



**Ajuntament
de Barcelona**

Institut Municipal d'Informàtica
Direcció d'Operacions i Sistemes

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
PER A LA CONTRACTACIÓ del servei transversal de
Robotització Automàtica de Processos (RPA) de
l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació
pública sostenible
M0116



ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ.....	4
1.1. ANTECEDENTS _____	4
1.2. SITUACIÓ ACTUAL _____	5
2. OBJECTE.....	7
2.1. PROCEDIMENT DE CONTRACTACIÓ _____	7
3. ABAST.....	8
3.1. SERVEIS INCLOSOS _____	8
3.2. SERVEIS NO INCLOSOS _____	9
4. DESCRIPCIÓ DE LA SOLUCIÓ.....	10
4.1. REQUISITS FUNCIONALS _____	10
4.2. REQUISITS DE SISTEMA _____	11
4.3. REQUISITS DE SEGURETAT _____	11
4.4. ALTRES REQUISITS _____	12
5. ORGANITZACIÓ.....	14
5.1. MODEL DE RELACIÓ _____	14
5.1.1. COMITÈ DE SEGUIMENT _____	15
5.1.2. COMITÈ OPERATIU _____	16
5.2. MODEL DE COMUNICACIÓ I SEGUIMENT _____	16
6. RECURSOS HUMANS.....	20
6.1. FUNCIONS PER PERFIL _____	20
6.2. CARACTERÍSTIQUES PROFESSIONALS _____	22
7. CONDICIONS D'EXECUCIÓ.....	24
7.1. LLOC I HORARI DE PRESTACIÓ DEL CONTRACTE _____	24
7.2. DURADA DEL CONTRACTE _____	25
7.3. TERMINIS D'EXECUCIÓ I FITES DE FACTURACIÓ _____	25
7.4. GARANTIA _____	26
7.5. PLA DE RECEPCIÓ DEL SERVEI _____	26
7.6. PLA DE DEVOLUCIÓ DEL SERVEI _____	26
7.7. PLA DE QUALITAT _____	27
7.8. QUALITAT DEL SERVEI I TREBALLS REALITZATS _____	28
7.9. NIVELLS DE SERVEI EXIGIBLES _____	31



7.9.1.	TASQUES DE SUPORT TÈCNIC: GESTIÓ I RESOLUCIÓ DE LES INCIDÈNCIES RELACIONADES AMB LA PLATAFORMA DEL SERVEI TRANSVERSAL D'RPA	32
7.9.2.	HOMOLOGACIÓ I DOCUMENTACIÓ D'UN NOU COMPONENT REUTILITZABLE	33
7.9.3.	INFORME D'ANÀLISI SOBRE LA VIABILITAT D'IMPLANTACIÓ D'UN NOU PROCÉS AUTOMÀTIC	33
7.9.4.	DISPONIBILITAT DE LA PLATAFORMA D'ORQUESTRACIÓ	34
8.	PRESSUPOST DEL CONTRACTE <i>ERROR! NO S'HA DEFINIT EL MARCADOR.</i>	
9.	PROPOSTA TÈCNICA	34
10.	CONDICIONS GENERALS D'EXECUCIÓ	37
10.1.	SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ, PROTECCIÓ DE DADES I COMPLIMENT NORMATIU	37
10.2.	CONFIDENCIALITAT	37
10.3.	CLÀUSULA PER ACCESSOS POTENCIALS	38
10.4.	CLÀUSULA PROGRAMARI I METODOLOGIA DE DESENVOLUPAMENT	38
10.5.	CLÀUSULA DE COMUNICACIONS EXTERNES	39
10.6.	CLÀUSULA DE SEGURETAT DELS EQUIPS, PROGRAMES I INFORMACIÓ	39
10.7.	CLÀUSULA DE PERSONAL EXTERN	39
10.8.	GESTIÓ D'INCIDENTS	40
10.9.	ANÀLISIS FORENSES	40
11.	ANNEX I: CONSULTES I ACLARIMENTS	42



1. INTRODUCCIÓ

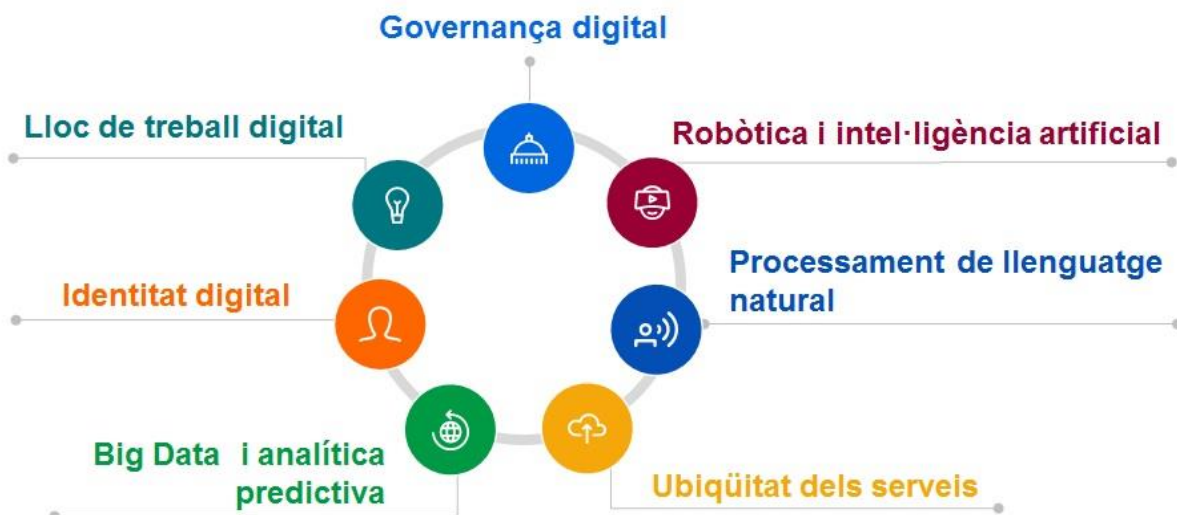
Les tecnologies de robotització automàtica de processos (en endavant, RPA) permeten replicar les accions d'un humà interactuant a través de la interfície d'usuari d'un sistema informàtic, o no, aconseguint que les tasques repetitives i de poc valor afegit puguin arribar a delegar-se en aquest sistema automàtic, alliberant temps de l'usuari que aquest pot dedicar a altres processos que sí requereixen del seu judici de valor i que aporten més valor afegit a les tasques del negoci.

D'aquesta manera les tecnologies RPA aconsegueixen reduir els costos de gestió administratius, assegurant la consistència de les dades així com l'optimització de recursos, millorar l'eficàcia i l'eficiència en la gestió de les dades, fet que es veu repercutit en una millor qualitat del servei i en l'alliberament de temps de l'usuari que aquest pot dedicar a tasques més estratègiques augmentant la seva motivació.

1.1. ANTECEDENTS

L'Institut Municipal d'Informàtica (en endavant, l'IMI), 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 d'aquest en depenen.

Aquest organisme, alineat amb l'estratègia per la transició digital de l'Ajuntament de Barcelona 2020 – 2023, ha definit un pla per donar resposta a les necessitats tecnològiques de l'Ajuntament, basat amb la següent estructura:



Així doncs, degut a les necessitats sorgides en diverses àrees de l'Ajuntament de Barcelona, l'IMI té el deure de proporcionar el servei de robotització automàtica de processos, per prestar-lo com un servei corporatiu àgil i escalable, adequat a les necessitats de l'organització.



L'any 2020, des de l'IMI, s'ha aprovat la plataforma tecnològica i els recursos necessaris per l'execució, entre altres, de la prova pilot amb resultat satisfactori, basada en tecnologia RPA UiPath, del projecte d'automatització de procediments concursals a l'Institut Municipal d'Hisenda i, com a conseqüència d'aquest resultat favorable, també s'ha contractat el desenvolupament d'onze nous processos automàtics per al mateix IMH, totes tres iniciatives sota els marcs dels expedients 20000100, 20000065 i 21000035, respectivament.

1.2. SITUACIÓ ACTUAL

El servei d'RPA, que l'IMI proveeix a diverses àrees de l'Ajuntament de Barcelona, està basat en la tecnologia UiPath i consta de les següents llicències en ús, totes basades en una plataforma d'orquestració en modalitat SaaS:

- 1 llicència per la plataforma d'orquestració del servei
- 1 llicència per l'operador de la plataforma del tipus Studio
- 9 llicències de robot del tipus atès i per a ús nominal
- 1 llicència per l'avaluació, de forma objectiva, de nous processos de negoci a automatitzar

Durant l'execució del present contracte es preveu l'orquestració addicional de:

- 4 noves llicències de robot, de tipus atès i per a ús nominal, durant el 2022

El agents robot gestionen diversos processos automàtics, fet que permet l'execució de diferents processos sobre la mateixa llicència.

Cada agent de robot atès nominal rau, o bé en una màquina virtual en entorn corporatiu, o bé en una estació de treball també corporativa i per tant, en tots dos casos, en un entorn ja securitzat.

El servei d'RPA també disposa d'una plataforma d'orquestració, en modalitat SaaS, ubicada al cloud del fabricant UiPath i que s'hi haurà de mantenir, que permet gestionar la traçabilitat de les accions produïdes en tots i cadascun dels processos automatitzats.

