



**Ajuntament
de Barcelona**

Gerència de Persones, Organització i Administració electrònica
Direcció de Serveis de Processos

C/ Escar 1. pl 3
08003 - Barcelona

Plec de prescripcions tècniques que regeix el contracte per a la contractació de suport metodològic a la gestió per processos i el seu desplegament a l'eina ARIS de l'Ajuntament de Barcelona

1	INTRODUCCIÓ	3
2	OBJECTE	4
3	ABAST	5
4	ORGANITZACIÓ	12
5	METODOLOGIA	13
6	CONDICIONS GENERALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	14
7	DURADA DEL CONTRACTE.....	17
10.	ANNEX 1 : DUBTES I ACLARIMENTS.....	18

1 Introducció

Una de les competències de la Direcció de Serveis de Processos (d'ara en endavant "DP") és la definició i implantació de metodologies de treball comunes a tota l'organització per tal de facilitar la construcció d'elements comuns i solucions transversals, desplegar les mesures de millora de gestió derivades de les estratègies de transformació i difondre la cultura de bones pràctiques operatives i de millora contínua.

Una d'aquestes metodologies de treball gira al voltant del desplegament del programari ARIS¹ a l'Ajuntament de Barcelona, una eina innovadora que permet representar i guardar en un repositori comú els elements que conformen la gestió del coneixement del funcionament de l'organització:

- Serveis (Productes)
- Processos
- Sistemes
- Funcions
- Organització
- Dades
- Documentació

Aquest desplegament ha d'anar, lògicament, de la ma de la metodologia establerta per la DP.

1.1 Antecedents i situació actual

La DP en els diferents projectes d'Anàlisi i Millora de Processos es recolza en l'eina corporativa ARIS (Architecture of Integrated Information Systems, Software AG), que facilita el desenvolupament de la metodologia emprada per la DP.

Tot i disposar d'un cos metodològic establert i contrastat, l'evolució constant dels enfocaments en la gestió per processos, té com a resultat noves perspectives metodològiques, algunes colaterals, com la mineria de processos, que plantegen un nou repte per la DP: La millora contínua i la revisió del servei intern que s'oferta.

¹ referència programari ARIS

http://www.softwareag.com/corporate/products/aris_alfabet/bpa/overview/default.asp

Aquesta revisió obliga a considerar un reajust evolutiu en la disponibilitat d'eines metodològiques. Aquests possibles ajustos han d'incorporar-se a l'inici del projecte amb tasques de formació i amb la documentació de suport necessària, incloent també uns procediments i criteris d'avaluació.

L'ajust evolutiu metodològic genera, també, la necessitat d'adaptació de les configuracions de l'eina corporativa ARIS; nous models, informes o d'altres, que donaran suport als principis estratègics establerts.

Adicionalment, per complementar i ampliar les perspectives d'anàlisi dels processos, la DP s'ha dotat d'eines integrades en la plataforma ARIS, com la mineria de processos i la simulació d'aquests, que anant un pas més enllà, permeten valorar la possible adequació del nou procés respecte a la realitat amb un procés teòric o de referència dels processos actuals. El desplegament d'aquestes eines obliga a la revisió i actualització dels procediments metodològics, establint els ajustos adequats en les configuracions de l'eina així com en la formació adient de l'equip.

L'objecte d'aquesta proposta contractual és abastar les necessitats anteriorment comentades, realitzant les tasques de suport metodològic i formatiu, així com la configuració adient de l'eina corporativa que faciliti l'ajust evolutiu de les metodologies concretes utilitzades en l'Anàlisi i Millora de Processos.

2 Objecte

L'objecte del contracte és la prestació dels serveis de suport metodològic a la gestió per processos i el seu desplegament a partir de l'eina ARIS.

Els objectius que la **DP** vol cobrir amb el contracte de suport metodològic a la gestió per processos i el seu desplegament de l'eina ARIS són els següents:

- Suport a l'actualització del programari ARIS.
- Suport en la configuració de l'eina corporativa ARIS
- Suport en el desplegament de la metodologia de processos a clients finals.
- Creació, formalització i desplegament de models de referència.
- Suport en la utilització i configuració del mòdul de mineria de processos.

