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

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO DEL PUESTO DE TRABAJO CORPORATIVO DE LA DIPUTACIÓN DE BARCELONA

Expte. 2026/0028828

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 149902c7a1281c0b7fae Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

Índice

1. Antecedentes 3
2. Objeto 4
3. Alcance 4
4. Descripción del servicio 6
4.1. Equipamiento informático 6
4.2. Gestión de las incidencias 9
4.3. Gestión de garantías, repuestos, y protección de datos 10
4.4. Canales de comunicación, registro, procedimientos y herramientas 11
4.5. Centros de trabajo de la Diputación de Barcelona 12
4.6. Gestión del inventario 13
4.7. Bolsa de horas 13
4.8. Equipo de trabajo 14
4.9. Horario del servicio 15
4.10. Reglas especiales en relación con el personal de la empresa contratista 16
5. Seguimiento del contrato 17
5.1. Informe mensual de seguimiento 17
5.2. Reuniones de seguimiento 18
5.3. Modalidad de las reuniones 18
6. Puesta en marcha 18
7. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) 19
8. Penalidades 21
9. Devolución del servicio 22
10. Transición del servicio 23
11. Transferencia tecnológica y/o de Conocimiento 24
12. Acceso remoto para prestación de los servicios contratados 24

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 149902c7a1281c0b7fae Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

1. Antecedentes

La Dirección de Servicios de Tecnologías y Sistemas Corporativos (DSTSC) de la Diputación de Barcelona tiene como misión proporcionar todos los servicios e infraestructuras de informática y telecomunicaciones de la Diputación de Barcelona, para el ámbito interno y también apoyar a los entes locales, estableciendo estrategias de futuro alineadas con las necesidades funcionales corporativas y optimizando la relación.

Los servicios de tecnologías y sistemas corporativos se entienden como la integración de los ámbitos clásicos de la informática y las telecomunicaciones. Se asegura una dirección única para el tratamiento lógico de la información y sus redes de transmisión, independientemente de su formato físico (voz, datos o imagen).

Las funciones asignadas a la DSTSC son:

- Realizar los criterios fijados por la Diputación de Barcelona en materia de tecnologías de la información (en adelante TIC). Es decir, informática, telecomunicaciones y, en general, aquellas tecnologías relacionadas con el tratamiento automatizado de la información, y proponer los recursos necesarios que deben habilitarse para este fin.
- Coordinar las tareas administrativas de TIC de todas las unidades de la Diputación de Barcelona y, de forma particular, las que tienen interrelación, y proponer las medidas adecuadas para una máxima normalización.
- Controlar y realizar el seguimiento de aquellas tareas en materia TIC realizadas por la Diputación de Barcelona mediante recursos externos.
- Proponer y gestionar las actuaciones a desarrollar por la Diputación de Barcelona en materia TIC que, dentro de los supuestos de la cooperación y asistencia, se realicen para los entes locales de la provincia de Barcelona.
- Desarrollar y gestionar los proyectos en TIC que se produzcan a propuesta de las áreas, direcciones y servicios de la Diputació de Barcelona.
- Coordinar la formación y el reciclaje del personal de la Diputación de Barcelona en materia TIC.
- Informar del gasto económico que generen las áreas, direcciones y servicios de la Diputación de Barcelona y sus organismos autónomos en materia TIC.
- Asesorar a los organismos autónomos de la Diputación de Barcelona en materia TIC, cuando así se requiera y tutelar, en su caso, la homogeneidad en el tratamiento de los sistemas de información comunes.
- Prestar apoyo para la adecuación corporativa al cumplimiento de la normativa de protección de datos y del Esquema Nacional de Seguridad, en los aspectos jurídicos, organizativos y tecnológicos de los tratamientos realizados por la Diputación de Barcelona, no sólo como responsable de este tratamiento para los entes locales sino también como encargada.

En lo que concierne al objeto específico de este expediente, debe garantizar la disponibilidad y buen funcionamiento de todo el equipamiento informático, utilizado en los puestos de trabajo, que supone una herramienta imprescindible para el desarrollo

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 149902c7a1281c0b7fae Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

de las funciones de cada empleado, por un lado, resolviendo las incidencias que puedan producirse y por otro, ejecutando tareas de apoyo, tales como: la ampliación de capacidad, la entrega. Así pues, la contratación incluye:

- Resolución de incidencias.
- Tareas de soporte.

La empresa contratista deberá cumplir este objetivo adecuándose a los procedimientos, procesos y herramientas implementadas en la Dirección de Servicios de Tecnologías y Sistemas Corporativos de la Diputación de Barcelona.

Las especificaciones que figuran en el presente documento se ajustan a lo que se prevé en el artículo 126, *Reglas para el establecimiento de prescripciones técnicas*, de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/2012 de febrero de 2014.

2. Objeto

Es objeto del presente pliego fijar las condiciones técnicas para la contratación del servicio de mantenimiento del equipamiento informático del puesto de trabajo corporativo de la Diputació de Barcelona.

3. Alcance

El contrato tiene por objeto garantizar la disponibilidad y el correcto funcionamiento de todo el equipamiento informático utilizado en los puestos de trabajo. El contrato incluye el mantenimiento de todo el equipamiento informático utilizado por los puestos de trabajo corporativos, clasificado en los siguientes entornos:

- Equipamiento ubicado en el domicilio
  - Pantallas
  - Ratones
  - Teclados

El equipamiento ubicado en el domicilio de la persona usuaria forma parte del alcance del contrato. Sin embargo, queda expresamente excluida cualquier actuación presencial en ese emplazamiento. El soporte se prestará mediante asistencia remota o mediante la gestión del equipo en dependencias corporativas cuando sea necesario

- Equipamiento que se desplaza con la persona usuaria
  - Ordenadores portátiles
  - Mesitas

- Equipamiento ubicado en las diferentes sedes de la Diputació de Barcelona
  - Ordenadores portátiles compartidos
  - Ordenadores de sobremesa compartidos (CPU, pantalla, teclado y ratón)
  - Mesitas compartidas

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 149902c7a1281c0b7fae Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

- Pantallas, teclados y ratones
- Impresoras locales
- Plotters
- Equipos de videoconferencia

El contrato incluye también el mantenimiento de periféricos asociados, como lectores de tarjetas, estaciones de ensamblaje, dispositivos multimedia, unidades ópticas externas, unidades de almacenamiento externas y cámaras web, entre otros.

