



**Ajuntament
de Barcelona**

Institut Municipal d'Informàtica
Direcció de serveis al lloc de treball
Avinguda Diagonal 220 3a planta
08018 - Barcelona
Telèfon 93 291 81 00
www.bcn.cat

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ
DELS SERVEIS DE GESTIÓ, INSTAL·LACIÓ I RETIRADA DELS
DISPOSITIUS TIC DE L'ENTORN DE TREBALL A L'AJUNTAMENT
DE BARCELONA I ELS SEUS ORGANISMES ADSCRITS, AMB
MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE**



1. INTRODUCCIÓ.....	4
2. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	4
3. ABAST.....	4
3.1. INSTAL·LACIÓ I POSADA EN MARXA DELS ELEMENTS DEL SERVEI ____	5
3.2. ETIQUETATGE I GESTIÓ D'INVENTARI DELS ELEMENTS DEL SERVEI __	6
3.3. RETIRADA DELS ELEMENTS DEL SERVEI _____	7
3.4. RETIRADA DE RESIDUS _____	8
3.5. MAGATZEMS I DISTRIBUCIÓ LOGÍSTICA _____	8
3.6. GARANTIA_____	9
4. CONDICIONS ESPECÍFIQUES DEL CONTRACTE	9
4.1. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI I MODEL DE RELACIÓ _____	9
4.2. EQUIP DE TREBALL_____	9
4.3. LLOC DE PRESTACIÓ DEL CONTRACTE_____	10
4.4. CALENDARI I HORARIS DEL SERVEI _____	10
4.5. EINES DE GESTIÓ DEL SERVEI _____	11
4.6. IDIOMA_____	11
4.7. ADEQUACIÓ A LA NORMATIVA DE PROTECCIÓ DE DADES _____	11
4.8. REPOSITORI DE DOCUMENTACIÓ_____	14
5. FACTURACIÓ.....	14
6. PROPOSTA TÈCNICA	14
7. CLÀUSULES GENERALS DE SEGURETAT	15
7.1. SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ, PROTECCIÓ DE DADES I COMPLIMENT NORMATIU_____	15
7.2. RESPONSABLE DE SEGURETAT _____	15
7.3. CONFIDENCIALITAT _____	16
7.4. PROTECCIÓ DE DADES DE CARACTER PERSONAL_____	16
7.5. CLÀUSULA PROGRAMARI I METODOLOGIA DE DESENVOLUPAMENT	19
7.6. ESTÀNDARDS, POLÍTIQUES I PROCEDIMENTS DE SEGURETAT ____	19
7.7. GESTIÓ DEL PERSONAL _____	20
7.8. GESTIÓ D'IDENTITATS, AUTENTICACIÓ D'USUARIS _____	21
7.9. CONTROL D'ACCÉS_____	21
7.10. ACCÉS A LA INFORMACIÓ _____	21
7.11. AUDITORIA _____	22
7.12. GESTIÓ D'INCIDENTS _____	22
7.13. CLÀUSULA DE COMUNICACIONS EXTERNES _____	23
7.14. PROTECCIÓ DEL LLOC DE TREBALL _____	23



7.15.	PROTECCIÓ DELS SUPORTS INFORMÀTICS	24
7.16.	PROTECCIÓ DE LA INFORMACIÓ	25
7.17.	GESTIÓ D'EXCEPCIONS	26
8.	ANNEX.....	27
8.1.	ANNEX 1: INFORMACIÓ ADDICIONAL / ACLARIMENTS	27



1. INTRODUCCIÓ

L'Institut Municipal d'Informàtica de l'Ajuntament de Barcelona (d'ara endavant, IMI) és l'òrgan gestor encarregat de proporcionar els serveis informàtics a les dependències de l'Ajuntament de Barcelona.

En els darrers anys, en el transcurs de l'execució dels contractes per la provisió de maquinari del lloc de treball i dels seus serveis associats hi ha hagut un seguit d'aprenentatges, problemàtiques operatives i millores identificades que fan plantejar a l'IMI una estratègia diferent a l'hora d'afrontar la futura contractació dels serveis vinculats a la instal·lació i manteniment del lloc de treball.

És per això que l'IMI té la necessitat d'iniciar la contractació dels serveis de gestió de lloc de treball tecnològic que inclou els serveis d'instal·lació de noves provisions de maquinari i recollida o retirada del maquinari actualment instal·lat, establint un model de gestió de dispositius TIC de l'entorn del lloc de treball.

Aquesta contractació s'emmarca en l'estratègia de l'IMI per la gestió del lloc de treball tecnològic, que és necessària per disposar d'un bon servei del lloc de treball de Tecnologia de la Informació i Comunicacions (TIC). S'assegura així l'activitat diària de l'administració de l'Ajuntament de Barcelona en l'ús dels equips informàtics amb l'objectiu de millorar i fer més eficient el servei que l'Ajuntament de Barcelona presta al ciutadà.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte són els serveis de gestió, instal·lació i retirada dels dispositius TIC de l'entorn de treball a l'Ajuntament de Barcelona i els seus organismes adscrits, amb mesures de contractació pública sostenible.

Més concretament, l'objectiu principal és posar a disposició de l'Ajuntament de Barcelona un model de gestió de dispositius TIC de l'entorn del lloc de treball que garanteixi l'adequació dels mateixos a les necessitats de negoci, que inclou les instal·lacions i la gestió de dispositius TIC, així com poder disposar d'un pla de renovació tecnològica que garanteixi la renovació del parc de dispositius de lloc de treball per minimitzar l'obsolescència del mateix i les problemàtiques que se'n deriven.

3. ABAST

L'abast del contracte comprèn els serveis derivats de les activitats que donen cobertura a les necessitats de l'Ajuntament de Barcelona en termes dels serveis de gestió, instal·lació i retirada dels dispositius TIC de l'entorn de treball. S'entén com entorn de treball tots aquells elements TIC necessaris per a què els treballadors municipals puguin desenvolupar la seva activitat professional.

L'objectiu principal d'aquesta prestació és garantir el servei de gestió dels elements de catàleg descrits a l'abast del servei d'acord amb els requeriments que l'IMI determini.

Dins l'abast del servei s'inclouen totes aquelles funcions sobre els elements de l'entorn de treball de l'usuari com per exemple: ordinadors de sobretaula, portàtils, monitors, tauletes, equipaments de sala i altres equipaments audiovisuals, perifèrics associats incloses les



impressores i/o escàners no gestionades ni monitoritzades sota un control de repercussió del servei per pàgina, elements que fomentin la mobilitat i el teletreball a més d'aquells accessoris i perifèrics que es puguin requerir.

Totes les activitats es duran a terme segons criteri de l'Ajuntament de Barcelona i s'executaran sota les directrius i procediments que definirà, coordinarà i supervisarà la Direcció de serveis al lloc de treball de l'IMI.

