



**Ajuntament
de Barcelona**

Institut Municipal d'Informàtica
Direcció d'Estratègia i Nous Projectes

Plec de prescripcions tècniques per a la contractació dels serveis de Gestió del Portfoli de projectes de l'Institut Municipal d'Informàtica de Barcelona amb mesures de contractació pública sostenible



1. INTRODUCCIÓ	5
1.1 SITUACIÓ ACTUAL	5
2. OBJECTE	6
3. ABAST	7
3.1 GESTIÓ DEL PORTFOLI	7
3.1.1 SEGUIMENT DE PROJECTES DEL PORTFOLI DE L'IMI	7
3.1.2. ELABORACIÓ D'INFORMES	12
3.2 SUPORT	13
3.2.1 <i>Suport Funcional</i>	14
3.2.2 <i>Elaboració Manuals i documentació</i>	14
3.2.3 <i>Formació en eines, processos i procediments</i>	15
3.2.4 <i>Preparació de taules i comitès de portfoli de projectes i comitè executiu</i>	15
3.3 GOVERN I GESTIÓ DEL SERVEI	17
3.3.1 REPORTING	17
3.3.2 GESTIÓ DE RISCOS	18
3.4 TRANSICIÓ	19
3.4.1 RECEPCIÓ I PREPARACIÓ DEL SERVEI	19
3.4.2 TEST D'ASSEGURAMENT DE LA RECEPCIÓ DEL SERVEI	20
3.4.3 DEVOLUCIÓ SERVEI	20
4 CONDICIONS GENERALS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	23
4.1 DURADA DEL CONTRACTE	23
4.2 LOCALITZACIÓ DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS	23
4.3 HORARIS DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS	23



4.4	IDIOMA	23
4.5	PERÍODE DE GARANTIA.....	24
4.6	INFRAESTRUCTURA NECESSÀRIA PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	24
4.6.1	<i>Connexió LAN-to-LAN</i>	<i>24</i>
4.7	FACTURACIÓ.....	25
5	MODEL DE PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	26
5.1	MODEL DE GOVERN	26
5.1.1	<i>Comitè de Seguiment.....</i>	<i>26</i>
5.1.2	<i>Comitè de Direcció.....</i>	<i>27</i>
5.1.3	<i>Comitè de Crisi.....</i>	<i>28</i>
6	EINES DEL SERVEI	30
7	QUALITAT DELS SERVEIS.....	31
7.1	PLA DE QUALITAT.....	31
7.2	AUDITORIES.....	31
8	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS).....	33
8.1	SERVEI DE TRANSICIÓ	36
9	EQUIP DE TREBALL	37
9.1	FUNCIONS	37
9.2	EXPERIÈNCIA.....	39
10	PROPOSTA TÈCNICA	42
11	CONDICIONS GENERALS D'EXECUCIÓ	43
11.1	CLÀUSULA DE PROPIETAT INTEL·LECTUAL.....	43
11.2	CONFIDENCIALITAT.....	44
11.3	CLÀUSULA PER ACCESSOS POTENCIALS	44



11.4	CLÀUSULA PROGRAMARI I METODOLOGIA DE DESENVOLUPAMENT	45
11.5	CLÀUSULA DE COMUNICACIONS EXTERNES	46
11.6	CLÀUSULES GENERALS DE SEGURETAT.....	46
12	ANNEX I: ORGANITZACIÓ I PROCESSOS DEPARTAMENT DE PROJECTES.....	47
13	ANNEX II: VOLUMETRIES.....	50
	VOLUM DE PROJECTES DEL PORTFOLI.....	50
14	ANNEX III: ADINET	51
14.1	FASE DE LLANÇAMENT.....	51
14.2	FASE D'ELABORACIÓ	51
14.3	FASE DE CONSTRUCCIÓ.....	53
14.4	FASE DE TRANSICIÓ	54
15	ANNEX IV: CONSULTES I ACLARIMENTS.....	56

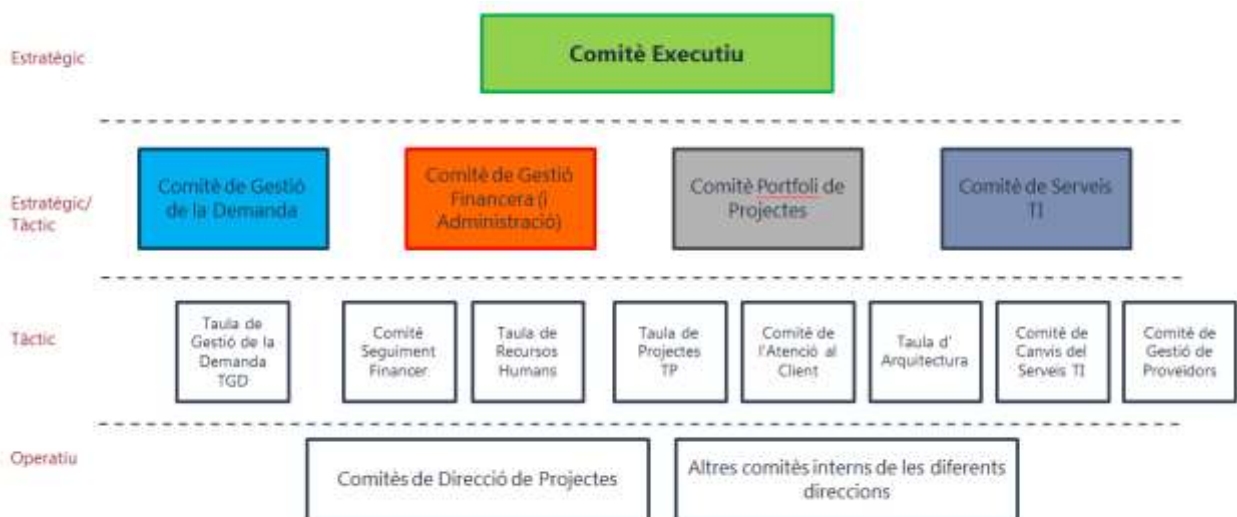


1. Introducció

L'Institut Municipal d'Informàtica de Barcelona (en endavant, IMI), creat l'any 1990, és un organisme autònom de l'Ajuntament de Barcelona que té, entre les seves funcions, la de prestar tota mena de serveis informàtics i de telecomunicacions a l'Ajuntament de Barcelona i als organismes i les empreses públiques que en depenen.

Alineat amb l'estratègia desplegada per l'Ajuntament de Barcelona, l'IMI va definir l'any 2013 una Oficina de Gestió de Projectes (en endavant, PMO) per a dotar de control, seguiment, assessoria, auditoria i gestió els projectes TIC que s'executen a l'IMI per tal de garantir la correcta evolució dels mateixos.

Adicionalment durant el tercer trimestre de 2016 l'IMI va definir el seu model de govern TIC, establint els següents òrgans:



1.1 Situació Actual

En l'actualitat la PMO actua com a òrgan de gestió i seguiment de l'execució del portfoli de projectes de l'IMI, gestió i escalat de riscos a la Direcció de l'IMI d'acord al model de govern TIC definit i assessorament a l'organització de l'IMI en metodologies i eines de gestió de projectes



2. Objecte

L'objecte d'aquest contracte és la contractació dels serveis de gestió del portfoli de projectes de l'IMI, que inclouen els següents àmbits d'actuació:

- Seguiment del portfoli de projectes de l'IMI
- Suport en la utilització d'eines, metodologies, estàndards i bones pràctiques en gestió de projectes.
- Elaboració i distribució dels informes de seguiment dels projectes.
- Suport als òrgans de govern TIC de l'IMI
- Govern i gestió del servei

El principal objectiu d'aquesta contractació és donar continuïtat al model de governança actual amb la voluntat de fer un correcte seguiment i control del portfoli de projectes TIC de l'IMI.



3. Abast

Les tasques que s'hauran de desenvolupar durant el transcurs d'aquest contracte són les que s'especifiquen en la descripció dels serveis que es recullen a l'apartat 3 d'aquest plec

3.1 Gestió del Portfoli

3.1.1 Seguiment de projectes del Portfoli de l'IMI

El servei de seguiment de projectes del Portfoli inclou les activitats de seguiment de la correcta execució i tancament de tots els projectes del Portfoli de l'IMI durant l'execució d'aquest contracte en temps, forma, recursos i abast i el seu control a nivell de riscos, planificació i pressupostos.

Per tal d'assegurar aquest servei l'adjudicatari haurà de realitzar com a mínim les següents tasques:

- Tenir una visió a nivell de gestió global de tots els projectes del Portfoli de l'IMI, que permeti l'agregació de tots els projectes i l'extracció d'informació permetent conèixer l'estat de la cartera de projectes. Per tenir aquesta visió global l'adjudicatari mantindrà un quadre de comandament de projectes, actualment aquest quadre de comandament està elaborat en Power BI i conté la informació que s'especifica al document adjunt "Informe seguiment Portfoli de projectes". Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària l'actualització de la informació d'aquest Quadre de Comandament quinzenalment i de manera prèvia a la celebració del Comitè de Portfoli de Projectes de l'IMI, a partir de les dades que hi hagi a l'eina de gestió de projectes. Com a mínim aquest quadre haurà de contenir la següent informació: Visió global amb els principals indicadors de seguiment dels projectes, visió pressupostària dels projectes, visió de facturació dels projectes durant la seva execució, visió del calendari de les fites dels projectes, detall de riscos dels projectes i visió de dependències entre projectes.
- Monitoritzar l'avenç i estat dels projectes mitjançant l'eina de gestió de projectes de l'IMI, a partir de la informació que els caps de projectes dels diferents projectes introdueixin a l'eina. Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària establir els mecanismes necessaris per garantir la qualitat i la coherència de les dades informades per part dels Caps de projecte.



