Barcelona

Institut de Cultura de Barcelona

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Objecte: Servei d'oficina tècnica especialitzada en la planificació, coordinació i seguiment de projectes web, aplicacions i altres serveis digitals adreçats a la ciutadania, i suport a la definició de solucions tecnològiques en l'àmbit digital.

Codi de petició: 006_P2601048

1. Objecte del contracte

L'objecte del present contracte és la prestació d'un servei d'oficina tècnica especialitzada per donar suport a la planificació, coordinació i seguiment de projectes web de l'Institut de Cultura de Barcelona (ICUB), així com per aportar capacitat d'anàlisi i definició de solucions tecnològiques en l'àmbit digital.

Aquest servei té com a finalitat reforçar les capacitats existents dins l'organització, facilitant una millor gestió simultània dels projectes, assegurant la seva correcta execució i contribuint a la definició de solucions tecnològiques adequades a les necessitats dels diferents programes culturals.

En particular, el contracte inclou:

- La coordinació global dels projectes web impulsats per l'ICUB.
- El seguiment operatiu i el reporting dels projectes mitjançant eines corporatives.
- El suport en la definició de solucions tecnològiques des d'una perspectiva d'enginyeria.
- Donar suport tècnic al responsable del contracte de l'ICUB en el seguiment, control i validació de l'execució del contracte de manteniment web, sense substituir en cap cas les obligacions de direcció, execució, control de qualitat i reporting que corresponen a l'empresa adjudicatària d'aquest contracte.
- La coordinació específica del projecte web del Festival Grec.
- La coordinació d'altres projectes web que s'estableixin durant l'execució del contracte.

El servei es prestarà en coordinació amb els equips interns de l'ICUB, especialment amb l'àmbit web del departament de Sistemes i Recursos Externs, amb l'objectiu de complementar i reforçar les seves funcions, sense substituir-les.

2. Context i justificació

L'Institut de Cultura de Barcelona (ICUB) impulsa de manera continuada un volum elevat de projectes digitals vinculats als seus programes culturals, que inclouen el desenvolupament i manteniment de webs, aplicacions i altres serveis digitals adreçats a la ciutadania.

Aquests projectes es caracteritzen per la seva diversitat funcional i tecnològica, així com per la participació de múltiples agents implicats, tant interns com externs, incloent-hi equips propis, proveïdors tecnològics i altres àrees municipals. Així mateix, sovint responen a calendaris exigents associats a programes i esdeveniments culturals de gran rellevància, que requereixen una elevada capacitat de resposta i coordinació.

L'àmbit web del departament de Sistemes i Recursos Externs de l'ICUB assumeix actualment un paper central en la gestió d'aquests projectes, aportant coneixement funcional, capacitat de coordinació i una visió transversal dels diferents programes culturals. Al mateix temps, participa activament en iniciatives de gran complexitat i visibilitat, com ara els projectes digitals vinculats a grans esdeveniments de ciutat, contribuint de manera decisiva al seu desenvolupament i execució.

En aquest context, l'increment progressiu del nombre de projectes, la seva complexitat creixent i la necessitat d'incorporar criteris tecnològics cada vegada més especialitzats fan necessari reforçar el model de treball actual amb mecanismes addicionals de coordinació, seguiment i suport tècnic.

La incorporació d'un servei d'oficina tècnica ha de permetre:

- Millorar la coordinació global dels projectes i la seva planificació, assegurant una gestió coherent i alineada amb els objectius dels programes culturals.
- Disposar de mecanismes estructurats de seguiment, control i reporting que facilitin la presa de decisions i la visió global de l'estat dels diferents projectes.
- Aportar una capa d'anàlisi i definició de solucions tecnològiques amb una orientació d'enginyeria, complementària al coneixement funcional i de gestió existent dins l'organització.
- Optimitzar la distribució de les càrregues de treball, facilitant que els equips interns puguin focalitzar-se en les seves funcions pròpies de definició, gestió i relació amb els programes culturals.

La contractació d'aquest servei respon, per tant, a la necessitat d'evolucionar el model de gestió dels projectes web cap a un esquema més estructurat, escalable i sostenible en el temps, millorant alhora la capacitat de seguiment, control i visió transversal dels projectes, i contribuint a la qualitat, eficiència i coherència dels serveis digitals que l'ICUB ofereix a la ciutadania, mantenint el coneixement i el lideratge dels equips interns de l'organització.

A més, aquests projectes s'han de desenvolupar d'acord amb els marcs tècnics i corporatius establerts a nivell municipal, incloent-hi les directrius tecnològiques definides per l'IMBIT, així com els criteris de comunicació digital de l'Ajuntament de Barcelona. En aquest sentit, es requereix una coordinació efectiva amb la Direcció Tècnica d'Internet, la Direcció de Comunicació Digital i amb el Departament de

Comunicació de l'ICUB, responsable dels continguts, el disseny i l'estratègia comunicativa dels programes culturals.

3. Abast del servei

3.1 Funcions generals de l'oficina tècnica

L'empresa adjudicatària haurà de prestar un servei d'oficina tècnica orientat a garantir la correcta planificació, coordinació i seguiment dels projectes web de l'ICUB, així com a aportar suport tècnic especialitzat en la definició de solucions tecnològiques.

Aquest servei es desenvoluparà amb una visió transversal del conjunt de projectes, assegurant la coherència entre ells i la seva alineació amb els objectius dels programes culturals i amb els criteris corporatius municipals.

Amb caràcter general, l'oficina tècnica haurà de:

- Actuar com a element de coordinació global dels projectes web, facilitant la interrelació entre els diferents agents implicats.
- Proporcionar suport tècnic en la definició i validació de solucions tecnològiques, amb una aproximació orientada a l'enginyeria.
- Assegurar la correcta planificació dels projectes, identificant fites, dependències, riscos i necessitats de recursos.
- Vetllar pel compliment dels calendaris i dels objectius definits per a cada projecte.
- Detectar riscos i incidències, proposant mesures correctores i alternatives.
- Facilitar la presa de decisions mitjançant la generació d'informació estructurada i actualitzada sobre l'estat dels projectes.
- Garantir la coherència tecnològica i metodològica entre els diferents projectes.