Les activitats mínimes a executar són les següents:

- Instal·lació i posada en marxa dels elements del servei, segons el que s'especifica en el punt 3.1 del present plec.
- Etiquetatge i inventari dels elements del servei per tal de garantir una correcta gestió i control del servei al llarg de la prestació, segons el que s'especifica en el punt 3.2 del present plec.
- Retirada dels elements del servei, segons el que s'especifica en el punt 3.3 del present plec.
- Retira de residus, segons el que s'especifica en el punt 3.4 del present plec.
- Magatzems i distribució logística, segons el que s'especifica en el punt 3.5 del present plec.

3.1. INSTAL·LACIÓ I POSADA EN MARXA DELS ELEMENTS DEL SERVEI

A petició de l'IMI, el proveïdor de serveis haurà d'atendre la instal·lació i posada en marxa dels elements de servei, incloent-hi dins d'aquesta instal·lació totes les tasques que siguin necessàries perquè tots els elements estiguin a punt per al seu ús per part dels treballadors municipals.

La instal·lació del equipament inclou les següents tasques mínimes:

- Revisió i acceptació de la planificació del desplegament.
- Direcció i execució de la instal·lació.
- Desplaçaments de tècnics a qualsevol edifici amb presència de l'Ajuntament de Barcelona. Instal·lació i configuració de l'equipament de maquinari i programari segons planificació i les guies d'instal·lació. Ordenació del cablejat.
- Posada en marxa i realització de les proves de funcionament especificades en els estàndards de l'IMI per certificar el bon funcionament de l'equip, així com confirmar amb l'usuari que s'han realitzat totes les accions.
- Traspàs d'informació i parametrització personal de l'equipament antic al nou en cas de canvi o trasllat.
- Formació bàsica en l'ús de l'equipament instal·lat a l'usuari.

El responsable del contracte designat per l'IMI i la persona referent designada per l'adjudicatari, planificaran definitivament la instal·lació, identificant l'usuari (nom complet, telèfon, correu i identificació corporativa) i la localització física. El nombre d'usuaris existents en les diferents localitzacions pot anar des d'un sol i fins a varies desenes. Aquesta activitat pot fer-se en una única operació o en blocs.

Per a la instal·lació i posada en marxa de l'equipament, l'usuari receptor del mateix haurà d'estar present, o la persona en qui es designi que farà les mateixes activitats que l'usuari receptor.



Amb la finalitat de facilitar les activitats anteriors s'emprarà una ordre d'instal·lació d'una plantilla formalitzada i que com a mínim constarà de:

- Nom de les dependències municipals on s'ha de fer la instal·lació.
- L'adreça correcta de les dependències.
- Nom i cognoms de la/les persona/es responsables.
- Número de telèfon de contacte i horari.
- Tipus de equipament TIC i número d'instal·lacions.

Les ordres d'instal·lació poden referir-se a una unitat (un sol equip) o a diverses unitats destinades a una mateixa ubicació i han de ser ateses en un termini no superior **als 5 dies laborables**.

En cas que per motius d'espai l'acumulació del material no permeti realitzar de forma adequada els treballs d'instal·lació, el proveïdor del servei haurà de recollir el mateix dia tot el material residu que es generi per a poder facilitar la instal·lació.

3.2. ETIQUETATGE I GESTIÓ D'INVENTARI DELS ELEMENTS DEL SERVEI

L'adjudicatari haurà d'etiquetar els elements de servei que l'IMI consideri per tal de facilitar un sistema d'inventari dels mateixos. Aquesta activitat es durà a terme generalment a les instal·lacions de l'Ajuntament de Barcelona.

La Direcció de serveis al lloc de treball de l'IMI facilitarà la informació necessària per a l'etiquetatge dels equips que permeten el seu inventari amb un codi unívoc de dispositiu, i l'adjudicatari procedirà a col·locar les etiquetes en un lloc visible de l'equipament.

Respecte al parc actualment existent, que es troba identificat amb etiquetes impreses, no es preveu inicialment un reetiquetatge del mateix.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari les altes i les baixes a l'eina d'inventari, que determini l'IMI, d'aquells dispositius que es posin en servei. Aquesta alta a l'inventari de l'IMI haurà de fer-se en tot moment seguint les directrius que es donin des de l'IMI o qui ell designi.

L'IMI determinarà aquelles categories de producte susceptibles de ser inventariades així com la determinació dels atributs a inventariar. Aquest inventari serà de caràcter obligatori i no es considerarà un element correctament posat en servei fins a la incorporació del mateix a l'inventari de manera completa.

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar les següents activitats lligades al inventari físic dels elements del servei:

- Revisar el conjunt del inventari del tipus d'equipament objecte del contracte, existent en les dependències municipals, en el moment de planificar, revisar o instal·lar cada equipament o elements del servei.
- Afegir l'equipament que s'instal·li al inventari i eliminar l'equipament que es retiri del inventari.
- Un cop realitzada la instal·lació, s'ha de subministrar en format electrònic al responsable del contracte designat per l'IMI el llistat de números de sèrie i el seu corresponent número d'inventari IMI de l'equipament que s'hagi instal·lat o retirat.
- En el cas de la substitució d'un equip, en el llistat anterior també s'haurà d'indicar el model i el número d'inventari IMI substituït.



3.3. RETIRADA DELS ELEMENTS DEL SERVEI

L'adjudicatari serà l'encarregat, quan així es sol·liciti, sense perjudici que aquesta pugui ser realitzada per altres proveïdors de serveis de l'Ajuntament de Barcelona, de la retirada de l'equipament tecnològic que deixi de prestar servei, sempre seguint les normatives vigents al respecte. Aquesta retirada pot incloure equips de sobretaula lliurats a domicili del treballador municipal que es van lliurar durant la situació de pandèmia.

Les ordres de retirada d'elements de servei poden referir-se a una unitat (un sol equip) o a diverses unitats en una mateixa ubicació i han de ser ateses en un termini no superior als **5 dies laborables**.

Una vegada finalitzada la vida útil de l'equipament, l'adjudicatari serà responsable de retirar-ho del lloc de treball o dels magatzems que l'Ajuntament de Barcelona indiqui, sense cost pel l'IMI, valorar el seu reaprofitament i garantir la destrucció de la informació que contingui, d'acord amb les normatives existents mediambientals i de seguretat.

En funció de la valoració de l'estat de l'equipament retirat, l'adjudicatari serà responsable de:

- Si l'equip no és reutilitzable, s'haurà de reciclar segons les indicacions de l'IMI i d'acord amb la normativa mediambiental vigent. Caldrà emetre un certificat oficial, que es lliurarà al l'IMI, que evidenciï la destrucció segura del dispositiu perquè la informació d'aquest no sigui recuperable en cap cas.
- Si l'equip és reutilitzable per al tercer sector, seran destinats a recirculació, entrant en el circuit de l'economia social i en aplicació del conveni signat entre l'Ajuntament de Barcelona i l'organització Pangea.org. Com a mínim una vegada durant la duració del contracte, si no s'acorda una freqüència superior amb l'IMI, l'adjudicatari lliurarà l'IMI un certificat signat per cada entitat del tercer sector on constin els equips retirats del parc de servei de l'Ajuntament de Barcelona i que s'han reciclat a l'entitat. El proveïdor custodiarà els equips fins la seva recollida per part d'una entitat social. Aquesta recollida la gestionarà l'IMI i s'informarà l'adjudicatari.
- Si l'equip és reutilitzable en un altre àmbit de l'Ajuntament de Barcelona, es reubicarà en l'àmbit destí aplicant el mateix procediment que per a un equip nou. L'adjudicatari, sigui en el moment de la retirada o posteriorment, serà responsable del transport cap a la destinació final que li hagi sigut comunicada, destinació que pot estar en el mateix edifici o en un altre edifici municipal.

