lació dels perifèrics associats.

a. Ordinadors portàtils i de sobretaula amb sistema Windows.

Els equips es lliuraran amb una maqueta corporativa estàndard que inclourà el sistema operatiu, antivirus, solució ofimàtica i el programari necessari segons el perfil de l'usuari.
La distribució de la maqueta es realitzarà per xarxa o mitjançant USB, en funció de la connectivitat de la seu. El programari específic d'usuari s'instal·larà de manera desatesa mitjançant eines corporatives de desplegament.

b. Tauletes amb sistema Windows i Android

Les tauletes es lliuraran amb la configuració del fabricant. Les personalitzacions i instal·lacions addicionals es realitzaran manualment.

c. Equips amb sistema iOS / macOS (Apple)

Els ordinadors i tauletes Apple es lliuraran amb la instal·lació de sèrie del fabricant. Les actualitzacions, personalitzacions i la instal·lació de programari addicional es faran manualment.

d. Altres perifèrics

Els perifèrics s'ajustaran a la configuració específica de cada dispositiu, i qualsevol adaptació necessària es realitzarà manualment.

Recuperació i protecció de dades. Abans de la retirada o substitució de qualsevol tipus de suport, el contractista haurà de migrar, si s'escau, els documents d'usuari al nou suport i, posteriorment, es garantirà la destrucció segura de les dades i el compliment

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 276c43de7bf8b03b6fe7 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

de les obligacions sobre confidencialitat i seguretat, establertes a l'Esquema Nacional de Seguretat. Això inclou el discos durs, discos magnètics, o memòries.

També es garantirà la destrucció de qualsevol informació que es pugui emmagatzemar en paper

En els suports destinats a donar de baixa s'ha de garantir la destrucció física del component i garantir que no es pugui tornar a utilitzar. Sempre s'haurà d'assegurar que no serà possible recuperar la informació emmagatzemada.

El lloc transitori d'emmagatzematge del dispositiu que contengui dades també ha de complir amb la legislació vigent sobre protecció de dades.

- Es garantirà la migració, destrucció segura i impossibilitat de recuperació de dades
- S'haurà de complir estrictament la normativa de protecció de dades i l'Esquema Nacional de Seguretat

4.4. Canals de comunicació, registre, procediments i eines

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

Registre i procediments. Totes les tasques i incidències s'hauran de registrar en les eines indicades per la DSTSC i s'executaran d'acord amb els procediments establerts. Qualsevol canvi de situació de la incidència o petició de suport que faci la contractista ha de quedar reflectit en el Service Desk.

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

Si la integració amb l'eina de la 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 de la contractista i no es podrà obtenir a partir del sistema de la DSTSC.

Per garantir la correcta prestació del servei, caldrà complir amb els requisits següents:

- Obligació de registrar totes les actuacions
- Ús d'eines indicades per la DSTSC
- Compliment de procediments corporatius

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

Codi Segur de Verificació (CSV): 276c43de7bf8b03b6fe7 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

4.5. Centres de treball de la Diputació de Barcelona

Els centres de treball de la Diputació de Barcelona es localitzen majoritàriament a la ciutat de Barcelona, tot i que també n'hi ha situats fora del terme municipal (tal com consta en la taula d'aquest punt).

Les actuacions previstes en el present Plec de prescripcions tècniques particulars es duran a terme als diferents centres de treball de la Diputació de Barcelona (tal com consta en la taula d'aquest punt).

Aquesta relació podrà variar durant la vigència del contracte sense que això comporti cap modificació contractual, d'acord amb el que estableixin els plecs aplicables.