Líneas de servicio

Para garantizar la disponibilidad y operatividad de todo este equipamiento, el contrato prevé dos líneas principales de servicio:

1. Resolución de incidencias.

El servicio incluye la gestión y resolución de todas las incidencias que requieran una intervención física sobre el equipamiento y que no hayan podido ser resueltas por el primer nivel de soporte mediante asistencia remota o telefónica.

Se prestará especial atención a las incidencias de alto impacto, especialmente las relacionadas con espacios o eventos críticos: sesiones plenarias, actos públicos, Palau Güell, etc.

Incluye las siguientes actuaciones:
- Diagnóstico, reparación o sustitución de hardware.
- Apoyo al software instalado.
- Coordinación de garantías con los fabricantes.
- Gestión de reparaciones o renovaciones de equipos.

En caso de que el equipo no esté en garantía, la DSTSC asumirá el coste de las piezas, mientras que la empresa contratista gestionará y asumirá la intervención.

2. Tareas de soporte

Incluye, con carácter enunciativo y no limitativo, las siguientes tareas:

a) Mantenimiento y gestiones técnicas
- Configuración inicial de los equipos
- Entrega y traslado de equipamiento
- Retirada y reciclaje de equipos.
- Revisión técnica y mantenimiento preventivo.
- Limpieza de ventiladores y componentes internos.
- Clasificación e inventariado del material retirado.

b) Identidad digital y certificación
- Gestión de certificados electrónicos TCAT y TCAT-P.
- Entrega, configuración e instalación de los certificados.

c) Audiovisual y aulas
- Configuración y calibración de proyectores.
- Soporte técnico a salas de reuniones híbridas.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 149902c7a1281c0b7fae Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

- Preparación de equipos para actos, ferias y actividades formativas.

d) Software y seguridad
- Instalación y desinstalación de software homologado.
- Eliminación de malware .
- Actualización de los sistemas antivirus.

e) Inventario y equipamiento
- Actualización y gestión del inventario de equipos.
- Gestión del servicio de préstamo temporal de equipos.
- Gestión de la provisión de periféricos (almacenamiento y entrega, sin adquisición).

Las tareas se realizarán dentro del horario laboral y siempre que no comprometan el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

Registro y procedimientos. Todas las tareas e incidencias se tendrán que registrar en las herramientas indicadas por la DSTSC y se ejecutarán de acuerdo con los procedimientos establecidos.

Exclusión del servicio de impresión. El servicio de impresión centralizado de las sedes no es objeto de este contrato, ni el equipo ni el software asociado.

Gastos de movilidad. Todos los gastos derivados de la movilidad (desplazamientos de técnicos, equipos y materiales) correrán a cargo de la empresa contratista.

3. Bolsa de horas para actuaciones no tipificadas o fuera de horario.

El contrato incluye una bolsa de horas destinada a cubrir actuaciones no previstas o no incluidas en el alcance ordinario del servicio, así como intervenciones a realizar fuera del horario habitual, previa autorización de la DSTSC, salvo en casos de emergencia.

Se podrá utilizar para:
- Pruebas piloto y actuaciones especiales.
- Tareas de planificación, diseño, implantación, migración o actualización de sistemas.
- Incidencias críticas fuera de horario
- Soporte técnico a eventos fuera del horario habitual

Todas las actuaciones tendrán que estar justificadas y sometidas a validación posterior de la DSTSC.

4. Descripción del servicio

4.1. Equipamiento informático

El inventario actualizado, a fecha de preparación del presente pliego de prescripciones técnicas, en relación con el equipamiento a mantener es el siguiente:

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 149902c7a1281c0b7fae Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

Categoría	Modelo_unificado	Cantidad
PC	Hp Elitedesk 800 G3	432
PC	Dell Optiplex 5050	272
PC	Pc Hp Pro 400 G9	172
ordenador personal	HP Elitedesk 800 G2	122
ordenador personal	HP Elitedesk 800 G5	95
ordenador personal	HP Elitedesk 800 G1	87
ordenador personal	HP Z240	14
ordenador personal	Otros modelos	12
ordenador personal	HP Compaq Elite 8300	6

Categoría	Modelo_unificado	Cuantitativo
Puerto	Teknoservice Ttln1417I3	1126
Puerto	HP Elitebook 840 G6	923
Puerto	HP Elitebook 640 G10	634
Puerto	HP Elitebook 640 G11	434
Puerto	HP Elitebook 840 G5	327
Puerto	HP Elitebook 650 G9	225
Puerto	Portátil HP Zbook Fury 16 G11	204
Computadora portátil	HP Elitebook 840 G3	26
Computadora portátil	Otros modelos	23
Computadora portátil	HP Probook 840 G2	20
Computadora portátil	Teknoservice TTL 14	18
Computadora portátil	Lenovo 81B0	12
Computadora portátil	HP Probook 430 G5	11
Puerto	HP Probook 430 G3	7

Categoría	Modelo_unificado	Cuantitativo
Puerto MAC	Otros modelos	9
Puerto MAC	Manzana MacBook Air de 13 pulgadas	6

Categoría	Modelo_unificado	Cuantitativo
Tableta	Otros modelos	44
Tableta	A7600-H	32
Tableta	Tb-X304L	20
Tableta	Samsung Tab S6 Lite	18
Tableta	Galaxia Tab A9+	15
Tableta	iPad Air 2	14
Tableta	iPad 2018 9.7 Wi -Fi Cellular 32 GB Gris E	12
Tableta	Tb-X304F	12

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

Codi Segur de Verificació (CSV): 149902c7a1281c0b7fae Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

Tableta		Surface Pro 4	10
Tableta		iPad 2 Wi -Fi 3G 32 GB Negro	8
Tableta		Edison 3 3G	7
Tableta		Estilístico M702	7
Tableta		Mediapad M5	7
Tableta		Samsung Lite 10.4" 128 GB LTE Gris	7
Tableta		Galaxia Pestaña A11+	6
Tableta		iPad nuevo Wifi+Cell 128Gb Gris Espacial	6
Tableta		iPad 3 Wi -Fi 4G 32 GB Negro	6
Tableta		Galaxia Tableta S9 Fe+	5