L'adjudicatari procedirà a instal·lar la imatge corporativa municipal que li serà lliurada per l'IMI (re-maquetació), incloent la destrucció de les particions del disc dur, i lliurarà l'equip al destinatari final, verificant la instal·lació, seguint els procediments que l'IMI li indicarà.

En el cas que l'usuari destinatari tingui en aquell moment un equip més antic, l'adjudicatari procedirà a la seva retirada i es destinarà segons l'IMI li indiqui, que pot ser una destinació detallada en els punts anteriors.

L'adjudicatari haurà de concretar en un procediment, a revisar amb l'IMI, com eliminarà la informació del dispositiu de forma segura i fiable perquè aquesta no sigui recuperable en cap cas. Es podran demanar evidències a l'empresa homologada per a la validació d'aquest procediment.



La valoració del possible reaprofitament de l'equip es farà en base a la marca i model (i si és necessari any d'adquisició). L'IMI proporcionarà una llista amb els diferents models i destinacions. No obstant, si l'adjudicatari ho aconsella, en funció de l'estat d'un equip en concret, variar la seva destinació, es consensuarà amb l'IMI.

Totes les ubicacions implicades en l'activitat de retirada d'equipaments estan situades a la província de Barcelona.

3.4. RETIRADA DE RESIDUS

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar les següents activitats lligades a la retirada dels residus generats durant la instal·lació:

- Desembalatge de l'equipament o elements del servei.
- Retirada dels residus que s'originin en les actuacions d'instal·lació i retirada d'equipament o elements de servei.

L'adjudicatari retirarà i eliminarà de manera sostenible els residus de l'emballatge (plàstics, cartrons, Porexpan, palets, etc.) en un punt verd oficial. El procés ordinari de retirada dels residus s'haurà de dur a terme el **mateix dia de la instal·lació**. Només a petició de la Direcció de serveis al lloc de treball de l'IMI es durà a terme més endavant, i aquesta retirada no podrà excedir del termini màxim de 3 dies laborables una vegada feta la sol·licitud per escrit. Per tant, l'adjudicatari del contracte aportarà la seva capacitat d'emmagatzematge i logística.

Totes les ubicacions implicades en l'activitat de retirada de residus estan situades a la ciutat de Barcelona. Tots els costos de desplaçament han d'estar inclosos en l'oferta econòmica presentada i no implicaran cap cost afegit per l'IMI.

3.5. MAGATZEMS I DISTRIBUCIÓ LOGÍSTICA

L'adjudicatari serà l'encarregat de realitzar la distribució logística dels equipaments a instal·lar i/o retirar fins a les diferents ubicacions en temps i forma que l'IMI o qui ell designi indiqui, per tal de donar resposta a les peticions de servei que es rebin.

La gestió del magatzem correspon a la gestió de l'inventari físic i magatzem principal de què disposa l'IMI, i altres magatzems secundaris ubicats a diferents localitzacions de l'Ajuntament de Barcelona, juntament amb el suport administratiu i logístic corresponent.

Quan sigui necessari, el proveïdor del servei proporcionarà els serveis de magatzem i transport convenients, de manera que tots els costos associats a la logística (magatzem i custòdia, transport fins magatzem, transport i lliurament final, i altres) hauran d'estar inclosos en l'oferta econòmica presentada i no implicaran cap cost afegit per a l'Ajuntament de Barcelona. Per a aquesta activitat de gestió del magatzem, l'adjudicatari serà responsable de:

- Interlocució única amb el responsable del servei per part de l'IMI.
- Gestió del magatzem principal ubicat a l'IMI.
- Control i inventari d'entrada i sortida dels actius.
- Lliurament d'equipament informàtic i altres accessoris a personal municipal.
- Gestió de la generació i distribució d'etiquetes d'inventari.



- Disposar de vehicles, com a mínim durant dos dies a la setmana, per a desplaçaments dels tècnics i del maquinari necessari per a les actuacions presencials tant per suport ordinari com desplegaments massius.

3.6. GARANTIA

Tots els serveis realitzats per l'empresa adjudicatària durant la durada del contracte tindran una garantia de 3 mesos des del moment en què l'IMI accepti la instal·lació o retirada de l'equipament en qüestió.

Durant aquest període l'adjudicatari es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències o defectes detectats que li siguin imputables a ell per acció o per omissió, sense cap cost afegit per l'IMI.

4. CONDICIONS ESPECÍFIQUES DEL CONTRACTE

4.1. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI I MODEL DE RELACIÓ

El Model de Relació té com objectiu definir les funcions i responsabilitats de l'adjudicatari i de l'IMI per tal d'assegurar el compromís d'acompliment de les respectives obligacions. El Model de Relació contempla un marc que permet acordar el contingut i nivell de prestació del servei per part de l'adjudicatari, així com articular un seguiment de la prestació del servei.

L'adjudicatari pot ampliar, millorar i detallar, partint de les directrius aquí marcades, l'organització proposada i l'esquema específic de la relació amb l'IMI així com els mecanismes de control propis del servei.

4.2. EQUIP DE TREBALL

Per tal de poder atendre de forma adient les activitats descrites en el punt 3, l'adjudicatari haurà de garantir un equip mínim de 3 professionals suficientment qualificats que formarà un equip de treball especialitzat i que s'haurà d'ajustar als següents perfils professionals:

Perfil	Quantitat	Funcions
Tècnic d'instal·lació i suport	3	Realitzar instal·lacions, la resolució d'incidències derivades de les instal·lacions, consultes i peticions sobre els equipaments de l'entorn de treball TIC. Recepció de les peticions de lliurament i instal·lació, control de l'inventari, processos i activitats de magatzem, com la preparació de la comanda, recepció de material, així com el magatzematge realitzat en paquets, etc. Un dels tècnics serà el responsable de la interlocució entre la persona responsable de l'IMI i la resta de l'equip tècnic d'instal·lació i suport.



L'empresa adjudicatària, per temes de seguretat i control, haurà de lliurar a l'IMI la relació actualitzada dels professionals assignats al servei amb les dades que es puguin identificar.

Amb l'objectiu d'establir un model de relació àgil i efectiu la direcció d'Operacions i Sistemes de l'IMI designarà una persona del departament com a responsable del procés que serà l'encarregat de supervisar la qualitat tècnica de la prestació del servei i aquesta serà la persona a la que aquest equip de professionals reportarà la seva activitat.