Nom	Adreça	Codi postal
Can Serra (Seu Central)	Rambla de Catalunya, 126 · Barcelona	08008
Recinte de l'Escola Industrial	Carrer del Comte d'Urgell, 187 · Barcelona	08036
Recinte de la Maternitat	Travessera de les Corts, 131-159 · Barcelona	08028
Recinte Mundet	Passeig de la Vall d'Hebron, 171 · Barcelona	08035
Recinte Torribera	Carrer de Prat de la Riba, 171 · Santa Coloma de Gramenet	08921
Espai Francesca Bonnemaison	Carrer de Sant Pere Més Baix, 7 · Barcelona	08003
Recinte del Bogatell	Carrer de Taulat, 266-270 · Barcelona	08019
Recinte de la Llacuna	Carrer de la Llacuna, 162 · Barcelona	08018
Recinte Minerva	Carrer de Minerva, 4 · Barcelona	08006
Casa de la Caritat	Carrer de Montalegre, 5 · Barcelona	08001
Parc Mòbil de la Diputació	Carrer del Doctor Aiguader, 80 · Barcelona	08003
Plataforma de Distribució Logística (PDL)	Av. De la Ferreria, 22 · Montcada i Reixac	08110
Escola de Teixits de Canet de Mar	Carrer de la Nau, 1 · Canet de Mar	08360
Recinte de Londres	Carrer de Londres, 55 · Barcelona	08036

Es pot consultar el llistat complet, localització exacta i accessos al web oficial de la Diputació: https://www.diba.cat/ca/web/recintes.

4.6. Gestió de l'inventari

La contractista participarà en el manteniment i actualització de l'inventari d'equipament. La DSTSC facilitarà eines de descobriment automàtic, i la contractista completarà les dades mancants i corregirà inconsistències.

Caldrà associar cadascú dels actius a l'usuari habitual.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 276c43de7bf8b03b6fe7 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

4.7. Bossa d'hores

El contracte inclou una bossa d'hores (1.440 hores) destinada a cobrir actuacions no previstes o no incloses en l'abast ordinari del servei, així com intervencions a realitzar fora de l'horari habitual, prèvia autorització de la DSTSC, excepte en casos d'emergència. Aquesta bossa es podrà utilitzar per a:

- Participació en proves pilot i projectes especials.
- Tasques de planificació, disseny, implantació, migració o actualització de sistemes o components no inclosos directament en el contracte.
- Intervencions fora d'horari per incidències crítiques o situacions d'emergència que afectin serveis essencials, amb possibilitat de requerir presència immediata de personal tècnic en qualsevol centre.
- Suport tècnic a esdeveniments que es desenvolupin fora de l'horari habitual de servei.

A continuació es regula el procediment de gestió, valoració, aprovació, execució i facturació de les peticions de canvi no tipificades que la DSTSC pugui requerir a l'empresa contractista durant la vigència del contracte.

Inici i comunicació de les peticions

- Les peticions de canvi seran formulades exclusivament per la DSTSC.
- Les peticions es trametran a l'empresa contractista degudament categoritzades, mitjançant l'eina de comunicació que determini la DSTSC.
- En el cas d'actuacions programades, les peticions es comunicaran amb una antelació mínima de set (7) dies feiners respecte de la data prevista d'execució.

Fases del procediment

El procediment de gestió de les peticions de canvi constarà de les fases següents:

1. Lliurament de l'informe de valoració
   - La DSTSC obrirà una petició de canvi a l'empresa contractista, especificant els requeriments tècnics i funcionals necessaris.
   - L'empresa contractista haurà de lliurar l'informe de valoració en un termini màxim de cinc dies hàbils, a comptar des de la data de comunicació de la petició.
   - L'informe de valoració haurà d'incloure, com a mínim, la informació següent:
     - Descripció detallada de l'actuació proposada.
     - Planificació temporal de les tasques, amb indicació dels recursos necessaris.
     - Nombre total d'hores previstes per a la seva execució.
     - Identificació dels serveis afectats, si escau.
   - Un cop lliurat l'informe de valoració, la DSTSC decidirà sobre l'aprovació o no de l'execució del canvi:
     - En cas d'aprovació, el canvi s'executarà d'acord amb els recursos i el calendari indicats a l'informe.
     - En cas de no aprovació, la petició serà desestimada, es procedirà al seu tancament i no comportarà cap cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 276c43de7bf8b03b6fe7 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

2. Execució del canvi
   - L'empresa contractista durà a terme les tasques aprovades i serà responsable de validar-ne el resultat.
   - L'execució del canvi inclourà obligatòriament l'actualització de tota la documentació associada, incloent-hi manuals operatius, documentació tècnica i dades d'inventari.