L'oficina tècnica actuarà sempre en coordinació amb els equips interns de l'ICUB, especialment amb l'àmbit web del departament de Sistemes i Recursos Externs i els possibles clients interns del departament amb especial atenció al departament de Comunicació, amb l'objectiu de reforçar i complementar les seves funcions.

3.2 Coordinació global i seguiment de projectes

L'empresa adjudicatària haurà d'establir i mantenir un sistema estructurat de coordinació i seguiment del conjunt de projectes web, que permeti disposar d'una visió global, actualitzada i traçable del seu estat.

Aquest sistema haurà de basar-se en l'ús d'eines de l'ecosistema Microsoft 365, preferentment Microsoft Planner o eines equivalents, i haurà de garantir com a mínim:

- La definició i manteniment d'un espai de seguiment per a cada projecte.

- La identificació de tasques, responsables, terminis i estat d'execució.
- La definició de fites clau i la seva monitorització.
- La gestió de dependències entre tasques i entre projectes.
- La traçabilitat dels canvis i l'evolució dels projectes.

L'empresa adjudicatària serà responsable de mantenir actualitzada aquesta informació i d'assegurar la seva qualitat i fiabilitat.

Així mateix, haurà de proporcionar mecanismes de reporting periòdic al responsable del contracte a l'ICUB, que permetin conèixer de manera sintètica i clara:

- L'estat global dels projectes (incloent indicadors de seguiment).
- Els principals riscos i incidències detectats.
- Les desviacions respecte a la planificació prevista.
- Les accions proposades o en curs per corregir aquestes desviacions.
- Reportar periòdicament les càrregues de treball per projecte i per tasques no associades, amb l'objectiu de controlar les hores imputades (projectes, tasques i reunions).

La coordinació dels projectes haurà de realitzar-se en tot moment en coherència amb:

- Els criteris tecnològics i metodològics definits pels serveis municipals competents (IMI/IMBIT).
- Les directrius de comunicació digital de l'Ajuntament de Barcelona.
- La supervisió funcional de la Direcció de Comunicació Digital.
- Els criteris de continguts, disseny i planificació de campanyes definits pel Departament de Comunicació de l'ICUB.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir una coordinació efectiva amb aquests agents, assegurant l'alineació dels projectes amb els marcs corporatius establerts.

Aquestes tasques es materialitzaran en la generació de documentació i lliurables associats als projectes, incloent informes de seguiment, quadres de comandament, documentació tècnica i altres elements que permetin garantir la traçabilitat, el control i la correcta execució dels projectes.

Aquest reporting haurà de tenir una periodicitat mínima mensual, sense perjudici de la generació d'informes addicionals quan es detectin incidències rellevants o desviacions significatives en els projectes. El format i contingut d'aquests informes seran validats pel responsable del contracte de l'ICUB.

3.3 Suport en anàlisi i definició de solucions tecnològiques

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar capacitat d'anàlisi i suport tècnic especialitzat en la definició de solucions tecnològiques associades als projectes web de l'ICUB.

Aquest suport es desenvoluparà com a complement al coneixement funcional, de continguts i de gestió existent dins l'organització, aportant una perspectiva tecnològica orientada a l'enginyeria i a la viabilitat tècnica de les solucions proposades.

En concret, l'oficina tècnica haurà de:

- Analitzar les necessitats dels projectes des del punt de vista tecnològic, en coordinació amb els equips interns.
- Proposar solucions tècniques adequades, tenint en compte criteris d'escalabilitat, sostenibilitat, mantenibilitat i compatibilitat amb l'ecosistema tecnològic municipal.
- Definir, quan sigui necessari, arquitectures de solució a nivell conceptual.
- Avaluar alternatives tecnològiques i suportar la presa de decisions.
- Vetllar per la coherència tècnica entre els diferents projectes.
- Identificar necessitats d'integració amb altres sistemes o serveis.
- Donar suport tècnic en la relació amb proveïdors i equips de desenvolupament.

Aquestes funcions es desenvoluparan en coordinació amb l'àmbit web del departament de Sistemes i Recursos Externs, que manté el lideratge funcional dels projectes, així com amb els serveis municipals competents en matèria tecnològica.

En el cas dels projectes web allotjats en infraestructures municipals, les solucions hauran d'ajustar-se als estàndards tecnològics definits per l'Ajuntament de Barcelona, incloent l'ús del sistema de gestió de continguts Drupal en la versió vigent en cada moment segons els criteris establerts pels serveis municipals competents.

El servei definit en aquest contracte no inclou la realització directa de desenvolupaments, sense perjudici del suport en la seva definició, coordinació i validació per part de l'oficina tècnica.

3.4 Coordinació del projecte web del Festival Grec

L'empresa adjudicatària assumirà la coordinació del projecte web del Festival Grec, atesa la seva complexitat, transversalitat i rellevància dins la programació cultural de la ciutat.

Aquesta coordinació inclourà totes les tasques necessàries per garantir el correcte desenvolupament del projecte, des de la seva planificació fins a la seva posada en producció, en coordinació amb els equips implicats.

En particular, l'empresa adjudicatària haurà de:

- Planificar el projecte, definint les fases, fites, calendari i dependències.

- Coordinar els diferents agents implicats (equips interns, proveïdors externs i altres àrees municipals).
- Vetllar pel compliment dels terminis establerts, especialment en relació amb el calendari del festival.
- Fer el seguiment de l'execució tècnica del projecte, assegurant la coherència amb els requisits definits.
- Detectar riscos i incidències, proposant mesures correctores.
- Garantir la correcta alineació del projecte amb:
    - els criteris tecnològics municipals (IMI/IMBIT),
    - les directrius de comunicació digital de l'Ajuntament,
    - i els criteris funcionals i de continguts definits per l'ICUB.
- Coordinar la relació amb els equips de desenvolupament encarregats de la implementació.
- Donar suport a la validació de les solucions implementades abans de la seva posada en producció.