L'IMI es reserva el dret de verificar les capacitats del personal que participa en el contracte en qualsevol moment i rebutjar-lo en cas que no compleixin amb els requisits exigits. Les despeses que es derivin com a conseqüència de canvis en l'equip de projecte aniran a càrrec de l'adjudicatari.

En cas que s'hagi de produir la substitució d'algun membre de l'equip, que no sigui per causes de força major, l'adjudicatari ho comunicarà a l'IMI i les persones que substitueixin al personal sortint han de complir els mateixos requeriments que l'equip inicial, a més hauran de rebre l'aprovació de la Direcció de serveis al lloc de treball de l'IMI per a la seva incorporació..

4.3. LLOC DE PRESTACIÓ DEL CONTRACTE

Totes les ubicacions on s'hauran de realitzar aquests serveis són oficines municipals on presta els serveis a la ciutadania l'Ajuntament de Barcelona i estan situades a la ciutat de Barcelona.

Tots els costos de desplaçament han d'estar inclosos en l'oferta econòmica presentada i no implicaran cap cost afegit per l'Ajuntament de Barcelona.

4.4. CALENDARI I HORARIS DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de cobrir el calendari i els horaris descrits a continuació, en funció del servei a què es presta el suport:

Servei	Horari
Serveis de gestió, instal·lació, i retirada d'elements de servei i residus	Dies laborables (de dilluns a divendres, excepte festius a la ciutat de Barcelona) i durant un horari entre 08:00h i 16:00h.

L'adjudicatari prestarà aquest horari considerant que la jornada laboral dels integrants de l'equip assignat és de com a màxim 8 hores diàries.

L'adjudicatari ha de contemplar que, ocasionalment, el servei es pot ampliar fora de l'horari laboral habitual per atendre circumstàncies específiques. Aquesta cobertura excepcional quedarà inclosa dins del servei recurrent. Exemples de suports excepcionals poden ser: incidències de llarga durada, incidències sobrevingudes en horari no laboral, esdeveniments puntuals com processos electorals, etc. Aquest fet no podrà ser objecte de facturació addicional.

Si durant l'execució del contracte l'IMI o l'adjudicatari detecten la necessitat de modificar l'horari de servei d'algun dels processos descrits en aquest contracte, l'IMI i l'adjudicatari consensuaran de forma conjunta la seva modificació.



4.5. EINES DE GESTIÓ DEL SERVEI

A continuació es detallen algunes de les eines de les quals disposa l'IMI per a la gestió i operació del servei:

- **Eina de gestió de peticions, de configuració i inventari:** Aplicació web/intranet mitjançant la qual l'IMI gestiona el catàleg de serveis TIC, la CMDB (*Configuration Management Database*) i les peticions.
- **Base de dades inventari:** El proveïdor haurà de mantenir actualitzada la informació d'inventari i estat dels serveis en la base o bases de dades de configuració segons l'IMI determini.

Respecte a l'ús de les eines s'hauran de complir els següents punts:

- L'adjudicatari haurà d'usar les eines proposades per l'IMI en les condicions que aquest estableixi i es farà càrrec (en cas que hi hagi) dels costos associats a l'ús d'aquestes eines (accés i integració amb altres eines).
- L'adjudicatari podrà proposar modificacions a les eines per obtenir una millor eficiència i qualitat en el servei. Qualsevol petició de canvi haurà d'estar documentada prèviament perquè l'IMI pugui analitzar la conveniència de la seva implantació.
- L'adjudicatari podrà fer ús d'eines addicionals, però això no l'eximeix del compliment i de l'ús de les eines que hagi determinat l'IMI. Aquestes eines no poden posar en risc la continuïtat del servei després de la finalització de la relació contractual.
- L'IMI es reserva el dret de modificar aquestes eines amb el previ avís suficient perquè els proveïdors puguin adaptar-se a les mateixes:
 - L'IMI podrà evolucionar les eines escollides en qualsevol moment de la durada del contracte.
 - L'IMI es reserva el dret d'incorporar noves eines. En qualsevol cas, es donarà un preavís als proveïdors d'un mínim de dos mesos abans de la seva implantació.
- La informació continguda en les eines haurà de coincidir amb la realitat dels treballs. L'IMI no tindrà en consideració cap informació que no estigui continguda en les eines que determini l'IMI.
- La correcta actualització de la informació és requisit del servei, processos i solucions. Qualsevol defecte en la informació es considerarà un defecte del propi servei.

4.6. IDIOMA

Obligatòriament l'adjudicatari elaborarà en català la documentació de gestió i documentació tècnica requerida i lliurada durant l'execució del contracte.

4.7. ADEQUACIÓ A LA NORMATIVA DE PROTECCIÓ DE DADES

L'adjudicatari resta obligat al compliment del que estableixen la Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i Garantia de Drets Digitals (LOPDGDD) i el Reglament Europeu de Protecció de Dades (RGPD).



L'adjudicatari es considera, a efectes d'aquest contracte, encarregat del tractament en els termes establerts per la vigent normativa de protecció de dades personals.

L'adjudicatari s'obliga a tractar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en virtut de l'execució del contracte, d'acord amb les instruccions dictades per l'Ajuntament de Barcelona.

L'adjudicatari no podrà aplicar ni utilitzar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés amb finalitats diferents a les de l'objecte del contracte i necessàries per a la seva execució. Tampoc podrà comunicar-les a tercers, ni tan sols per a la seva conservació.

Les dades personals a què, per motiu d'aquest contracte, tingui accés l'adjudicatari no podran sortir de l'àmbit municipal.

En cas que haguessin de sortir dades de l'entorn municipal caldrà un acord entre el departament de Seguretat de l'IMI i el responsable de seguretat del contracte, sotmès a les condicions que s'indiquin i amb garanties de destrucció dels originals i les còpies o *backups* existents a la finalització del contracte.

Correspon a l'Ajuntament de Barcelona, la resolució dels procediments d'exercici dels drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició que puguin exercir els titulars de dades de caràcter personal.

1. L'adjudicatari està obligat a guardar secret en relació a les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en virtut d'aquest contracte, obligació que subsistirà, fins i tot després de la finalització de la relació contractual.

Així mateix, l'adjudicatari ha de guardar reserva respecte de les dades o antecedents dels quals hagi tingut coneixement en ocasió del present contracte i que corresponguin, o bé a dades de caràcter personal o a dades identificades com a confidencials per motius de seguretat.

En tot cas, i sens perjudici d'altres mesures a adoptar d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, només podran accedir a les esmentades dades, informacions i documentació, les persones estrictament imprescindibles per al desenvolupament de les tasques inherents al propi encàrrec, que hauran d'estar informades del caràcter confidencial i reservat de les dades, i l'obligació de secret als quals estan sotmeses, i l'adjudicatari serà responsable del compliment d'aquestes obligacions per part del seu personal. Així mateix, s'obliga a realitzar la formació necessària al personal al seu càrrec que tingui accés a les dades personals, garantint el compliment de les obligacions derivades de la normativa de protecció de dades.