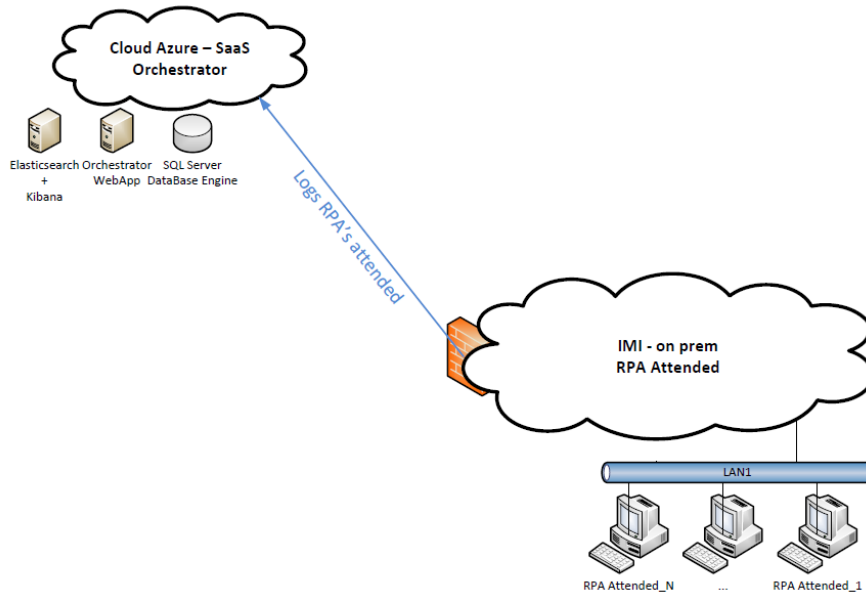
Aquesta plataforma permet agrupar els processos automàtics en funció del negoci al que donen servei, de tal manera que un negoci no ha de tenir mai la visibilitat dels processos automàtics i/o els agents robot d'altres sectors.

La plataforma d'orquestració també permet disposar d'un entorn de desenvolupament i de proves, diferent de l'entorn productiu, per tal que els nous desenvolupaments de processos automàtics puguin ser testejats abans de la seva posada en producció.

La plataforma d'orquestració ha de garantir una alta disponibilitat, establerta en el 99%.



A continuació presentem una imatge de l'actual arquitectura del servei:



El servei actual està cobert per l'expedient número 20000100 contracte que finalitzarà el proper 31 de desembre de 2021, el qual garanteix el servei i manteniment dels diferents components que conformen la solució de robotització descrita.



2. OBJECTE

L'objecte d'aquest contracte és garantir la continuïtat, l'escalabilitat i el manteniment de la infraestructura i dels components necessaris, per la correcta prestació servei d'RPA de l'Ajuntament de Barcelona, incloent tots els productes i serveis que es detallen al punt 3 del present contracte, inclosa l'avaluació de les necessitats d'automatització que tinguin els diferents negocis per tal de realitzar una anàlisi prèvia. Aquests fets proporcionaran, per una banda el control i els informes d'ús corresponents als treballs executats pels agents robot a l'entorn productiu, i per altra banda, proporcionaran dades objectives al negoci per tal d'avaluar els possibles beneficis de la automatització d'un, o més, procés/os de negoci.

El manteniment d'aquesta plataforma d'RPA permet dotar de la infraestructura necessària al servei, permetent que tant els nous automatismes a desenvolupar, com els ja operatius, tots ells basats en tecnologia UiPath, disposin d'una plataforma d'operació que funcioni com a repositori de versions del codi de cada un dels automatismes, com a repositori de la traçabilitat i dels indicadors d'ús de cada procés automàtic i, alhora, garantint una alta disponibilitat de la mateixa, així com un alt rendiment en l'execució del procés.

L'objectiu principal que es persegueix amb l'execució d'aquest contracte és proporcionar i mantenir, de forma corporativa i transversal, la infraestructura tecnològica d'RPA, basada en tecnologia UiPath, per donar servei a les necessitats que tenen els diferents negocis de l'Ajuntament de Barcelona d'implantar solucions fundades en aquesta tecnologia.

La implantació d'aquesta tecnologia permet augmentar la qualitat dels serveis on s'aplica, maximitzant l'eficiència en els processos de negoci, aconseguint un augment de la capacitat productiva alhora de ser capaç d'absorbir volums de càrrega extraordinaris que podrien posar en perill la continuïtat del servei i que, d'una altra manera, serien més costosos d'assumir.

Addicionalment, amb l'aplicació d'aquesta tecnologia, s'augmenta la garantia, la confidencialitat i la transparència dels processos de negoci, assegurant la consistència de les dades tractades i l'execució pautada i documentada del procés.

Finalment, l'aplicació d'aquesta tecnologia, també permet alliberar temps als usuaris dels processos de negoci, delegant en automatismes les que tasques repetitives que, tot i ser imprescindibles, no aporten valor al negoci, permetent que aquests recursos puguin ser dedicats a altres tasques en les que sí aporten aquest valor afegit.

2.1. PROCEDIMENT DE CONTRACTACIÓ

La contractació es realitzarà pel procediment obert simplificat, amb publicitat al Perfil del Contractant, tot entenent que es garanteix la màxima concurrència i competitivitat.



3. ABAST

L'abast d'aquest contracte inclou el compliment de totes i cadascuna de les funcions que es descriuen en l'apartat 3.1 d'aquest plec.

El licitador haurà de descriure dins de la seva proposta, els recursos, els serveis, les metodologies i les eines de control que disposa per tal de garantir una correcta gestió de la provisió del servei.

Tot seguit s'agrupen les tasques de gestió, també necessàries, pel correcte seguiment del contracte:

- El control i la realització dels informes necessaris per al seguiment de les tasques i dels nivells de servei d'aquest contracte.
- Elaboració de l'informe de seguiment del servei. Aquesta documentació contindrà informació relativa a l'activitat dels serveis per l'adjudicatari i contindrà tots els indicadors de nivell de servei, definits al punt 7.9 d'aquest plec.

3.1. SERVEIS INCLOSOS

En aquest apartat es descriuen els treballs que conformen l'objecte del present contracte i que el contractista haurà de realitzar durant l'execució del mateix:

- Garantir el servei i el manteniment operatiu de la infraestructura actual, i prevista, definides al punt 1.2 del present Plec de Prescripcions Tècniques, assegurant les comunicacions entre els diferents elements implicats.
- Gestió de les incidències relacionades amb la plataforma del servei, incorporant-se a la plataforma única de seguiment d'incidències definida per l'IMI (HP – Service Manager). En aquesta gestió d'incidències s'ha d'incloure tot el necessari pel correcte funcionament del servei.

Alguns exemples d'incidències podrien ser:

- Si des de l'orquestrador no es té visibilitat amb algun dels agents robot
- Si no es compleix amb l'alta disponibilitat de la plataforma d'orquestració
- Si, durant l'execució d'algun procés automàtic, es detecta un mal funcionament provocant errors d'execució del procés no contemplats per l'automatisme.
- Orquestració, monitorització i control d'indicadors, a través de la plataforma d'orquestració del servei, dels diferents agents robot, detallat al punt 1.2 del present Plec de Prescripcions Tècniques, que estiguin en entorn productiu. Aquests informes contemplaran els indicadors d'ús globals en funció de cada negoci i de cada procés automatitzat. Les tasques també han de servir per detectar, de forma proactiva, possibles riscos de cadascun dels processos orquestrats.
- Acompanyament pel llicenciament de l'agent robot a l'estació de treball de l'usuari, per tal que sigui orquestrat a través de la plataforma d'orquestració corporativa del servei.



- Disposar i mantenir, a la plataforma d'orquestració, un entorn de desenvolupament/test, a part de l'entorn productiu, on els equips responsables dels nous desenvolupaments RPA UiPath, avaluaran els nous automatismes per assegurar-ne la consistència i la seva qualitat, així com per realitzar les proves d'usuari i de rendiment necessàries, abans de la seva posada en producció.
- Gestió de les tasques d'homologació i documentació, als repositoris de codi i de documentació corporatius, respectivament, així com del manteniment de cada un dels components reutilitzables del servei d'RPA. Les tasques d'homologació consistiran en l'avaluació del rendiment del component així com superar el pla de qualitat, abans que aquest sigui posat a disposició de tercers.
- Avaluació de fins a dotze noves necessitats d'automatitzacions de processos de negoci identificant el cas d'ús i generant un informe de la seva viabilitat detallant, en cas favorable: la complexitat estimada basada en les integracions necessàries així com en les excepcions de negoci i d'aplicació identificades, la identificació de punts del flux del procés on sigui recomanable utilitzar, o desenvolupar, components reutilitzables, i, finalment, una estimació del retorn de la seva possible implantació.

Aquesta avaluació servirà com una "guia de bones pràctiques", a disposició del Negoci, per tal d'orientar-lo en la seva definició, a alt nivell, facilitant les tasques de definició de l'automatisme, si es que finalment es decideixi portar a terme la seva implementació.

L'adjudicatari també serà responsable de:

- La direcció global extrem a extrem de les tasques del contracte.
- La interlocució amb la direcció de projecte de l'IMI.
- La coordinació dels diferents actors que intervenen al contracte.
- La supervisió i seguiment de les tasques detallades en aquest plec.
- Manteniment de la informació en l'eina de seguiment de projectes de l'IMI (Sciforma a l'actualitat) on, cada 15 dies, s'actualitzarà el grau d'avenç i les fites assolides o, si s'escau, les noves planificacions que hi hagi.
- De dotar el contracte amb els recursos necessaris, tant humans com materials, que permetin el correcte desenvolupament d'aquestes tasques, des de la direcció del projecte fins a la posada en operació del sistema de forma integral, així com del compliment de les clàusules de garantia, definides a l'apartat 7.4 del present contracte.

3.2. SERVEIS NO INCLOSOS

Les tasques de desenvolupament de nous processos automàtics, la documentació generada durant aquests processos així com els seus possibles evolutius un cop siguin en entorn productiu, les proves tècniques i d'usuari dels automatismes desenvolupats, les llicències de producte UiPath necessàries pel llicenciamnt dels agents robot i la formació als usuaris finals, queden excloses de l'abast d'aquest contracte.



4. DESCRIPCIÓ DE LA SOLUCIÓ

En aquest apartat es descriuen els requisits que ha d'incloure la solució i que s'agrupen de la següent manera:

- Funcionals.
- Sistema.
- Seguretat.
- Altres.