Tancament de les peticions

- Una petició de canvi es considerarà tancada quan:
  - L'actuació estigui completament executada.
  - La documentació associada estigui degudament actualitzada.
  - Disposi del vistiplau funcional i tècnic de la DSTSC.
- La validació i el tancament de la petició corresponen exclusivament a la DSTSC.

Facturació

- Un cop la petició hagi estat validada i tancada per la DSTSC, el seu import es podrà imputar a la factura oberta immediatament posterior.
- L'import facturable es calcularà com el resultat de multiplicar el preu hora dels perfils efectivament utilitzats pel nombre total d'hores d'esforç previstes a l'informe de valoració aprovat.

Consideracions econòmiques

- El volum de peticions de canvi no tipificades no serà necessàriament constant al llarg del temps.
- L'import del contracte destinat a la gestió d'aquests canvis s'executarà en funció de les necessitats reals que es produeixin.
- No existeix cap compromís de despesa mínima ni màxima associada a aquest concepte.

4.8. Equip de treball

El servei es prestarà mitjançant un equip coordinat format per:

- 1 Responsable del Contracte
  - Grup professional A, nivell 1.
  - Funció principal: coordinació, seguiment i control global del contracte, en coordinació amb la DSTSC.
  - Funcions essencials:
    - Definició i revisió del pla de servei.
    - Supervisió de la posada en marxa i de la qualitat del servei.
    - Gestió de riscos, incidents i escalaments.
    - Elaboració d'informes de seguiment.
    - Garantia del compliment dels requisits contractuals.

- 1 Referent tècnic
  - Grup professional B, nivell 1.
  - Presència habitual a la seu de Migjorn.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 276c43de7bf8b03b6fe7 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

- Funció principal: coordinació, seguiment i control global del contracte, en coordinació amb la DSTSC.
- Funcions essencials:
  - Definició i revisió del pla de servei.
  - Supervisió de la posada en marxa i de la qualitat del servei.
  - Gestió de riscos, incidents i escalaments.
  - Elaboració d'informes de seguiment.
- Disponibilitat per atendre consultes i requeriments sense cost addicional i disposar de telèfon mòbil de contacte.

❖ 6 Tècnics (Equip tècnic)
- Grup professional C, nivell 2.

- Distribució:
  - 2 tècnics a Migjorn.
  - 1 tècnic a Can Serra.
  - 1 tècnic a Rellotge.
  - 1 tècnic a Llacuna/Bogatell.
  - 1 tècnic per a incidències al Palau Güell fora d'horari laboral de 8.00 a 18.00 h, amb telèfon de contacte.

El servei podrà reforçar-se puntualment amb altres tècnics per absorbir pics d'incidències i garantir el compliment dels ANS, és a dir, qualsevol d'ells podrà desplaçar-se a una altra seu diferent a l'habitual per atendre una incidència i/o petició.

4.9. Horari del servei

L'horari de resolució d'incidències serà:
- De 8.00 a 18.00 h, els dies laborables, per a totes les seus.
- Excepte al Palau Güell, on l'horari s'ajustarà a l'horari d'obertura del centre:
  - De dilluns a divendres: de 8.00 a 20.00 h.
  - Dissabtes, diumenges i festius (Barcelona ciutat): de 9.00 a 20.00 h. En aquests casos l'atenció podrà ser en remot i només s'hi haurà de desplaçar en cas de necessitat.

- El servei prestat al centres fora de l'horari laboral, de 8.00 a 18.00 h dels dies feiners, tindrà la consideració de de servei mínim i solament inclourà:
  - La recepció de totes les incidències.
  - La resolució de les incidències classificades com a crítiques o urgents.