- Controlar que totes les planificacions dels projectes tenen la seva línia base de planificació i que els Caps de Projecte mantinguin informada la planificació de les fites clau dels seus projectes assegurant que es compleixen les fites clau dels projectes segons les planificacions informades i s'actualitzen les dates planificades i/o les línies base dels projectes en el cas que hi hagi canvis. Posant especial atenció en aquelles fites que estiguin marcades com a fites de facturació dels projectes.
- Controlar que els Caps de Projectes han identificat i tipificat els riscos dels seus projectes a l'eina de Gestió de Projectes i que per tots ells s'han determinat les accions correctores per la seva mitigació amb les seves corresponents dates d'urgència i venciment.
- Controlar el correcte tancament de projectes, l'empresa adjudicatària haurà de garantir que tots els projectes es tanquen amb una acta de conformitat de tancament del projecte per part del client així com per part del responsable del servei que mantindrà l'aplicació un cop hagi finalitzat el projecte. Tanmateix serà responsable de fer una enquesta al client per conèixer la seva valoració en quant a la gestió que ha fet l'IMI del projecte, aquesta enquesta en l'actualitat es fa mitjançant un formulari de tipus 'typeform' que s'envia al client per correu electrònic. Els resultats de les enquestes es carregaran a l'eina de BI per la seva visualització al quadre de comandament de projectes.
- Actualitzar el catàleg de lliçons apreses i el catàleg de riscos amb la informació dels projectes que es tanquin.

Les activitats contingudes en aquest servei són les següents:

Activitat	Descripció	Periodicitat
Recordatori actualització informació a eina de Gestió de projectes	S'envia un correu de recordatori a tots els Caps de projectes que tenen projectes amb seguiment requerit, recordant la data límit per introduir les dades a l'eina de gestió de projectes.	Quinzenal



Activitat	Descripció	Periodicitat
Revisió d'actualitzacions i anàlisi prèvia	La PMO revisa aquells projectes que no s'hagin actualitzat, prepara el llistat de les persones a les que s'enviarà correu personalitzat durant la taskforce i fa una anàlisi prèvia de la informació dels projectes actualitzats.	Quinzenal



Activitat	Descripció	Periodicitat
Taskforce dels no actualitzats	<p>S'envia correu personalitzat als Caps de Projecte del llistat obtingut a l'activitat anterior per aconseguir un major nivell d'actualització (en nombre i en qualitat). En concret es revisaran com a mínim els següents aspectes:</p> <ul style="list-style-type: none">- Que la informació del projecte s'hagi actualitzat durant el darrer mes.- Que el projecte tingui una línia base de planificació informada.- Que tots els riscos tinguin proposada una acció correctora amb les seves corresponents dates de venciment i urgència i es fa seguiment que les dates no hagin vençut.- Seguiment que el projecte tingui informades fites clau en els pròxims 3 mesos i tingui informades fites de comunicació.- Seguiment que s'hagin informat les fites de facturació del projecte, amb els seus imports corresponents i que no hi hagi fites passades no assolides.- Seguiment d'aquells projectes amb un SPI inferior a 0,8.- Revisió que el projecte tingui les seves dependències informades.- Seguiment de projectes en curs amb data prevista de tancament superada.	Quinzenal



Activitat	Descripció	Periodicitat
Elaboració informe complet	Extracció de la informació de projectes de l'eina de gestió de projectes i càrrega de dades al Power BI per l'elaboració del Quadre de Comandament de Projectes.	Quinzenal
Enquesta tancament projecte	Pels projectes que es tanquin a l'eina de Gestió de projectes l'empresa adjudicatària enviarà un e-mail als responsables de les actuacions per demanar qui serà l'interlocutor per part del client que farà l'enquesta de tancament. S'envia un formulari tipus 'typeform' a l'interlocutor identificat. La resposta del formulari es carrega al power bi al Quadre de Comandament de Projectes.	Puntual
Actualització del catàleg de Lliçons apreses	Pels projectes que es tanquin a l'eina de gestió de projectes l'adjudicatari revisarà les lliçons apreses per incorporar les que siguin noves al catàleg de lliçons apreses.	Puntual
Actualització del catàleg de Lliçons apreses	Pels projectes que es tanquin a l'eina de gestió de projectes l'adjudicatari revisarà els riscos del projecte per incorporar les accions de contingència noves al catàleg de riscos	Puntual

El volum d'activitat associada a aquest servei s'ha estimat tenint en compte l'històric del mandat 2015-2019 i la previsió del projectes que conformaran el Portfoli durant l'execució d'aquest contracte. El detall de les volumetries s'especifica en l'Annex II del present plec.



3.1.2. Elaboració d'informes

El servei d'elaboració d'informes inclou les activitats necessàries per elaborar els diferents informes que siguin necessaris amb la informació dels projectes disponible a l'eina de gestió de projectes.

L'adjudicatari haurà de realitzar com a mínim els següents informes:

- Informe de fites de facturació (veure document adjunt "Informe fites de facturació.xlsm"). Aquest informe s'elaborarà mensualment a partir de les dades disponibles a l'eina de seguiment de projectes. S'elaborarà una primera versió del document que s'enviarà als caps de projecte per tal que puguin comprovar les dades i facin les correccions oportunes a l'eina si calgués i dos dies després s'extrauran les dades per elaborar un nou informe per enviar als Directors de l'IMI. Aquest informe estarà disponible a l'eina de BI (Power BI).
- Informe de fites de comunicació (veure document adjunt "Informe fites de comunicació.xls"). Aquest informe s'elaborarà quinzenalment a partir de les dades disponibles a l'eina de seguiment de projectes i es carregarà a l'eina de BI (Power BI).
- Informe de projectes per carregar a la web IMI en Xarxa (veure documents adjunts "Informe actuacions"). Aquest informe s'elaborarà quinzenalment a partir de la informació de l'eina de gestió de projectes i es carregarà a l'eina de BI (Power BI).
- Informe d'Auditories (veure documents adjunts "Informe global_Auditories.xls", "Informe A0_Auditories", "Informe A1_Auditories.xls", "Informe A2_Auditories", "Informe A3_Auditories",). Aquest informe s'elaborarà mensualment a partir de les dades disponibles a l'eina de seguiment de projectes i s'enviarà a l'Oficina de Qualitat de l'IMI.
- Informe fites rellevants per Gerència Municipal (veure document adjunt "Informe fites Gerència Municipal.xls). Aquest informe s'elaborarà mensualment a partir de les dades disponibles a l'eina de seguiment de projectes i altre informació que puguin enviar els diferents directors i Responsables Sectorials i Transversals de l'IMI i s'enviarà a la Gerència de l'IMI.



- Informe fets rellevants per la Gerència de l'IMI (veure document adjunt "Informe fets rellevants.pdf"). Aquest informe s'elaborarà setmanalment a partir de les dades que s'enviïn des de les diferents direccions de l'IMI i s'enviarà a la Gerència de l'IMI.
- Memòria Anual de l'IMI (a la pàgina web de l'IMI: <http://ajuntament.barcelona.cat/imi/ca/documentacio>, es poden consultar les memòries elaborades per l'IMI des de l'any 2012). L'adjudicatari recollirà les dades necessàries i elaborarà cada any la memòria d'activitat de l'IMI.
- Balanç del mandat, l'any de finalització de mandat municipal l'empresa adjudicatària serà la responsable de recopilar les dades necessàries per l'elaboració del balanç de mandat. A la pàgina web de l'IMI [http://ajuntament.barcelona.cat/imi/sites/default/files/Memoria_2019/Memoria IMI/0001.html](http://ajuntament.barcelona.cat/imi/sites/default/files/Memoria_2019/Memoria_IMI/0001.html) es pot consultar el balanç del mandat 2015-2019.
- Informe pel Consell Rector de l'IMI, l'adjudicatari serà responsable de recopilar la informació necessària per completar l'informe d'acord als requeriments donats per la Gerència de l'IMI. A tall d'exemple es pot veure l'índex del contingut de l'informe elaborat pel Consell Rector del dia 21/10/2019 al document adjunt "Exemple Informe Consell Rector IMI.pdf". L'informe final haurà de ser validat per la Gerència de l'IMI. Es realitzen dos Consells Rectors de l'IMI a l'any.
- Nous informes o modificacions dels existents que es vagin incorporant al servei recurrent fruit de les activitats de Millora contínua o altres necessitats de l'organització relacionades amb la gestió del portfoli de projectes de l'IMI.

Tota la documentació creada o actualitzada en el desenvolupament del contracte serà propietat de l'IMI.

3.2 Suport

El servei de suport fa referència a les tasques que s'executaran de forma continuada amb la finalitat de garantir que l'organització coneix en tot moment els processos, eines i procediments definits a l'IMI per la gestió de projectes.



Els serveis relatius al suport són:

3.2.1 Suport Funcional

L'empresa adjudicatària serà la responsable de donar suport als usuaris de l'eina de gestió de projectes en la utilització de la mateixa. Els usuaris enviaran les seves consultes a l'adreça de correu: IMI_PMO_Projectes@bcn.cat. Aquestes consultes es classificaran en dos tipus:

- Consulta bloquejant: L'usuari no entén o no coneix el funcionament d'una funcionalitat bàsica i el fet provoca el bloqueig en l'operativa.
- Consulta normal: L'usuari no entén o no coneix el funcionament d'alguna funcionalitat però es pot continuar amb l'operativa.

El temps màxim de resolució d'aquestes consultes serà de 4 hores per les consultes bloquejants i de 8 hores per les consultes normals.

Tanmateix, l'empresa adjudicatària serà responsable d'administrar l'actual eina de gestió de projectes, Sciforma, donar d'alta els nous usuaris i desenvolupar petites funcionalitats que siguin necessàries. Serà també responsabilitat de l'empresa adjudicatària fer un backup quinzenal de les dades, per fer aquest backup es poden fer servir els següents programes: Xming, PuTTY i WinSCP o les eines open source de pgAdmin.

L'IMI es reserva el dret de modificar aquesta eina amb el previ avís suficient perquè l'adjudicatari pugui adaptar-se a la mateixa.