Categoría	Marca	Modelo_unificado	Cuantitativo
Muelle	I-Tec	Base de acoplamiento I-Tec Estación USB -C HDMI Dp	3227
Muelle	Tp-Link	Luh6120C	129
Muelle	HP	Hp Usb -C G5	43
Dock		Otros modelos	12
Dock	HP	Hp Dock Thunderbolt	7
Dock	HP	Hp Tb 120W G2 W/ Audio	7

Categoría	Marca	Modelo_unificado	Cantidad
Videoconferencia Cámara		Otros modelos	17
Videoconferencia Cámara	Yealink	A30	12
Videoconferencia Cámara	Yealink	A40	10
Videoconferencia Cámara	Yealink	Uvc86	8
Videoconferencia MeetingBoard	Yealink	Meeting Board 65"	4
Videoconferencia Ordenador MTR		Otros modelos	9
Videoconferencia Panel de reserva	Yealink	Roompanel E2	12
Videoconferencia Panel de reserva	Yealink	Roompanel Yealink	6
Videoconferencia Panel de reserva		Otros modelos	3
Videoconferencia Mesita control	Yealink	Ctp18-Std	11
Videoconferencia Mesita control	Yealink	Ctp18	10
Videoconferencia Mesita control	Yealink	Ctp25	10
Videoconferencia Mesita control		Otros modelos	8

Categoría	Marca	Model_unificado	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

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

Codi Segur de Verificació (CSV): 149902c7a1281c0b7fae Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

Categoria	Totales
PC	1214
Portátil	3990
Portátil MAC	15
Tablet	236
Dock	3431
Videoconferencia Cámara	47
Videoconferencia MeetingBoard	4
Videoconferencia Ordenador MTR	9
Videoconferencia Panel de reserva	21
Videoconferencia Mesita control	39
Impresora Local	29
Plotter	20

El número de equipos, modelos y sedes puede variar durante la ejecución del contrato sin que ello suponga variación alguna en relación al presupuesto del contrato, ni coste adicional alguno para la Diputación de Barcelona.

El número de modelos y equipos no crecerá en ningún caso por encima del 5% anual.

4.2. Gestión de las incidencias

Las incidencias detectadas por el primer nivel de soporte de la DSTSC se comunicarán al contratista, debidamente categorizadas, mediante la herramienta de gestión de incidencias homologada por la DSTSC, en la actualidad ServiceDesk.

Corresponde a la contratista:

- Analizar la incidencia
- Proponer y ejecutar la solución
- Documentar todas las actuaciones
- Coordinarse con fabricantes o terceros, en su caso

Una incidencia se considerará resuelta únicamente cuando esté debidamente documentada y cuente con el visto bueno técnico y funcional de la DSTSC. Las incidencias sin este visto bueno se devolverán al contratista y continuarán computando el tiempo de resolución.

El registro de cada incidencia deberá incluir, como mínimo:

- Descripción técnica de los cambios realizados.
- Relación de las pruebas efectuadas que acrediten la resolución.

El contratista asumirá todos los gastos asociados a los desplazamientos de personal, equipos y materiales entre las sedes de la Diputació de Barcelona necesarios para resolver las incidencias. Quedan excluidas las actuaciones en el domicilio del usuario.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 149902c7a1281c0b7fae Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

4.3. Gestión de garantías, repuestos, y protección de datos

Cuando sea necesario sustituir un componente:

- Si el equipo está en garantía, el contratista gestionará su tramitación.
- Si el equipo no está en garantía, el coste íntegro del equipamiento y de las piezas a sustituir será asumido por la DSTSC.
- Los repuestos deben ser originales o equivalentes garantizados
- En cualquier caso, la empresa contratista será responsable de gestionar la reparación y asumir todas las actuaciones necesarias para la sustitución del equipo, incluyendo la diagnosis, coordinación con fabricantes o proveedores, instalación, pruebas y documentación.
- En caso de que, durante la gestión de la garantía o de una reparación, sea necesaria la sustitución temporal del equipo afectado, el equipo provisional será proporcionado por la DSTSC.

No resulta relevante el detalle exacto de las fechas de garantía, dado que la empresa adjudicataria no asumirá en ningún caso el coste de los componentes que se encuentren fuera de garantía.

Configuración y personalización equipamiento. Si se detecta la necesidad de sustituir el disco duro de un ordenador, la empresa contratista deberá dejar el sistema en correcto estado de funcionamiento, según la configuración personalizada y actualizada correspondiente al usuario del puesto de trabajo específico. Esta tarea debe incluir la maqueta pertinente, con el software base, el software homologado específico del usuario del ordenador, la personalización y la instalación de los periféricos asociados.

a. Ordenadores portátiles y de sobremesa con sistema Windows.

Los equipos se entregarán con una maqueta corporativa estándar que incluirá el sistema operativo, antivirus, solución ofimática y software necesario según el perfil del usuario.
La distribución de la maqueta se realizará por red o mediante USB, en función de la conectividad de la sede. El software específico de usuario se instalará de forma desatendida mediante herramientas corporativas de despliegue.

b. Tabletas con sistema Windows y Android

Las tabletas se entregarán con la configuración del fabricante. Las personalizaciones e instalaciones adicionales se realizarán manualmente.

c. Equipos con sistema iOS/ macOS (Apple)

Los ordenadores y tabletas Apple se entregarán con la instalación de serie del fabricante. Las actualizaciones, personalizaciones y la instalación de software adicional se realizarán manualmente.

d. Otros periféricos

Los periféricos se ajustarán a la configuración específica de cada dispositivo, y cualquier adaptación necesaria se realizará manualmente.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 149902c7a1281c0b7fae Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

Recuperación y protección de datos. Antes de la retirada o sustitución de cualquier tipo de soporte, el contratista deberá migrar, en su caso, los documentos de usuario al nuevo soporte y, posteriormente, se garantizará la destrucción segura de los datos y el cumplimiento de las obligaciones sobre confidencialidad y seguridad, establecidas en el Esquema Nacional de Seguridad. Esto incluye los discos duros, discos magnéticos, o memorias.

También se garantizará la destrucción de cualquier información que pueda almacenarse en papel.

En los soportes destinados a dar de baja debe garantizarse la destrucción física del componente y garantizar que no pueda volver a utilizarse. Siempre deberá asegurarse de que no será posible recuperar la información almacenada.

El sitio transitorio de almacenamiento del dispositivo que contenga datos también debe cumplir con la legislación vigente sobre protección de datos.