4.10. 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 de titulació i experiència exigits en el plecs, formarà part de

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 276c43de7bf8b03b6fe7 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de la DSTSC del compliment 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 servei, 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 a comptar des de l'endemà en què formalment es comuniqui al contractista.
- 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.
- Si per motius de caràcter excepcional, en algun període d'execució del contracte, una part o la totalitat de l'equip de treball identificat no pot estar ubicat a les dependències de la DSTSC (si aquesta fos una condició del contracte), la prestació s'haurà d'executar de forma remota, tenint en compte la clàusula 2.19.5.f) del PCAP sobre les obligacions de l'encàrrec del tractament i les següents disposicions:
    1. La DSTSC i només durant el període de temps concret en el qual es dona la situació d'excepcionalitat que justifica la prestació remota de la prestació, facilitarà a l'equip tècnic els mitjans necessaris per executar correctament la prestació contractada.
    2. És responsabilitat exclusiva del contractista, per tant, es farà càrrec de les despeses derivades, el fet de garantir un espai de treball adient i una connectivitat de dades suficient per desenvolupar correctament les tasques assignades durant la durada de la prestació remota del contracte, ja sigui aquesta amb caràcter total o parcial.
    3. La DSTSC podrà requerir al contractista la configuració dels seus equips per a complir amb les mesures de seguretat vigents en cada moment, o eventualment, la utilització d'equipaments corporatius per a determinades tasques si el criteri de seguretat ho requereix.
    4. Cap persona de l'equip tècnic podrà treballar de forma remota sense el vist i plau de la DSTSC, qui podrà reclamar la seva presencia en qualsevol moment.

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

Codi Segur de Verificació (CSV): 276c43de7bf8b03b6fe7 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

5. Seguiment del contracte

L'empresa licitadora que resulti adjudicatària haurà de garantir el seguiment continuat del contracte mitjançant la presentació d'informes periòdics i la participació en reunions de seguiment, d'acord amb el que s'estableix en aquest apartat.

5.1. Informe mensual de seguiment

L'empresa adjudicatària elaborarà i lliurarà a la DSTSC un informe mensual de seguiment del contracte, corresponent al mes natural immediatament anterior.

L'informe s'haurà de presentar abans del cinquè dia laborable de cada mes i haurà de permetre la supervisió del compliment del servei, dels acords de nivell de servei (ANS) i de la situació econòmica del contracte.

Contingut mínim obligatori

L'informe mensual haurà d'incloure, com a mínim, la informació següent:

a) Incidències i tasques de suport
- Relació d'incidències tancades, amb indicació de codi, categoria, descripció, data d'obertura, data de tancament i compliment d'ANS.
- Relació d'incidències obertes, amb codi, categoria, descripció i data d'obertura.
- Percentatge de compliment dels ANS, per categoria i total mensual, amb evolució.
- Relació de tasques de suport tancades, amb codi, descripció i dates d'obertura i tancament.
- Relació de tasques de suport obertes, amb codi, descripció i data d'obertura.
- Gràfica d'evolució mensual d'incidències i tasques (entrades, pendents i tancades) durant la vigència del contracte.
- Inventari d'actius actualitzat a final del mes.

b) Gestió del contracte
- Estat de les accions de millora del servei.
- Detall de la facturació mensual.
- Evolució del consum de les tasques de suport amb desplaçament, si escau.
- Situació econòmica del contracte, amb indicació de les factures presentades.

c) Anàlisi i millora del servei
- Anàlisi de les incidències amb enfocament preventiu.
- Ràtio d'incidències per model i per seu.
- Relació d'equips amb major nombre d'incidències.
- Propostes de millora tècnica o organitzativa.

5.2. Reunions de seguiment

Es realitzarà una reunió de seguiment trimestral, abans del desè dia laborable del primer mes de cada trimestre. Per part de l'empresa adjudicatària hi assistiran, com a mínim, el responsable del contracte i el referent tècnic.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 276c43de7bf8b03b6fe7 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

En aquestes reunions es revisaran els informes mensuals, el funcionament del servei, el compliment dels ANS i les propostes de millora. L'elaboració de l'acta de la reunió serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària.