Aquests objectius es desenvolupen en detall en l'apartat 3 del present plec.

3 Abast

3.1 Suport a l'actualització del programari ARIS.

Descripció de l'activitat	<p>De forma periòdica el fabricant del programari ARIS distribueix noves versions d'aquest, ampliant funcionalitats o resolent possibles errors. En funció del contracte de manteniment, l'Ajuntament té accés a aquestes actualitzacions i li cal valorar la idoneïtat de la seva implantació, substituint la versió en curs.</p> <p>Aquesta activitat es concreta en realitzar l'anàlisi de les possibles noves versions del programari ARIS per valorar el seu desplegament i l'adaptació de la informació depositada a les seves BBDD.</p>
Destinataris	DP
Tasques a realitzar per l'Adjudicatari	<ul style="list-style-type: none"> • Analitzar les prestacions de les noves versions de programari ARIS i proposar a la DP la conveniència de les actualitzacions a realitzar. • Instal·lar les actualitzacions del programari ARIS, en el seu cas. • Adaptar, si s'escau, les BBDD ARIS a la nova versió. • Convertir a la nova versió els elements del programari ARIS com filtres, informes o altres. • Adequar la documentació a la nova versió.
Tasques a realitzar per la DP	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar l'accés a actualitzacions del programari ARIS. • Facilitar el maquinari necessari per a la realització de proves de la nova versió de programari. • Aprovar el canvi versió. • Validar les tasques realitzades per l'adjudicatari. • Aprovar els lliurables corresponents a aquesta activitat.
Lliurables	<ul style="list-style-type: none"> • Anàlisi de cadascuna de les noves versions del programari ARIS a partir de la 10.21 i proposta d'accions a realitzar. • Nova versió instal·lada, BBDD ARIS i altres elements del programari actualitzats. • Documentació actualitzada a la nova versió.
Ubicació	Les reunions puntuals necessàries es realitzaran, per defecte, a les dependències de la DP . Tot i així, es podrà demanar a l'adjudicatari que aquestes trobades tinguin lloc virtualment.
Metodologia	Planificació d'activitat segons metodologia descrita en apartat 5

3.2 Suport en la configuració de l'eina corporativa ARIS.

Descripció de l'activitat	Com resultat de la tasca anterior caldrà, a partir del marcs metodològics establerts, realitzar les adaptacions necessàries de les funcionalitats de l'eina ARIS a les necessitats definides per aquests. Això pot incloure la preparació de nous elements pel disseny dels processos i de les seves regles d'ocurrència en els models, informes, o consultes a la BD ARIS que facilitaran als dissenyadors de processos modelar-los amb garanties d'ajust a les metodologies establertes, així com obtenir els productes de les tasques d'anàlisi realitzades i facilitar la compartició mitjançant el propi portal web del que disposa l'eina ARIS.
Destinataris	DP
Tasques a realitzar per l'Adjudicatari	<ul style="list-style-type: none"> • Preparació d'informes, filtres, consultes. • Configuració de nous models, objectes, connexions i atributs i establiment de les seves metodologies d'implementació i utilització. • Definició de Manuals de suport a la configuració
Tasques a realitzar per la DP	<ul style="list-style-type: none"> • Validar les tasques realitzades per l'adjudicatari. • Aprovar els lliurables corresponents a aquesta fase.
Lliurables	<ul style="list-style-type: none"> • Manuals de suport a la configuració. • Guies d'estil de diagramació de processos.
Ubicació	Les reunions necessàries es realitzaran, per defecte, a les dependències de la DP . Tot i així, es podrà demanar a l'adjudicatari que aquestes trobades tinguin lloc virtualment
Metodologia	Planificació d'activitat segons metodologia descrita en apartat 5