2. El contractista està obligat a implantar les mesures de caràcter tècnic i organitzatiu necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal a les quals tindrà accés per a l'execució del contracte, i haurà de garantir que no es produeixin alteracions, pèrdues, tractaments o accessos no autoritzats, tenint en compte l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, i en estricte compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Les mesures de seguretat a implantar són d'aplicació als fitxers, centres de tractament, locals, equips, sistemes, programes i persones que intervinguin en el tractament de les



dades en els termes que estableix la Llei Orgànica 3/2018 de protecció de dades de caràcter personal i garantia dels drets digitals, el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de les seves dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, la Llei 11/2007 d'Accés dels Ciutadans als Serveis Públics i la resta de l'ordenament jurídic que en sigui d'aplicació. En cas que la normativa estableixi noves mesures de seguretat, el contractista i estarà obligat a la seva implantació.

L'adjudicatari tindrà a disposició dels tècnics municipals còpia de les mesures de seguretat aplicades (document de seguretat de l'adjudicatari).

L'adjudicatari té prohibit incorporar les dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa.

L'adjudicatari ha de posar en coneixement de l'òrgan de contractació, de forma immediata, qualsevol incidència que es produeixi durant l'execució del contracte que pugui afectar la integritat o la confidencialitat de les dades de caràcter personal.

3. L'Ajuntament de Barcelona podrà verificar que l'adjudicatari té implantades les mesures necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal.
4. Durant la vigència del contracte l'adjudicatari haurà de conservar qualsevol dada objecte de tractament, llevat que rebi indicacions en sentit contrari de l'Ajuntament de Barcelona.
5. Una vegada executat el contracte, l'adjudicatari haurà de destruir o retornar a l'Ajuntament de Barcelona, d'acord amb allò que s'estableixi legalment o les indicacions que en aquell moment li transmeti aquest Ajuntament, les dades de caràcter personal que hagin estat objecte de tractament per part d'aquell durant la seva vigència, juntament amb els suports o documents en que consti alguna dada de caràcter personal. El retorn de les dades es durà a terme en el format i els suports utilitzats per l'adjudicatari per al seu emmagatzematge.

En el cas que alguna previsió legal exigeixi la conservació de les dades, o de part d'elles, l'adjudicatari haurà de conservar-les, degudament bloquejades, per impedir-ne l'accés i el tractament en tant en quant puguin derivar-se responsabilitats de la seva relació amb l'Ajuntament de Barcelona.

6. L'incompliment del que s'estableix en els apartats anteriors pot donar lloc a l'empresa contractista sigui considerada responsable del tractament, als efectes d'aplicar el règim sancionador i de responsabilitats previst a la normativa de protecció de dades

L'adjudicatari s'obliga a demanar autorització a l'Ajuntament de Barcelona respecte de quins treballs seran objecte de subcontractació i quines seran les empreses que els realitzaran.

Per tal que aquestes tasques puguin ésser realment subcontractades, l'Ajuntament de Barcelona haurà d'haver donat permís exprés i escrit. Només llavors, actuant en nom i representació d'aquest Ajuntament, l'empresa contractada formalitzarà el corresponent contracte amb la empresa o empreses subcontractades que, als efectes de l'aplicació de la normativa de protecció de dades, tindran la consideració d'encarregats de tractament de l'Ajuntament de Barcelona. Aquests contractes s'afegiran com annex al contracte administratiu que formalitza aquesta adjudicació.

El tractament de dades realitzat per part del subcontractista haurà de complir amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal, i s'ajustarà així



mateix a les obligacions assumides pel contractista i a les instruccions específiques que li doni l'Ajuntament de Barcelona al respecte.

4.8. REPOSITORI DE DOCUMENTACIÓ

L'IMI posarà a disposició de l'adjudicatari un repositori on intercanviar la documentació referent a la provisió del servei. En aquesta eina l'adjudicatari desarà també els documents lliurables resultants de l'execució del servei.

L'adjudicatari serà la responsable de mantenir la informació actualitzada i seguint les polítiques, nomenclatura i control de versions determinats per l'IMI.

5. FACTURACIÓ

L'adjudicatari facturarà per mesos vençuts i de manera proporcional a l'import d'adjudicació, amb excepció de la primera i darrera factura si el contracte no ha estat formalitzat el primer dia del mes. En aquest cas, el primer i últim termini de facturació contindrà l'import corresponent des del primer dia de servei del contracte fins al darrer dia de servei del mes en curs. La presentació, i per tant el pagament, de les factures estaran supeditades a la prèvia validació dels serveis prestats per part del responsable del contracte de l'IMI com a requisit previ per a la seva facturació.

6. PROPOSTA TÈCNICA

Els licitadors presentaran la seva proposta d'acord amb els criteris d'adjudicació assenyalats en el plec de clàusules administratives particulars que regeixen aquesta contractació.

Els licitadors l'hauran de presentar a través de la plataforma electrònica, conforme s'estableix al plec de clàusules administratives que regeix la present licitació. A l'oferta en suport electrònic tots els arxius hauran d'estar en format **Open Document (odt o odp) o pdf obligatori**, en format no protegit, amb fonts incrustades i que accepti cerques, seleccions i copiat del text.

El licitador pot adjuntar tota la informació complementària que consideri d'interès, tot i això haurà de presentar uns continguts mínims i estar obligatòriament estructurada de la forma següent:

Es presentarà un sobre electrònic, **el sobre electrònic AC**, on s'inclourà la documentació administrativa i la documentació que haurà de ser valorada segons els criteris avaluable de forma automàtica assenyalats en les clàusules del plec de clàusules administratives particulars que regeixen per aquesta contractació.

A l'interior del sobre s'ha d'incorporar una relació dels documents que hi conté ordenats numèricament.



7. CLÀUSULES GENERALS DE SEGURETAT

7.1. SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ, PROTECCIÓ DE DADES I COMPLIMENT NORMATIU

L'IMI ha adoptat com a marc de referència per a la Seguretat dels Sistemes d'Informació el conjunt de bones pràctiques internacionalment reconegudes que desenvolupa la norma ISO-27002:2013.

L'IMI, com a Organisme Autònom de caràcter administratiu de l'Administració Local depenent de l'Ajuntament de Barcelona, es troba subjecte al Principi de Legalitat i posa especial èmfasi en el compliment de les obligacions legals que es deriven de la Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i Garantia de Drets Digitals, de la Llei 39/2015 en tot allò que fa referència a l'accés dels ciutadans als serveis públics, així com de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.

Pel què fa als aspectes propis de seguretat quan per l'objecte del contracte sigui d'aplicació, es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 311/2022 de 3 de maig pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.

Les empreses licitadores s'obliguen a vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i especialment pel què fa referència a la protecció de dades de caràcter personal.