La DSTSC podrà convocar reunions addicionals de caràcter operatiu o tècnic i sol·licitar informes puntuals quan ho consideri necessari.

5.3. Modalitat de les reunions

Les reunions es podran realitzar presencialment o telemàticament, segons el criteri de la DSTSC. L'empresa adjudicatària haurà de disposar dels mitjans necessaris per adaptar-se a ambdues modalitats sense que això comporti cap cost addicional per a la Diputació de Barcelona.

6. Posada en marxa

La posada en marxa del servei comprèn el període entre l'inici de l'execució del contracte i l'assoliment dels nivells de servei (ANS) definits en el present Plec de prescripcions tècniques.

Durant aquesta fase, l'empresa contractista haurà de desplegar tots els procediments, eines, recursos humans i mecanismes de coordinació necessaris per garantir l'execució correcta del servei, assegurant la seva plena integració amb els processos, procediments i eines existents a la DSTSC.

En la primera reunió de treball, l'empresa contractista presentarà el pla de posada en marxa del servei, que haurà d'incloure, com a mínim:

- El pla de traspàs de coneixement funcional, tècnic i operatiu.
- El calendari i la dinàmica de les reunions de coordinació.
- La identificació i presentació dels recursos humans assignats al servei, amb la definició de rols i responsabilitats.
- La definició dels protocols operatius, de comunicació i d'escalat.

El pla de posada en marxa haurà de garantir que el servei assoleixi els ANS establerts a partir del desè dia laborable comptat des de la data d'inici de la prestació efectiva del servei. A partir d'aquest moment, el servei quedarà subjecte al règim de penalitzacions previst en el contracte.

La DSTSC designarà un interlocutor tècnic que actuarà com a punt de coordinació amb l'empresa contractista durant la fase de posada en marxa.

Totes les actuacions necessàries per dur a terme la posada en marxa del servei, així com els costos que se'n derivin, s'entendran incloses en el pressupost total del contracte, sense que donin dret a cap cost addicional.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 276c43de7bf8b03b6fe7 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

7. Acords de Nivell de Servei (ANS)

Els Acords de Nivell de Servei (ANS) tenen per objecte definir els indicadors i compromisos mínims exigibles a l'empresa contractista per garantir una prestació adequada del servei, tant pel que fa a la gestió d'incidències com a la gestió de peticions de canvi no tipificades mitjançant la borsa d'hores.

Els ANS són d'obligat compliment durant tota la vigència del contracte i constitueixen un element essencial per a l'avaluació de la qualitat del servei.

Criteris generals de còmput
El càlcul dels ANS es realitzarà amb periodicitat mensual, prenent com a referència el mes natural.

Només computarà el temps dins de l'horari de prestació del servei establert al Plec. No computaran els períodes en què l'empresa contractista resti pendent de:

- resposta, validació o informació de la Diputació de Barcelona,
- reunions o decisions explícitament requerides,
- actuacions de tercers sense relació contractual directa amb la contractista principal.
- en cas d'existir relació contractual directa, el temps computarà íntegrament com a temps propi de la contractista.

Els increments puntuals en el volum d'incidències o peticions no eximeixen del compliment dels ANS establerts.

Definicions

- Temps de resposta: temps transcorregut des de la comunicació formal d'una incidència o petició, pel canal establert, fins que l'empresa contractista l'assumeix formalment assignant els recursos necessaris.
- Temps de resolució: temps transcorregut des de la comunicació d'una incidència fins que aquesta queda completament resolta, documentada i validada funcionalment i tècnicament per la DSTSC.
- Temps d'execució: temps transcorregut, en el cas de la borsa d'hores, des de l'aprovació de l'informe de valoració fins al lliurament del canvi completament executat i validat.

Una actuació només es considerarà finalitzada quan disposi del vistiplau funcional i tècnic de la DSTSC. En cas contrari, el temps continuarà acumulant a efectes d'ANS.