3.2.2 Elaboració Manuals i documentació

El Servei d'elaboració de manuals i documentació inclou:

- La generació de la documentació relacionada amb els processos, procediments i l'ús de les eines que donen suport als processos de gestió i execució dels projectes de l'IMI.
- Com a mínim l'Oficina serà responsable del manteniment dels següent documents:
 - Manuals d'ús de l'eina de Gestió de projectes
 - Vídeo tutorials d'ús de l'eina de Gestió de projectes



- Manual d'ús del Power BI pels diferents informes que estan desenvolupats.
- Plantilles dels documents de gestió dels projectes
- Manuals de procediments interns de l'oficina
- Document d'Administració de l'eina de Gestió de projectes, Sciforma en l'actualitat.

Tota la documentació creada o actualitzada en el desenvolupament del contracte serà propietat de l'IMI.

3.2.3 Formació en eines, processos i procediments

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària la formació en els processos i procediments de gestió de projectes de l'IMI i en l'eina de gestió de projectes així com en l'ús del Power BI als diferents usuaris d'aquestes eines i d'acord als seus diferents rols.

Com a mínim s'haurà de formar a la Gerència de l'IMI, els Directors de l'IMI i els Responsables de Sector de l'IMI tant en l'ús de l'eina de gestió de projectes quan hi hagi canvis substancials en aquesta que ho facin necessari i en l'ús del Power BI quan s'incorporin nous informes o millores significatives en informes ja existents.

Tanmateix serà responsabilitat de l'adjudicatari la formació de tots els caps de projecte o referents de servei responsables de la gestió i seguiment dels projectes, tant en l'eina de gestió com en els processos i procediments implantats per la gestió i execució dels projectes a l'IMI.

L'IMI es reserva el dret de modificar l'eina de gestió de projectes amb el previ avís suficient perquè l'adjudicatari pugui adaptar-se a la mateixa.

3.2.4 Preparació de taules i comitès de portfoli de projectes i comitè executiu

L'adjudicatari, com a òrgan centralitzador de tota la informació relativa a l'execució dels projectes que afecten a l'IMI, s'encarregarà de processar i preparar tota la informació necessària per a ser tractada a la Taula de Projectes, Comitè de Portfoli de Projectes i Comitè Executiu (Veure annex 1).



L'adjudicatari prepararà una proposta d'ordre del dia del **Comitè de portfoli de projectes** amb els temes a tractar que es revisarà prèviament a les **Taules de Projectes**. Realitzant com a mínim les següents activitats:

Activitat	Descripció	Periodicitat
Revisió de Riscos i actuacions en estat crític	Revisió dels riscos introduïts a l'eina de gestió de projectes per verificar si hi ha algun que estigui marcat per escalar al Comitè. Per aquells que estiguin marcats per escalar revisar que existeixen accions de mitigació associades i que aquestes s'entenen.	Quinzenal
Tractament de Riscos a la Taula de projectes	Convocar als Caps de projecte que tenen riscos a escalar i/o projectes en estat crític per tal de recopilar tota la informació que sigui necessària per escalar el risc al Comitè de Portfoli de Projectes.	Quinzenal
Elaborar ordre del dia del Comitè de Portfoli de projectes	Amb les dades recollides a l'eina de gestió de projectes s'elaborarà una primera versió d'ordre del dia del Comitè de Portfoli de projectes, aquest ordre del dia s'acabarà de revisar i actualitzar el mateix dia del Comitè afegint la informació derivada de la Taula de projectes.	Quinzenal
Actualització dades Power BI	El mateix dia del Comitè es refrescaran les dades del Power Bi amb la informació que hi hagi a l'eina de gestió de projectes per tal que el Comitè es realitzi amb les darreres dades actualitzades.	Quinzenal
Retorn del Comitè de Portfoli de projectes	Després del Comitè de Portfoli de projectes es realitzarà un correu informatiu de retorn a aquells interessats que haguessin escalat algun tema al Comitè.	Quinzenal



Activitat	Descripció	Periodicitat
Preparació Comitè executiu	Si el Comitè de Portfoli de projectes decideix escalar al Comitè executiu algun dels temes tractats relacionats amb l'execució de projectes, caldrà recopilar i preparar la informació necessària abans del Comitè Executiu.	Quinzenal

3.3 Govern i gestió del servei

3.3.1 Reporting

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de la preparació i presentació de la documentació requerida en els diferents comitès estipulats en l'apartat 5.1 Model de govern del present plec de prescripcions tècniques. A continuació, es detalla el contingut mínim dels diferents informes:

a) Informe de seguiment

Informe descriptiu de l'execució del servei durant el període. L'informe de seguiment haurà de presentar-se en el Comitè de Seguiment tal i com s'estipula en l'apartat 5.1 Model de govern. Aquest document haurà d'incorporar com a mínim els següents punts:

- Seguiment executiu
 - 1.1.– Visió global Servei
- Seguiment operatiu
 - 2.1.– Seguiment servei:
 - Fites a destacar i actuacions realitzades
 - Seguiment dels plans d'acció
 - 2.3.– Acords de Nivell de Servei
 - Estat actual dels indicadors dels serveis - Quadre de comandament



- Estat de compliment dels ANS
- Presentació de factura del període
- 2.4.– Altres aspectes rellevants
 - Presentació actualitzada de l'equip del servei i el percentatge de dedicació individual
 - Propostes de millora
 - Seguiment dels riscos i propostes de mitigació
 - Altres temes

b) Informe de direcció

L'informe de direcció haurà de presentar-se en el Comitè de Direcció tal i com s'estipula en l'apartat 5.1 Model de govern. Aquest document haurà d'incorporar com a mínim els següents punts:

- Estat actual dels indicadors dels serveis - Quadre de comandament
- Propostes de millora i oportunitats
- Gestió de riscos i propostes de mitigació
- Estat dels ANS i penalitzacions

3.3.2 Gestió de riscos

L'empresa adjudicatària haurà de vetllar per la identificació, gestió i mitigació dels riscos presentats en l'execució i planificació dels diferents serveis del contracte.

Una gestió de riscos implica una anàlisi constant dels riscos existents al servei i una proposta de solucions mitigadores, la definició i implantació d'uns indicadors que mesurin i avaluin com s'estan executant els serveis.



Inicialment, cal fer una identificació i anàlisi dels possibles riscos, planificant la seva mitigació en cas que esdevinguin. Durant l'execució dels serveis del contracte l'adjudicatari haurà de fer la supervisió i control dels riscos i determinant les accions necessàries per mitigar-los o evitar-los.

L'objectiu és oferir una gestió de riscos contínua des de l'inici del servei de transició, fins a la finalització del contracte de manera que l'adjudicatari sigui proactiu i ajudi a la presa de decisions.

3.4 Transició

L'objecte del servei de transició és assegurar que el traspàs d'informació entre adjudicataris a la finalització/inici del contracte, es realitza correctament, sota els estàndards de qualitat exigibles i assegurant el traspàs d'informació i de coneixement. Tanmateix, s'ha de garantir la continuïtat dels serveis prestats en els termes que s'especifiquen en el present plec.

El servei de transició es compon de dues fases, la recepció del servei i la devolució del servei. En general, ambdues fases es solaparan entre el nou adjudicatari i l'adjudicatari sortint, i tindran una durada d'1 mes, respectivament. En cas que per algun dels serveis no es disposi d'adjudicatari sortint en el moment de la formalització del contracte, el traspàs d'informació de la fase de recepció i preparació del servei es realitzarà amb l'IMI.

3.4.1 Recepció i preparació del servei

Durant la durada estipulada per a la transició, i a partir de l'inici del contracte es farà la transferència de coneixement, mitjançant sessions planificades entre l'IMI, l'adjudicatari actual i el nou adjudicatari. Durant aquest període la responsabilitat de l'execució dels serveis del contracte serà de l'adjudicatari sortint, a qui se li exigirà el compliment dels Acords de Nivell de Servei del contracte durant aquest temps.

El nou adjudicatari haurà d'assegurar l'equip necessari per realitzar la recepció del servei.

És responsabilitat de l'adjudicatari, un cop finalitzat aquest període amb les condicions abans expressades, la correcta i total execució de les tasques previstes al contracte, amb compliment dels Nivells de Servei establerts en el present plec, amb les conseqüències previstes al règim sancionador en cas d'incompliment.



3.4.2 Test d'assegurament de la recepció del servei

Per tal d'assegurar el compliment del procés de recepció del servei tal i com es defineix en el present plec de prescripcions tècniques, l'IMI podrà exigir, a la meitat del temps estipulat per a la transició, la realització d'un test a mode de prova, per comprovar l'avenç de la transició, de manera que es comprovi el nivell de coneixement adquirit per part del receptor del servei.

Aquesta prova serà definida per l'IMI, en base a les característiques i necessitats del contracte (contingut i durada de la prova), i serà comunicada a l'adjudicatari amb un mínim de 3 dies hàbils.

Un cop finalitzat el test, l'IMI redactarà un informe amb els resultats obtinguts i el desenvolupament durant les proves del receptor del servei. En l'informe de resultats, s'haurà d'indicar si el receptor del servei ha superat de manera satisfactòria el test o si, per contra, el resultat ha sigut insatisfactori.

- Si el resultat ha sigut satisfactori, la transició s'haurà de completar tal i com s'hagi estipulat en el present plec de prescripcions tècniques
- Si el resultat ha sigut insatisfactori:
 - o Haurà de repetir el test una setmana després. Si per segon cop consecutiu el receptor del servei no ha superat satisfactòriament el test, s'escalarà a la Direcció de l'IMI la situació perquè prengui les mesures necessàries, entre les quals poden resultar:
 - Es penalitzarà econòmicament al receptor del servei amb una rebaixa del 25% del preu de la factura d'un mes
 - Es considerarà una falta greu

3.4.3 Devolució servei

La devolució del servei és la fase d'execució del contracte durant la qual es procedeix a traspasar la prestació del servei entre l'adjudicatari sortint i el nou adjudicatari.