A les diferents clàusules d'aquesta secció es fa referència a Ajuntament de Barcelona, Administració Municipal i IMI indistintament. De conformitat als seus estatuts s'ha d'entendre que l'IMI actua als efectes d'aquest contracte en nom i representació de l'Ajuntament de Barcelona i de l'Administració Municipal, pel que fa referència als fitxers, sistemes d'informació i/o infraestructures de les que no sigui directament titular.

7.2. RESPONSABLE DE SEGURETAT

L'adjudicatari nomenarà un Responsable de Seguretat, el qual haurà de vetllar pel compliment dels següents requeriments:

- Actuar d'interlocutor únic per a tots els aspectes de seguretat del contracte.
- Garantir que tots els serveis prestats pel proveïdor a l'Ajuntament es realitzen d'acord al model i requeriments de seguretat establerts per l'IMI i seguint la normativa de seguretat vigent.
- Garantir i liderar dins la seva organització la correcta implantació dels nivells de seguretat i les seves corresponents mesures (tècniques, organitzatives i jurídiques), així com les directrius en matèria de seguretat establertes per l'IMI.
- Assegurar que tot el personal de l'adjudicatari que prestarà serveis a l'Ajuntament, passi per un pla de conscienciació i formació en matèria de seguretat.
- Informar al seu personal qualsevol obligació a què l'empresa estigui sotmesa per contracte, formar al seu personal en les polítiques i instruccions de l'Administració



Municipal en cas que els sigui d'aplicació 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'Administració Municipal.

- 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'Administració Municipal, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

7.3. CONFIDENCIALITAT

L'adjudicatari 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'adjudicatari queda expressament obligat 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.

Quan l'objecte del contracte sigui la construcció i/o el manteniment de Sistemes d'Informació i/o Infraestructures Tecnològiques, el deure de secret inclou els components tecnològics i mesures de seguretat tècniques implantades en els mateixos.

L'adjudicatari serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal 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 del personal participant en el desenvolupament del contracte.

Un cop finalitzat el present contracte, l'adjudicatari 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.

7.4. PROTECCIÓ DE DADES DE CARACTER PERSONAL

L'adjudicatari resta obligat al compliment del que estableixen la Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i Garantia de Drets Digitals (LOPDGDD) i el Reglament Europeu de Protecció de Dades (RGPD).

L'adjudicatari es considera, a efectes d'aquest contracte, encarregat del tractament en els termes establerts per la vigent normativa de protecció de dades personals.

L'adjudicatari s'obliga a tractar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en virtut de l'execució del contracte, d'acord amb les instruccions dictades per l'Ajuntament de Barcelona.

L'adjudicatari no podrà aplicar ni utilitzar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés amb finalitats diferents a les de l'objecte del contracte i necessàries per a la seva execució. Tampoc podrà comunicar-les a tercers, ni tan sols per a la seva conservació.



Les dades personals a les que, per motiu d'aquest contracte, tingui accés l'adjudicatari no podran sortir de l'àmbit municipal.

En cas que haguessin de sortir dades de l'entorn municipal caldrà un acord entre el departament de Seguretat de l'IMI i el responsable de seguretat del contracte, sotmès a les condicions que s'indiquin i amb garanties de destrucció dels originals i les còpies o backups existents a la finalització del contracte.

Correspon a l'Ajuntament de Barcelona, la resolució dels procediments d'exercici dels drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició que puguin exercir els titulars de dades de caràcter personal.

1. L'adjudicatari està obligat a guardar secret en relació a les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en virtut d'aquest contracte, obligació que subsistirà, fins i tot després de la finalització de la relació contractual.

Així mateix, l'adjudicatari ha de guardar reserva respecte de les dades o antecedents dels quals hagi tingut coneixement en ocasió del present contracte i que corresponguin, o bé a dades de caràcter personal o a dades identificades com a confidencials per motius de seguretat.

En tot cas, i sens perjudici d'altres mesures a adoptar d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, només podran accedir a les esmentades dades, informacions i documentació, les persones estrictament imprescindibles per al desenvolupament de les tasques inherents al propi encàrrec, que hauran d'estar informades del caràcter confidencial i reservat de les dades, i l'obligació de secret als quals estan sotmeses, i l'adjudicatari serà responsable del compliment d'aquestes obligacions per part del seu personal. Així mateix, s'obliga a realitzar la formació necessària al personal al seu càrrec que tingui accés a les dades personals, garantint el compliment de les obligacions derivades de la normativa de protecció de dades.

2. El contractista està obligat a implantar les mesures de caràcter tècnic i organitzatiu necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal a les quals tindrà accés per l'execució del contracte, i haurà de garantir que no es produeixin alteracions, pèrdues, tractaments o accessos no autoritzats, tenint en compte l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a que estan exposades, i en estricte compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Les mesures de seguretat a implantar són d'aplicació als fitxers, centres de tractament, locals, equips, sistemes, programes i persones que intervinguin en el tractament de les dades en els termes que estableix la Llei Orgànica 3/2018 de protecció de dades de caràcter personal i garantia dels drets digitals, el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de les seves dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, la Llei 11/2007 d'Accés dels Ciutadans als Serveis Públics i la resta de l'ordenament jurídic que en sigui d'aplicació. En cas que la normativa estableixi noves mesures de seguretat, el contractista i estarà obligat a la seva implantació.

L'adjudicatari tindrà a disposició dels tècnics municipals còpia de les mesures de seguretat aplicades (document de seguretat de l'adjudicatari).



L'adjudicatari té prohibit incorporar les dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa.

L'adjudicatari ha de posar en coneixement de l'òrgan de contractació, de forma immediata, qualsevol incidència que es produeixi durant l'execució del contracte que pugui afectar la integritat o la confidencialitat de les dades de caràcter personal.

3. L'Ajuntament de Barcelona podrà verificar que l'adjudicatari té implantades les mesures necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal.

4. Durant la vigència del contracte l'adjudicatari haurà de conservar qualsevol dada objecte de tractament, llevat que rebi indicacions en sentit contrari de l'Ajuntament de Barcelona.

5. Una vegada executat el contracte, l'adjudicatari haurà de destruir o retornar a l'Ajuntament de Barcelona, d'acord amb allò que s'estableixi legalment o les indicacions que en aquell moment li transmeti aquest Ajuntament, les dades de caràcter personal que hagin estat objecte de tractament per part d'aquell durant la seva vigència, juntament amb els suports o documents en que consti alguna dada de caràcter personal. El retorn de les dades es durà a terme en el format i els suports utilitzats per l'adjudicatari per al seu emmagatzematge.

En el cas que alguna previsió legal exigeixi la conservació de les dades, o de part d'elles, l'adjudicatari haurà de conservar-les, degudament bloquejades, per impedir-ne l'accés i el tractament en tant en quant puguin derivar-se responsabilitats de la seva relació amb l'Ajuntament de Barcelona.