Als apartats següents s'expliquen de forma més detallada cadascun d'aquests grups de requisits.

4.1. REQUISITS FUNCIONALS

A continuació es descriuen els requisits funcionals, exigits, per la prestació del servei d'aquest contracte:

- Ser escalable a nous processos i no veure's afectat en el seu temps de resposta i rendiment.
- Tenir la capacitat de recuperació davant d'errades o defectes, mantenint un alt nivell de disponibilitat.
- Tenir garantia de confidencialitat i seguretat de les dades emmagatzemades.
- Incloure la infraestructura necessària per la plataforma d'orquestració del servei i les tasques d'operació necessàries per cobrir l'abast del projecte, descrit al punt 3 del present contracte, durant la vigència del mateix, i sense un cost addicional per l'IMI.
- Disposar d'una eina de reporting per avaluar les estadístiques d'ús i d'èxit, o fracàs, en cada un dels processos orquestrats.
- A través de l'eina de reporting, avaluar i documentar les dades dels indicadors d'operació del servei, així com el dels nivells de servei definits, proposant, si és el cas, les mesures correctives necessàries per tal de mitigar els riscos o mals funcionaments detectats.
- Gestió de les tasques d'homologació i documentació, als repositoris de codi i de documentació corporatius, respectivament, així com del manteniment de cada un dels components reutilitzables, desenvolupats per tercers, per tal que, un cop homologats i documentats, es publiquin al repositori de codi corporatiu i passin a estar a disponibles per a noves automatitzacions de processos automàtics.

L'objectiu d'aquest punt és, per una banda homogeneïtzar futurs desenvolupaments de processos automàtics i, per altra banda centralitzar els evolutius d'aquests components reutilitzables, minimitzant la complexitat de nous desenvolupaments de processos automàtics degut a la possibilitat de reaprofitar parts de codi, així com reduir els costos de manteniment dels processos que utilitzen algun dels components reutilitzables al centralitzar els canvis, respectivament.



- Avaluació de les noves necessitats d'automatitzacions de processos de negoci identificant el cas d'ús i generant un informe de la seva viabilitat detallant, en cas favorable: la complexitat estimada basada en les integracions necessàries així com en les excepcions de negoci i d'aplicació identificades, la identificació de punts del flux del procés on sigui recomanable utilitzar, o desenvolupar, components reutilitzables, l'avaluació d'incloure els indicadors (KPI's) o nivells de servei (SLA's) proposats per negoci, així com d'altres que resultin interessants d'incloure i, també, finalment una estimació del retorn de la seva implantació.

4.2. REQUISITS DE SISTEMA

Tal i com s'ha detallat al punt 1.2 del present plec, el sistema està basat en un servei SaaS amb la plataforma d'orquestració del servei RPA que resideix al cloud del fabricant UiPath, que caldrà mantenir, i en un entorn corporatiu on ja resideixen els agents robot atesos.

L'arquitectura de la plataforma de robotització, per la correcta execució del servei, serà responsabilitat de l'adjudicatari. D'aquesta manera, l'abast de les activitats a desenvolupar damunt d'aquesta arquitectura inclouen l'administració i gestió de la pròpia infraestructura implicada en el servei per la seva monitorització, parametrització, optimització, evolució i actualització per necessitats funcionals o pròpies del sistema.

L'entorn de test per als nous desenvolupaments previstos podrà estar a la mateixa subscripció on està l'entorn de producció i amb el mateix accés a l'entorn de la xarxa de l'IMI, però haurà d'estar separat de manera lògica, obligatòriament.

L'arquitectura que conforma el servei ha d'estar basada en el següent:

- Plataforma d'Orquestració del servei
- Plataforma per Agents Robot Atesos

El maquinari necessari per la plataforma d'orquestració del servei, en modalitat SaaS, serà proporcionada per l'adjudicatari i sense un cost addicional per l'IMI. El maquinari necessari per la plataforma dels agents robot atesos serà proporcionat per l'IMI i complirà amb els requeriments que marca el fabricant del producte.

4.3. REQUISITS DE SEGURETAT

4.3.1. Pla de traces

El projecte ha de disposar d'un Pla de Traces d'acord amb els models de documents que disposa l'IMI i on es detalli la informació requerida.

En cas que sigui necessari, el proveïdor haurà de proporcionar un repositori central de traces propi amb garanties de veracitat, d'integritat i confidencialitat.

Adicionalment als requeriments establerts per llei, la granularitat de les traces serà definida d'acord amb els requeriments de l'IMI en base a les seves necessitats concretes i als requeriments interns de l'organització Municipal.



L'IMI definirà per a quins serveis el proveïdor bolcarà la informació recollida sobre el repositori central de traces corporatiu de l'IMI i per a quins serveis el proveïdor haurà de garantir l'accés en mode consulta a tota la informació del seu repositori. El proveïdor haurà de desenvolupar el mecanisme de sincronització d'aquestes traces i implantar-lo.

Les traces del repositori del proveïdor s'hauran de retenir durant un període no inferior a 1 any, que serà revisable en funció de necessitats de cada servei. En cas de tractar dades personals de nivell Alt (segons LOPDGDD), les traces d'accés indicades al RLOPD (article 103) s'hauran de guardar durant un mínim de 2 anys. El proveïdor assegurarà el marcatge de les traces amb requeriments específics de conservació.

4.3.2. Pla d'autoritzacions

El proveïdor haurà de dissenyar el sistema d'autoritzacions per gestionar l'accés al sistema d'informació. Per això, elaborarà un pla d'autoritzacions on s'inclouï la informació referent a la gestió de les autoritzacions dels perfils d'usuari.

El pla d'autoritzacions haurà de recollir el perfilat d'usuaris, persones que autoritzin, circuit d'autorització i els mecanismes amb els que es gestionen les autoritzacions.

4.3.3. Dades de prova

El proveïdor es compromet a assumir tota la responsabilitat en la creació de dades de proves per testejar els serveis. En cap cas s'utilitzaran dades de l'entorn de producció per fer proves.

El proveïdor haurà de contemplar els recursos necessaris per generar els jocs de dades de proves del sistema d'informació. A la fase de Disseny haurà d'establir com es crearan i mantindran aquests jocs de dades per tots els casos d'ús requerits per tal de realitzar les proves necessàries.

En cas que es plantegi emprar dades de l'entorn productiu per generar jocs de dades de proves, aquestes seran les mínimes necessàries i hauran de ser sotmeses a un procés d'ofuscació que haurà de ser aprovat pel propietari de les dades. L'adjudicatari es farà càrrec del desenvolupament dels procediments de tractament de dades (ofuscació, truncament, etc.) en cas que fossin necessaris.

Tota manipulació de dades de l'entorn de producció haurà de ser informada i aprovada pel propietari de les mateixes.

4.3.4. Informe de seguretat

El proveïdor elaborarà, a petició del departament de seguretat, un informe on es detallaran tots els aspectes rellevants sobre Seguretat del seu projecte.

L'estructura d'aquest informe incloent la informació requerida es lliurarà al proveïdor durant les primeres etapes del projecte.

4.4. ALTRES REQUISITS

4.4.1. Idioma

Obligatòriament, l'adjudicatari desenvoluparà els sistemes i interfícies d'usuari externes en català.



**Ajuntament
de Barcelona**

Institut Municipal d'Informàtica
Direcció d'Operacions i Sistemes

Això inclou també la documentació de gestió i documentació tècnica requerida i lliurada durant l'execució del projecte.

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.



5. ORGANITZACIÓ

Amb caràcter general, l'IMI controlarà, mitjançant la figura d'un Cap de Projecte, el compliment dels terminis acordats en el present document.

5.1. MODEL DE RELACIÓ

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

L'adjudicatari pot ampliar, millorar i detallar, partint de les directrius aquí marcades, l'organització proposada i l'esquema específic de la relació amb l'IMI així com els mecanismes de control propis del servei. Es valorarà la proposta de comunicació i coordinació amb l'equip de gestió i control del servei a l'IMI, amb altres departaments de l'IMI i amb altres proveïdors de serveis TIC de l'IMI, en la mesura que s'aconsegueixi un alt nivell d'integració.

L'adjudicatari assignarà a l'IMI persones clau que sostindran el Model de Relació i notificarà a l'IMI les incorporacions o canvis d'aquestes persones, presentant al candidat i qualsevol informació pertinent sobre aquest per a la seva aprovació.

El Model de Relació es basa en els elements següents:

- L'IMI és l'òrgan de l'Ajuntament de Barcelona responsable de definir, impulsar, contractar i executar l'estratègia de provisió de serveis de Tecnologia de la Informació i Comunicacions (TIC).
- L'adjudicatari del servei serà el responsable d'oferir la millor qualitat al cost més competitiu d'acord amb el que estableixi l'ANS corresponent.

Els òrgans de gestió i de relació entre l'adjudicatari i l'IMI s'estructuraran en dos nivells funcionals:

- Comitè de Seguiment: relació tàctica entre l'IMI, l'adjudicatari.
- Seguiment Operatiu: relació operativa entre l'IMI, l'adjudicatari.

Cal que els licitadors detallin a les seves propostes quina és l'organització que proposen per al projecte. Cal que aquesta organització inclogui la figura del Cap de Projecte del proveïdor, que serà l'interlocutor únic entre l'adjudicatari i l'IMI 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 6.1 d'aquest contracte, entre altres.

L'organització del projecte s'haurà d'ajustar-se als requisits mínims que s'especifiquen als següents apartats:



5.1.1. Comitè de Seguiment

Està format pels Caps de Projecte de l'adjudicatari i de l'IMI. Quan calgui, es podrà convidar a les reunions del Comitè de Seguiment als membres de l'equip de projecte necessaris per a tractar en profunditat determinats temes.

La freqüència inicial de les reunions mantingudes pel Comitè de Seguiment durant la fase de recepció del servei serà setmanal i a partir de la finalització d'aquesta fase, serà mensual.