Li correspon a l'adjudicatari del present contracte (adjudicatari sortint) liderar i assegurar que la devolució del servei es realitza assegurant la qualitat i transparència del procés.



La devolució del servei únicament es farà efectiva quan l'adjudicatari sortint i el nou adjudicatari siguin proveïdors diferents. Quan hi hagi continuïtat de proveïdor, aquesta fase no caldrà executar-la. S'entén que hi ha continuïtat de proveïdor davant els següents supòsits:

- És el mateix proveïdor
- Forma part d'una unió temporal d'empreses
- És subcontractat pel proveïdor adjudicatari
- Es tracta d'una empresa del mateix grup empresarial

La devolució del servei per part de l'adjudicatari sortint inclou dues fases:

- **Prestació en devolució:** durant l'execució del Pla de devolució l'adjudicatari sortint ha d'assegurar la continuïtat del servei amb el compliment dels ANS establerts per a cadascun dels serveis i totes les responsabilitats per a la seva correcta execució, tal i com s'especifica en el present plec. L'adjudicatari sortint és ple responsable del servei.
- **Devolució del servei:** a l'hora que l'adjudicatari sortint continua prestant el servei sota les condicions expressades en el present plec, haurà d'assegurar un correcte traspàs de la informació i dels serveis al nou adjudicatari.

L'adjudicatari sortint haurà d'elaborar el Pla de Devolució del Servei sobre el conjunt dels treballs previstos en el plec per si es dóna la hipòtesi de canvi d'operador a la finalització d'aquest contracte o finalització de les possibles pròrrogues, si és el cas.

Una vegada adjudicat el contracte resultant d'aquest procés de contractació i, quan s'hagi iniciat la prestació del servei per part del nou adjudicatari, aquest haurà de presentar el Pla de devolució.

L'adjudicatari haurà de presentar al responsable del contracte de l'IMI el Pla de Devolució del Servei revisat, 1 mes abans de la finalització de la prestació del servei.

El Pla de devolució del servei haurà de complir, com a mínim, els següents requisits:

- Adequació a les característiques del servei a traspasar. El Pla de devolució definitiu haurà d'estar personalitzat a les necessitats i requisits del propi servei.
- Període mínim de tres setmanes.



- Equip necessari per garantir la devolució del servei.
- Documentació actualitzada sobre les aplicacions dins de l'abast.
- Estat de les incidències, problemes o tasques obertes en el moment de la devolució.
- Històric de volumetries de peticions.
- Planificació de reunions.
- Planificació i contingut de formacions al nou adjudicatari.
- El traspàs es realitzarà durant l'horari del servei (veure apartat 4.3) presencialment a les oficines que l'IMI determini o de forma remota amb connexions per videoconferència.
- Planificació de recursos inclosos en la devolució del servei.

El nou adjudicatari haurà d'assegurar l'equip necessari per realitzar la recepció del servei.

El licitador haurà de presentar una proposta de model organitzatiu de la transició dels serveis, incloent la recepció i la devolució del servei.

El Pla de devolució del servei definitiu haurà de ser aprovat per l'IMI.



4 Condicions generals de la prestació del Servei

4.1 Durada del contracte

Aquest contracte tindrà vigència a partir del dia 1 de setembre de 2020 o del dia següent a la seva formalització, si és posterior, i contempla una durada de 4 mesos amb possibilitat de 4 mesos de pròrroga.

4.2 Localització de la prestació dels serveis

Els serveis objecte del contracte es prestaran des de les instal·lacions del proveïdor, essent obligació de l'adjudicatari l'aportació de les eines necessàries per a la prestació d'aquest servei en forma remota i assumint els costos de tots els mitjans necessaris per aquesta modalitat de prestació.

En les ocasions que es requereixi, es podrà demanar desplaçament a les oficines de l'IMI per a la prestació d'alguna part del servei en forma temporal o continuada.

En cas que la prestació del servei es realitzi des de les oficines de l'IMI el prestatari estarà obligat a utilitzar els seus propis equips informàtics d'usuari: PC, ordinador portàtil i/o qualsevol altre dispositiu d'informàtica mòbil que consideri necessari. En cap cas l'IMI proveirà dels dispositius informàtics ni telefònics al proveïdor.

La instal·lació i configuració de l'estàndard corporatiu municipal serà a càrrec de l'adjudicatari sota la supervisió dels equips especialitzats de l'IMI.

4.3 Horaris de la prestació dels serveis

L'horari de prestació dels serveis és el següent:

- Horari laboral de l'IMI 10 x 5 (de dilluns a divendres de 8 h a 18 h)

4.4 Idioma

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



4.5 Període de garantia

Les tasques del contracte tindran una garantia de 3 mesos a partir de la seva finalització i validació per part de l'IMI.

Durant aquest període l'adjudicatari es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències o defectes detectats als serveis lliurats que li sigui imputables a ell per acció o per omissió, sense cost algun per IMI.

4.6 Infraestructura necessària per a la prestació del servei

Per al cas dels ordinadors de sobretaula i equips portàtils, el prestatari estarà obligat a configurar la maquinària d'acord amb els requeriments que els equips tècnics de l'IMI indiquin en cada ocasió. El programari de base i d'usuari haurà de complir l'estàndard corporatiu propi de l'Ajuntament de Barcelona, de manera que el proveïdor adjudicatari estarà obligat a proveir-se d'aquest de forma prèvia.

El programari estàndard no es podrà modificar per causes pròpies del material aportat per el proveïdor adjudicatari, i en cas que existeixi incompatibilitat entre programari i maquinari, el prestatari estarà obligat a proveir un equip homologat per l'IMI per tal de poder treballar amb l'estàndard corporatiu. Els equips homologats seran comunicats per l'IMI a petició del prestatari, que haurà d'informar de les característiques dels equipaments abans de connectar-los a la xarxa corporativa municipal.

En cas que la prestació del servei s'ubiqui a les instal·lacions del proveïdor adjudicatari, la connexió amb l'IMI es portarà a terme mitjançant una connexió LAN-to-LAN i la instal·lació d'un software a les estacions del client.

4.6.1 Connexió LAN-to-LAN

La connexió LAN-to-LAN entre l'empresa adjudicatària i l'IMI es podrà realitzar a través d'Internet (VPN) o mitjans de comunicació privats (ex: fibra òptica propietària).

En cas que es realitzi a través de mitjans de comunicació privats, s'haurà de garantir que la informació viatgi correctament xifrada.

En cas que es realitzi a través d'Internet (VPN), serà responsabilitat de l'adjudicatari:



- La contractació i manteniment del seu accés a Internet
- La disposició d'un ample de banda suficient per garantir la prestació del servei
- La disposició d'un equip que suporti aquest tipus de connexions

A més a més, el proveïdor adjudicatari haurà de disposar del personal tècnic necessari per a la correcta configuració dels equips que acaben el circuit VPN del seu costat i dels seus sistemes de seguretat i translació d'adreces IP. L'IMI col·laborarà en la seva implantació facilitant els paràmetres de configuració i el certificat per a l'equip que acaba el circuit.

De forma opcional, l'IMI podrà oferir un model de configuració tipus si aquest equip final es tracta d'un Router Cisco de la sèrie 800. En cas de dificultats per establir aquest circuit, l'IMI es reserva el dret de comprovar amb equips de la seva propietat, la causa del problema amb l'objectiu de determinar responsabilitats en la resolució de qualsevol incidència.

4.7 Facturació

La facturació dels serveis objecte del present contracte es durà a terme mensualment, amb excepció de la primera factura si el contracte no ha estat formalitzat el primer dia del mes del contracte. En aquest cas, el primer termini de facturació serà dels dies des de la formalització del contracte fins al final del mes en curs.

A la factura constarà l'import econòmic corresponent a la part proporcional resultant de dividir l'import total adjudicat entre el mesos d'execució del contracte.

En el detall de la factura haurà de constar la relació de serveis realitzats, així com l'aplicació de les penalitzacions corresponents, si fos el cas, a aplicar per incompliment dels ANS del servei, establerts a l'apartat 8 d'aquest document.



5 Model de prestació del servei

5.1 Model de govern

Per la correcta prestació dels serveis i la consecució de l'èxit en qualitat, terminis i homogeneïtat del treball a realitzar, s'estableix que el contracte estarà governat per 3 comitès:

- Comitè de seguiment
- Comitè de direcció
- Comitè de crisi

L'acta de cada comitè/reunió haurà de ser enviades a l'IMI abans de **2 dies laborables** després de la seva realització.

5.1.1 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.

Es reunirà mensualment. Està format pel Responsable del contracte de l'adjudicatari i el responsable del contracte de l'IMI. Quan calgui, es podrà convidar a les reunions del Comitè de Seguiment als membres de l'equip de projecte necessaris per tractar en profunditat determinats temes.

Amb caràcter obligatori, es convocarà una **reunió de Kick-off** o llançament de projecte amb els principals membres del projecte (Directora d'Estratègia i Nous Projectes, Cap de Departament de Nous Projectes i Equip IMI).

Li corresponen al Comitè de Seguiment les funcions de control de l'execució del contracte:

- Validació de la feina
- Verificació de l'acompliment del contracte
- Proposta del règim sancionador



- Validació i aprovació de l'emissió de la factura corresponent als treballs realitzats
- Verificació de l'acompliment dels ANS i del contracte
- Resolució dels conflictes que puguin sorgir en l'execució del contracte
- **Presentació actualitzada de l'equip del servei i el percentatge de dedicació individual:** És responsabilitat de l'adjudicatari presentar mensualment la totalitat de l'equip participant en el servei, amb el percentatge de dedicacions individuals. Aquesta informació es creuarà amb la informació dels altres contractes actius que l'adjudicatari tingui amb l'IMI

Li correspon al responsable de l'empresa adjudicatària la preparació de la documentació necessària per a la realització del comitè de seguiment i aixecar acta dels temes i acords de la reunió. L'ordre del dia del comitè haurà d'incloure com a mínim els punts detallats en el punt 3.3.1 Reporting.