- Se garantizará la migración, destrucción segura e imposibilidad de recuperación de datos
- Deberá cumplirse estrictamente la normativa de protección de datos y el Esquema Nacional de Seguridad

4.4. Canales de comunicación, registro, procedimientos y herramientas

La DSTSC utiliza como herramienta de seguimiento de las peticiones el Service Desk. La comunicación de incidencias o peticiones de apoyo se realizarán a partir de esta herramienta a la contratista que recibirá un correo electrónico.

Registro y procedimientos. Todas las tareas e incidencias se tendrán que registrar en las herramientas indicadas por la DSTSC y se ejecutarán de acuerdo con los procedimientos establecidos. Cualquier cambio de situación de la incidencia o petición de apoyo que realice la contratista debe quedar reflejado en el Service Desk.

Si la contratista utiliza una herramienta propia para la gestión interna de las tareas, se facilitará la integración.

Si la integración con la herramienta de la contratista no es posible, la DSTSC proporcionará a un usuario de acceso a su sistema con el único objetivo de garantizar la actualización de los datos. En cualquier caso la gestión del cumplimiento de ANS correrá a cargo de la contratista y no se podrá obtener a partir del sistema de la DSTSC.

Para garantizar la correcta prestación del servicio, será necesario cumplir con los siguientes requisitos:

- Obligación de registrar todas las actuaciones.
- Uso de herramientas indicadas por la DSTSC.
- Cumplimiento de procedimientos corporativos.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 149902c7a1281c0b7fae Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

4.5. Centros de trabajo de la Diputación de Barcelona

Los centros de trabajo de la Diputación de Barcelona se localizan mayoritariamente en la ciudad de Barcelona, aunque también están situados fuera del término municipal (tal y como consta en la tabla de este punto).

Las actuaciones previstas en el presente Pliego de prescripciones técnicas particulares se llevarán a cabo en los distintos centros de trabajo de la Diputación de Barcelona (tal y como consta en la tabla de este punto).

Esta relación podrá variar durante la vigencia del contrato sin que ello comporte modificación contractual alguna, de acuerdo con lo que establezcan los pliegos aplicables.

Nombre	Dirección	Código postal
Can Serra (Sede Central)	Rambla de Catalunya, 126 · Barcelona	08008
Recinto de la Escuela Industrial	Calle del Conde de Urgell, 187 · Barcelona	08036
Recinto de la Maternidad	Travessera de les Corts, 131 -159 · Barcelona	08028
Recinte Mundet	Paseo de la Vall d'Hebron, 171 · Barcelona	08035
Recinte Torribera	Calle Prat de la Riba, 171 · Santa Coloma de Gramenet	08921
Espacio Francesca Bonnemaison	Calle de Sant Pere Més Baix, 7 · Barcelona	08003
Recinto del Bogatell	Calle de Taulat, 266 -270 · Barcelona	08019
Recinto de la laguna	Calle de la Llacuña, 162 · Barcelona	08018
Recinte Minerva	Calle Minerva, 4 · Barcelona	08006
Casa de la Caridad	Calle de Montalegre , 5 · Barcelona	08001
Parque Móvil de la Diputación	Calle del Doctor Aiguader, 80 · Barcelona	08003
Plataforma de Distribución Logística (PDL)	Av. De la Ferreria, 22 · Montcada i Reixac	08110
Escuela de Tejidos de Canet de Mar	Carrer de la Nau, 1 · Canet de Mar	08360
Recinto de Londres	Calle de Londres, 55 · Barcelona	08036

Se puede consultar el listado completo, localización exacta y accesos a la web oficial de la Diputación: https://www.diba.cat/ca/web/recintes .

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 149902c7a1281c0b7fae Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

4.6. Gestión del inventario

La contratista participará en el mantenimiento y actualización del inventario de equipamiento. La DSTSC facilitará herramientas de descubrimiento automático, y la contratista completará los datos carentes y corregirá inconsistencias.

Habrá que asociar cada uno de los activos al usuario habitual.

4.7. Bolsa de horas

El contrato incluye una bolsa de horas (1.440 horas) destinada a cubrir actuaciones no previstas o no incluidas en el alcance ordinario del servicio, así como intervenciones a realizar fuera del horario habitual, previa autorización de la DSTSC, salvo en casos de emergencia. Esta bolsa se podrá utilizar para:

- Participación en pruebas piloto y proyectos especiales.
- Tareas de planificación, diseño, implantación, migración o actualización de sistemas o componentes no incluidos directamente en el contrato.
- Intervenciones fuera de horario por incidencias críticas o situaciones de emergencia que afecten a servicios esenciales, con posibilidad de requerir presencia inmediata de personal técnico en cualquier centro.
- Soporte técnico a eventos que se desarrollen fuera del horario habitual de servicio.

A continuación se regula el procedimiento de gestión, valoración, aprobación, ejecución y facturación de las peticiones de cambio no tipificadas que la DSTSC pueda requerir a la empresa contratista durante la vigencia del contrato.

Inicio y comunicación de las peticiones

- Las peticiones de cambio serán formuladas exclusivamente por la DSTSC.
- Las peticiones se enviarán a la empresa contratista debidamente categorizadas, mediante la herramienta de comunicación que determine la DSTSC.
- En el caso de actuaciones programadas, las peticiones se comunicarán con una antelación mínima de siete (7) días laborables respecto a la fecha prevista de ejecución.

Fases del procedimiento

El procedimiento de gestión de las peticiones de cambio constará de las siguientes fases:

1. Entrega del informe de valoración
   - La DSTSC abrirá una petición de cambio en la empresa contratista, especificando los requerimientos técnicos y funcionales necesarios.
   - La empresa contratista tendrá que entregar el informe de valoración en un plazo máximo de cinco días hábiles, a contar desde la fecha de comunicación de la petición.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 149902c7a1281c0b7fae Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

- El informe de valoración deberá incluir, como mínimo, la siguiente información:
  - Descripción detallada de la actuación propuesta.
  - Planificación temporal de las tareas, indicando los recursos necesarios.
  - Número total de horas previstas para su ejecución.
  - Identificación de los servicios afectados, en su caso.
- Una vez entregado el informe de valoración, la DSTSC decidirá sobre la aprobación o no de la ejecución del cambio:
  - En caso de aprobación, el cambio se ejecutará de acuerdo con los recursos y calendario indicados en el informe.
  - En caso de no aprobación, la petición será desestimada, se procederá a su cierre y no supondrá ningún coste económico adicional para la Diputación de Barcelona.