Si així ho estimés convenient, l'IMI podrà demanar canvis en la freqüència de seguiment, així com demanar les reunions extraordinàries que consideri necessàries.

Les funcions principals que ha de realitzar el Comitè de Seguiment són les següents:

- Establiment de mecanismes de control apropiats per a l'adequada supervisió de l'execució del contracte.
- Resolució dels eventuais conflictes tàctics que puguin sorgir en l'execució del contracte.
- Validació de l'activitat realitzada per l'adjudicatari del servei mitjançant la supervisió de l'acompliment global dels nivells de servei i dels compromisos de qualitat establerts; revisió de resultats d'auditories.
- Seguiment de la facturació dels serveis, d'acord amb el contracte.
- Proposta del règim sancionador.
- Comprovació de l'acompliment de les obligacions de l'adjudicatari pel què fa a la confidencialitat i seguretat de les dades.
- Elaboració de propostes i recomanacions de caràcter estratègic.
- Resolució dels conflictes que puguin sorgir en l'execució del servei que requereixin decisions a nivell estratègic.
- Ratificació de les recomanacions de caràcter estratègic proposades.
- Aprovació dels canvis en l'abast del servei i en els ANS que es proposin pel Comitè Operatiu.
- Definició i modificació de les directrius i dels principis de la prestació del servei.
- Elevar les resolucions que comportin modificació del contracte a l'òrgan de contractació per a la seva aprovació.
- Gestió de les penalitzacions



L'adjudicatari haurà de constituir un equip de gestió dirigit pel Gestor del Servei que s'integrarà en el Comitè de Seguiment per als acords i negociacions generals, i els responsables propis de cada àrea pel seguiment dels serveis específics. Per part de l'IMI l'assistent a aquest Comitè serà el Responsable del Contracte, podent ampliar la convocatòria a qui consideri adient.

Li correspon al responsable de l'empresa adjudicatària la preparació de la documentació necessària per al control i seguiment dels serveis del contracte i aixecar acta dels temes i acords de la reunió. L'adjudicatari haurà de posar a disposició de l'IMI els informes preparats per les reunions del comitè de seguiment amb una antelació de 5 dies laborables per tal de procedir a la seva revisió.

5.1.2. Comitè Operatiu

El Seguiment Operatiu del servei es realitzarà mitjançant els equips operatius. Aquests equips tenen com a objectiu realitzar el seguiment diari del servei segons els procediments establerts i tractar les problemàtiques específiques que afectin al servei prestat.

Els equips de Seguiment Operatiu tindran caràcter d'organització formal, que serà definida per a la interacció dels membres de l'equip de l'adjudicatari amb els membres de l'equip de l'IMI, en l'operació diària dels serveis.

L'IMI decidirà la freqüència de reunió dels equips de Seguiment Operatiu i sol·licitarà les reunions extraordinàries que considera necessàries.

De forma extraordinària, i sota la supervisió del Comitè de Seguiment, podrà formar-se un equip de treball de caràcter temporal amb objectius específics acordats prèviament.

Les funcions principals que han de realitzar els equips de Seguiment Operatiu són les següents:

- Realitzar el seguiment de l'operació diària del suport tècnic i de la millora contínua, amb especial atenció en la gestió d'incidències i problemes.
- Desenvolupar i mantenir els procediments operatius necessaris per al correcte funcionament del servei.
- Realitzar el seguiment dels indicadors ANS.

5.2. MODEL DE COMUNICACIÓ I SEGUIMENT

S'hauran de proporcionar els informes de seguiment del servei amb una periodicitat diària, setmanal i mensual, en funció del tipus d'informe i tal com s'identifica per a cadascun d'ells, en les dates assenyalades pel responsable del contracte de l'IMI.

L'objectiu d'aquests informes de seguiment és proporcionar un mètode d'anàlisi efectiu i exhaustiu de la qualitat dels serveis prestats. Els seus principals objectius són els següents:

- Proporcionar informació periòdica dels nivells de servei assolits.
- Identificar i destacar qualsevol necessitat de canvi en el nivell de servei demandat.



- Identificar els fets rellevants i el seu impacte en el nivell de servei.
- Proporcionar informació periòdica sobre els volums reals d'activitat.
- Proporcionar informació periòdica sobre consums reals dels components de la plataforma per mesurar la capacitat i possibles plans de creixement.

Aquests informes de seguiment serviran de base per al desenvolupament de les reunions del Comitè de Seguiment del Servei, descrit anteriorment a l'apartat 5.1.1 del present contracte.

Els procediments de gestió i administració dels informes de seguiment (contingut, format, i periodicitat) s'adaptaran a les necessitats operatives del servei. Al respecte, l'adjudicatari és responsable de:

- Mantenir al dia i actualitzar la documentació de seguiment durant tota la durada del contracte.
- Arxivar tota la documentació generada i/o utilitzada, segons els criteris definits per l'IMI a tal efecte, en suport electrònic i en el sistema que l'IMI determini.

Els informes de seguiment del servei s'elaboraran amb mecanismes que permetin la navegació pels mateixos i facilitin la comparació i encreuament entre els diferents elements de servei mesurats. Aquests s'estructuraran de manera que es faciliti el comentari, per part de l'adjudicatari del servei, dels fets més rellevants durant el període i el nivell de servei assolit durant el mateix.

L'adjudicatari serà responsable d'elaboració i lliurament de, com a mínim, els següents informes de seguiment:

Informe mensual

El propòsit d'aquest informe és proporcionar una visió general del servei proporcionat per l'adjudicatari i contindrà com a mínim:

- Seguiment dels nivells de servei. Visió general del servei assolit per l'adjudicatari a través d'informació quantificada dels ANS i indicadors de cada element de servei.
 - Informació sobre el compliment dels diferents ANS.
 - Gràfiques il·lustratives del nivell d'acompliment assolit per cada ANS indicant la seva evolució històrica. Aquestes gràfiques es mostraran classificades pels diferents elements de servei.
 - Per cada element de servei, i sempre que calgui, s'inclourà una secció de notes reflectint els motius d'incompliment dels objectius dels ANS, així com les mesures correctores que es pensen posar en funcionament per evitar incompliments en el futur.
- Fites i condicionants.



- Activitats no realitzades i previstes pel període.
- Fets importants per al proper període que poguessin afectar al nivell de servei.
- Registre d'activitat
 - Informació quantitativa i qualitativa per cada tipus de servei (suport tècnic, millora contínua i serveis transversals: gestió de serveis TIC, servei de documentació, suport a tercers i planificació, seguiment i control del propi servei)
- Qualitat del servei. Resultats d'avaluacions i propostes de millora sobre l'estructura dels serveis, tant a nivell tècnic com a nivell organitzatiu.
- Estat de capacitat i disponibilitat de la plataforma. Detallant la situació de capacitat i disponibilitat de cada component i anticipant les actuacions requerides i inversions associades per millorar la mateixa.
- Altres anàlisis. El propòsit d'aquesta secció és proporcionar informació addicional, no inclosa en les seccions anteriors, o amb un nivell de detall superior.

Aquest informe s'elaborarà en dues versions, la completa i l'executiva. La versió completa contindrà com a mínim la informació descrita en els punts anteriors i la versió executiva haurà de contenir per cada punt, tota aquella informació de valor estratègic per a la Direcció d'Operacions i Sistemes de l'IMI que li permeti avançar-se a nous escenaris de prestació d'aquests serveis, tant des d'una perspectiva tècnica com de gestió.

És obligació de l'adjudicatari presentar aquest informe en suport electrònic 5 dies abans de les reunions mensuals de seguiment del servei.

Memòria anual

Memòria anual. També s'ha de presentar de manera obligatòria una memòria anual dels serveis que incorporarà els informes anteriors amb la informació acumulada per a tot el contracte i un apartat de problemes dels serveis més rellevants, propostes de millora dels serveis i conclusions.

Informe de Problema

Informe per problema que l'adjudicatari hagi detectat o bé els nivells de suport escalin al servei de suport tecnològic, detallant els esdeveniments, la causa del problema, així com el pla d'actuació i correcció executat o previst.

L'adjudicatari lliurarà altra documentació i informes relatius al servei realitzat que l'IMI pugui necessitar. El contingut i detall de la informació a incloure en aquests informes s'acordarà de mutu acord entre l'adjudicatari i l'IMI.



Informe d'homologació d'un component reutilitzable

Informe de les característiques i funcionalitats de cada component reutilitzable homologat.

L'informe inclourà els resultats de les proves de rendiment efectuades al component, els resultats del pla de qualitat i la documentació que serà posada a disposició de tercers per tal que nous desenvolupaments d'automatismes puguin utilitzar-lo de forma autònoma.

El contingut i detall de la informació a incloure en aquests informes s'acordarà de mutu acord entre l'adjudicatari i l'IMI.

Informe d'una nova avaluació d'automatisme

Informe d'avaluació de la proposta per la implantació d'un automatisme en procés de negoci.

En cas que s'aprovi la viabilitat de la proposta, l'informe inclourà una estimació de la complexitat del procés automàtic a desenvolupar basada en les integracions necessàries, en les excepcions identificades, tant de negoci com d'aplicació, i també identificarà punts del flux del procés on sigui recomanable utilitzar, o desenvolupar, components reutilitzables, l'avaluació d'incloure els indicadors de seguiment (KPI's) com de nivells de servei (SLA's) proposats per negoci, així com d'altres que resultin interessants d'indicar i, també, finalment una estimació del retorn de la seva implantació.

L'adjudicatari lliurarà altra documentació i informes relatius al servei realitzat que l'IMI pugui necessitar.

El contingut i detall de la informació a incloure en aquests informes s'acordarà de mutu acord entre l'adjudicatari i l'IMI.

Tots els informes es lliuraran en format digital.

Es valorarà la proposta d'informes addicionals als demanats sempre que aportin una millora a la gestió del contracte com pot ser un informe per a l'avaluació de la prestació global del servei amb informació relativa a l'assoliment dels objectius i als riscos dels serveis.