El Responsable del contracte de l'adjudicatari és l'encarregat de fer les convocatòries i enviar la documentació necessària als participants com a mínim amb 3 dies laborables d'antelació, i d'aixecar acta de les reunions d'aquest Comitè.

5.1.2 Comitè de Direcció

Les seves funcions són les de supervisar la marxa del contracte i la presa de decisions que afecten a l'objectiu i abast del mateix.

Es reunirà amb caràcter trimestral encara que l'IMI el podrà convocar amb caràcter extraordinari sempre que es consideri necessari. En formen part:

- Directora d'Estratègia i nous projectes de l'IMI
- Cap de Departament de nous projectes de l'IMI
- Responsable de contracte de l'IMI
- Coordinador del contracte de l'adjudicatari
- Altres assistents requerits



Li corresponen al Comitè de Direcció les funcions de:

- Aprovar l'execució de les penalitzacions
- Gestió de riscos i oportunitats

Li correspon al responsable de l'empresa adjudicatària la preparació de la documentació necessària per a la realització del comitè de direcció i aixecar acta dels temes i acords de la reunió. L'ordre del dia del comitè haurà d'incloure com a mínim els punts detallats en el punt 3.3.1 Reporting.

El Responsable del Servei de l'adjudicatari és l'encarregat de fer les convocatòries i enviar la documentació necessària als participants com a mínim amb 3 dies laborables d'antelació, i d'aixecar acta de les reunions d'aquest Comitè.

5.1.3 Comitè de Crisi

En cas que l'IMI ho consideri necessari, es podrà convocar un Comitè de Crisi. L'objectiu d'aquest comitè serà la posada en comú i solució d'una problemàtica o situació crítica.

La sol·licitud del Comitè de Crisi la realitzarà únicament l'IMI, qui establirà els assistents, l'hora i localització de la reunió, així com l'agenda i punts a tractar.

Aquest comitè de Crisi es podrà convocar amb una antelació mínima de 4 hores a l'adjudicatari. El comitè de Crisi s'anirà reunint amb la periodicitat que estableixi l'IMI mentre duri la contingència.

Li corresponen al Comitè de Crisi les funcions de:

- Analitzar el problema o situació i establir-ne la gravetat
- Definir un pla de contingència per a la resolució immediata de la situació, i fer-ne seguiment
- Definir un pla d'acció, si escau, per implantar mesures que impedeixen que el problema o situació torni a succeir, i fer-ne seguiment
- Designar els responsables de l'execució de les accions definides



- Designar els responsables encarregats de fer una investigació del succés, i fer-ne seguiment
- Definir les penalitzacions, si fossin necessàries, a aplicar sobre els responsables del succés
- Establir les responsabilitats

Li correspon al responsable de l'empresa adjudicatària la preparació de la documentació necessària per a la realització del comitè de crisi i aixecar acta dels temes i acords de la reunió.



6 Eines del servei

A continuació es detallen algunes de les eines que s'utilitzen en l'actualitat a l'IMI per a la gestió de la demanda i seguiment del portfoli de projectes. L'ús de les mateixes està descrit en ADINET/Metodologia AGILE així com en els diversos procediments vigents a l'IMI. L'IMI es reserva el dret de modificar aquestes eines amb el previ avís suficient perquè els proveïdors puguin adaptar-se a les mateixes.

Les eines esmentades anteriorment tenen les següents característiques:

- **Eina de gestió de contractes:** Eina de gestió de la demanda, de contractes i de serveis. En l'actualitat GPiC-Easyvista.
- **Eina de seguiment de projectes:** Aplicació de gestió dels projectes, de seguiments de fites i checkpoints, riscos i pressupost, en l'actualitat Sciforma.
- **Eina de seguiment de desenvolupament per equips Scrum:** Eina que d'una banda els permet una efectiva col·laboració i un flux de treball integrat i interoperable, a més que els facilita la gestió àgil i el seguiment de projectes desenvolupats amb la metodologia Scrum@IMI, en l'actualitat Jira Software.
- **Eina de comunicació i treball col·laboratiu:** Aplicació Intranet (IMi en Xarxa) per gestionar la comunicació i el treball col·laboratiu de manera centralitzada.

L'IMI comunicarà a l'adjudicatari a l'inici del contracte la relació concreta d'eines del servei i podrà canviar-les durant l'execució del contracte, informant al corresponent adjudicatari amb un període mínim de 30 dies.



7 Qualitat dels Serveis

7.1 Pla de qualitat

L'adjudicatari haurà de definir i documentar, durant el primer mes de vigència del contracte, un Pla de Qualitat del Servei específic que assegurï la qualitat dels serveis oferts.

El Pla de Qualitat del Servei és un document de gestió interna dels serveis objecte del contracte i conté informació detallada dels procediments per a la prestació dels serveis. Com a mínim el Pla de Qualitat haurà de contenir els següents punts:

- Detall dels serveis, incloent els rols responsables de cada tasca o activitat.
- Gestió de riscos i problemes relatius a la gestió del servei.
- Gestió de la documentació i dels requeriments del servei, incloent la gestió del control de la traçabilitat de la documentació que assegura que la documentació s'ha actualitzat d'acord amb els canvis o peticions realitzades al llarg del cicle de vida del servei.
- Procediments que garanteixin la millora contínua del servei.
- Revisions internes que assegurin que els serveis s'han proporcionat d'acord amb els procediments definits.
- Planificació de les auditories internes que assegurin l'adequada documentació dels resultats i accions dutes a terme.
- Mètriques i indicadors.
- Gestió de les responsabilitats relatives a l'actualització del Pla de Qualitat del Servei.
- Gestió de riscos que possibiliti una reducció o eliminació dels possibles impactes en el servei.

7.2 Auditories

L'IMI podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals i la fiabilitat de la informació facilitada a l'IMI.



L'adjudicatari proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà el lliurament de documentació i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin realitzant els serveis objecte del contracte, al personal que el client determini, que podrà ser tant personal propi del client com subcontractat.

No caldrà donar avís previ per realitzar tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de l'adjudicatari. En els casos en què el client demani una col·laboració activa del personal de l'adjudicatari, es donarà avís amb dues setmanes d'antelació.



8 Acords de nivell de servei (ANS)

Per a la gestió i seguiment dels serveis prestats per a l'adjudicatari, es defineixen una sèrie d'Acords de Nivell de Servei (ANS) que els licitadors poden complementar i/o millorar. Aquests permeten monitoritzar i avaluar la qualitat i la gestió dels serveis a través d'indicadors que parametrizen el grau de consecució acordat per a cada servei.

Els licitadors hauran de presentar a la seva oferta la proposta de ANS, detallant els límits objectius proposats, la periodicitat del càlcul i la font d'informació per obtenir-los. Aquests indicadors han de ser els necessaris per controlar l'execució dels seus treballs.

Els indicadors tindran la següent estructura en comú:

- **Descripció:** definició de l'indicador i objecte de mesura.
- **Càlcul:** fórmula per al càlcul de l'indicador.
- **Periodicitat:** interval de temps de mesura i presentació del resultat de l'indicador.
- **Valor límit:** valor mínim/màxim a partir del qual l'indicador compleix amb el nivell de servei acordat. El valor indicat a les taules serà el valor requerit per al contracte.
- **Font:** font d'informació de les dades per obtenir l'indicador.

El compliment dels ANS ha de ser revisat de manera mensual. En el comitè de direcció s'haurà de realitzar una presentació de l'estat de compliment dels ANS, així com de les desviacions ocorregudes.

Es definiran com a mínim els següents indicadors, el càlcul dels ANS s'haurà de fer per indicador **amb periodicitat mensual** i considerant dies laborables.

Indicador	Descripció	Càlcul	Periodicitat	ANS	Descompte factura
Entrega d'actes i documentació (Tdocu)	Retard en l'entrega d'actes i documentació (*)	$T_{docu} = data \text{ d'entrega real de cada document} - data \text{ prevista d'entrega}$	Mensual	$T_{docu} \leq 1 \text{ dia}$	200 € per document que excedeixi l'ANS



Qualitat dels documents entregats (Qinf)	Rati de documents (actes, informes i documentació) acceptats sense iteracions o amb una única iteració en la seva elaboració	Qinf = nº documents entregats sense o amb una iteració / nº documents entregats	Mensual	Qinf >= 95%	1.000 € per mes que s'incompleixi l'ANS
Temps de resolució de Consultes bloquejants (ConBlo)	Temps que transcorre entre la comunicació d'una consulta i la seva resolució efectiva.	ConBlo = Data resolució consulta - data d'entrada consulta	Mensual	ConBlo >= 4 hores laborables	200 € per petició que incompleixi l'ANS
Temps de resolució de Consultes normals (ConNor)	Temps que transcorre entre la comunicació d'una consulta i la seva resolució efectiva.	ConNor = Data resolució consulta - data d'entrada consulta	Mensual	ConNor >= 8 hores laborables	200 € per petició que incompleixi l'ANS
Rotació de personal assignat (RotPers)	Rati de rotació no prevista de personal assignat al contracte	Σ (número de rotació de recursos en el decurs del contracte) / nº de recursos totals assignats	Mensual	RotPers <= 40%	1.000 € per mes que s'incompleixi l'ANS
Avís previ davant rotació de personal (AvRot)	Dies d'avís previ de rotació de personal	Nombre de dies d'avís previ per escrit en cas de	Mensual	AvRot >= 10 dies laborables	1.000 € per mes que s'incompleixi



			rotació de personal			l'ANS
Actualització informació (ActInfo)	Rati de projectes amb la informació actualitzada a l'eina de seguiment	de amb informació a de	Total de projectes amb seguiment requerit amb informació actualitzada/Total de projectes del portfoli amb seguiment requerit	Mensual	ActInfo>=50% (**)	500 € per mes que s'incompleixi l'ANS
Actualització informació Projectes Rellevants (ActInfoRe)	Rati de projectes rellevants amb la informació actualitzada a l'eina de seguiment	de amb informació a de	Total de projectes rellevants amb seguiment requerit amb informació actualitzada/Total de projectes rellevants del portfoli amb seguiment requerit	Mensual	ActInfo>=60% (**)	500 € per mes que s'incompleixi l'ANS
Actualització informació Línia Base Planificació de Projectes (ActInfoLB)	Rati de projectes amb la informació de la línia base de la planificació actualitzada a l'eina de seguiment	de amb informació de de	Total de projectes amb seguiment requerit amb informació de la línia base de planificació actualitzada/Total de projectes del portfoli amb seguiment requerit	Mensual	ActInfo>=60% (**)	500 € per mes que s'incompleixi l'ANS



(*) Veure apartat 5.1 En el cas de la documentació per als comitès, la data prevista és 3 dies laborables abans del comitè. Es penalitzarà si se supera en un dia aquest límit, és a dir si s'entrega la presentació amb menys de 2 dies d'antelació respecte al comitè.