3.3 Suport al desplegament de la metodologia de processos en clients finals.

Descripció de l'activitat	<p>Organitzar, prestar la formació i el suport necessari sobre processos i programari ARIS a les diferents àrees l'Ajuntament.</p> <p>Establir mecanismes de seguiment de la qualitat i adequació a les bones pràctiques definides de la documentació sobre processos elaborada per:</p> <ul style="list-style-type: none"> • les diferents Unitats de l'Ajuntament en col·laboració amb la DP • pels proveïdors, en l'execució de contractes que impliquin aquest tipus de lliurables.
Destinatari	<ul style="list-style-type: none"> • DP • Altres àrees de l'Ajuntament
Tasques a realitzar per l'Adjudicatari	<ul style="list-style-type: none"> • Proposar, elaborar, presentar, adequar i lliurar material de formació en processos i utilització del programari ARIS destinat als usuaris de l'Ajuntament. • Proposar, elaborar, presentar, adequar lliurar material guia de bones pràctiques sobre documentació de processos i utilització del programari ARIS destinat a proveïdors de l'Ajuntament. • Prestació de la formació i suport a l'equip de la DP en les activitats de formació interna i a altres Unitats de l'Ajuntament. • Establir i fer el seguiment d'indicadors sobre el desplegament de la metodologia de gestió de processos a les diferents Unitats i Direccions de l'Ajuntament.
Tasques a realitzar per la DP	<ul style="list-style-type: none"> • Validar les tasques realitzades per l'adjudicatari. • Aprovar els lliurables corresponents a aquesta fase.
Lliurables	<ul style="list-style-type: none"> • Planificació de la formació. • Material formatiu (gestió per processos, dissenyador ARIS, eines addicionals ARIS, etc.). • Sessions formatives a: <ul style="list-style-type: none"> ○ els membres de la DP, ○ les Unitats de l'Ajuntament que ja estan treballant en processos i programari ARIS, ○ les noves Unitats. • Ajust material en funció de l'experiència sobre les sessions realitzades • Definició d'indicadors de seguiment
Ubicació	<ul style="list-style-type: none"> • Les reunions puntuals relatives a aquesta activitat es realitzaran, per

	defecte, a les dependències de la DP de l'Ajuntament de Barcelona. Tot i així, es podrà demanar a l'adjudicatari que aquestes trobades tinguin lloc virtualment
Metodologia	Planificació d'activitats segons metodologia descrita en apartat 5.

3.4 Creació, formalització i desplegament de models de referència.

Descripció de l'activitat	<p>Per garantir una homogeneïtzació en els productes derivats de la consultoria de processos, realitzada directament per la DP o externalitzada, cal establir models metodològics formals, sent necessari un suport formatiu que complementarà l'aprenentatge de les diferents configuracions de l'eina corporativa ARIS.</p> <p>Aquest apartat no inclou tasques concretes de consultoria de processos resultat de models AS-IS o TO-BE, sinó que està enfocat vers les etapes prèvies de definició del marc metodològic i cap a la formació necessària per desenvolupar-los adequadament.</p>
Destinatari	<ul style="list-style-type: none"> • DP • Òrgans i/o Unitats municipals.
Tasques a realitzar per l'Adjudicatari	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar models de referència d'acord amb les bones pràctiques i el marc normatiu corresponent. • Preparació de les BBDD d'ARIS que recullin el cos metodològic de referència • Preparar els informes ARIS de suport • Preparar la documentació tècnica sobre models definits • Preparar documentació formativa adreçada a les diferents àrees de l'Ajuntament. • Realitzar els ajustos necessaris en funció de l'experiència adquirida. • Seguiment de la utilització d'aquests models de referència i proposta i execució de mesures correctores, si és el cas.
Tasques a realitzar per la DP	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar la informació necessària per l'elaboració del model de referència • Aprovar els lliurables corresponents a aquesta activitat.
Lliurables	<ul style="list-style-type: none"> • Proposta de diferents alternatives de models ARIS per representar processos. • Preparació de la documentació del model de referència. • Guia d'Estil sobre l'ús de models. • Anàlisi sobre l'adaptació a processos administratius concrets. • Material de formació.