Classificació d'incidències

La classificació de les incidències correspondrà a la DSTSC segons el seu impacte:

- Crítica (P1): aturada total d'un lloc de treball considerat crític (unitats de registre, infermeria o taquilles del Palau Güell).
- Urgent (P2): aturada de funcionalitats crítiques d'un lloc de treball genèric.
- Important (P3): interrupció parcial de funcionalitats d'un lloc de treball genèric.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 276c43de7bf8b03b6fe7 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

- Estàndard (P4): incidències que no afecten directament la funcionalitat del lloc de treball.

Nivells de servei per incidències

Categoria	Temps de resposta màxim	Temps de resolució màxim
Crítica (P1)	1 hora	2 hores
Urgent (P2)	1 hora	4 hores
Important (P3)	4 hores	1 dia laborable
Estàndard (P4)	6 hores	2 dies laborables

Peticions mitjançant borsa d'hores

Les peticions de canvi no tipificades es gestionaran en les fases següents:

- Informe de valoració: L'empresa contractista haurà de lliurar, en un termini màxim de 5 dies feiners, un informe amb la descripció del canvi, l'impacte, l'estimació d'esforç, el termini d'execució i el consum previst d'hores.
- Execució del canvi: El canvi s'executarà dins del termini aprovat per la DSTSC i sense generar afectacions al servei no autoritzades.
- espaiTancament: El canvi només es considerarà finalitzat quan estigui completament executat, documentat, amb inventaris actualitzats i amb el vistiplau funcional i tècnic de la DSTSC.

8. Penalitats

Les penalitats s'aplicaran en cas d'incompliment dels ANS quan aquest sigui imputable a l'empresa contractista i sempre que la Diputació de Barcelona opti per la no-resolució del contracte.

La seva determinació es realitzarà amb periodicitat mensual, amb efectes directes sobre la facturació corresponent.

La quantia màxima de cada penalitat no podrà superar el 10 % del preu del contracte, IVA exclòs, ni el conjunt de penalitats acumulades podrà excedir el 50 % del preu del contracte, IVA exclòs.

Penalitats per incompliment dels ANS d'incidències

- Incidències Crítiques (P1) i Urgents (P2):
  Penalitat equivalent a l'1 % de l'import mensual del contracte, IVA exclòs, per cada hora completa de retard que superi el temps de resolució establert, per incidència.
- Incidències Importants (P3):
  Penalitat equivalent a l'1 % de l'import mensual del contracte, IVA exclòs, per cada dia laborable complet de retard, per incidència.
- Incidències Estàndard (P4):

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

Codi Segur de Verificació (CSV): 276c43de7bf8b03b6fe7 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

No generen penalitat econòmica, sens perjudici del seu seguiment i control.

Penalitats per incompliment dels ANS de borsa d'hores

- Retard en el lliurament de l'informe de valoració:
  Penalitat del 2 % de l'import del canvi per cada dia feiner complet de retard, fins a un màxim del 20 %.
- Retard en l'execució del canvi respecte al termini aprovat:
  Penalitat del 3 % de l'import del canvi per cada dia feiner complet de retard, fins a un màxim del 30 %.
- Manca de documentació o no conformitat funcional o tècnica:
  Obligació de correcció sense cost addicional i penalitat fixa del 10 % de l'import del canvi.

Definició d'un llindar mínim de compliment

Amb l'objectiu d'evitar penalitzacions desproporcionades per casos puntuals i centrar el control en la criticitat, s'estableix un criteri mínim de compliment mensual:

- Compliment mínim exigible: ≥ 95 % de les incidències per categoria.
- Llindar de tolerància: fins a un 5 % d'incidències fora d'ANS sense penalització, sempre que no incloguin incidències Crítiques (P1).
- Les incidències P1 fora d'ANS comptaran sempre com a incompliment greu.

.

Exclusions

No s'aplicaran penalitats en supòsits degudament acreditats de:

- força major,
- causes imputables a la Diputació de Barcelona,
- instruccions expresses de la DSTSC que alterin terminis o abast.