Aquesta funció de coordinació s'exercirà en estreta col·laboració amb l'àmbit web del departament de Sistemes i Recursos Externs i amb els seus clients interns, amb especial atenció del Departament de Comunicació de l'ICUB, que mantindran el lideratge funcional i de continguts del projecte.

3.5 Coordinació de projectes web addicionals

A més del projecte específic del Festival Grec, l'empresa adjudicatària assumirà la coordinació d'altres projectes web impulsats per l'ICUB durant la vigència del contracte, amb l'objectiu d'alleugerir la càrrega de treball dels equips interns i garantir una gestió adequada del conjunt de projectes.

Aquests projectes podran correspondre a diferents programes culturals i es caracteritzaran per una complexitat mitjana o baixa en comparació amb el projecte del Festival Grec, sense que això impliqui una menor exigència en termes de planificació, coordinació i seguiment.

Amb caràcter general, l'empresa adjudicatària haurà de:

- Assumir la coordinació integral dels projectes que li siguin assignats, des de la seva planificació inicial fins a la seva posada en producció.
- Definir i fer el seguiment de les tasques, calendaris, fites i dependències associades a cada projecte.
- Coordinar els diferents agents implicats (equips interns, proveïdors externs i altres àrees municipals).
- Vetllar pel compliment dels terminis i objectius definits.
- Detectar riscos i incidències, proposant mesures correctores.

- Garantir l'alineació dels projectes amb:
    - els criteris tecnològics municipals (IMI/IMBIT),
    - les directrius de comunicació digital de l'Ajuntament,
    - i els criteris funcionals i de continguts definits pel Departament de Comunicació de l'ICUB.
- Donar suport en la validació de les solucions implementades abans de la seva posada en producció.

El nombre concret de projectes a coordinar podrà variar en funció de les necessitats de l'ICUB, si bé s'estima una càrrega habitual equivalent a diversos projectes anuals (orientativament tres), sense que això constitueixi un límit mínim ni màxim, i podent variar en funció de les necessitats del servei.

La distribució dels projectes entre els diferents perfils de l'equip assignat al servei s'haurà d'adaptar a la seva complexitat i requeriments, assegurant en tot moment una atenció adequada i el compliment dels objectius establerts.

Aquesta coordinació es realitzarà en estreta col·laboració amb l'àmbit web del departament de Sistemes i Recursos Externs i amb els seus clients interns, amb especial atenció al Departament de Comunicació de l'ICUB, que mantindran el lideratge funcional dels projectes.

L'assignació, priorització i dimensionament dels projectes a coordinar correspondrà al responsable del contracte de l'ICUB, en funció de les necessitats organitzatives i dels calendaris dels programes culturals.

3.6 Relació amb la l'àmbit web del departament de Sistemes i Recursos Externs i altres equips de l'ICUB

El servei objecte del contracte es prestarà en estreta col·laboració amb els equips interns de l'ICUB, especialment amb l'àmbit web del departament de Sistemes i Recursos Externs i amb els seus clients interns, amb especial atenció al Departament de Comunicació, que mantenen el coneixement funcional, el lideratge dels projectes i la relació amb els programes culturals.

L'actuació de l'oficina tècnica tindrà caràcter complementari i de suport, amb l'objectiu de reforçar les capacitats existents i millorar la coordinació, seguiment i execució dels projectes, sense substituir en cap cas les funcions pròpies dels equips interns.

En aquest sentit, l'empresa adjudicatària haurà de:

- Treballar de manera coordinada amb la l'àmbit web del departament de Sistemes i Recursos Externs, respectant el seu rol en la definició funcional dels projectes i en la interlocució amb els programes culturals.
- Coordinar-se amb el Departament de Comunicació de l'ICUB, responsable dels continguts, el disseny i l'estratègia comunicativa dels projectes.

- Garantir una comunicació fluida amb tots els agents implicats, facilitant la col·laboració entre equips.
- Adaptar-se als circuits de treball i als procediments interns de l'organització.
- Facilitar la transferència d'informació i coneixement cap als equips interns.

L'oficina tècnica actuarà sota la direcció i supervisió del responsable del contracte a l'ICUB, que establirà les prioritats, assignarà els projectes i validarà les línies de treball.

4. Organització del servei

4.1 Equip de treball mínim

L'empresa adjudicatària haurà d'assignar al servei un equip de treball estable i suficient per garantir el correcte desenvolupament de les funcions descrites en aquest plec.

Amb caràcter mínim, aquest equip estarà format per dos professionals amb perfils diferenciats, que actuaran de manera coordinada per donar resposta a les necessitats del servei:

- Un perfil sènior, responsable de la coordinació global del servei i dels projectes de major complexitat.
- Un perfil júnior, encarregat del suport a la coordinació i del seguiment de projectes de menor complexitat.

L'equip assignat haurà de garantir en tot moment la cobertura de les funcions descrites en aquest plec, adaptant la seva dedicació a les necessitats dels projectes i als calendaris establerts.

L'empresa adjudicatària haurà de designar un interlocutor únic del servei davant l'ICUB, que serà el responsable de la coordinació global i del correcte compliment de les obligacions contractuals. Aquest interlocutor haurà de correspondre al perfil sènior definit en aquest plec.

4.2 Perfils professionals

L'equip assignat al servei haurà d'estar integrat per professionals amb la qualificació, experiència i capacitat necessàries per desenvolupar les funcions definides en aquest plec.

4.2.1 Perfil sènior

El perfil sènior haurà d'assumir la responsabilitat de la coordinació global del servei i dels projectes de major complexitat, especialment el projecte web del Festival Grec.

Aquest perfil haurà de disposar de:

- Titulació universitària en enginyeria informàtica, telecomunicacions o disciplines equivalents de caràcter tècnic.

- Experiència mínima de 5 anys en coordinació de projectes tecnològics, preferentment en entorns web.
- Coneixement en definició de solucions tecnològiques i capacitat d'anàlisi des d'una perspectiva d'enginyeria.
- Coneixement acreditable en sistemes de gestió de continguts basats en Drupal (versió 10 o superior) i en el seu ús en entorns corporatius.
- Experiència en la coordinació d'equips multidisciplinaris i en la gestió de projectes amb múltiples agents implicats.
- Capacitat de planificació, seguiment i control de projectes.
- Capacitat de comunicació i interlocució amb equips tècnics i no tècnics.