6. L'incompliment del que s'estableix en els apartats anteriors pot donar lloc a l'empresa contractista sigui considerada responsable del tractament, als efectes d'aplicar el règim sancionador i de responsabilitats previst a la normativa de protecció de dades

L'adjudicatari s'obliga a demanar autorització a l'Ajuntament de Barcelona respecte de quins treballs seran objecte de subcontractació i quines seran les empreses que els realitzaran.

Per tal que aquestes tasques puguin ésser realment subcontractades, l'Ajuntament de Barcelona haurà d'haver donat permís exprés i escrit. Només llavors, actuant en nom i representació d'aquest Ajuntament, l'empresa contractada formalitzarà el corresponent contracte amb la empresa o empreses subcontractades que, als efectes de l'aplicació de la normativa de protecció de dades, tindran la consideració d'encarregats de tractament de l'Ajuntament de Barcelona. Aquests contractes s'afegiran com annex al contracte administratiu que formalitza aquesta adjudicació.

El tractament de dades realitzat per part del subcontractista haurà de complir amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal, i s'ajustarà així mateix a les obligacions assumides pel contractista i a les instruccions específiques que li doni l'Ajuntament de Barcelona al respecte.



7.5. CLÀUSULA PROGRAMARI I METODOLOGIA DE DESENVOLUPAMENT

L'empresa contractada, disposarà del programari necessari i farà servir la metodologia implantada pel Institut Municipal d'Informàtica (IMI) per al desenvolupament dels serveis contractats.

Si l'Administració Municipal ho considera necessari, es podrà instal·lar programari en els equips de l'empresa contractada, sempre sota la responsabilitat de l'empresa contractada, amb la finalitat d'obtenir una correcta prestació dels serveis contractats. Les llicències de software necessàries per desenvolupar el servei correran a càrrec de l'adjudicatari.

L'Administració Municipal continuarà essent la propietària o, en el seu cas, titular dels drets de propietat intel·lectual que el corresponen sobre el programari i bases de dades instal·lat en les màquines de l'empresa contractada, sense que la corresponent llicència d'ús suposi transferència o cessió, total o parcial de la titularitat, ni autorització per la seva utilització amb una finalitat diferent a la definida en el contracte de prestació de serveis.

L'empresa contractada donarà a conèixer a tot el personal adscrit a la prestació dels serveis, el contingut d'aquesta clàusula respecte al programari, sistemes operatius i bases de dades cedides per l'Administració Municipal, la seva obligació respecte a:

- No reproduir-los.
- No transmetre'ls a un altre sistema.
- No modificar, adaptar, cedir, ni realitzar qualsevol altre activitat sobre el programari cedit, sense l'autorització de l'Administració Municipal.
- No divulgar, publicar, ni posar a disposició d'altres persones diferents a les autoritzades.
- Fer ús única i exclusivament per les tasques encomanades, incloses en els serveis contractats.

7.6. ESTÀNDARDS, POLÍTIQUES I PROCEDIMENTS DE SEGURETAT

L'adjudicatari durant la prestació del servei estarà obligada a complir i aplicar la normativa de seguretat del IMI, així com tots els procediments operatius definits per aquest. En aquest sentit, l'IMI posarà a disposició les esmentades normatives de seguretat i procediments a través dels canals habilitats a aquest efecte.

L'adjudicatari haurà de tenir elaborada una normativa interna en matèria de seguretat de la informació i estar subjecta a revisions periòdiques.

L'adjudicatari haurà de fer difusió entre el seu personal de les normes que els afectin i de les conseqüències del seu incompliment.



7.7. GESTIÓ DEL PERSONAL

Deures i obligacions del personal

El Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària durà a terme de forma correcta la gestió del personal 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 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 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 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'indica 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.

Signatura de clàusules de confidencialitat

El document d'acceptació de les obligacions signat per les persones adscrites a l'execució d'aquest contracte serà entregat al 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.

Formació i conscienciació

L'adjudicatari realitzarà les accions necessàries per conscienciar regularment al personal sobre el seu paper i responsabilitat respecte a la seguretat dels sistemes. Es recordarà regularment:

- Instrucció sobre l'ús dels sistemes i tecnologies de la informació i comunicació per part del personal 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'adjudicatari 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'adjudicatari ha realitzat sobre el personal assignat a l'execució del contracte.

7.8. GESTIÓ D'IDENTITATS, AUTENTICACIÓ D'USUARIS

La gestió d'identitats dels usuaris del sistema haurà de complir les polítiques d'usuaris, administradors i contrasenyes definides per l'IMI les quals es troben a disposició dels sol·licitants.

L'empresa proveïdora haurà de validar i revisar accessos dels usuaris i perfils administradors de forma semestral, i haurà d'establir i implementar els plans d'acció per corregir les mancances identificades. Els comptes d'usuari estaran integrats amb l'eina que l'IMI posa a disposició.

7.9. CONTROL D'ACCÉS

Accés local

L'adjudicatari 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'oportunitat d'accés una vegada efectuats un cert nombre de fallades consecutives.
- Es registraran els accessos amb èxit, i els fallits.
- El sistema informarà a l'usuari de les seves obligacions immediatament després d'obtenir l'accés.

Accés remot

L'adjudicatari disposarà 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 l'IMI per als sistemes de l'Ajuntament.

7.10. ACCÉS A LA INFORMACIÓ

Si l'accés a les dades es fa als locals de l'Ajuntament de Barcelona, o si es fa de forma remota exclusivament a suports o sistemes d'informació de l'Ajuntament, l'adjudicatari 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 l'IMI.



7.11. AUDITORIA

L'IMI es reserva el dret d'auditar que l'adjudicatari vetlli per la qualitat del seu servei. Es contemplen dos tipus d'auditories:

- Auditoria de seguretat periòdica/planificada: l'IMI podrà realitzar auditories de seguretat planificades per verificar el compliment dels requeriments de seguretat, de l'oferta de l'adjudicatari.
- Auditoria sobrevinguda: addicionalment l'IMI podrà efectuar més auditories que les planificades respecte el servei que s'està prestant.

En tots aquells casos en què l'IMI decideixi la realització d'una auditoria des de les instal·lacions de l'adjudicatari, aquest haurà de garantir a l'IMI l'accés necessari, incondicional i irrevocable als documents existents que estiguin relacionats amb l'abast de l'auditoria.

L'adjudicatari proporcionarà l'assistència i la informació que requereixin les auditories, sense càrrec addicional per l'IMI.

La realització de l'auditoria en cap moment eximirà l'adjudicatari 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'adjudicatari, d'acord amb el calendari establert al pla d'acció, es compromet a portar a terme les activitats establertes en el pla d'acció. L'IMI podrà verificar que el pla d'acció s'ha implementat correctament.

7.12. GESTIÓ D'INCIDENTS

L'adjudicatari, sempre que sigui possible mitjançant el responsable de seguretat, informarà a Departament de Seguretat de l'IMI de qualsevol incident de seguretat, ja tingui afectació al sistema d'informació de Vincles com a infraestructura o sistemes que l'adjudicatari empri en la prestació del servei objecte del present contracte, seguint el Procediment de Notificació i Gestió de Incidències de Seguretat TIC de l'Ajuntament de Barcelona establert pel Departament de Seguretat de l'IMI.