6. RECURSOS HUMANS

L'adjudicatari proporcionarà l'equip humà 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.

6.1. FUNCIONS PER PERFIL

A continuació s'identifiquen i es descriuen els perfils a proporcionar per l'adjudicatari:

Perfil	Responsabilitat
Cap de Projecte RPA	<p>Màxim responsable de l'equip de l'adjudicatari i, en conseqüència, de la provisió en temps i qualitat dels serveis inclosos en aquest contracte.</p> <p>Gestionarà l'abast, les persones i organitzacions implicades, els riscos i els recursos necessaris, per tal de dur a terme els objectius del servei sense desviacions.</p> <p>Màxim interlocutor de l'equip, revisa amb la direcció del projecte per part de l'IMI el correcte avenç de les activitats previstes, l'adequació dels recursos humans, i gestiona riscos, desviacions, peticions fora de l'abast inicial, etc.</p> <p>Es tracta d'un perfil sènior amb experiència en la gestió de contractes i la direcció d'un equip de treball.</p> <p>S'encarrega de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Liderar l'equip responsable del projecte per l'assoliment dels objectius• Coordinar totes les parts implicades al projecte• Controlar i gestionar els recursos assignats al projecte, per tal de complir els objectius marcats• Gestionar i identificar les restriccions i riscos del projecte i proposar millores• Identificar i destacar qualsevol necessitat de canvi del nivell de servei demandat• Aplicar i assegurar el pla de qualitat per la direcció de projectes• Participació en l'avaluació de noves propostes d'automatitzacions de processos de negoci• Participar als comitès de seguiment i operatius



Analista Funcional RPA	<p>S'encarrega de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Coordinació i gestió de les àrees involucrades en l'anàlisi d'un procés robotitzat• Planificació de reunions d'anàlisi i seguiment per cada procés• Generació/Revisió de la documentació funcional de cada procés• Gestió proactiva dels riscos i propostes de millora• Gestió d'incidències i canvis• Coordinació i gestió de la gestió de cada procés: usuaris, credencials, accés a aplicacions, dades de prova, accessos a la xarxa, etcètera• Supervisió de les proves i estabilització dels processos productius• Seguiment i documentació operativa de les activitats assignades• Avaluació de la qualitat, suport a problemes detectats durant el desenvolupament d'un procés, així com de la seva execució a l'entorn productiu• Manteniment de la documentació general actualitzada• Generació d'informes de seguiment del servei• Participar als comitès operatius
Arquitecte d'Infraestructura RPA	<p>S'encarrega de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Liderar la solució tecnològica a implementar durant el projecte definint les comunicacions, la seguretat i els diferents components implicats, així com el rendiment global de la solució implantada• Coordinació de les àrees d'infraestructura del projecte• Identificar i gestionar les necessitats tècniques del projecte, tant les actuals com de noves, com les relacionades amb les xarxes de comunicacions, VPN's, clouds, llicenciaments, etcètera• Participació en l'avaluació de noves propostes d'automatitzacions de processos de negoci• Participar als comitès operatius
Consultor RPA	<p>S'encarrega de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Participació en l'avaluació de noves propostes d'automatitzacions de processos de negoci• Generar la documentació necessària conceptualitzant, sintetitzant i generant el document de la proposta AS-IS, per cada nova



	<p>proposta d'automatització, on es detallin de forma objectiva els beneficis de la seva implementació</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proposar millores operatives i tècniques dels processos productius actuals, amb valoracions econòmiques i ROI • Garantir la ràpida presa de decisions, per un banda liderant i dinamitzant els equips assignats al projecte i, per altra banda desenvolupant els elements de comunicació necessaris pel projecte, aportant la seva experiència en el modelat de processos i en la gestió de la millora continua • Participar als comitès operatius
--	---

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

6.2. CARACTERÍSTIQUES PROFESSIONALS

L'experiència professional, i la dedicació mínima estimada que s'exigeix per a cada perfil és:

Perfil	Experiència/Coneixements
Cap de Projecte RPA	<p>Cal que acrediti una experiència mínima de 3 anys en gestió de projectes.</p> <p>Cal, també, que acrediti la seva experiència mitjançant:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificació en UiPath RPA Implementation Manager Foundation • UiPath Developer Foundation
Analista Funcional RPA	<p>Cal que acrediti una experiència mínima de 3 anys fent tasques d'analista funcional en tecnologia UiPath.</p> <p>Cal, també, que acrediti la seva experiència mitjançant:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificació en UiPath RPA Developer Foundation, concretament: l'Advanced RPA Developer • Certificació en UiPath RPA Implementation Manager Foundation • Certificació en UiPath RPA Infrastructure Engineer Foundation
Arquitecte	Cal que acrediti una experiència mínima de 3 anys



d'Infraestructura RPA	<p>fent tasques d'arquitecte d'infraestructura en entorns RPA i, també, experiència en infraestructures cloud.</p> <p>Cal, també, que acrediti la seva experiència mitjançant:</p> <ul style="list-style-type: none">• Certificació en UiPath RPA Solution Architect Foundation
Consultor RPA	<p>Cal que acrediti una experiència mínima de 3 anys fent tasques de consultoria en projectes RPA.</p> <p>Cal, també, que acrediti la seva experiència mitjançant:</p> <ul style="list-style-type: none">• Certificació en UiPath RPA Business Analyst Foundation

Els licitadors concretaran en la forma que s'indica en el plec de clàusules administratives particulars, la composició de l'equip de treball que posaran a disposició del contracte, acreditant que tenen l'experiència professional exigides en el quadre anterior.

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

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'IMI 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'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, 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.



7. CONDICIONS D'EXECUCIÓ

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

7.1. LLOC I HORARI DE PRESTACIÓ DEL CONTRACTE

L'equip realitzarà la prestació del servei des de les seves instal·lacions.

En les ocasions que ho requereixin, es podrà demanar el desplaçament a les oficines de l'IMI per a la prestació d'aquell servei que sigui necessari, essent obligació de l'adjudicatari l'aportació de les eines que siguin necessàries per a la prestació d'aquest.

El proveïdor haurà d'aportar medis logístics suficients per a la prestació del servei des de les seves instal·lacions.

La connexió amb l'IMI es podrà fer amb les següents alternatives:

- Mitjançant un enllaç dedicat amb algun dels operadors existents en el mercat. Correran a càrrec de l'adjudicatari els costos derivats de qualsevol actuació necessària per a la posada en marxa de la connexió: esteses de fibra i electrònica addicional, manipulacions de connexions de fibra a la via pública, etc.
- A través d'una connexió al servei Macrolan o VPN de l'adjudicatari actual o del contracte del GIX municipal i amb una connexió d'ample de banda suficient per a garantir un adequat rendiment. L'enllaç a establir serà una connexió Ethernet amb separació i translació d'adreces en el costat de l'adjudicatari. Correran a càrrec de l'adjudicatari els costos derivats de qualsevol adquisició o actuació necessària per a la posada en marxa de la connexió. També serà al seu càrrec la quota mensual de la línia a contractar.
- Alternativament, mitjançant solució VPN (lan-to-land, si son servidors) o VPN-Client si es per a usuaris remots, sobre l'accés a Internet existent a les dependències de l'IMI d'acord amb la normativa establerta per l'IMI per a l'accés remot als seus sistemes d'informació. És responsabilitat de l'adjudicatari la contractació i manteniment del seu accés a Internet així com disposar d'un equip que suporti aquest tipus de connexions i d'un ample de banda suficient en aquesta línia.

En cas de dificultats per a l'establiment d'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.

Sempre que hi hagi urgències, o no s'hagi pogut establir la connectivitat, l'adjudicatari tindrà la responsabilitat de prestar el servei amb els mitjans que consideri oportuns, podent fer ús temporalment de zones de treball per a tal.

Les llicències de software necessàries per desenvolupar el servei van a càrrec de l'adjudicatari.

L'adjudicatari prestarà els seus serveis de dilluns a divendres de 8:00h a 17:00h.

En casos excepcionals o de forma prèviament planificada, es podrà requerir l'execució de determinats serveis fora de l'horari normal.



Aquests casos excepcionals poden venir produïts, per exemple, per:

- Emergències i/o esdeveniments importants de la ciutat de Barcelona.
- Projectes crítics i/o d'obligat compliment amb imprevistos.
- En desplegaments crítics que es realitzen fora de l'horari de servei, per tal de minimitzar l'impacte al ciutadà.
- Suport funcional a operacions especials de la plataforma.
- Incidències i problemes d'especial impacte i gravetat

En aquests casos, el licitador haurà d'assumir el cost econòmic com a servei bàsic d'aquest contracte sense que s'incrementi el cost de l'import adjudicat.

7.2. DURADA DEL CONTRACTE

Aquest contracte tindrà vigència a partir del dia següent a la seva formalització i amb durada d'un any.

7.3. TERMINIS D'EXECUCIÓ I FITES DE FACTURACIÓ

Les fites i el percentatge del total de l'import del contracte que es facturarà per cada una d'elles, així com els terminis d'execució són els que s'indiquen a la següent taula:

Activitat	Import facturable	Fita associada	Període màxim acabament fites
Per l'anàlisi de cada nou procés de negoci a avaluar	16,91% per la totalitat del anàlisi realitzats	Entrega de la documentació generada resultant de l'anàlisi de l'automatització del procés de negoci proposat	Als 10 dies, des del primer contacte amb els implicats en la petició de l'avaluació
Per la pujada, en entorn productiu, d'un agent robot orquestrat	83,09% per la totalitat de robots orquestrats	Posada en entorn productiu de l'agent robot	Als 5 dies, des del moment en que es formalitza la petició

Durant l'execució del contracte l'adjudicatari facturarà quan assoleixi cada fita i/o terminis parcials descrits a la taula anterior.