Aquest perfil actuarà com a responsable tècnic del servei i com a principal interlocutor amb l'ICUB.

4.2.2 Perfil júnior

El perfil júnior donarà suport al desenvolupament del servei, especialment en el seguiment i coordinació de projectes de menor complexitat.

Aquest perfil haurà de disposar de:

- Titulació universitària en enginyeria informàtica, telecomunicacions o disciplines equivalents de caràcter tècnic.
- Experiència mínima de 2 anys en tasques de suport a la gestió de projectes tecnològics o digitals.
- Formació acreditable en sistemes de gestió de continguts Drupal (versió 10 o superior).
- Coneixement d'eines de gestió de projectes i de treball col·laboratiu.
- Coneixements en sistemes de gestió de continguts basats en Drupal (versió 10 o superior).
- Capacitat d'organització i seguiment de tasques.
- Capacitat de treball en equip i coordinació amb diferents agents.

Aquest perfil actuarà sota la supervisió del perfil sènior i contribuirà al seguiment operatiu dels projectes i al manteniment de les eines de gestió i reporting.

4.3 Dedicació i model de prestació del servei

El servei es prestarà de manera continuada durant tota la vigència del contracte, amb una dedicació suficient de l'equip assignat per garantir el correcte desenvolupament de les funcions definides en aquest plec.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que el conjunt de l'equip disposa d'una dedicació adequada a les necessitats dels projectes, assegurant en tot moment la cobertura efectiva del servei i el compliment dels objectius establerts. L'equip haurà

de garantir la disponibilitat necessària per assistir a reunions de seguiment i coordinació amb l'ICUB i amb la resta d'agents implicats.

La distribució de la dedicació entre els diferents perfils s'haurà d'adaptar a la naturalesa i complexitat de les tasques, garantint que:

- El perfil sènior assumeixi la coordinació global del servei, així com els projectes de major complexitat.
- El perfil júnior doni suport al seguiment operatiu i a la coordinació dels projectes de menor complexitat.

En tot cas, la dedicació dels perfils haurà de permetre donar resposta simultània als diferents projectes en curs, atenent als requeriments de planificació, coordinació i seguiment definits en aquest plec.

El servei es prestarà en estreta coordinació amb l'ICUB, ajustant-se a les prioritats establertes pel responsable del contracte i als calendaris dels programes culturals.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir una franja horària de disponibilitat comuna amb l'ICUB, com a mínim de 9:00 a 14:00, orientada a assegurar una comunicació àgil i efectiva amb els equips implicats. La resta de l'horari es gestionarà de manera flexible en funció de la càrrega de treball i de les necessitats dels projectes, garantint en tot moment el compliment dels objectius i terminis establerts.

4.4 Substitucions i continuïtat del servei

L'empresa adjudicatària haurà de garantir l'estabilitat de l'equip assignat al servei al llarg de tota la vigència del contracte.

Qualsevol substitució d'algun dels membres de l'equip haurà de ser comunicada prèviament a l'ICUB i haurà de ser autoritzada pel responsable del contracte.

Els perfils proposats com a substituts hauran de disposar d'una qualificació i experiència equivalents o superiors a les del perfil substituït, d'acord amb els requisits establerts en aquest plec.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la correcta transferència de coneixement entre el personal sortint i el nou personal assignat, de manera que no es vegi afectada la continuïtat ni la qualitat del servei.

En cas d'absències puntuals, l'empresa adjudicatària haurà d'adoptar les mesures necessàries per garantir la continuïtat del servei i el correcte desenvolupament de les funcions.

5. Metodologia de treball

5.1 Gestió de projectes

L'empresa adjudicatària haurà d'aplicar una metodologia de gestió de projectes estructurada, orientada a resultats i a garantir la correcta planificació, execució i seguiment dels projectes web de l'ICUB.

Aquesta metodologia haurà de permetre:

- Definir de manera clara l'abast dels projectes, les seves fases i els objectius associats.
- Identificar les fites clau i establir calendaris realistes d'execució.
- Coordinar els diferents agents implicats en cada projecte.
- Fer el seguiment continuat de l'estat d'execució i dels possibles desviaments.
- Detectar i gestionar riscos i incidències de manera proactiva.
- Assegurar la coherència entre els diferents projectes i la seva alineació amb els objectius dels programes culturals.

La gestió dels projectes haurà d'adaptar-se a la naturalesa de cada cas, combinant, quan sigui necessari, aproximacions de tipus predictiu i iteratiu, amb l'objectiu de garantir la flexibilitat i la capacitat d'adaptació a les necessitats dels projectes.

En tot cas, la metodologia adoptada haurà de ser compatible amb els circuits de treball de l'ICUB i amb els marcs metodològics establerts a nivell municipal.

La metodologia haurà de garantir que les decisions rellevants dels projectes siguin validades pels responsables corresponents de l'ICUB, assegurant el control i la correcta alineació amb els objectius dels programes culturals.

5.2 Eines de seguiment i treball col·laboratiu (ecosistema Microsoft 365)

L'empresa adjudicatària haurà d'utilitzar eines de l'ecosistema Microsoft 365 per a la gestió, seguiment i coordinació dels projectes, amb l'objectiu de garantir la integració amb els sistemes de treball de l'ICUB.

Preferentment, s'utilitzarà Microsoft Planner com a eina principal de seguiment dels projectes, o altres eines equivalents dins de l'entorn Microsoft 365 que assegurin les mateixes funcionalitats.

L'ús d'aquestes eines haurà de permetre:

- La gestió centralitzada de les tasques i activitats dels projectes.
- La identificació clara de responsables, terminis i estat de les tasques.
- La visualització global de l'estat dels projectes.
- La traçabilitat de les actuacions realitzades i dels canvis produïts.
- La compartició d'informació entre els diferents agents implicats.