En el cas de les actes, s'han d'enviar abans de 2 dies laborables després del comitè. També es penalitzarà si se supera en un dia aquest límit, és a dir, si s'envia passats 3 dies de la data del comitè.

() Aquest percentatge variarà, si s'escau, d'acord a les millores proposades en la seva oferta per l'empresa adjudicatària.**

8.1 Servei de transició

No s'aplicaran ANS a l'adjudicatari entrant fins que no finalitzi el servei de transició i aquest iniciï l'execució del servei.

Un cop iniciada l'execució per part del nou adjudicatari, s'aplicaran els ANS definits en el present contracte.



9 Equip de Treball

9.1 Funcions

L'adjudicatari proposarà un equip de treball adequat per a l'execució dels serveis. L'IMI estima que els perfils mínims necessaris a aportar per part de l'adjudicatari per a la prestació dels serveis d'aquest contracte són els que es llisten a continuació.

Perfil	Funcions
Gestor de Serveis / Responsable del contracte	<p>Gestionarà l'abast, les persones i organitzacions implicades, els riscos i els recursos necessaris, per tal de dur a terme els serveis objecte del contracte sense desviacions.</p> <p>Respondrà per l'empresa proveïdora davant l'IMI en qualsevol aspecte relatiu al contracte de prestació dels serveis.</p> <p>Es responsabilitzarà de la planificació, gestió i control del servei i assegurarà la seva qualitat</p>
Consultor sènior	<p>Responsable d'assegurar l'operativa diària, definir, gestionar i executar les accions a realitzar en cadascun dels àmbits d'activitat de l'oficina.</p> <p>Màxim interlocutor amb el responsable del contracte i coordinador general de l'equip. En cas d'absència del responsable del contracte, les tasques seran subdelegades al perfil ara descrit. Entre les seves principals funcions destaca:</p> <ul style="list-style-type: none">• Garantir l'elaboració de tots els lliurables, manuals i informes requerits als diferents serveis.• Assegurar la correcta execució de les activitats de seguiment i tancament de tots el projectes



	<p>del Portfoli de l'IMI durant el transcurs del contracte.</p> <ul style="list-style-type: none">• Assegurar que el suport funcional als usuaris de l'eina de gestió de projectes es dona correctament i en els terminis establerts.• Assegurar que les formacions previstes en el servei de Suport es donen correctament.• Assegurar que les activitats de suport al Comitè Executiu i Comitès i taules de portfoli de projectes es realitzen correctament.• Actualització dels indicadors i informes de seguiment del servei.• Participació en els Comitès de Direcció i Seguiment.• Garantir que els serveis de Transició s'executen adequadament.
Consultor Gestió BI	<p>Responsable del disseny de nous Quadre de Comandament que s'hagin de definir i supervisor del bon manteniment i la correcta evolució dels Quadre de Comandaments ja existents. Addicionalment pot donar suport en la parametrització del Power BI per adaptar-se als diferents informes requerits.</p> <p>Suport a les formacions previstes en l'eina de BI.</p>
Consultor Júnior	<p>Suport en l'operativa diària, per executar les accions a realitzar en cadascun dels àmbits d'activitat de l'oficina.</p> <p>Entre les seves principals funcions destaquen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Elaboració dels lliurables, manuals i informes requerits als diferents serveis.



	<ul style="list-style-type: none">• Execució de les activitats de seguiment i tancament de tots el projectes del Portfoli durant la duració del contracte en temps, forma, recursos i abast i el seu control a nivell de riscos planificació i pressupost amb una visió global del Portfoli.• Descarregar les dades de l'eina de gestió de projectes per elaborar els diferents informes i carregar la informació al Power BI o l'eina de BI que l'IMI faci servir.• Elaboració d'informes• Parametrització del Power BI o l'eina de BI que es faci servir per adaptar-se als diferents informes requerits.• Administració i desenvolupament de noves funcionalitats a l'eina de gestió de projectes, Sciforma en l'actualitat.• Suport funcional als usuaris de l'eina de gestió de projectes• Realització de les formacions previstes en els serveis de Suport.• Elaboració de les activitats de suport al Comitè Executiu i Comitès i taules de portfoli de projectes
--	---

9.2 Experiència

L'adjudicatari proposarà un equip de treball adequat per a l'execució dels serveis. L'IMI estima que l'experiència/coneixements mínims requerits pels perfils necessaris que ha d'aportar l'adjudicatari per a la prestació dels serveis d'aquest contracte són:



Perfil	Experiència/Coneixements
Gestor de Serveis / Responsable del contracte	<p>Cal que acrediti, durant els darrers 3 anys, una experiència mínima de 3 anys en l'àmbit de la consultoria estratègica i/o projectes de transformació organitzativa.</p> <p>Haurà d'haver participat almenys en dos projectes com a Responsable de PMO en l'àmbit públic i/o privat.</p>
Consultor sènior	<p>Cal que acrediti, durant els darrers 3 anys, una experiència mínima de 2 anys en la gestió, el control i seguiment de projectes.</p> <p>Haurà d'haver participat amb anterioritat en la creació i posada en marxa d'una PMO a l'Administració Pública i/o en l'àmbit privat.</p> <p>Cal com a mínim acreditar 2 anys d'experiència en models tradicionals com <i>PMBok</i>, <i>CMMI</i> i <i>ITIL</i>.</p> <p>Es valorarà l'experiència en l'ús de l'eina Sciforma.</p>
Consultor Gestió BI	<p>Cal que acrediti, durant els darrers 2 anys, una experiència mínima de 1 any en la definició i construcció de Quadres de Comandament.</p> <p>Es valorarà l'experiència en l'ús de l'eina Sciforma.</p>
Consultor Júnior	<p>Cal que acrediti, durant els darrers 2 anys, una experiència mínima d'1 any en la gestió, el control i seguiment de projectes.</p> <p>Haurà de tenir coneixements avançats en eines ofimàtiques.</p> <p>Es valorarà l'experiència en l'ús de l'eina Sciforma.</p>



L'adjudicatari haurà de mantenir l'equip de treball adscrit al contracte durant tota la seva vigència. 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 haurà de comunicar en el Comitè de Direcció del servei (veure apartat 5.1.2 i la substitució s'haurà de fer per un perfil que com a mínim tingui les mateixes característiques professionals i tècniques; en cas contrari i sense el consentiment de l'IMI 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 mínim de dues setmanes, a càrrec de l'adjudicatari i sense cost per l'IMI, pel nou membre que s'incorpori a l'execució del contracte,
- un període de coexistència, entre la persona que causa baixa i la persona que s'incorpora.



10 Proposta tècnica

Els licitadors presentaran la seva oferta tècnica de realització del contracte tant per fer comprensible la seva proposta com per facilitar i fer possible la seva valoració d'acord amb els criteris d'adjudicació assenyalats en el plec de clàusules administratives particulars que regeixen aquesta contractació.

Els licitadors hauran de presentar la seva oferta en format electrònic, a través de la plataforma electrònica de licitació de l'Ajuntament de Barcelona. A l'oferta tots els arxius han d'estar en format **Open Document (odt o odp) i pdf obligatori**, en format no protegit, amb fonts incrustades i que accepti cerques, seleccions i copiat del text.

Els licitadors podran adjuntar tota la informació complementària que considerin d'interès, sempre que es presentin els continguts mínims. Aquests hauran d'estructurar-se de la següent forma:

Es presentarà un sobre electrònic:

- **Sobre AC:** haurà d'incloure la documentació administrativa així com l'oferta econòmica 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.



11 Condicions generals d'execució

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 del 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 dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades) i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, així com de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.

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

A les diferents clàusules d'aquesta secció es fa referència a l'Ajuntament de Barcelona, Administració Municipal i IMI indistintament. De conformitat amb els 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.

11.1 Clàusula de propietat intel·lectual

La propietat intel·lectual dels treballs realitzats a l'empara d'aquest contracte pertany a l'Ajuntament de Barcelona de forma exclusiva. Els productes o subproductes derivats, no podran ser utilitzats sense la deguda autorització prèvia.

L'accés a informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de l'Ajuntament de Barcelona, necessaris per al desenvolupament del producte o servei contractat no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa.



L'empresa contractada accepta expressament que els drets d'explotació dels productes derivats d'aquest plec corresponen única i exclusivament a l'Ajuntament de Barcelona. Així doncs, el contractat cedeix, amb caràcter d'exclusivitat, la totalitat dels drets d'explotació dels treballs objecte d'aquest plec, inclosos els drets de comunicació pública, reproducció, transformació o modificació i qualsevol d'altre dret susceptible de cessió en exclusiva, d'acord amb la legislació sobre drets de propietat intel·lectual.

11.2 Confidencialitat

L'empresa contractada 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'Administració Municipal.

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'empresa contractada 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 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'empresa contractada es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per l'Administració Municipal, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

11.3 Clàusula per accessos potencials

L'empresa contractada s'obliga a guardar reserva respecte a les dades o antecedents i que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte, dels quals hagi tingut coneixement amb ocasió del contracte.