S'entén que qualsevol fita és assolida quan ha estat validada i formalment acceptada per part del Cap de Projecte de l'IMI. Això es justificarà amb la signatura per part del Cap de Projecte de l'IMI de la corresponent acta d'acceptació.



7.4. GARANTIA

L'adjudicatari es responsabilitzarà del manteniment dels components reutilitzables i donarà servei de garantia durant un període mínim de sis mesos des del moment en que s'hagi homologat cada component.

Durant aquest període l'adjudicatari estarà obligat a resoldre les anomalies detectades imputables a l'adjudicatari.

Aquesta garantia inclourà la correcció d'errors detectats posteriorment, per mal funcionament o perquè no s'han cobert les funcionalitats requerides, que es posin de manifest en el funcionament de les aplicacions, o que es descobreixin posteriorment, així com la correcció de la que tingui deficiències.

Els productes lliurats com a conseqüència de la correcció d'errors, es faran de conformitat amb el present plec i, per tant, gaudiran d'un nou període de garantia.

La resolució d'incidències relacionades amb la garantia es farà segons els nivells de servei definits a l'apartat 7.9 d'aquest plec.

7.5. PLA DE RECEPCIÓ DEL SERVEI

Durant el primer mes, a partir de l'inici del contracte, es farà la transferència de coneixement del servei actual mitjançant sessions planificades entre l'IMI i l'adjudicatari actual, i el nou adjudicatari. Durant aquest període la responsabilitat del servei serà del nou adjudicatari, encara que no li serà exigint el compliment dels Nivells de Servei del contracte durant aquest temps.

La dedicació per part del nou adjudicatari a la presa de coneixements mitjançant les reunions seran sense cost per l'IMI.

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 pactats o els que s'hagin ofert en cas de millora, amb les conseqüències previstes al règim sancionador en cas d'incompliment.

Els licitadors han de presentar un Pla de Recepció del Servei en el conjunt de documentació tècnica que es detalla al punt "Proposta Tècnica", amb el detall suficient que permeti la valoració de la seva viabilitat, amb la definició d'activitats, tasques, planificació i seguiment i amb la definició de la seva estructura organitzativa, recursos i procediments.

7.6. PLA DE DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

Li correspon a l'adjudicatari elaborar el Pla de Devolució del Servei sobre el conjunt dels treballs previstos en el plec per si es dona la hipòtesi de canvi d'operador a la finalització d'aquest contracte o de les seves pròrrogues, si és el cas. El disseny d'aquest Pla de Devolució és una obligació inherent al contracte, per tant es realitzarà sense càrrec a l'IMI, en el període màxim de 6 mesos a partir de l'inici del contracte i estarà basat en la seva proposta presentada en la fase de licitació.



En cas que aquest Pla de Devolució s'hagi de dur a la pràctica materialment, aspecte que es decidirà en el seu moment, l'adjudicatari resta obligat a realitzar-lo en funció de cada perfil professional i terminis previstos sense càrrec adicional al contracte.

La proposta del Pla de Devolució del Servei que es presenti en la fase de licitació i sobre la qual és basarà el Pla de Devolució definitiu, ha de complir aquests requisits:

- El termini d'execució serà de 15 dies abans de la finalització del contracte, o el que hagi ofert l'adjudicatari en cas de millora
- L'adjudicatari proveirà al contracte l'equip necessari per l'acompliment del servei demanat.
- El traspàs es realitzarà durant l'horari de prestació del servei definit i a les oficines de l'IMI.
- Tots els serveis i components tècnics a traspassar hauran de tenir actualitzada la documentació ja que és obligació del contracte tal com es detalla en els punts precedents.
- Durant l'execució del Pla de devolució l'adjudicatari actual ha d'assegurar la continuïtat del servei amb el compliment dels ANS establerts i fins la plena assumpció per part del nou adjudicatari.

Els licitadors han de presentar aquest Pla de Devolució del Servei en el conjunt de documentació tècnica que es detalla al punt "Proposta Tècnica", amb el detall suficient que permeti la valoració de la seva viabilitat, amb la definició d'activitats, tasques, planificació i seguiment i amb la definició de la seva estructura organitzativa, recursos i procediments

7.7. PLA DE QUALITAT

L'adjudicatari haurà de definir i documentar, durant el primer mes de la vigència del contracte, segons els punts que s'indiquen a continuació, un Pla de Qualitat específic que asseguri la qualitat dels serveis oferts.

El Pla de Qualitat inclourà tots els requisits definits en el present plec per part de l'IMI.

Els punts que s'indiquen a continuació seran els índexs que, com a mínim, ha d'emplenar l'adjudicatari per als serveis descrits a l'apartat 3.1 del present contracte:

- Cicle de Vida d'un servei:
 - Checkpoints.
 - Rols responsables de cada tasca o activitat.
- Gestió de la Configuració, que assegura que els canvis no afecten els nivells de qualitat del servei.
- Resolució dels problemes relatius a la gestió del servei.
- Control de la traçabilitat de les llicències



- Les relatives a les tasques d'homologació de nous components reutilitzables, així com de la documentació associada a cada un d'aquests.
- Revisions internes que assegurin que les tasques i/o activitats es realitzen d'una forma sistemàtica i periòdica.
- Procediments que assegurin que la documentació s'ha actualitzat d'acord amb els canvis o peticions realitzades al llarg del cicle de vida del servei.
- Procediments que assegurin que les aplicacions s'han actualitzat d'acord amb els canvis o peticions realitzades al llarg del cicle de vida del servei.
- Gestió de la documentació i dels requeriments del servei.
- Regles i procediments que garanteixin la millora contínua del servei.
- Planificació de les auditories internes que assegurin l'adequada documentació dels resultats i accions dutes a terme.
- Mètriques i indicadors.
- Pla de validació de la qualitat.
- Gestió de les responsabilitats relatives a l'actualització del Pla de Qualitat.
- Gestió de riscos que possibiliti una reducció o eliminació dels possibles impactes en el servei.
- Plans de continuïtat del servei, com que el servei podrà ser restaurat en cas de produir-se incidències en el mateix.
- Pla de formació que cobreixi les necessitats dels rols responsables implicats en el servei.

Els rols responsables de l'execució de les activitats detallades en el Pla de Qualitat, el Assegurament de la Qualitat i les Auditories internes, han d'estar reflectits en l'apartat corresponent a recursos.

Els licitadors han de presentar aquest Pla de Qualitat en el conjunt de documentació tècnica que es detalla al punt "Proposta Tècnica", amb el detall suficient que permeti la valoració de la seva viabilitat, coherència, realisme, estructura organitzativa.

7.8. 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.

L'IMI procedirà a l'avaluació d'aquesta qualitat mitjançant:

1. El rebuig o la no acceptació de les tasques determinades en l'ordre de treball que no hagin acreditat l'entrega del programari i la documentació associada. Sempre, i en tot cas, s'haurà d'entregar com a part del programari i la documentació, un Informe del Resultat de l'Execució de les proves, juntament amb el seu enregistrament (possibles opcions: fitxer de



resultats generat per una eina de testing, lliurament d'un fitxer log, captura de finestres amb el resultat de les proves, etc.), i es presentarà a l'equip de l'IMI per a la seva consideració i validació en cas que ho consideri necessari.

2. 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.

7.8.1. Auditories

7.8.1.1. Introducció

L'IMI, en funció del desenvolupament del contracte, pot exigir la realització, sense càrrec per l'IMI, d'auditories sobre el conjunt del seu treball des de la vesant de qualitat.

L'auditoria ha de servir per millorar la qualitat del servei entesa com la millora del procediment del manteniment d'aplicacions.

L'auditoria, en cas que s'exigeixi, ha de complir els següents requisits:

- Periodicitat: semestral
- Abast: totalitat de les aplicacions
- Serveis a auditar: Nivells de servei exigibles; documentació, homologació i manteniment dels components reutilitzables; documentació dels nous processos de negoci avaluats; pla de qualitat del servei.
- Equip: Empresa externa i independent.
- Resultat: informe d'auditoria.

7.8.1.2. Objectiu de les Auditories

L'objectiu de les Auditories i Revisions de Qualitat dels Serveis Contractats és proporcionar visibilitat i control a la Direcció de l'IMI, sobre el grau de compliment dels adjudicataris amb els aspectes formals del servei.

Els aspectes més rellevants a verificar des del punt de vista d'Auditoria són:

- Verificació del compliment del Pla de Qualitat de Servei, de les condicions contractuals i dels procediments de treball establerts.
- Pla de Qualitat del Servei: fent especial èmfasi en els mecanismes d'assegurament de la qualitat proposats per l'adjudicatari per a les seves pròpies activitats (controls, revisions, proves, auditories internes de l'adjudicatari, etc.).
- Condicions contractuals: verificant, entre altres aspectes, el compliment dels requisits d'infraestructura (entorns, eines, comunicacions, etc.), Requisits de personal i requisits de seguretat inclosos en el contracte.



- Procediments de treball: verificant el compliment del Model Operatiu i els procediments definits per a la prestació del servei (activitats, i lliurables).

Els aspectes més rellevants a verificar des del punt de vista d'una revisió són:

- Revisió del compliment i execució del Pla d'Acció proposat per a la seva esmena.

7.8.1.3. Procediment d'Auditoria

L'adjudicatari cooperarà en l'auditoria, responnent immediatament a les informacions demanades per a l'execució de mateixa, i auxiliant als auditors en el que considerin necessari.

Tota informació addicional o canvis de conducció d'un procés o com a resultat d'auditoria, serà considerada informació confidencial, segons els termes i condicions del Contracte.

La realització de l'auditoria en cap moment no eximirà l'adjudicatari del compliment dels compromisos derivats de la prestació dels serveis d'acord amb els termes inclosos en aquest Plec.

Els costos dels mitjans emprats per l'adjudicatari associats a les auditories no podran ser repercutits en cap cas a l'IMI.