2. Ejecución del cambio
   - La empresa contratista llevará a cabo las tareas aprobadas y será responsable de validar su resultado.
   - La ejecución del cambio incluirá obligatoriamente la actualización de toda la documentación asociada, incluyendo manuales operativos, documentación técnica y datos de inventario.

Cierre de las peticiones

- Una petición de cambio se considerará cerrada cuando:
  - La actuación esté completamente ejecutada.
  - La documentación asociada esté debidamente actualizada.
  - Disponga del visto bueno funcional y técnico de la DSTSC.
- La validación y cierre de la petición corresponden exclusivamente a la DSTSC.

Facturación

- Una vez que la petición haya sido validada y cerrada por la DSTSC, su importe se podrá imputar a la factura abierta inmediatamente posterior.
- El importe facturable se calculará como resultado de multiplicar el precio hora de los perfiles efectivamente utilizados por el número total de horas de esfuerzo previstas en el informe de valoración aprobado.

Consideraciones económicas

- El volumen de peticiones de cambio no tipificadas no será necesariamente constante a lo largo del tiempo.
- El importe del contrato destinado a la gestión de estos cambios se ejecutará en función de las necesidades reales que se produzcan.
- No existe ningún compromiso de gasto mínimo ni máximo asociado a este concepto.

4.8. Equipo de trabajo

El servicio se prestará mediante un equipo coordinado formado por:

- 1 Responsable del Contrato
  - Grupo profesional A, nivel 1.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 149902c7a1281c0b7fae Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

- Función principal: coordinación, seguimiento y control global del contrato, en coordinación con la DSTSC.
- Funciones esenciales:
  - Definición y revisión del plan de servicio.
  - Supervisión de la puesta en marcha y de la calidad del servicio.
  - Gestión de riesgos, incidentes y escalamientos.
  - Elaboración de informes de seguimiento.
  - Garantía del cumplimiento de los requisitos contractuales.

❖ 1 Referente técnico
- Grupo profesional B, nivel 1.
- Presencia habitual en la sede de Migjorn.
- Función principal: coordinación, seguimiento y control global del contrato, en coordinación con DSTSC.
- Funciones esenciales:
  - Definición y revisión del plan de servicio.
  - Supervisión de la puesta en marcha y de la calidad del servicio.
  - Gestión de riesgos, incidentes y escalamientos.
  - Elaboración de informes de seguimiento.
- Disponibilidad para atender consultas y requerimientos sin coste adicional y disponer de teléfono móvil de contacto.

❖ 6 Técnicos (Equipo técnico)
- Grupo profesional C, nivel 2.

- Distribución:
  - 2 técnicos en Migjorn.
  - 1 técnico en Can Serra.
  - 1 técnico en Reloj.
  - 1 técnico en Llacuna/Bogatell.
  - 1 técnico para incidencias en el Palau Güell fuera de horario laboral de 8:00 a 18:00 h, con teléfono de contacto.

El servicio podrá reforzarse puntualmente con otros técnicos para absorber picos de incidencias y garantizar el cumplimiento de los ANS, es decir, cualquiera de ellos podrá desplazarse a otra sede distinta a la habitual para atender una incidencia y/o petición.

4.9. Horario del servicio

El horario de resolución de incidencias será:
- De 8:00 a 18:00 h, los días laborables, para todas las sedes.
- Excepto en el Palau Güell, donde el horario se ajustará al horario de apertura del centro:
  - De lunes a viernes: de 8:00 a 20:00 h.
  - Sábados, domingos y festivos (Barcelona ciudad): de 9:00 a 20:00 h. En estos casos la atención podrá ser en remoto y sólo tendrá que desplazarse en caso de necesidad.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 149902c7a1281c0b7fae Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

- El servicio prestado en los centros fuera del horario laboral, de 8.00 a 18.00 h de los días laborables, tendrá la consideración de servicio mínimo y sólo incluirá:
  - La recepción de todas las incidencias.
  - La resolución de las incidencias clasificadas como críticas o urgentes.

4.10. Reglas especiales en relación con el personal de la empresa contratista

Con carácter general y en relación al equipo de trabajo determinado, en su conjunto, el contratista debe tener presente:

- Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la DSTSC del cumplimiento de esos requisitos.
- La empresa contratista velará por la estabilidad del equipo de trabajo, y para que los cambios en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento a la DSTSC.
- La empresa contratista asume la obligación de ejercer de forma real, efectiva y continua, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como los derechos y obligaciones derivados de la relación contractual entre empleado/empleador.
- La empresa contratista deberá velar especialmente por que los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desarrolladas respecto de la actividad delimitada en los pliegos objeto del contrato.
- En caso de que los técnicos no satisfagan los mínimos de eficiencia, de metodología, aptitud y eficacia deseados, la DSTSC podrá pedir su sustitución a la empresa contratista, que deberá hacerla efectiva en un tiempo máximo de dos semanas a contar desde el día siguiente en que formalmente se comunique al contratista.
- La empresa contratista deberá informar a la DSTSC de cualquier contingencia que afecte a su personal y deberá disponer de personal para dar cobertura inmediata si se considera necesario.
- Cualquier ausencia planificada del personal de la empresa contratista deberá ser aprobada por la DSTSC.
- Si por motivos de carácter excepcional, en algún período de ejecución del contrato, una parte o la totalidad del equipo de trabajo identificado no puede estar ubicado en las dependencias de la DSTSC (si ésta fuera una condición del contrato), la prestación deberá ejecutarse de forma remota, teniendo en cuenta la cláusula 2.19.5.f) del PCAP sobre las obligaciones

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 149902c7a1281c0b7fae Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

1. La DSTSC y sólo durante el período de tiempo concreto en el que se da la situación de excepcionalidad que justifica la prestación remota de la prestación, facilitará al equipo técnico los medios necesarios para ejecutar correctamente la prestación contratada.
2. Es responsabilidad exclusiva del contratista, por tanto, se hará cargo de los gastos derivados, el hecho de garantizar un espacio de trabajo adecuado y una conectividad de datos suficiente para desarrollar correctamente las tareas asignadas durante la duración de la prestación remota del contrato, ya sea ésta con carácter total o parcial.
3. La DSTSC podrá requerir al contratista la configuración de sus equipos para cumplir con las medidas de seguridad vigentes en cada momento, o eventualmente, la utilización de equipos corporativos para determinadas tareas si el criterio de seguridad lo requiere.
4. Ninguna persona del equipo técnico podrá trabajar de forma remota sin el visto bueno de la DSTSC, quien podrá reclamar su presencia en cualquier momento.