	<ul style="list-style-type: none"> • Preparació d'informes personalitzats dels model de referència. • Avaluació de prova pilot sobre diferents processos. • Adaptacions necessàries del model .
Ubicació	Les reunions puntuals necessàries es realitzaran, per defecte, a les dependències de la DP de l'Ajuntament de Barcelona. Es podrà demanar a l'adjudicatari que aquestes trobades tinguin lloc virtualment.
Metodologia	Planificació d'activitats segons metodologia descrita en apartat 5.

3.5 Suport en la utilització i configuració del mòdul de mineria de processos.

Descripció de l'activitat	<p>La Mineria de processos és una tecnologia desenvolupada recentment (al voltant de 10 anys) que es basa en examinar el procés subjacent o suportat per una aplicació informàtica. A partir de l'anàlisi de la traça del sistema es reconstrueix el procés amb totes les seves variants. Això facilita una visió real del procés, completant les descripcions fetes pels usuaris implicats.</p> <p>El producte és una visió gràfica del procés amb les seves variants, afegint la capacitat d'analitzar diferents paràmetres del procés com la durada de les funcions, el temps d'espera, la durada complerta, l'ordre d'execució i altres paràmetres rellevants que permet configurar l'eina. Això representa un nou abordatge en l'anàlisi dels processos, obtenint una visió del seu desenvolupament totalment ajustada a la realitat, en el que es pot afegir l'anàlisi segons diferents dimensions com són la unitat organitzativa que executa les funcions, l'usuari, i altres preferències que es defineixin.</p> <p>D'aquesta primera aproximació s'obren altres possibilitats des de la perspectiva de la vista de procés:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Detecció d'ineficiències i colls d'ampolla en el procés, propis d'aquest o imputables a l'aplicació que li dona suport. ✓ Anàlisi de conformitat respecte a un procés teòric, ja sigui derivat d'una normativa o establert en funció de bones pràctiques d'execució del procés. ✓ Revisió de variants anòmales ✓ Monitorització del procés respecte a paràmetres de terminis d'execució globals i de determinades activitats.
---------------------------	---

	<p>En definitiva, es tracta d'un excel·lent suport a les tasques de millora continua de processos que desenvolupa la DP. La implantació d'aquestes metodologies amplien la capacitat de la DP en les seves tasques d'anàlisi i millora de processos; la mineria com a eina per obtenir els models actuals (AS-IS) dels processos analitzats i alhora obtenir paràmetres reals per poder realitzar la simulació de models futurs (TO-BE), utilitzant el mòdul ARIS de simulació de processos que disposa la DP. Això possibilitarà el tenir un major ajust de les necessitats dels llocs de treball relacionats amb els projectes de la DP.</p> <p>El desenvolupament d'aquestes tècniques precisen un suport en varis aspectes: coneixement de les metodologies base, implementació amb l'eina corporativa ARIS; creació de clients d'anàlisi, preparació de quadres de comandament del procés analitzat, suport a la interpretació dels resultats, documentació i formació en el seu ús a l'equip de la DP.</p>
Destinatari	<ul style="list-style-type: none"> • DP • Òrgans o Unitats municipals
Tasques a realitzar per l'Adjudicatari	<ul style="list-style-type: none"> • Coneixement de les metodologies base • Implementació amb l'eina corporativa ARIS Process Mining • Integració amb l'eina ARIS BPA (Business Process Analysis) • Creació d'usuaris visualitzadors dels anàlisis en l'eina • Preparació de quadres de comandament del procés analitzat • Suport a la interpretació dels resultats • Documentació i formació en el seu ús de l'equip de la DP
Tasques a realitzar per la DP	<ul style="list-style-type: none"> • Disposar de trances del sistema que donin suport al procés i que permetin l'inici de l'anàlisi • Validar les tasques realitzades per l'adjudicatari • Aprovar els lliurables corresponents a aquesta fase
Lliurables	<ul style="list-style-type: none"> • Presentacions de l'anàlisi preparades amb l'eina ARIS Process Mining • Material de formació • Guies de treball i estil • Anàlisi i estudis realitzats sobre projectes concrets
Ubicació	<p>Les reunions puntuals necessàries es realitzaran, per defecte, a les dependències de la DP de l'Ajuntament de Barcelona. Es podrà demanar a l'adjudicatari que aquestes trobades tinguin lloc virtualment.</p>
Metodologia	<p>Planificació d'activitats segons metodologia descrita en apartat 5.</p>