Es prohibeix expressament l'accés a les dades de caràcter personal de l'Ajuntament de Barcelona per part de l'empresa contractada o el seu personal. Aquest resta obligat al secret professional pel que fa a les dades de caràcter personal a les quals pugui tenir accés en ocasió del compliment del contracte, obligació que subsisteix fins i tot un cop el contracte s'hagi extingit, per finalització del seu termini o objecte, per resolució o per qualsevol altra causa legalment admesa o establerta en aquest contracte.



11.4 Clàusula programari i metodologia de desenvolupament

L'empresa contractada disposarà del programari necessari i farà servir la metodologia implantada per l'Institut Municipal d'Informàtica (IMI) pel 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 li corresponen sobre el programari i bases de dades instal·lats 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 amb respecte al programari, sistemes operatius i bases de dades cedides per l'Administració Municipal, i la seva obligació de:

- 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-ne ús únicament i exclusivament per a les tasques encomanades, incloses en els serveis contractats.
- Utilitzar la metodologia per al desenvolupament que es detalla als annexes III i IV del present plec.



11.5 Clàusula de comunicacions externes

L'empresa contractada disposarà dels mitjans materials i el maquinari necessari per a la connexió amb els Sistemes d'Informació de l'Administració Municipal, sent els costos de connexió a càrrec de l'empresa contractada.

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

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

11.6 Clàusules generals de seguretat

Les clàusules generals de seguretat que s'hauran de complir són les que es descriuen al document adjunt "Sistemes de l'Ajuntament-Nivell Baix_v01.doc".

Aquest plec de prescripcions tècniques ha estat emès en data 26 de maig de 2020 per la Sra. Maite Rodríguez Manzano, tècnica responsable del contracte adscrita a la Direcció d'Estratègia i Nous Projectes de l'IMI, i amb el vistiplau de,

Joana Serra Bosch
Directora d'Estratègia i Nous projectes de l'IMI

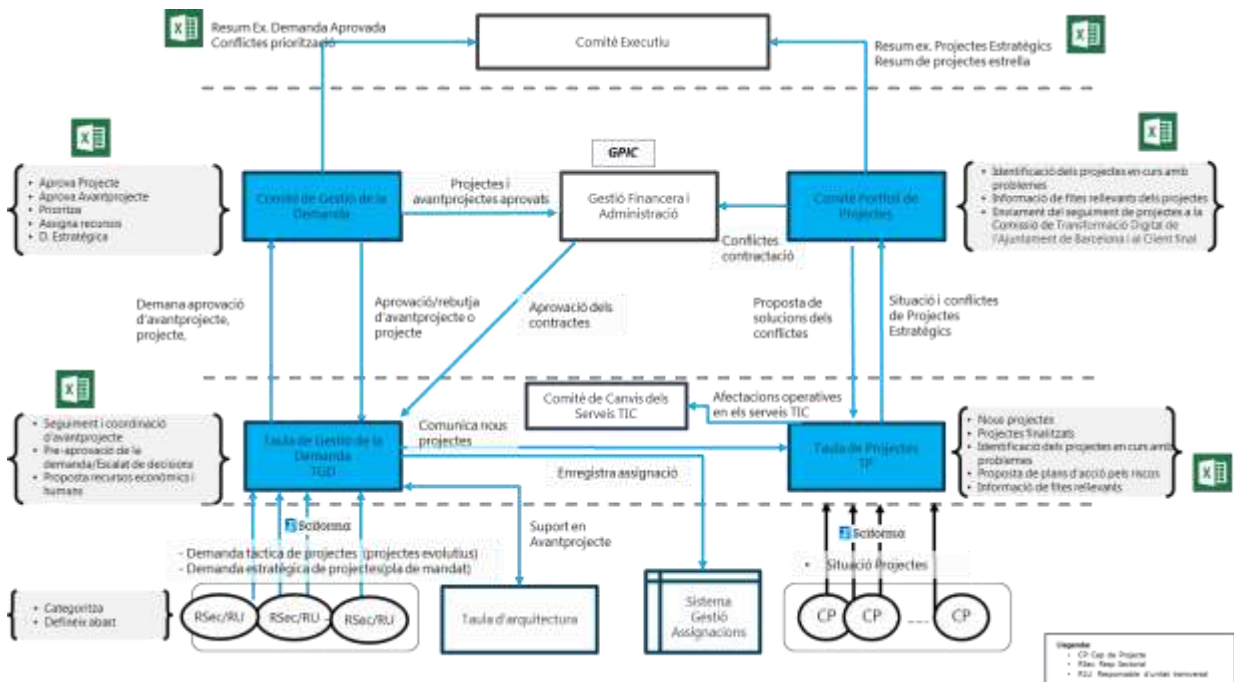


12 Annex I: Organització i Processos Departament de Projectes

És responsabilitat del Departament de Projectes donar suport en l'execució del **Pla TIC del Mandat**, transformant les iniciatives de les àrees sectorials municipals en una cartera global de projectes alineat amb el Pla de Mandat i monitoritzant el seu compliment.

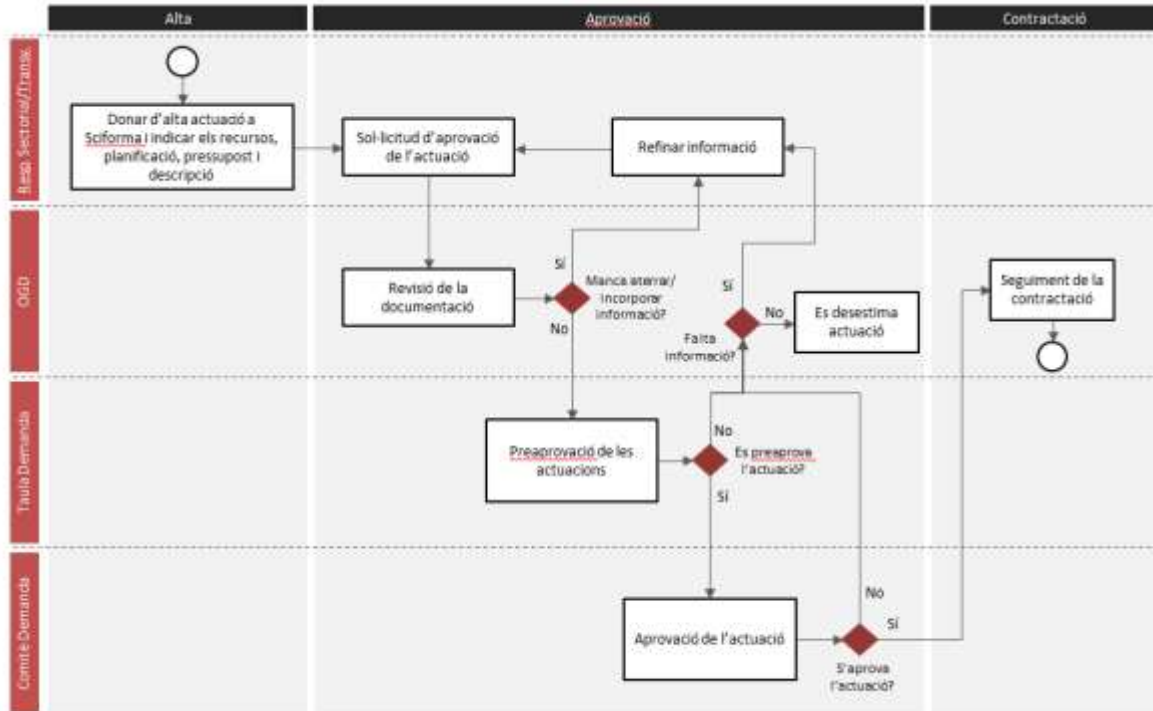
La responsabilitat de la gestió d'iniciatives o demandes de projectes de l'IMI recau sobre l'Oficina de la Gestió de la Demanda i el seguiment dels projectes i dels avantprojectes una vegada han estat aprovats recau sobre l'Oficina de la Gestió de la Projectes

El seguiment del flux de demandes i projectes es fa a través de 4 òrgans, que vetllen per la veracitat de la informació i prenen decisions que permeten l'avanç dels projectes: **Taula de la Demanda, Taula de Projectes, el Comitè de la Demanda i el Comitè de Portfoli de Projectes.**



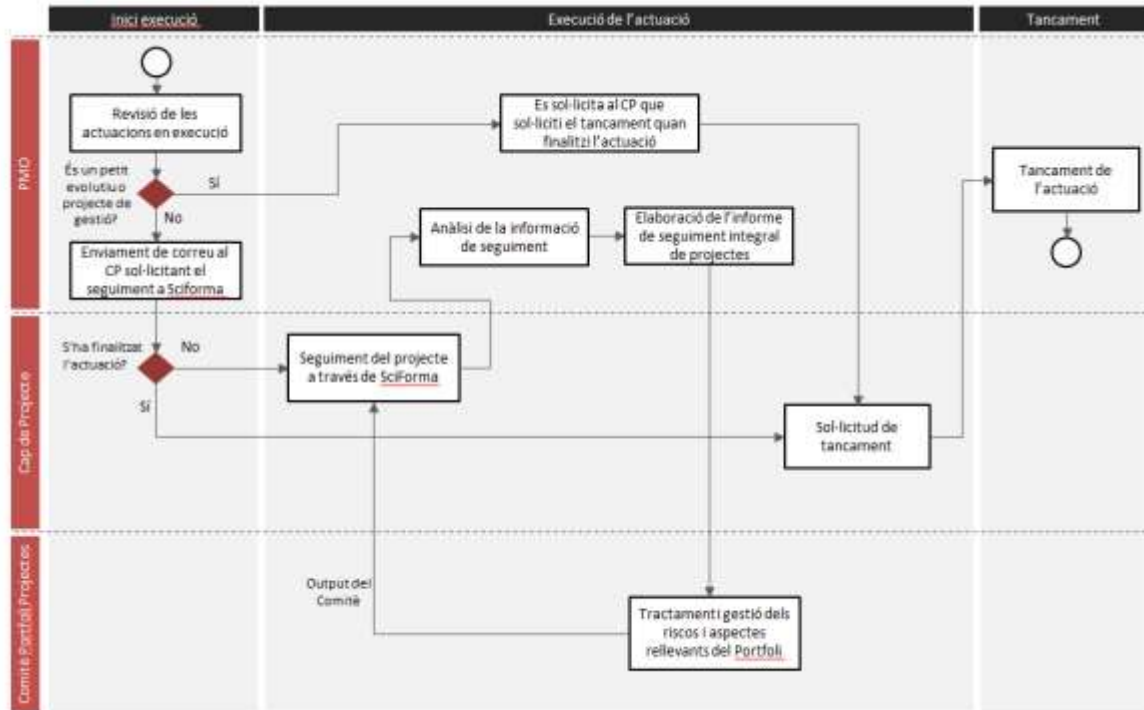


Procés de Gestió de la demanda:





Procés de Gestió de Projectes:



Processos Comitè Portfoli de Projectes:





13 Annex II: Volumetries

Volum de projectes del Portfoli

Es pot consultar la informació del Portfoli actual de projectes als següents documents adjunts:

- Projectes que actualment es troben en execució: "Projectes en execució.pdf"
- Projectes aprovats pendents d'iniciar la seva execució: "Projectes aprovats.pdf"
- Projectes pendents d'aprovació que formen part del Pla de Mandat 2019-2023: "Projectes en definició.pdf"



14 Annex III: ADINET

Per a la realització dels evolutius identificats el proveïdor adjudicatari seguirà la metodologia pròpia de l'IMI de desenvolupament de projectes: ADINET. Aquesta està basada en l'ús d'eines de gestió de requeriments, gestió de defectes i proves que proporcionarà l'IMI a l'adjudicatari. L'ús d'aquestes és obligatori per l'adjudicatari.

La metodologia ADINET es divideix en les següents fases: **llançament, elaboració, construcció i transició**, les quals es descriuen a continuació.

14.1 Fase de llançament

La fase de llançament té com a principals objectius redactar un pla de contracte i elaborar un pla de riscos, consensuat entre el cap de contracte de l'adjudicatari i el cap de contracte de l'IMI, i basats en l'oferta realitzada per l'adjudicatari.

El pla de riscos ha d'incloure la descripció detallada d'aquells riscos i problemes que sorgeixin i s'identifiquin al llarg del desenvolupament del contracte. El contingut mínim del que ha de disposar és: objectius del pla, identificació dels riscos principals, accions mitigadores i preventives, calendari d'execució del pla i mecanismes de seguiment i control del pla.

Ambdós plans hauran de ser aprovats per el comitè de direcció del contracte, i addicionalment es convocarà una reunió de llançament o Kick-Off del contracte.

14.2 Fase d'elaboració

La fase d'elaboració té com a objectius identificar tots els requisits funcionals i tècnics del sistema i definir l'arquitectura sobre la qual es construirà aquest.

En aquesta fase, serà obligatori per part de l'adjudicatari elaborar una maqueta que inclogui les funcionalitats definides per tal que l'usuari les pugui validar.

Un cop finalitzada la fase, l'adjudicatari haurà de presentar els següents productes i documentació per validar i acceptar: document visió amb els requisits del sistema, document glossari amb les definicions dels termes que requereixin ser detallats, casos d'ús del sistema i workflow, document d'especificacions o requisits no funcionals del sistema, maqueta, document d'arquitectura del sistema i pla de proves.



El pla de proves ha de contenir com a mínim les següents proves tipus per tal d'assegurar el correcte funcionament del sistema:

Tipus de proves	Casos
Unitàries	4 casos de prova unitària per a cas d'ús crític/principal
Integració	1 cas de prova d'integració per a cada requeriment d'integració
Rendiment	1 cas de prova, com a mínim, per a cada requeriment de rendiment
Qualitat de codi	1 cas de prova, com a mínim, per a cada requeriment de qualitat de codi.
Usabilitat	1 cas de prova, com a mínim, per a cada requeriment d'usabilitat
Accessibilitat	1 cas de prova, com a mínim, per a cada requeriment d'accessibilitat
Funcionals	1 cas de prova per a cada cas d'ús com a mínim. Cada escenari d'èxit ha de tenir associada, com a mínim, 1 prova, i cada escenari alternatiu, com a mínim, 1 prova.
Acceptació d'usuari (UAT)	1 cas de prova per a cada requeriment funcional

La fase d'elaboració es considerarà finalitzada quant el responsable del contracte de l'IMI accepti tota la relació de productes i documentació detallada anteriorment. Aquesta acceptació de documentació es portarà a terme al comitè de direcció.



14.3 Fase de construcció

La fase de construcció té com a objectiu la construcció del sistema en base als requeriments definits en fases anteriors.

Durant aquesta fase, es realitzarà un desenvolupament iteratiu, la duració de les quals serà entre 4 i 6 setmanes. Durant aquesta fase, s'haurà d'elaborar el document de disseny tècnic que també inclou el disseny de la base de dades.

L'objectiu d'aquesta fase és la construcció del sistema. Durant aquesta fase es realitzarà un desenvolupament iteratiu. Les duracions de les iteracions seran entre 4 i 6 setmanes.

Durant aquesta fase s'haurà d'elaborar el document de disseny tècnic que inclou el disseny de base de dades. Aquesta documentació ha d'incloure el lliurament de diagrames en fitxer (format estàndard importable des d'eines de modelatge).

Amb cada iteració s'actualitzarà el Pla de Proves en l'eina corresponent, tot incloent la definició dels casos de prova corresponents a les funcionalitats afegides. Es realitzarà el registre en aquesta eina del Resultat de l'Execució juntament amb l'enregistrament dels resultats obtinguts. Com a prova d'aquest enregistrament es pot utilitzar:

- Fitxer de resultats generat per l'eina d'execució de proves.
- Fitxer log de l'aplicació.
- Captura de finestres amb el resultat de les proves.

Aquests resultats es presentaran després de cada iteració al Cap responsable del contracte de l'IMI per a la seva avaluació i validació. Aquesta validació serà necessària per poder donar per tancada cada iteració i poder començar l'execució de la següent.

Abans de passar a la fase de Transició, per tant com a mínim a l'última iteració prevista del producte, caldrà que el Cap responsable del contracte de l'IMI validi el sistema construït amb la verificació dels resultats obtinguts en l'execució de totes les proves previstes al Pla de Proves.

Abans de tancar cada iteració es presentarà la documentació tècnica de cada iteració:

- Document de Disseny Tècnic



A la finalització de cada iteració, si l'IMI ho considera necessari, es podrà realitzar una validació del sistema construït per part de l'usuari.

14.4 Fase de Transició

L'objectiu d'aquesta fase és la finalització del contracte. Prèviament al seu tancament i dins d'aquesta darrera fase, es realitzaran les següents tasques:

- Validació de tot el sistema per part de l'usuari.
- Execució del Pla de Gestió del Canvi segons el Pla de Gestió del Canvi previst i aprovat a la fase anterior:
 - Comunicació del calendari de desplegament del sistema.
 - Formació del personal (tant usuaris com tècnics).
 - Desplegament a Producció. L'Ajuntament podrà participar en totes les activitats de posada en producció del sistema construït.
 - Traspàs a l'equip responsable del seu manteniment.
- Lliurament de la documentació del sistema:
 - Descripció funcional.
 - Descripció tècnica.
 - Manual d'usuari.
 - Manual tècnic o d'administració.
 - Full d'escalats: l'adjudicatari és responsable d'elaborar i lliurar a l'IMI el Full d'escalats de l'aplicació desenvolupada. Aquest full s'haurà d'elaborar segons el model de plantilla utilitzat per l'IMI i d'acord amb les responsabilitats dels diferents equips i entorns tècnics existents a l'IMI. Aquest full ha de servir perquè el personal del SAU pugui escalar correctament les incidències relacionades amb l'aplicació objecte del contracte al tercer nivell del SAU.



El tancament d'aquesta fase de Transició està condicionada pel fet que el Cap responsable del contracte de l'IMI rebi i accepti formalment la relació de lliuraments inclosos a l'abast del contracte. L'acceptació formal del contracte es farà en reunió del Comitè de Direcció del contracte. El fet de no assolir els objectius d'aquesta fase de Tancament, suposarà la parada del contracte.



15 Annex IV: Consultes i aclariments

Si és de l'interès dels licitadors realitzar qualsevol consulta per a l'elaboració de l'oferta, l'IMI posarà a disposició les següents adreces de correu on els licitadors podran fer les seves consultes:

mrodriguezman@bcn.cat.

A l'assumpte del correu indicar:

Serveis de Gestió de la Demanda i de Gestió del Portfoli de projectes de l'IMI

En cas de no obtenir resposta, contactar amb el telèfon: 93 291 55 38.

S'atendran les sol·licituds d'informació fins a 5 dies laborables abans de la data límit de presentació d'ofertes.

La sessió informativa presencial, on es dona resposta a totes les consultes recepcionades per correu electrònic, podrà resultar anul·lada, amb motiu de les mesures organitzatives que se n'adoptin a causa de la COVID-19, determinades pel Comitè de Seguiment de l'Ajuntament de Barcelona en coordinació amb l'Agència de Salut Pública de Barcelona.

En cas que es pugui convocar aquesta sessió informativa, aquesta sessió es celebrarà a partir dels 5 dies posteriors al dia següent de la data de publicació de l'anunci de licitació en el perfil del contractant.). El lloc, el dia i l'hora d'aquesta sessió es publicarà a l'anunci de licitació en el perfil del contractant:

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

Els licitadors hauran d'enviar els dubtes a ser tractats a la sessió informativa, amb una antelació mínima de dos dies hàbils.