5. Seguimiento del contrato

La empresa licitadora que resulte adjudicataria tendrá que garantizar el seguimiento continuado del contrato mediante la presentación de informes periódicos y la participación en reuniones de seguimiento, de acuerdo con lo que se establece en este apartado.

5.1. Informe mensual de seguimiento

La empresa adjudicataria elaborará y entregará a la DSTSC un informe mensual de seguimiento del contrato, correspondiente al mes natural inmediatamente anterior.

El informe deberá presentarse antes del quinto día laborable de cada mes y permitirá la supervisión del cumplimiento del servicio, de los acuerdos de nivel de servicio (ANS) y de la situación económica del contrato.

Contenido mínimo obligatorio

El informe mensual deberá incluir, como mínimo, la siguiente información:

a) Incidencias y tareas de apoyo

- Relación de incidencias cerradas, con indicación de código, categoría, descripción, fecha de apertura, fecha de cierre y cumplimiento de ANS.
- Relación de incidencias abiertas, con código, categoría, descripción y fecha de apertura.
- Porcentaje de cumplimiento de los ANS, por categoría y total mensual, con evolución.
- Relación de tareas de soporte cerradas, con código, descripción y fechas de apertura y cierre.
- Relación de tareas de soporte abiertas, con código, descripción y fecha de apertura.
- Gráfica de evolución mensual de incidencias y tareas (entradas, pendientes y cerradas) durante la vigencia del contrato.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 149902c7a1281c0b7fae Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

- Inventario de activos actualizado a final de mes.

b) Gestión del contrato
- Estado de las acciones de mejora del servicio.
- Detalle de la facturación mensual.
- Evolución del consumo de las tareas de soporte con desplazamiento, en su caso.
- Situación económica del contrato, indicando las facturas presentadas.

c) Análisis y mejora del servicio
- Análisis de las incidencias con enfoque preventivo.
- Ratio de incidencias por modelo y por sede.
- Relación de equipos con mayor número de incidencias.
- Propuestas de mejora técnica u organizativa.

5.2. Reuniones de seguimiento

Se realizará una reunión de seguimiento trimestral, antes del décimo día laborable del primer mes de cada trimestre. Por parte de la empresa adjudicataria asistirán, como mínimo, el responsable del contrato y el referente técnico.

En estas reuniones se revisarán los informes mensuales, el funcionamiento del servicio, el cumplimiento de los ANS y las propuestas de mejora. La elaboración del acta de la reunión será responsabilidad de la empresa adjudicataria.

La DSTSC podrá convocar reuniones adicionales de carácter operativo o técnico y solicitar informes puntuales cuando lo considere necesario.

5.3. Modalidad de las reuniones

Las reuniones se podrán realizar presencial o telemáticamente, según el criterio de la DSTSC. La empresa adjudicataria deberá disponer de los medios necesarios para adaptarse a ambas modalidades sin que ello comporte coste adicional alguno para la Diputación de Barcelona.

6. Puesta en marcha

La puesta en marcha del servicio comprende el período entre el inicio de la ejecución del contrato y la consecución de los niveles de servicio (ANS) definidos en el presente Pliego de prescripciones técnicas.

Durante esta fase, la empresa contratista deberá desplegar todos los procedimientos, herramientas, recursos humanos y mecanismos de coordinación necesarios para garantizar la correcta ejecución del servicio, asegurando su plena integración con los procesos, procedimientos y herramientas existentes en la DSTSC.

En la primera reunión de trabajo, la empresa contratista presentará el plan de puesta en marcha del servicio, que deberá incluir, como mínimo:

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 149902c7a1281c0b7fae Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

- El plan de traspaso de conocimiento funcional, técnico y operativo.
- El calendario y dinámica de las reuniones de coordinación.
- La identificación y presentación de los recursos humanos asignados al servicio, definiendo roles y responsabilidades.
- La definición de los protocolos operativos, de comunicación y escalado.

El plan de puesta en marcha deberá garantizar que el servicio alcance los ANS establecidos a partir del décimo día laborable contado desde la fecha de inicio de la efectiva prestación del servicio. A partir de ese momento, el servicio quedará sujeto al régimen de penalizaciones previsto en el contrato.

La DSTSC designará a un interlocutor técnico que actuará como punto de coordinación con la empresa contratista durante la fase de puesta en marcha.

Todas las actuaciones necesarias para llevar a cabo la puesta en marcha del servicio, así como los costes que se deriven, se entenderán incluidas en el presupuesto total del contrato, sin que den derecho a ningún coste adicional.

7. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) tienen por objeto definir los indicadores y compromisos mínimos exigibles a la empresa contratista para garantizar una prestación adecuada del servicio, tanto en lo que se refiere a la gestión de incidencias como a la gestión de peticiones de cambio no tipificadas mediante la bolsa de horas.

Los ANS son de obligado cumplimiento a lo largo de toda la vigencia del contrato y constituyen un elemento esencial para la evaluación de la calidad del servicio.

Criterios generales de cómputo
El cálculo de los ANS se realizará con periodicidad mensual, tomando como referencia el mes natural.

Sólo computará el tiempo dentro del horario de prestación del servicio establecido en el Pliego. No computarán los períodos en los que la empresa contratista quede pendiente de:

- respuesta, validación o información de la Diputación de Barcelona,
- reuniones o decisiones explícitamente requeridas,
- actuaciones de terceros sin relación contractual directa con la contratista principal.
- en caso de existir relación contractual directa, el tiempo computará íntegramente como tiempo propio de la contratista.

Los incrementos puntuales en el volumen de incidencias o peticiones no eximen del cumplimiento de los ANS establecidos.

Definiciones

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 149902c7a1281c0b7fae Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

- Tiempo de respuesta: tiempo transcurrido desde la comunicación formal de una incidencia o petición, por el canal establecido, hasta que la empresa contratista lo asume formalmente asignando los recursos necesarios.
- Tiempo de resolución: tiempo transcurrido desde la comunicación de una incidencia hasta que ésta queda completamente resuelta, documentada y validada funcional y técnicamente por la DSTSC.
- Tiempo de ejecución: tiempo transcurrido, en el caso de la bolsa de horas, desde la aprobación del informe de valoración hasta la entrega del cambio completamente ejecutado y validado.