L'empresa adjudicatària serà responsable de configurar, mantenir i actualitzar aquestes eines, garantint la qualitat de la informació registrada i el seu ús efectiu com a instrument de gestió del servei. Aquestes eines hauran de ser el principal instrument de gestió i seguiment dels projectes, evitant la duplicació d'informació en altres sistemes no compartits. Així mateix, el licitador haurà de promoure l'ús d'aquestes eines entre els diferents agents implicats, d'acord amb els procediments de l'organització.

En tot cas, les eines utilitzades hauran de garantir que l'ICUB disposa en tot moment d'accés directe i actualitzat a la informació dels projectes, sense dependència d'eines externes no integrades en l'ecosistema corporatiu.

5.3 Sistema de reporting i quadres de comandament

L'empresa adjudicatària haurà d'establir un sistema de reporting estructurat que permeti disposar d'una visió clara, sintètica i actualitzada de l'estat del conjunt de projectes.

Aquest sistema haurà de permetre:

- Disposar d'un resum executiu de l'estat global dels projectes.
- Identificar de manera clara els principals riscos, incidències i desviacions.
- Monitoritzar l'evolució dels projectes respecte als calendaris i objectius definits.
- Facilitar la presa de decisions per part del responsable del contracte de l'ICUB.

El reporting es materialitzarà en informes periòdics i en l'ús de quadres de comandament accessibles, preferentment integrats en les eines de l'ecosistema Microsoft 365. Els quadres de comandament hauran d'estar permanentment actualitzats i reflectir en tot moment l'estat real dels projectes.

Amb caràcter general, el sistema haurà d'incloure:

- Indicadors de seguiment dels projectes.
- Estat de les fites principals.
- Identificació de bloquejos o dependències crítiques.
- Seguiment de les accions correctores definides.

El reporting tindrà una periodicitat mínima mensual, sense perjudici de la generació d'informes addicionals quan es detectin incidències rellevants o desviacions significatives.

El format i contingut dels informes i quadres de comandament hauran de ser validats pel responsable del contracte de l'ICUB.

El sistema de reporting haurà d'estar orientat a facilitar la presa de decisions i la definició d'accions correctores en relació amb l'estat dels projectes.

L'empresa adjudicatària serà responsable de la fiabilitat i actualització de la informació registrada.

5.4 Dinàmiques de coordinació i reunions

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la participació activa en les dinàmiques de coordinació necessàries per al correcte desenvolupament dels projectes.

Aquestes dinàmiques inclouran, com a mínim:

- Reunions periòdiques de seguiment del servei amb el responsable del contracte de l'ICUB amb una periodicitat mínima mensual, telemàtiques o presencials segons la decisió del responsable del contracte.
- Reunions de coordinació dels projectes amb els equips interns i els diferents agents implicats.
- Sessions específiques de treball per a la definició, seguiment o resolució d'incidències en els projectes.

L'empresa adjudicatària haurà d'assegurar la disponibilitat dels perfils assignats per participar en aquestes reunions, adaptant-se a les necessitats dels projectes i als calendaris dels programes culturals.

Així mateix, haurà de:

- Preparar el contingut de les reunions, incloent l'estat dels projectes, els riscos detectats i les propostes d'actuació amb l'antelació suficient per garantir la seva utilitat per a la presa de decisions.
- Elaborar, quan sigui necessari, documents de suport per facilitar la presa de decisions.
- Garantir la correcta documentació de les reunions, especialment en relació amb acords, accions i responsabilitats, incloent el seguiment dels acords adoptats i de les accions assignades.

Les dinàmiques de coordinació hauran d'estar orientades a garantir la fluïdesa de la comunicació entre els diferents agents i a facilitar una gestió eficient i alineada dels projectes.

5.5 Gestió de riscos i incidències

L'empresa adjudicatària haurà d'establir un sistema estructurat per a la identificació, anàlisi i gestió dels riscos i incidències associats als projectes.

Aquest sistema haurà de permetre:

- Detectar de manera anticipada possibles riscos que puguin afectar el correcte desenvolupament dels projectes.
- Analitzar l'impacte i la probabilitat dels riscos detectats.
- Els riscos i incidències hauran de ser classificats en funció de la seva criticitat, establint mecanismes de priorització per a la seva gestió.
- Definir mesures preventives per minimitzar els riscos identificats.
- Gestionar de manera àgil les incidències que es produeixin durant l'execució dels projectes.
- Proposar mesures correctores per resoldre les incidències i evitar-ne la recurrència.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir un registre actualitzat dels riscos i incidències, integrat amb les eines de seguiment dels projectes, que permeti fer-ne el seguiment i la traçabilitat.

Així mateix, haurà de:

- Informar de manera immediata al responsable del contracte de l'ICUB de qualsevol incidència rellevant o risc crític.
- Proposar accions correctores i fer-ne el seguiment fins a la seva resolució.
- Incorporar la informació relativa a riscos i incidències en el sistema de reporting del servei.
- Garantir una resposta àgil en la gestió de les incidències, especialment en aquelles que tinguin un impacte rellevant en el desenvolupament dels projectes.

La gestió de riscos i incidències haurà d'estar orientada a garantir la continuïtat del servei i el compliment dels objectius dels projectes.

5.6 Adaptació als marcs metodològics municipals (IMBIT i comunicació)

L'empresa adjudicatària haurà d'assegurar que la seva metodologia de treball i les solucions proposades s'ajusten amb els marcs tècnics i corporatius establerts per l'Ajuntament de Barcelona.

En particular, haurà de:

- Adaptar-se als criteris tecnològics i metodològics definits pels serveis municipals competents, especialment en relació amb l'IMI i l'IMBIT.
- Garantir la coherència de les solucions amb l'ecosistema tecnològic municipal.
- Coordinar-se amb la Direcció Tècnica d'Internet i amb la Direcció de Comunicació Digital en els aspectes que corresponguin.
- Respectar les directrius de comunicació digital de l'Ajuntament de Barcelona en el desenvolupament dels projectes.
- Coordinar-se amb els clients interns del departament de Sistemes amb especial atenció al departament de Comunicació de l'ICUB, responsable dels continguts, el disseny i l'estratègia comunicativa dels programes culturals.
- El servei s'haurà d'ajustar també als requeriments en matèria de ciberseguretat establerts per l'Ajuntament de Barcelona i al compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) de nivell baix. A aquests efectes, serà d'aplicació el clausulat específic inclòs a l'Annex 1 del present plec.