3.6 Suport a l'execució de projectes de la Direcció.

Descripció de l'activitat	La Direcció en determinades situacions pot tenir puntes de treball a diferents projectes en que sigui necessari un suport al desenvolupament dels projectes i a la integració dels processos analitzats dins de l'eina. Els projectes d'administració electrònica i de mapes de processos tenen una alta càrrega de tasques de diagramació que requereixen de la disponibilitat de recursos més enllà dels propis de la Direcció per complir els temps òptims d'entrega necessaris.
Destinatari	<ul style="list-style-type: none"> • DP • Òrgans o Unitats municipals
Tasques a realitzar per l'Adjudicatari	<ul style="list-style-type: none"> • Coneixement de les metodologies base • Coneixements de la Guia d'Estil de l'Ajuntament de Barcelona • Coneixements de diagramació per nivells de l'Ajuntament de Barcelona • Diagramació de processos complets, fins a nivell 3, en l'eina ARIS BPA • Utilització i coneixement de les eines i explotació de la informació en ARIS BPA • Suport a l'integració de millores en els processos diagramats
Tasques a realitzar per la DP	<ul style="list-style-type: none"> • Suport i accés a l'eina en perfil de dissenyador • Validar les tasques realitzades per l'adjudicatari • Aprovar els lliurables corresponents a aquesta fase
Lliurables	<ul style="list-style-type: none"> • Diagramació de processos en l'eina ARIS BPA • Presentacions de les millores incorporades i processos diagramats • Material de formació • Guies de treball i estil
Ubicació	Les reunions puntuals necessàries es realitzaran, per defecte, a les dependències de la DP de l'Ajuntament de Barcelona. Es podrà demanar a l'adjudicatari que aquestes trobades tinguin lloc virtualment.
Metodologia	Planificació d'activitats segons metodologia descrita en apartat 5.

4 Organització

La **DP** controlarà el compliment dels terminis, la qualitat i l'adequació dels serveis acordats amb un Cap de Projecte, que serà alhora l'interlocutor en el dia a dia durant l'execució del contracte.

Per la seva banda l'adjudicatari també designarà un Cap de Projecte que serà l'interlocutor únic entre l'adjudicatari i la **DP** per a tots els temes relacionats amb la gestió i execució del contracte. Les funcions i responsabilitats del Cap de Projecte del proveïdor estan detallades a l'apartat 6 d'aquest plec.

El model de relació del projecte s'ajustarà al que es recull en els següents apartats:

4.1 Comitè de Direcció

Les seves funcions són les de supervisar la marxa del projecte i la presa de decisions que afecten a l'objectiu i abast del mateix. El Cap de Projecte de l'adjudicatari serà el responsable de l'elaboració de la documentació de seguiment del projecte necessària per a tal fi i també d'aixecar l'acta de les reunions d'aquest Comitè.

Es reuneix normalment cada tres mesos, encara que es podrà convocar amb caràcter extraordinari sempre que es consideri necessari. En formen part:

- Directora de la **DP**.
- Cap de projecte de la **DP**.
- Gerents de les àrees afectades.
- Cap de Projecte de l'adjudicatari.

Les reunions de Llançament i de Tancament del Projecte es duran a terme sota el format de Comitè de Direcció.

4.2 Comitè de Seguiment

S'encarrega del dia a dia del projecte. Resol les incidències i conflictes menors que apareguin al llarg de la vida del projecte. El Cap de Projecte de l'adjudicatari serà el responsable de l'elaboració de la documentació de seguiment del projecte necessària per a tal fi i també d'aixecar l'acta de les reunions d'aquest Comitè.