L'adjudicatari ha de disposar d'un procediment de notificació i gestió d'incidents de seguretat, on es registrin tots els incidents de seguretat que es produeixin.

L'adjudicatari col·laborarà amb el Departament de Seguretat de l'IMI en la resolució de qualsevol incident produït en el seu entorn, i que afecti als sistemes d'informació o a les dades subjectes a l'aplicació del present contracte, proporcionant totes les evidències requerides.

En cas que l'incident afecti els sistemes i els recursos propietat de l'adjudicatari, serà responsabilitat d'aquest realitzar les accions de contenció i resolució necessàries per restaurar el servei.



L'adjudicatari haurà de documentar els incidents de seguretat i indicar el tipus d'incidència, moment en que es produeix, moment en que s'ha detectat, persona que fa la notificació, a qui es comunica, els efectes d'aquesta, moment en que se soluciona, descripció de la solució i persona que ho realitza. A l'esmentat registre s'han d'establir, a més, els procediments realitzats de recuperació de la informació, persona que executa el procés i la informació restaurada.

La documentació d'un incident de seguretat de la informació i la investigació i resposta consegüent s'han de preparar mitjançant informes de forma cronològica i lliurar-se a al Departament de Seguretat de l'IMI, en el cas que hi hagi hagut afectació al servei prestat.

El Departament de Seguretat de l'IMI farà un seguiment periòdic de l'estat de la resolució dels incidents, i l'adjudicatari es comprometrà a respondre amb els informes que li siguin sol·licitats.

7.13. CLÀUSULA DE COMUNICACIONS EXTERNES

L'adjudicatari 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'adjudicatari serà el 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.

Xifrat en dispositius

Els dispositius (com ara: ordinadors de taula, portàtils, telèfons mòbils, tauletes electròniques, etc.) propietat de l'adjudicatari han de disposar d'una solució de xifratge del disc dur per salvaguardar les dades en cas de pèrdua o robatori.

7.14. PROTECCIÓ DEL LLOC DE TREBALL

Lloc de treball buit

L'adjudicatari 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.

Protecció d'equips

L'adjudicatari 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'adjudicatari 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. Els usuaris 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 l'IMI.

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.

Adicionalment, els equips hauran de disposar:

- Solució antivirus actualitzada a la última versió i configurada per a que realitzi anàlisis regulars de l'equip.
- Política d'actualització que instal·li els últims pegats de seguretat en un temps raonable, prioritzant aquelles actualitzacions crítiques.
- *Firewall* habilitat restringint el trànsit entrant a l'equip al mínim necessari.

7.15. PROTECCIÓ DELS SUPORTS INFORMÀTICS

L'adjudicatari haurà de gestionar els suports informàtics amb informació de l'Ajuntament de Barcelona seguint les següents pautes.

Etiquetat

L'adjudicatari 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. Els usuaris han d'estar capacitats per entendre el significat de les etiquetes, bé mitjançant simple inspecció, bé mitjançant el recurs a un repositori que ho expliqui.

Transport

L'adjudicatari 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'adjudicatari 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'adjudicatari haurà de seguir els estàndards i normes de l'IMI 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.



Periòdicament i segons les necessitats de recurrència d'aquestes activitats, s'haurà d'informar i lliurar al responsable del contracte el certificat de destrucció corresponent, on quedarà especificat com a mínim, el identificador dels actius, el mètode d'esborrat i/o destrucció emprat, la data de l'activitat i el destí dels actius.

7.16. PROTECCIÓ DE LA INFORMACIÓ

Neteja de documents

L'adjudicatari 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'adjudicatari faci ús del seu correu electrònic corporatiu per gestionar informació de l'Ajuntament, l'haurà protegir enfront d'amenaques que li són pròpies:

- La informació distribuïda per mitjà de correu electrònic, es protegirà, tant en el cos dels missatges, com en els annexos.
- Es protegirà la informació d'encaminament de missatges i establiment de connexions.
- No es permetrà la redirecció a dominis de correus públics fora del correu corporatiu de l'adjudicatari.
- Es protegirà a l'organització enfront de problemes que es materialitzen per mitjà del correu electrònic, en concret:
 - Correu no sol·licitat (*spam*)
 - Programes nocius, constituïts per virus, cucs, troians, espies, o uns altres de naturalesa anàloga
 - Codi mòbil de tipus *applet*.

L'adjudicatari establirà polítiques d'ús del correu electrònic que inclourà com a mínim:

- Limitacions a l'ús com a suport de comunicacions privades.
- Realitzar activitats de conscienciació i formació relatives a l'ús del correu electrònic per al seu personal, per exemple per detectar casos de *malware* o *phishing*.

El responsable del contracte de l'Ajuntament avaluarà si el contracte ha de gestionar informació sensible, especialment protegida en relació a la protecció de dades personals, confidencial de l'Ajuntament o de les tecnologies municipals (adreces IP, usuaris, credencials,...)

En cas afirmatiu, l'Ajuntament facilitarà a l'empresa adjudicatària un correu electrònic de l'Ajuntament (@ext.bcn.cat) el qual es convertirà en la via de comunicació entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament.



Aquesta mesura vol evitar que les empreses externes retinguin informació confidencial de l'Ajuntament en servidors de correu aliens a l'entorn municipal, durant i sobretot, un cop finalitzat el contracte.

7.17. 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 al Departament de Seguretat de l'IMI per al seu corresponent tractament i valoració.

Aquest plec de prescripcions tècniques ha estat emès per la Sra. Lucía Sánchez Santaeugenia, tècnica responsable del contracte, adscrita a la Direcció de Serveis al lloc de treball de l'IMI, amb el vistiplau de,

P.D. de signatura segons decret Gerent IMI 05/03/2024

Sr. Ignasi Fernández Solé

Direcció de Serveis al lloc de treball



8. ANNEX

8.1. ANNEX 1: INFORMACIÓ ADDICIONAL / ACLARIMENTS

Si és de l'interès dels licitadors sol·licitar informació addicional per a la presentació de l'oferta, l'IMI posarà a disposició les següents adreces de correu on els licitadors podran fer les seves consultes: lsanchez@bcn.cat

En l'assumpte del correu cal indicar: *Contracte: [Número d'expedient del contracte]*

Per tal que les empreses licitadores interessades a presentar oferta puguin aclarir tots els dubtes que els hi sorgeixin, l'IMI posa a la seva disposició les bústies de correu abans indicades per qüestions tècniques i la d'imi_gestio_contractacio@bcn.cat, per consultes de caràcter administratiu.

Les consultes rebudes dins dels 3 dies hàbils anteriors a la data de finalització d'entrega de les proposicions seran solucionades i publicades al perfil del contractant de l'IMI:

https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/cap.pscp?reqCode=viewDetail&idCap=15990903