Aquesta adaptació haurà de formar part integrada de la metodologia de treball, incloent els estàndards tecnològics associats als sistemes corporatius de gestió de continguts, assegurant que tots els projectes es desenvolupin d'acord amb els criteris corporatius establerts i garantint la seva coherència a nivell municipal, incloent la identificació de possibles riscos derivats del no compliment d'aquests marcs.

L'empresa adjudicatària haurà de vetllar perquè les solucions i actuacions dels projectes siguin validades pels agents corresponents abans de la seva implementació o publicació.

6. Lliurables del servei

6.1 Tipologia de lliurables

L'empresa adjudicatària haurà de generar els lliurables necessaris per garantir la traçabilitat, el seguiment i el control dels projectes, així com per facilitar la presa de decisions per part de l'ICUB.

Els lliurables:

- S'hauran d'integrar en el sistema de gestió i seguiment del servei i hauran d'estar disponibles per al responsable del contracte i, si escau, per als diferents agents implicats.
- Hauran de complir amb criteris de qualitat, claredat i utilitat operativa, i hauran d'estar alineats amb les necessitats dels projectes i dels equips de l'ICUB.
- Hauran de respondre als requeriments definits en aquest plec i adaptar-se a la naturalesa dels projectes, assegurant en tot cas la seva utilitat operativa.
- Hauran d'estar integrats en les eines corporatives, evitant formats o suports que dificultin la seva reutilització o accés.

Tota la documentació i els lliurables generats en el marc del contracte seran propietat de l'ICUB i hauran de quedar a la seva disposició.

6.2 Informes de seguiment

L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar informes periòdics de seguiment del servei i dels projectes, amb una periodicitat mínima mensual dins els terminis que estableixi el responsable del contracte.

Aquests informes hauran de proporcionar una visió clara, sintètica i estructurada de l'estat dels projectes, incloent com a mínim:

- L'estat global dels projectes.
- El seguiment de les fites principals.
- Els riscos i incidències detectats.
- Les desviacions respecte a la planificació prevista.
- Les accions correctores proposades o en curs.

Els informes hauran d'estar orientats a facilitar la presa de decisions i hauran de ser validats pel responsable del contracte de l'ICUB.

6.3 Documentació tècnica i de projecte

L'empresa adjudicatària haurà de generar la documentació tècnica i de projecte necessària per donar suport al desenvolupament dels projectes.

Aquesta documentació podrà incloure, entre d'altres:

- Descripció de solucions tecnològiques proposades.
- Definició, a nivell conceptual, de propostes d'arquitectura de solució.
- Avaluació d'alternatives tecnològiques.
- Documentació de decisions tècniques adoptades.
- Altres documents necessaris per a la definició, execució o validació dels projectes.

La documentació haurà de ser clara, estructurada i orientada a facilitar la seva comprensió i ús per part dels equips de l'ICUB i dels altres agents implicats.

6.4 Quadres de comandament i eines de seguiment

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir actualitzats els quadres de comandament i els espais de seguiment dels projectes dins les eines de l'ecosistema Microsoft 365.

Aquests elements es consideraran part dels lliurables del servei i hauran de:

- Reflectir en tot moment l'estat real dels projectes.
- Permetre la visualització global i detallada de la seva evolució.
- Facilitar la identificació de riscos, incidències i desviacions.
- Garantir la traçabilitat de les actuacions realitzades.

Els quadres de comandament i les eines de seguiment hauran d'estar disponibles i accessibles en tot moment per al responsable del contracte de l'ICUB.

6.5 Documentació de reunions

L'empresa adjudicatària haurà de documentar les reunions de seguiment i coordinació que es realitzin en el marc del servei, especialment aquelles que impliquin presa de decisions.

Aquesta documentació haurà d'incloure, com a mínim:

- Els acords adoptats.
- Les accions definides.
- Els responsables assignats.
- Els terminis associats.

Així mateix, s'haurà de garantir el seguiment dels acords i de les accions derivades de les reunions, assegurant la seva correcta execució i traçabilitat.

7. Transferència de coneixement i continuïtat del servei

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la transferència de coneixement necessària per assegurar la continuïtat del servei durant tota la vigència del contracte i, especialment, en cas de substitució de personal o en la finalització del mateix.

Aquesta transferència haurà d'incloure, com a mínim:

- La documentació actualitzada dels projectes i de les solucions definides.
- La informació relativa a l'estat dels projectes, incloent tasques, fites, riscos i incidències.
- Els criteris tècnics i metodològics aplicats en el desenvolupament dels projectes.
- Els elements necessaris per garantir la comprensió i continuïtat de les actuacions en curs.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que tota aquesta informació es troba degudament registrada i accessible mitjançant les eines corporatives utilitzades en el marc del servei.

En cas de finalització del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar un traspàs ordenat del servei, garantint que l'ICUB o un eventual nou adjudicatari disposin de la informació i documentació necessàries per continuar els projectes sense interrupcions.

Aquest procés de transferència haurà de realitzar-se de manera coordinada amb el responsable del contracte de l'ICUB i d'acord amb els criteris que aquest estableixi.

ANNEX 1

SEGURETAT SISTEMES INFORMACIÓ

D'acord amb Real Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula el Esquema Nacional de Seguretat (ENS), es té per objectiu determinar les polítiques de seguretat adients que estableixin els principis bàsics i requisits mínims per a la protecció dels sistemes d'informació i la informació continguda en ells als quals es troba sotmesa l'Administració pública.

1. Condicions de seguretat generals per empreses proveïdores que proporcionaran el servei amb Sistemes d'Informació de l'Ajuntament.