Es reuneix normalment cada mes. En formen part:

- Cap de projecte de la **DP**.
- Responsables de les àrees afectades.
- Cap de Projecte de l'adjudicatari.

5 Metodologia

5.1 Metodologies de projecte i de processos

La metodologia a utilitzar per part de l'adjudicatari, pel que fa a l'execució del projecte, per tal de garantir el terminis pactats per les diferents activitats, detectar riscos i establir mesures correctores serà la PMBOK®.

La metodologia a emprar per part de l'adjudicatari, pel que fa a tot allò relacionat amb la gestió per processos, és la metodologia de processos municipal.

5.2 Eines de treball

L'adjudicatari haurà de disposar de llicències ARIS pròpies ja que la preparació d'informes sobre les BD, preparació de models de referència, proves de càrrega automàtica d'informació i altres que la **DP** pugui considerar adients, es durà a terme amb llicències a disposició del proveïdor. En cap cas es consumiran llicències de les que sigui propietari l'Ajuntament de Barcelona.

L'adjudicatari haurà de proposar i proveir una eina de seguiment online de les tasques de seguiment del projecte i subprojectes que es derivin.

6 Condicions generals de prestació del servei

A continuació es detallen les condicions d'execució del present contracte.

6.1 Lloc de prestació del contracte

L'equip humà aportat per l'adjudicatari durà a terme els serveis en les seves pròpies instal·lacions. En les ocasions que ho requereixin, es podrà demanar el desplaçament a les oficines de la **DP** per a la prestació d'aquell servei que sigui necessari, essent obligació de l'adjudicatari l'aportació de les eines adequades per la prestació d'aquest.

Pel que fa al suport, formació i reunions de treball, s'hauran de dur a terme en les dependències que la **DP** indiqui.

Si cal habilitar una connexió des de les dependències del licitador amb la xarxa corporativa municipal, es farà per VPN i en el cas de que hi hagi un cost anirà a càrrec del licitador.

6.2 Metodologia del servei

L'adjudicatari haurà de conèixer els procediments definits a l'apartat 5 del present plec.

6.3 Equip de treball

L'adjudicatari proporcionarà l'equip que consideri necessari, amb els perfils adients de persones suficientment qualificades, per portar a terme el projecte complint els objectius, els terminis de lliurament i la qualitat exigible. No obstant a nivell de rols durant l'execució del contracte s'haurà d'adaptar al següent.

Funcions per perfil

La DP estima que els perfils mínims necessaris a aportar per part de l'adjudicatari hauran de ser:

Perfil	Responsabilitat
Cap d'oficina	<p>És el màxim responsable de dur el projecte a bon port. Per tant serà responsable de la gestió del projecte en les condicions descrites en aquest plec. Les seves principals tasques són:</p> <ul style="list-style-type: none">• Controlar i gestionar els recursos del projecte.• Realitzar, actualitzar i fer seguiment del Pla de Projecte, especialment: calendari, riscos, tasques, recursos i involucració dels participants.• Gestionar accions correctives a les incidències (si és el cas).

	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar els canvis (si és el cas).
Consultor/a Júnior	És el responsable d'assegurar l'operativa diària, definir, gestionar i executar les accions a realitzar en cadascun dels àmbits d'activitat del contracte.

La DP podrà demanar en qualsevol moment a l'adjudicatari el llistat de persones que formen part de l'equip de projecte.

Característiques professionals

L'experiència professional que s'exigeix per a cada perfil és la següent:

Perfil	% dedicació mínima / jornada	Característiques
<i>Cap d'oficina</i>	10%	<ul style="list-style-type: none"> • Experiència demostrable de 2 anys en el rol de consultor especialista de projectes organitzatius. • Coneixements a nivell d'administració del programari BPA.
<i>Consultor/a júnior</i>	75%	<ul style="list-style-type: none"> • Participació en 3 projectes de millora de processos en els que s'hagi utilitzat programari de diagramació. • Coneixement del programari BPA a nivell d'administració i dissenyador de processos. • Acreditar haver realitzat sessions de treball sobre els temes objecte del contracte, • Participar o haver participat en formació reglada universitària, cursos no reglats o en institucions no universitàries sobre gestió de processos i utilització programari de suport. • Profunds coneixements en la realització de quadres de comandament i presentació d'informació i dades.