7.8.1.4. Resultats de l'Auditoria

L'auditoria es realitzarà mitjançant revisions dels diferents aspectes que es contemplen en aquest plec, en el pla de qualitat del servei, en el grau de compliment de l'ús de la metodologia de ADINET, en el pla de qualitat, formació, model de prestació del servei, així com qualsevol altre pla detallat en aquest plec. L'equip auditor buscarà la conformitat amb els aspectes establerts en aquests documents. Per a cada aspecte revisat existiran quatre possibles valoracions:

- **Conformitat:** si es compleix completament amb el que indica aquests documents.
- **No Conformitat Major:** si hi ha evidències d'incompliment de requisits relacionats amb el Cicle de Vida del Desenvolupament i Manteniment, els procediments vigents en el moment d'execució de l'auditoria relatius als serveis d'aquest plec i aspectes de Seguretat que incideixen directament en la prestació del servei (Documentació i Lliurables, Gestió de la Configuració, Traçabilitat, Gestió de Riscos i Problemes, Seguretat Físic-Lògica, etc.)
- **No Conformitat Menor:** si hi ha evidències d'incompliment de requisits no relacionats amb el Cicle de Vida del Desenvolupament i Manteniment i els procediments vigents en el moment d'execució de l'auditoria relatius als serveis d'aquest plec que incideixin directament en la qualitat del servei (organigrama,



Responsabilitats, Rols, pla de recursos, Temes Laborals i Subcontractacions, Certificacions, Acords de Confidencialitat, Auditories internes de l'adjudicatari, comunicacions, etc.)

- **Observació:** adicionalment, s'inclouran com "observació" aquells fets identificats que afectin o puguin afectar, segons el parer de l'equip auditor, a la qualitat del servei, però que no suposin un incompliment formal dels compromisos establerts. Les observacions identificades en un informe d'Auditoria podrien derivar a No Conformitats en futures auditories si no s'esmenen".

A la finalització de l'auditoria les parts revisaran les desviacions i / o observacions detectades respecte a l'acordat en el present contracte. L'adjudicatari haurà d'establir un pla d'acció amb:

- Accions per assegurar que les desviacions i / o observacions detectades es corregeixin.
- Identificació de responsables i dates límit per l'execució de les accions.

L'adjudicatari haurà de presentar a l'IMI el pla d'acció en el termini d'un mes des de la comunicació dels resultats finals de l'auditoria. Serà responsabilitat de l'adjudicatari la realització de les accions en els terminis establertes en el pla d'acció.

7.8.1.5. Resultats de la Revisió

Alternativament a les auditories completes, l'IMI podrà realitzar una revisió de l'execució del pla d'acció proposat després dels resultats de l'auditoria del període anterior.

El mètode consistirà en la revisió del pla d'acció de cadascuna de les No Conformitats detectades i també es revisaran algunes de les observacions.

S'avaluarà amb una valoració entre 0 i 5 l'estat de l'acció corresponent, si l'acció s'obté un valor de 3 o més, es donarà com a vàlida el pla d'acció i per tant "tancada la No Conformitat".

7.9. NIVELLS DE SERVEI EXIGIBLES

L'acord de Nivell de Servei s'ha elaborat tenint en compte els següents criteris:

- La definició de les activitats i funcions responsabilitat de l'adjudicatari.
- L'establiment d'indicadors de qualitat del servei prestat, de manera que l'IMI pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i que l'adjudicatari tingui una base per a la correcció de les eventuais deficiències en la prestació, i per a la millora dels seus processos i organització.



La periodicitat de les mesures dels nivells d'acord de servei a nivell de compliment contractual, i per tant subjecte a possibles penalitzacions, serà trimestral, tot i que mensualment es farà un seguiment al Comitè de Seguiment del contracte.

Els nivells de servei requerits fan referència als valors de la mesura assolits durant un període de temps determinat. Depenent de l'indicador el període serà mensual i/o acumulats amb mesures de mesos anteriors.

A l'inici del contracte es realitzarà la definició de cadascun dels indicadors de nivell de servei indicant la forma exacta de com es realitzarà el càlcul. L'adjudicatari utilitzarà aquesta base de càlcul per realitzar els càlculs de compliment dels ANS i per generar els informes corresponents que seran avaluats i consensuats conjuntament.

Al llarg de la vida del contracte, l'IMI es reserva el dret a afegir o eliminar nivells de servei, segons les necessitats, d'acord amb l'adjudicatari.

Es valoraran les propostes de millora dels nivells de serveis mínims exigits en aquest apartat que els licitadors incloguin en les seves propostes tècniques.

A continuació es descriuen els nivells de servei requerits en aquest contracte:

7.9.1. Tasques de suport tècnic: gestió i resolució de les incidències relacionades amb la plataforma del servei transversal d'RPA

Resolució d'incidències	Temps de resposta	Temps de diagnòstic	Temps de resolució	Perfil mínim de suport assignat
Incidència crítica	1 hora	4 hores	8 hores	Arquitecte d'Infraestructura i Analista Funcional
Incidència greu	2 hores	8 hores	22 hores	Arquitecte d'Infraestructura i Analista Funcional
Incidència normal	4 hores	16 hores	40 hores	Arquitecte d'Infraestructura i Analista Funcional

Tipus d'incidències:

- Incidència crítica: El sistema no funciona o una de les funcionalitats bàsiques no funciona. Implica una aturada en l'operativa normal de funcionament del servei.
- Incidència greu: El sistema o una de les seves funcionalitats té una anomalia important, però no impedeix l'operativa del servei.
- Incidència normal: El sistema o una de les seves funcionalitats té una incidència, diferents a les anteriorment descrites.



Franges de temps:

- Temps de resposta. És el temps transcorregut des que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que un tècnic qualificat es posa en contacte amb el responsable de l'aplicació o la persona que es designi.
- Temps de diagnòstic. És el temps transcorregut des que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que l'adjudicatari fa un diagnòstic del problema.
- Temps de resolució. És el temps transcorregut des que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que es considera tancada pel responsable de l'aplicació o la persona que es designi.

El temps de resposta, diagnòstic i resolució es compta sobre l'horari de 8:00 a 17:00 de dilluns a divendres. Notar que en el cas de les incidències, el temps de resposta és acumulatiu: és a dir, que tots els temps comencen a comptar des de l'inici de la comunicació de la incidència. En aquest cas, una millor resposta en un temps, dona més marge en els temps de resposta posterior.

7.9.2. Homologació i documentació d'un nou component reutilitzable

Cada nou component homologat haurà de superar, com a mínim, les següents fases:

- Proves de rendiment
- Pla de qualitat definit per la homologació d'un nou component reutilitzable

Un cop superades les anteriors fases l'adjudicatari del present contracte acceptarà la homologació del nou component documentant-lo i mantenint-lo, alhora de posar-lo a disposició de tercers per la seva utilització en futurs desenvolupaments.

Per evitar retards s'exigirà que, des de la petició d'homologar un nou component fins a la posada a disposició de tercers, com a molt transcorrin 5 dies hàbils.

A més a més, cal que el licitador documenti les funcionalitats, flux de treball i procediments desenvolupats que defineixin perfectament el passos del nou component homologat per tal de ser avaluat abans de ser posat a disposició de tercers.

7.9.3. Informe d'anàlisi sobre la viabilitat d'implantació d'un nou procés automàtic

Els informes resultants d'un anàlisi viable inclouran, com a mínim, els següents punts:

- Complexitat estimada de l'automatisme a implementar
- Integracions necessàries entre aplicacions i sistemes d'informació
- Excepcions de negoci identificades
- Excepcions d'aplicació identificades
- Identificació de punts del flux del procés on sigui recomanable utilitzar, o desenvolupar, components reutilitzables
- Avaluació d'incloure els indicadors (KPI's) o nivells de servei (SLA's) proposats per negoci, així com la proposta d'incloure altres que es consideri que resultin interessants



- Estimació del retorn de la inversió en cas de la seva implantació

Aquesta avaluació servirà com una "guia de bones pràctiques", a disposició del Negoci, per tal d'orientar-lo en la seva definició, a alt nivell, facilitant les tasques de definició de l'automatisme, si es que finalment es decideixi portar a terme la seva implementació

Per evitar retards s'exigirà que, des del primer contacte amb els implicats en la petició de l'avaluació, com a molt transcorrin 10 dies hàbils.

7.9.4. Disponibilitat de la plataforma d'Orquestració

La disponibilitat d'un servei és un dels principals indicadors del seu correcte manteniment, si no el principal d'ells. La disponibilitat es mesura com el percentatge entre el quocient del temps total de prestació del servei menys el temps que ha estat aturat el servei, i el temps total de prestació del servei, tal i com es mostra a la següent fórmula:

$$\text{Disponibilitat [\%]} = 100 \times \frac{\text{temps total} - \text{temps aturat}}{\text{temps total}}$$

La disponibilitat de la plataforma d'orquestració del servei ha de ser, com a mínim, del 99%.

8. 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 per aquesta contractació.

El licitador haurà de presentar la seva oferta en format electrònic, on tots els arxius han d'estar en format Word, Excel, Power Point, MSPROJECT o ACRBAT, d'acord amb els formats que admet la Plataforma Electrònica de Contractació de l'Ajuntament de Barcelona i complint amb els requeriments tècnics exigits al plec de clàusules administratives particulars.

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

Es presentaran dos sobres electrònics, el sobre electrònic AB on s'inclourà la documentació que haurà de ser valorada segons els criteris de judici de valor assenyalats en les clàusules del plec de clàusules administratives particulars, i el sobre electrònic C que haurà de contenir la documentació que haurà de ser valorada segons els criteris avaluables de forma automàtica assenyalats en les clàusules del plec de clàusules administratives particulars que regeixen per aquesta contractació.

A cada sobre electrònic s'ha d'incorporar una relació, en full independent, dels documents que hi conté ordenats numèricament, especialment en el **sobre electrònic AB** ja que aquest ha de respondre a les explicacions i compromisos sobre tots i cadascun dels criteris de valoració subjectius definits.