Atenent a serveis prestat per terceres parts a l'Ajuntament de Barcelona emprant els sistemes propis de l'Ajuntament, s'estableixen els següents requeriments per garantir el compliment del Esquema Nacional de Seguretat.

a) **Dret d'auditoria**: per tal de vetllar per la qualitat del servei, la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació de Barcelona Innovació i Tecnologia (BIT) es reserva el dret d'auditar el servei prestat per l'empresa adjudicatària. Es contemplen tant auditories de seguretat periòdiques com auditories sobrevingudes si es considerés necessari. En qualsevol cas, si la realització de l'auditoria es realitzés en les instal·lacions de l'empresa adjudicatària, aquest haurà de garantir l'accés necessari, incondicional i irrevocable als documents necessaris a l'abast.

   La realització de l'auditoria en cap moment eximirà l'empresa adjudicatària del compliment dels compromisos derivats de la prestació dels serveis.

   A la finalització de l'auditoria, es revisaran els resultats i s'elaborarà un pla d'acció per corregir les desviacions i/o observacions detectades. El conjunt del resultat serà signat per ambdues parts.

   L'empresa adjudicatària, d'acord amb el calendari establert al pla d'acció, es compromet a portar a terme les activitats establertes en el pla d'acció. Es podrà verificar que el pla d'acció s'ha implementat correctament.

b) **Gestió d'incidents**: l'empresa adjudicatària informarà a la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT de qualsevol incident de seguretat, seguint el Procediment de Notificació i Gestió de Incidències de Seguretat TIC de l'Ajuntament de Barcelona establert per BIT.

   L'empresa adjudicatària col·laborarà amb la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT en la resolució de qualsevol incident produït en el seu entorn, proporcionant totes les evidències requerides.

c) **Confidencialitat**: l'empresa adjudicatària s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per l'Ajuntament.

   L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer com a

conseqüència de la participació en la present licitació, o, amb ocasió del compliment del contracte, especialment els de caràcter personal, que no podran copiar o utilitzar com a finalitat diferent a les que la informació te designada.

L'empresa adjudicatària serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part de les persones al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part de les persones participants en el desenvolupament del contracte.

Un cop finalitzat el present contracte, l'empresa adjudicatària es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per l'Ajuntament, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

El deure de secret inclou els components tecnològics i mesures de seguretat tècniques implantades en els mateixos.

d) **Accés a la informació**: tant si l'accés a les dades es fa als locals de l'Ajuntament de Barcelona, com si es fa de forma remota exclusivament a suports o sistemes d'informació de l'Ajuntament, l'empresa adjudicatària té prohibit incorporar les dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes per BIT.

e) **Control d'accés local**: L'empresa adjudicatària haurà de protegir les estacions de treball i es compromet a complir les següents condicions:

- La informació revelada a qui intenta accedir ha de ser la mínima imprescindible. Els diàlegs d'accés proporcionaran únicament la informació indispensable.
- El nombre d'intents permesos serà limitat, bloquejant l'accés una vegada efectuats un cert nombre de fallades consecutives.
- S'hauran de enregistrar els accessos amb èxit i els fallits.
- El sistema informarà a la persona usuària de les seves obligacions immediatament després d'obtenir l'accés.

f) **Control d'accés remot**: l'empresa adjudicatària haurà de disposar dels mitjans materials i el maquinari necessari per a la connexió amb els Sistemes d'Informació de l'Ajuntament, sent els costos de connexió a càrrec de l'empresa adjudicatària.

La connexió remota als sistemes de l'Ajuntament es realitzarà seguint els protocols establerts per BIT per als sistemes de l'Ajuntament.

g) **Gestió de les persones, deures i obligacions**: el/la Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària durà a terme de forma correcta la gestió de les persones i els aspectes relacionats amb la seguretat de la informació.

L'empresa adjudicatària està obligada a implantar i donar a conèixer al seu personal els mecanismes i controls necessaris per a garantir l'accessibilitat, la confidencialitat, integritat i la disponibilitat de la informació de l'Ajuntament, i de donar-los a conèixer al seu personal.

El/la Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària, abans de l'inici de la prestació del servei objecte del contracte, haurà de notificar al seu personal qualsevol obligació a la que l'empresa estigui sotmesa per contracte i formar al seu personal en la política i instruccions de l'Ajuntament que els sigui d'aplicació.

El/la Cap de Projecte haurà d'informar a tothom que presti serveis dins del marc del contracte, dels deures i responsabilitats del seu lloc de treball en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal, especificant les mesures disciplinàries al fet que pertoqui i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Ajuntament.

El/la Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària haurà de mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'Ajuntament, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

El document d'acceptació de les obligacions signat per les persones adscrites a l'execució d'aquest contracte serà entregat al/la Cap de Projecte de l'Ajuntament, abans de ser donats els permisos per accedir als Sistemes d'Informació de l'Ajuntament o bé abans de ser facilitada la informació per al correcte compliment del servei contractat, i restarà en poder de l'empresa adjudicatària que haurà de presentar-los quan siguin requerits per l'Ajuntament.

Es contemplarà el deure de confidencialitat respecte de les dades a les que tingui accés, tant durant el període de duració del contracte, com posteriorment a la seva terminació.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir disponible en tot moment la informació o treballs resultants de l'objecte del contracte, amb la finalitat de comprovar el compliment de les mesures i controls previstos en aquest apartat.

h) **Formació i conscienciació**: l'empresa adjudicatària realitzarà les accions necessàries per conscienciar regularment al personal sobre el seu paper i responsabilitat respecte a la seguretat dels sistemes. Es recordarà regularment instruccions sobre l'ús dels sistemes i tecnologies de la informació i comunicació per part de les persones al servei de l'Ajuntament de Barcelona; normativa de seguretat relativa al bon ús dels sistemes; normativa

d'identificació i comunicació d'incidents, activitats o comportaments sospitosos que hagin de ser reportats per al seu tractament per personal especialitzat.

L'empresa adjudicatària haurà de formar regularment al personal en aquelles matèries que requereixin per a l'acompliment de les seves funcions, en particular en relació a configuració de sistemes, detecció i reacció a incidents, i gestió de la informació i dades personals en qualsevol tipus de suport.