Els licitadors, en la seva oferta, hauran d'aportar una declaració responsable amb el compromís explícit de posar a disposició del contracte un equip de treball que compleixi amb els requisits

mínims exigits en aquest apartat, d'acord amb el que s'estableix al plec de clàusules administratives particulars. La **DP** 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 de la prestació del servei exigits. Les despeses que es derivin com a conseqüència de canvis en l'equip adscrit al contracte aniran a càrrec de l'adjudicatari.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir l'equip de treball adscrit al contracte durant tota la vigència d'aquest. 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'Ajuntament de Barcelona i la substitució s'haurà de fer per un perfil que com a mínim tingui les mateixes característiques professionals i tècniques que les exigides en aquesta clàusula; en cas contrari i sense el consentiment de l'Ajuntament de Barcelona aquest fet serà susceptible de sanció.

A més, en cas de substituir algun membre de l'equip de treball, s'exigirà el següent:

- Un període de formació, a càrrec de l'adjudicatari, pel nou membre que s'incorpori a l'execució del contracte.
- Un període de coexistència, d'un mínim d'un mes, entre la persona que causa baixa i la persona que s'incorpora.

6.4 Terminis d'execució i facturació

Es farà una facturació mensual contra l'acceptació per part de la **DP** dels lliurables corresponents al període.

En el detall de la factura haurà de constar la relació de serveis realitzats per a cada servei d'aplicació.

L'acceptació, per part de l'Ajuntament de les factures lligades als lliurables restarà supeditada a que s'hagin rebut i s'hagi donat també la conformitat per part dels serveis tècnics de l'Ajuntament a tota aquella documentació relacionada amb els elements lliurats.

És necessari fer constar la relació d'aquests lliurables entregats, a les factures anteriorment relacionades.

6.5 Qualitat del servei i treballs realitzats

Li correspon a l'adjudicatari establir les mesures que consideri adients per lliurar les tasques del contracte amb els nivells mínims de qualitat que li són exigits.

En aquest sentit, la **DP** exigirà l'acompliment dels nivells de servei establerts en aquest plec i obligarà a l'ús de la metodologia indicada prèviament en totes les tasques que puguin tenir una consideració de projecte (veure més amunt punt 5).

La **DP** procedirà a l'avaluació d'aquests nivells de servei mitjançant:



1. El rebuig o no acceptació de les tasques determinades que no hagin acreditat l'entrega de la documentació associada.
2. El lliurament dels informes de seguiment.
3. Auditories aleatòries en el temps que per si mateix o realitzades per empreses especialitzades es facin sobre el conjunt de les tasques o en algunes fases d'aquest conjunt tant des de l'òptica tècnica com des de l'òptica d'acompliment de la metodologia.

6.6 Idioma

Obligatòriament, l'adjudicatari elaborarà tota la documentació durant l'execució del contracte en català.

7 Durada del contracte

Aquest contracte tindrà vigència a partir del dia 1 de octubre de 2025, o el dia següent a la seva formalització si fos posterior, i tindrà una duració de 12 mesos.



10. ANNEX 1 : DUBTES I ACLARIMENTS

Si és de l'interès dels licitadors sol·licitar informació per la presentació de l'oferta, es posarà a disposició la següent adreça de correu on els licitadors podran fer les seves consultes: jsubirasp@bcn.cat

A l'assumpte del correu indicar: **CONTRACTE DE SUPORT METOLOLÒGIC A LA GESTIÓ PER PROCESSOS I EL SEU DESPLEGAMENT A L'EINA ARIS**

S'atendran les sol·licituds d'informació fins a 3 dies laborables abans de la data límit de presentació d'ofertes.