Una actuación sólo se considerará finalizada cuando disponga del visto bueno funcional y técnico de la DSTSC. En caso contrario, el tiempo seguirá acumulando a efectos de ANS.

Clasificación de incidencias

La clasificación de las incidencias corresponderá a la DSTSC según su impacto:

- Crítica (P1): paro total de un puesto de trabajo considerado crítico (unidades de registro, enfermería o taquillas del Palau Güell).
- Urgente (P2): paro de funcionalidades críticas de un puesto de trabajo genérico.
- Importante (P3): interrupción parcial de funcionalidades de un puesto de trabajo genérico.
- Estándar (P4): incidencias que no afectan directamente a la funcionalidad del puesto de trabajo.

Niveles de servicio por incidencias

Categoría	Tiempo de respuesta máximo	Tiempo de resolución máximo
Crítica (P1)	1 hora	2 horas
Urgente (P2)	1 hora	4 horas
Importante (P3)	4 horas	1 día laborable
Estándar (P4)	6 horas	2 días laborables

Peticiones mediante bolsa de horas

Las peticiones de cambio no tipificadas se gestionarán en las siguientes fases:

- Informe de valoración: La empresa contratista deberá entregar, en un plazo máximo de 5 días laborables, un informe con la descripción del cambio, el impacto, la estimación de esfuerzo, el plazo de ejecución y el consumo previsto de horas.
- Ejecución del cambio: El cambio se ejecutará dentro del plazo aprobado por la DSTSC y sin generar afectaciones al servicio no autorizadas.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 149902c7a1281c0b7fae Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

- espaiCierre: El cambio sólo se considerará finalizado cuando esté completamente ejecutado, documentado, con inventarios actualizados y con el visto bueno funcional y técnico de la DSTSC.

8. Penalidades

Las penalidades se aplicarán en caso de incumplimiento de los ANS cuando éste sea imputable a la empresa contratista y siempre que la Diputación de Barcelona opte por la no resolución del contrato.

Su determinación se realizará con periodicidad mensual, con efectos directos sobre la correspondiente facturación.

La cuantía máxima de cada penalidad no podrá superar el 10% del precio del contrato, IVA excluido, ni el conjunto de penalidades acumuladas podrá exceder del 50% del precio del contrato, IVA excluido.

Penalidades por incumplimiento de los ANS de incidencias

- Incidencias Críticas (P1) y Urgentes (P2):
  Penalidad equivalente al 1% del importe mensual del contrato, IVA excluido, por cada hora completa de retraso que supere el tiempo de resolución establecido, por incidencia.
- Incidencias Importantes (P3):
  Penalidad equivalente al 1% del importe mensual del contrato, IVA excluido, por cada día laborable completo de retraso, por incidencia.
- Incidencias Estándar (P4):
  No generan penalidad económica, sin perjuicio de su seguimiento y control.

Penalidades por incumplimiento de los ANS de bolsa de horas

- Retraso en la entrega del informe de valoración:
  Penalidad del 2% del importe del cambio por cada día laborable completo de retraso, hasta un máximo del 20%.
- Retraso en la ejecución del cambio respecto al plazo aprobado:
  Penalidad del 3% del importe del cambio por cada día laborable completo de retraso, hasta un máximo del 30%.
- Falta de documentación o no conformidad funcional o técnica:
  Obligación de corrección sin coste adicional y penalidad fija del 10% del importe del cambio.

Definición de un umbral mínimo de cumplimiento

Con el objetivo de evitar penalizaciones desproporcionadas por casos puntuales y centrar el control en la criticidad, se establece un criterio mínimo de cumplimiento mensual:

- Cumplimiento mínimo exigible: ≥ 95% de las incidencias por categoría.
- Umbral de tolerancia: hasta un 5% de incidencias fuera de ANS sin penalización, siempre que no incluyan incidencias Críticas (P1).

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 149902c7a1281c0b7fae Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

- Las incidencias P1 fuera de ANS contarán siempre como incumplimiento grave.

.

Exclusiones

No se aplicarán penalidades en supuestos debidamente acreditados de:

- fuerza mayor,
- causas imputables a la Diputación de Barcelona,
- instrucciones expresas de la DSTSC que alteren plazos o alcance.

9. Devolución del servicio

La fase de devolución del servicio precede a la finalización del contrato y tiene como objetivo preparar la transferencia del servicio a la DSTSC. En esta fase la empresa contratista tendrá que definir y ejecutar el Plan de devolución del servicio, donde deberá incluir una descripción de las obligaciones y tareas que tendrán que ser desarrolladas en relación a la finalización del contrato y que incluya los términos y condiciones en que se realizará esta devolución.

Durante esta fase, el contratista pondrá a disposición de la Diputación de Barcelona toda la documentación que ha utilizado durante la ejecución del contrato y la volumetría de las tareas efectuadas durante su vigencia.

El contratista deberá presentar como parte integrante de su propuesta técnica el Plan de devolución provisional, con el siguiente contenido mínimo:

- Definición de la duración del plan de devolución ofrecido.
- Cuantificación de los recursos que se consideren necesarios para realizar la transferencia de conocimiento y la transferencia tecnológica.
- Método previsto para realizar la transferencia de conocimiento (trabajo en paralelo, workshops , sesiones formativas, entre otros).
- Cuantificación de los recursos y tareas a realizar necesarias durante la fase de transición en el supuesto de alternancia entre contratistas.
- La documentación de los principales procesos operativos del servicio.
- El inventario actualizado.
- Las herramientas y utilidades con las que la empresa contratista trabaja en la prestación de los servicios y que son necesarias para la operación de los mismos por otro proveedor.
- Los contratos de servicios con terceros que pudiera considerarse necesarios para dar continuidad a la prestación de los servicios por otro proveedor.
- Actuaciones pendientes de realizar.
- Informes de seguimiento.
- El conjunto de tareas incluidas en el Plan de devolución del servicio no podrá superar el plazo máximo de 2 semanas.

También se deberá proponer el plan de entrega de:

1. Conocimiento. Determinar el número de sesiones de traspaso y tipologías de éstas (workshops, conferencias, formación de equipos mixtos).
2. Documentación. Determinar la documentación técnica que se entregará, los plazos de entrega y, en caso de que sean necesarias, planificación y tipología de las sesiones de explicación de la documentación.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 149902c7a1281c0b7fae Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

Tres meses antes de la finalización del contrato, la empresa contratista tendrá que presentar el plan de devolución definitivo del servicio que incluya los mecanismos necesarios para traspasar toda la información relacionada con el servicio prestado en la Diputación de Barcelona. Este plan incluirá un mínimo de 40 horas de dedicación de recursos de la empresa contratista, sin coste económico adicional para la Diputación de Barcelona, para realizar las tareas identificadas.