L'Ajuntament podrà demanar evidències de les diferents accions de formació i conscienciació que l'empresa adjudicatària ha realitzat sobre les persones assignades a l'execució del contracte.

i) **Protecció del lloc de treball:** quan el lloc de treball sigui buit, l'empresa adjudicatària haurà d'establir una política de "taules netes" respecte a la documentació de l'Ajuntament. Únicament es podrà disposar del material requerit per a l'activitat que s'està realitzant a cada moment.

En relació a la protecció d'equips l'empresa adjudicatària es compromet a que els equips que surtin, o puguin sortir de l'empresa adjudicatària, estaran protegits adequadament contra accessos no autoritzats en cas de pèrdua o robatori.

Sense perjudici de les mesures generals que els afectin, es requereix a l'empresa adjudicatària que porti un inventari d'equips juntament amb una identificació de la persona responsable del mateix i un control regular que està positivament sota el seu control. Les persones usuàries hauran de disposar d'un canal de comunicació per informar al servei de gestió d'incidents de pèrdues o robatoris, que hauran de ser comunicades a BIT.

S'evitarà, en la mesura del possible, que l'equip contingui claus d'accés remot a l'organització. Es consideraran claus d'accés remot aquelles que habilitin un accés a altres equips de l'organització, o unes altres de naturalesa anàloga.

Addicionalment, els equips hauran de disposar de: solució d'antivirus actualitzada a la última versió i configurada per realitzar anàlisis regulars de l'equip; política d'actualització que instal·li els últims pegats de seguretat en un temps raonable, prioritzant les crítiques; Firewall habilitat restringint el trànsit d'entrada a l'equip al mínim necessari.

j) **Comunicacions externes**: l'empresa adjudicatària disposarà dels mitjans materials i el maquinari necessari per a la connexió amb els Sistemes d'Informació de l'Administració Municipal, sent els costos de connexió a càrrec de l'empresa contractada.

La connexió és realitzarà seguint els protocols de seguretat per a les comunicacions externes establerts per l'Administració Municipal.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de custodiar correctament els certificats digitals lliurats per la interconnexió segura de xarxes i de demanar la seva revocació una vegada finalitzada la prestació del servei. Així mateix, serà responsable subsidiària de l'ús del certificats personals individuals lliurats als seus empleats pel desenvolupament del producte o servei.

k) **Protecció dels suports informàtics**: l'empresa adjudicatària haurà de gestionar els suports informàtics amb informació de l'Ajuntament de Barcelona seguint les següents pautes.

- **Etiquetat**: l'empresa adjudicatària es compromet a etiquetar els suports d'informació de manera que, sense revelar el seu contingut, s'indiqui el nivell de seguretat de la informació continguda de major qualificació. Les persones usuàries han d'estar capacitades per entendre el significat de les etiquetes, bé mitjançant simple inspecció, bé mitjançant el recurs a un repositori que ho expliqui.
- **Transport**: l'empresa adjudicatària garantirà que els dispositius romanen sota control i que satisfan els requisits de seguretat mentre estan sent desplaçats d'un lloc a un altre. L'empresa adjudicatària garantirà que es segueix el procediment de transport, de manera que s'haurà de disposar d'un registre de sortida que identifiqui al transportista que rep el suport per al seu trasllat i d'un registre d'entrada que identifiqui al transportista que el lliura, conjuntament amb un procediment rutinari que quadri les sortides amb les arribades i elevi les alarmes pertinents quan es detecti algun incident.
- **Esborrat i destrucció**: l'empresa adjudicatària haurà de seguir els estàndards i normes de BIT respecte a l'esborrat i destrucció de suports d'informació. S'aplicarà a tot tipus d'equips susceptibles d'emmagatzemar informació, incloent mitjans electrònics i no electrònics. Els suports que hagin de ser reutilitzats per a una altra informació o alliberats a una altra organització hauran de ser objecte d'un esborrat segur del seu contingut.

l) **Protecció de la informació**: s'hauran de contemplar els següents camps d'aplicació.

- **Neteja de documents**: l'empresa adjudicatària disposarà d'un procediment de neteja de documents, el qual retirarà d'aquests tota la informació addicional continguda en camps ocults, metadades, comentaris o revisions anteriors, excepte quan aquesta informació sigui pertinent per al receptor del document.

  Aquesta mesura serà especialment rellevant quan el document es difongui àmpliament, com quan s'ofereix al públic en un servidor web o un altre tipus de repositori d'informació.

- **Protecció del correu electrònic**: en el cas de que l'empresa adjudicatària faci ús del seu correu electrònic corporatiu per gestionar informació de l'Ajuntament, l'haurà protegir enfront d'amenaces que li són pròpies: la informació distribuïda per mitjà de correu electrònic s'ha de protegir tant en el cos com els annexes; s'haurà de protegir la informació d'encaminament de missatges i establiment de connexions; no es permetrà la redirecció a dominis de correu públics fora del correu corporatiu de l'empresa adjudicatària; s'ha de protegir el correu electrònic front spam, programes nocius i codi de mòbil de tipus applet.

Dins de les polítiques d'ús del correu electrònic s'inclou la limitació a l'ús com a suport de comunicació privada i el realitzar activitats de conscienciació i formació relatives a l'ús del correu personal per detectar malware o phishing.

m) **Protecció de les instal·lacions**: les instal·lacions de l'empresa adjudicatària hauran de disposar de certes condicions de seguretat física per evitar els accessos físics als repositoris d'informació, segons la sensibilitat de dita informació i per garantir que la informació de l'Ajuntament no pugui ser visible i/o audible des de l'exterior de les instal·lacions.

n) **Gestió d'excepcions**: qualsevol excepció als anteriors apartats no recollida en el present document en el moment de la contractació o que ocorri en el transcurs del servei, haurà de ser comunicada per mitjà dels canals oficials a la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT per al seu corresponent tractament i valoració. S'haurà de presentar de forma clara i concisa l'objecte de l'excepció així com la modificació desitjada pel sol·licitant amb la seva deguda justificació.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Carolina Lopez el dia 21/10/2026 a les 13:32, que informa;
Manuel Enrique Carrere Navarro el dia 21/10/2026 a les 13:38, que dóna conformitat..