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 l'empresa 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.

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

- Definició de la durada del pla de devolució ofert.
- Quantificació dels recursos que es considerin necessaris per realitzar la transferència de coneixement i la transferència tecnològica.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 276c43de7bf8b03b6fe7 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

- Mètode previst per fer la transferència de coneixement (treball en paral·lel, workshops, sessions formatives, entre d'altres).
- 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 pogués 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 2 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, 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.

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 traspassar 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 econòmic 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.

10. Transició del servei

La fase de transició s'estableix entre el moment de la formalització del nou contracte i l'inici efectiu de la prestació. Podran donar-se els supòsits següents:

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 276c43de7bf8b03b6fe7 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

a) Que hi hagi un canvi de contractistes:

Quan l'empresa actuï com empresa entrant haurà de realitzar tasques relatives al traspàs de coneixement i de caire preparatori, pel que fa al seu equip de treball per a assumir la fase de posada en marxa del servei amb plena garantia de continuïtat i en la data prevista d'inici de prestació del servei.

Entre els objectius d'aquesta fase destaquen:

- Recollir el traspàs de coneixement dels tècnics de la DSTSC i del contractista sortint amb la finalitat de garantir la continuïtat del servei. Per aquest contracte s'estima un mínim de 5 dies laborables.
- Recollida acurada de requeriments per a la planificació de la posada en marxa del servei.
- Desenvolupament del pla de posada en marxa.
- Preparació i proves dels accessos remots al sistema d'informació, per a la seva disponibilitat el dia d'inici de la prestació efectiva del servei.
- Càrrega d'informació d'inventari i de temes oberts, aportades per l'empresa que finalitza el contracte.
- Pràctica de l'execució de processos del servei amb l'acompanyament de l'empresa sortint.

Quan l'empresa actuï com empresa sortint haurà de realitzar una bona gestió i seguiment de les activitats objecte d'aquest contracte, garantint-ne la prestació continuada en el temps, segons els acords de nivell de serveis establerts en el PPT i amb lliuraments de qualitat, així com assegurar el traspàs d'informació (procediments de gestió, dades i documents) i coneixement a l'empresa entrant per assegurar una bona transició del servei.

b) Que segueixi prestant el servei la mateixa empresa:

Quan l'empresa actuï com empresa sortint només quedarà obligada a lliurar a la DSTSC una memòria tècnica explicativa proposant millores, si escau, en la prestació del servei, això com de totes aquelles funcionalitats incloses dins de l'objecte del contracte.

11. 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 dels serveis prestats.

Tanmateix, el personal designat per la DSTSC per a fer la coordinació de les prestacions contractades podrà realitzar totes aquelles consultes que consideri

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

Codi Segur de Verificació (CSV): 276c43de7bf8b03b6fe7 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

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.

12. 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 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.

Per a una major agilitat a l'hora d'interactuar amb l'usuari, l'empresa contractista haurà de disposar d'una eina per agafar el control de sessions d'usuaris interns de la Diputació de Barcelona des de la xarxa de l'empresa proveïdora. Aquesta eina haurà d'oferir els estàndards de seguretat de l'ENS i tenir en compte les recomanacions de la guia CCN-STIC 817, o aquella que la substitueixi o complementi, i disposar un registre d'ús per part d'usuaris administradors identificats individualment. També caldrà aportar una proposta escrita de protocol d'actuació dels administradors remots que incorpori entre d'altres:

- La instal·lació/desinstal·lació i la configuració segura de l'eina de control remot.
- L'anticipació de presència d'informació personal en la sessió capturada i la forma en que aquesta es salvaguarda.

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 aquest codi d'usuari, i en particular l'actualització periòdica de la contrasenya 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): 276c43de7bf8b03b6fe7 Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

Metadades del document

Núm. expedient	2026/0028828
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques particulars per a la contractació del servei de manteniment de l'equipament del lloc de treball corporatiu 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	21/10/2026, 10:48

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
276c43de7bf8b03b6fe7	https://seuelectronica.diba.cat	