La devolución del servicio está incluida en el plazo de ejecución del contrato y no debe representar ninguna discontinuidad en el servicio ni ningún coste económico adicional para la Diputación de Barcelona.

Las incidencias por las que su tiempo de resolución finalice dentro del plazo de duración del contrato tendrán que quedar resueltas. Si no es así, se aplicarán las penalidades correspondientes.

La finalización del contrato exigirá también la eliminación segura de los datos personales y de toda la información utilizada para la ejecución del contrato. Se aportará certificación de su destrucción.

10. Transición del servicio

La fase de transición se establece entre el momento de la formalización del nuevo contrato y el efectivo inicio de la prestación. Podrán darse los siguientes supuestos:

a) Que haya un cambio de contratistas:

Cuando la empresa actúe como empresa entrante deberá realizar tareas relativas al traspaso de conocimiento y de carácter preparatorio, en lo que se refiere a su equipo de trabajo para asumir la fase de puesta en marcha del servicio con plena garantía de continuidad y en la fecha prevista de inicio de prestación del servicio.

Entre los objetivos de esta fase destacan:

- Recoger el traspaso de conocimiento de los técnicos de la DSTSC y del contratista saliente con el fin de garantizar la continuidad del servicio. Por este contrato se estima un mínimo de 5 días laborables.
- Recogida cuidadosa de requerimientos para la planificación de la puesta en marcha del servicio.
- Desarrollo del plan de puesta en marcha.
- Preparación y pruebas de los accesos remotos en el sistema de información, para su disponibilidad el día de inicio de la prestación efectiva del servicio.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 149902c7a1281c0b7fae Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

- Carga de información de inventario y temas abiertos, aportadas por la empresa que finaliza el contrato.
- Práctica de la ejecución de procesos del servicio con el acompañamiento de la empresa saliente.

Cuando la empresa actúe como empresa saliente deberá realizar una buena gestión y seguimiento de las actividades objeto de este contrato, garantizando su prestación continuada en el tiempo, según los acuerdos de nivel de servicios establecidos en el PPT y con entregas de calidad, así como asegurar el traspaso de información (procedimientos de gestión, datos y documentos) y conocimiento a la empresa entrante para asegurar una buena empresa.

b) Que siga prestando el servicio la misma empresa:

Cuando la empresa actúe como empresa saliente sólo quedará obligada a entregar a la DSTSC una memoria técnica explicativa proponiendo mejoras, en su caso, en la prestación del servicio, así como de todas aquellas funcionalidades incluidas dentro del objeto del contrato.

11. Transferencia tecnológica y/o de Conocimiento

El contratista está obligado a facilitar a las personas designadas por la DSTSC toda aquella información necesaria para disponer de pleno conocimiento técnico de los servicios prestados.

Sin embargo, el personal designado por la DSTSC para realizar la coordinación de las prestaciones contratadas podrá realizar todas aquellas consultas que considere oportunas para el correcto seguimiento y control del contrato, así como, recibiendo, en su caso, el traspaso de la información que sea necesaria para conocer y comprender el funcionamiento de los mismos.

12. Acceso remoto por la prestación de los servicios contratados

La DSTSC dispone de un servicio VPN que deberá ser utilizado por técnicos adscritos al contrato para acceder remotamente al sistema de información objeto del contrato en caso de conexión fuera de sus instalaciones.

Requiere disponer de certificado digital reconocido para identificarse personalmente y la tramitación de la solicitud de acceso firmada electrónicamente para cada uno de los miembros del equipo asignado por la empresa contratista. Aparte del control del acceso y de la autenticación del usuario será necesario que se puedan registrar las acciones efectuadas sobre el sistema administrado.

La conexión necesaria para este acceso remoto deberá estar operativa en el momento de inicio del contrato. La empresa contratista operará de acuerdo a las instrucciones técnicas de la DSTSC relativas a la administración de los sistemas informáticos y de comunicaciones.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 149902c7a1281c0b7fae Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

Los gastos que se deriven del uso de este enlace serán asumidos por la empresa contratista.

Para una mayor agilidad a la hora de interactuar con el usuario, la empresa contratista tendrá que disponer de una herramienta para tomar el control de sesiones de usuarios internos de la Diputación de Barcelona desde la red de la empresa proveedora. Esta herramienta deberá ofrecer los estándares de seguridad del ENS y tener en cuenta las recomendaciones de la guía CCN-STIC 817, o aquélla que la sustituya o complemente, y disponer un registro de uso por parte de usuarios administradores identificados individualmente. También será necesario aportar una propuesta escrita de protocolo de actuación de los administradores remotos que incorpore entre otros:

- La instalación/desinstalación y la configuración segura de la herramienta de control remoto.
- La anticipación de presencia de información personal en la sesión capturada y la forma en que ésta se salvaguarda.

La DSTSC proveerá para cada técnico de un código de usuario, el cual permitirá el acceso a las aplicaciones y recursos informáticos de la Diputación de Barcelona. Será responsabilidad de cada técnico el mantener operativo este código de usuario, y en particular la actualización periódica de la contraseña de autentificación correspondiente y la validación de los accesos a los recursos necesarios.

El uso de cualquiera o la totalidad de estas herramientas no supondrá ningún requerimiento adicional que afecte a la infraestructura de la Diputación de Barcelona, así como tampoco ningún coste económico adicional.

DILIGENCIA: Para hacer constar que el texto que antecede es traducción al castellano del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, aprobado por Decreto de fecha 04/11/2026.

En caso de discrepancia entre dicho Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, en catalán, y esta traducción al castellano, prevalecerá el primero.

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.
Codi Segur de Verificació (CSV): 149902c7a1281c0b7fae Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

Metadades del document

Núm. expedient	2026/0028828
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Pliego de prescripciones técnicas particulares para la contratación del servicio de mantenimiento del eqiupamiento informático del puesto de trabajo corporativo de la Diputación 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	06/11/2026, 13:41

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
149902c7a1281c0b7fae	https://seuelectronica.diba.cat	