En el sobre electrònic AB s'inclourà a banda de la documentació administrativa requerida al plec de clàusules administratives particulars, la documentació següent indexada de manera que faciliti la seva localització, per a cada apartat i entre parèntesi s'ha indicat el nombre màxim de pàgines de què pot constar, tipus de lletra Arial o Times New Roman, grandària 12 i interlineat simple:



- **Resum executiu (màxim 5 pàgines)**

Resum per a la direcció dels continguts més significatius de la proposta del projecte, destacant-ne els recursos i les propostes de valor afegit referents, sobretot, al Model de Relació, al Model del Pla de Qualitat i al Model de Comunicació i Seguiment.

- **Planejament general del projecte (màxim 10 pàgines)**

En aquesta secció el licitant ha d'exposar el seu enteniment del projecte i les línies principals de la seva estratègia per afrontar-lo tenint en compte els requeriments exposats en el plec de prescripcions tècniques. El licitador presentarà els diagrames i esquemes que cregui necessaris i que ajudin a visualitzar el grau de comprensió de la solució.

- **Model de Relació (màxim 10 pàgines)**

En aquest apartat es valorarà el detall, la qualitat i l'adaptació a les necessitats de l'IMI del model de relació realitzada per l'empresa licitant.

S'atorgarà millor puntuació a les propostes que presentin una millora del model organitzatiu en relació al Model de relació, agafant com referència allò exigint a l'apartat 5.1 del Plec de Prescripcions Tècniques.

- **Nivells de servei exigibles (màxim 2 pàgines)**

El licitant presentarà la seva proposta explícita de millora dels nivells de serveis mínims exigits d'acord a la clàusula 7.9 d'aquest plec de prescripcions tècniques, si és el cas.

- **Proposta Model de Prestació del Servei (màxim 5 pàgines)**

La proposta de model de prestació del servei ha de detallar els instruments de coordinació, comunicació i seguiment amb l'equip de gestió i control del servei a l'IMI, amb altres departaments de l'IMI i amb altres proveïdors de serveis TIC de l'IMI, sempre respectant els requeriments de l'apartat 5 del plec de prescripcions tècniques i fent especial èmfasi en el nivell d'integració dels equips de treball implicats.

La proposta de model de prestació del servei ha de detallar els instruments de coordinació, comunicació i seguiment amb l'equip de gestió i control del servei a l'IMI, amb altres departaments de l'IMI i amb altres proveïdors de serveis TIC de l'IMI, fent especial èmfasi en el nivell d'integració dels equips de treball implicats i en la seva proposta de millora referent als informes d'avaluació de la prestació global del servei i en la seva proposta de millora referent als informes d'avaluació de la prestació global del servei.

- **Pla de Qualitat (màxim 10 pàgines)**

En aquest apartat es valorarà el detall, la qualitat i l'adaptació a les necessitats de l'IMI del model del Pla de Qualitat realitzada per l'empresa licitant.

S'atorgarà millor puntuació a les propostes que presentin una millora del model organitzatiu en relació al Model del Pla de Qualitat, agafant com a referència allò exigint als apartats 7.7 i 7.8 del Plec de Prescripcions Tècniques.



- **Model de Comunicació i Seguiment (màxim 10 pàgines)**

En aquest apartat es valorarà el detall, la qualitat i l'adaptació a les necessitats de l'IMI del model de comunicació i seguiment realitzada per l'empresa licitant.

S'atorgarà millor puntuació a les propostes que presentin una millora del model de comunicació i seguiment del servei, agafant com referència allò exigint a l'apartat 5.2 del Plec de Prescripcions Tècniques

Altra informació que el licitador consideri rellevant per fer més comprensible la seva proposta.

En el sobre electrònic C s'inclourà la documentació que s'especifica en el plec de clàusules administratives particulars.



9. CONDICIONS GENERALS D'EXECUCIÓ

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

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

L'IMI, com a Organisme Autònom de caràcter administratiu de l'Administració Local depenent de l'Ajuntament de Barcelona, es troba subjecte al Principi de Legalitat i posa especial èmfasi en el compliment de les obligacions legals que es deriven 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. Pel que fa als aspectes propis de seguretat, quan per l'objecte del contracte sigui d'aplicació, es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 3/2010 de 8 de gener pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'Àmbit de l'Administració Electrònica.

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 (LOPDGDD).

A les diferents clàusules d'aquesta secció es fa referència a Ajuntament de Barcelona, Administració Municipal i IMI indistintament. De conformitat als seus estatuts s'ha d'entendre que l'IMI actua als efectes d'aquest contracte en nom i representació de l'Ajuntament de Barcelona i de l'Administració Municipal, pel que fa referència als fitxers, sistemes d'informació i/o infraestructures.

9.2. 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.

L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer com a conseqüència de la participació en la present licitació, o, amb ocasió del compliment del contracte, que no podran copiar o utilitzar com a finalitat diferent a les que la informació te designada.

Quan l'objecte del contracte sigui la construcció i/o el manteniment de Sistemes d'Informació i/o Infraestructures Tecnològiques, el deure de secret inclou als 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 a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

Un cop finalitzat el present contracte, l'empresa contractada es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar a l'Ajuntament de Barcelona, d'acord amb allò que s'estableixi legalment o les indicacions que en aquell moment li transmeti aquest Ajuntament, tota la informació facilitada per aquesta administració, així com qualsevol altra producte obtingut com a resultat del present contracte.

9.3. CLÀUSULA PER ACCESSOS POTENCIALS

En aquesta contractació no es preveu tractament de dades personals per part de l'empresa contractista.

Per a l'execució de les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest contracte, el personal de l'empresa contractista no pot accedir a les dades de caràcter personal que figuren als arxius, documents i sistemes informàtics de l'òrgan de contractació.

No obstant el que estableix el paràgraf anterior, quan el personal de l'empresa contractista accedeixi a les dades personals incidentalment, estarà obligat a guardar secret fins i tot després de la finalització de la relació contractual, sense que en cap cas pugui utilitzar les dades ni revelar-les a tercers.

L'empresa contractista ha de posar en coneixement dels seus treballadors els deures i obligacions establerts anteriorment.

L'empresa contractista ha de posar en coneixement de l'òrgan de contractació, de forma immediata, qualsevol incidència que es produeixi durant l'execució del contracte que pugui afectar la integritat o la confidencialitat de les dades de caràcter personal. Aquesta incidència s'haurà d'anotar al Registre d'incidències.

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

9.4. CLÀUSULA PROGRAMARI I METODOLOGIA DE DESENVOLUPAMENT

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

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

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



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

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

9.5. CLÀUSULA DE COMUNICACIONS EXTERNES

Si escau, 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.

La gestió dels certificats es realitzarà d'acord amb l'estàndard per la protecció i custòdia dels certificats digitals establert per IMI-Seguretat.

9.6. CLÀUSULA DE SEGURETAT DELS EQUIPS, PROGRAMES I INFORMACIÓ

L'empresa contractada es compromet a vetllar per la seguretat dels equips on es trobin instal·lats els programes, bases de dades i informació de l'Administració Municipal, així com per la seguretat en els canals de comunicació emprats. Per tant, prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament dels programes i bases de dades utilitzades i que són propietat de l'Administració Municipal.

L'adjudicatari serà responsable de la instal·lació i actualització de programes de protecció antimalware de les màquines que suporten serveis de l'IMI segons es recull al marc normatiu del l'IMI.

9.7. CLÀUSULA DE PERSONAL EXTERN

El Cap responsable de contracte de l'empresa contractada durà a terme de forma correcta la gestió del personal i els aspectes relacionats amb la seguretat de la informació.



L'empresa contractada està obligada a implantar els mecanismes i controls necessaris per a garantir la confidencialitat, privacitat, integritat i continuïtat de la informació de l'Administració Municipal, i de donar-los a conèixer al seu personal.

El Cap responsable de contracte de l'empresa contractada, abans de l'inici de la prestació del servei objecte del contracte, haurà de notificar al seu personal qualsevol obligació a la que l'empresa estigui sotmesa per contracte, formar al seu personal en la política i instruccions de l'Administració Municipal que els sigui d'aplicació, i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Administració Municipal. L'empresa contractada haurà de mantenir disponible en tot moment la informació o treballs resultants de l'objecte del contracte, amb la finalitat de comprovar el compliment de les mesures i controls previstos en aquest apartat.

El Cap responsable de contracte de l'empresa contractada haurà de mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indica la data en que van rebre la formació en política i instruccions de l'Administració Municipal, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

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

9.8. GESTIÓ D'INCIDENTS

L'adjudicatari informarà a l'IMI-Seguretat de qualsevol incident de seguretat, seguint el Procediment de Notificació i Gestió de Incidències de Seguretat TIC de l'Ajuntament de Barcelona establert en l'IMI.

L'adjudicatari col·laborarà amb l'IMI-Seguretat en la resolució de qualsevol incident produït en el seu entorn, proporcionant totes les evidències requerides.

L'adjudicatari establirà els mecanismes adients perquè en cas d'incident de seguretat, i si es considera necessari, el personal de l'IMI-Seguretat pugui accedir a les instal·lacions del proveïdor de forma immediata.

9.9. ANÀLISIS FORENSES

L'execució d'anàlisis forenses és responsabilitat exclusiva de l'IMI-Seguretat. L'adjudicatari haurà de col·laborar proporcionant la informació requerida i els coneixements de les plataformes i tecnològics que facin falta. Les peticions de col·laboració es realitzaran a través dels procediments que s'acordin entre IMI-Seguretat i el Proveïdor.



**Ajuntament
de Barcelona**

Institut Municipal d'Informàtica
Direcció d'Operacions i Sistemes

Aquest plec de prescripcions tècniques ha estat emès en data 29 de setembre de 2021 pel Sr. Jordi Rodríguez Masip, tècnic responsable del contracte, adscrit a la Direcció d'Operacions i Sistemes de l'IMI, i amb el vistiplau de,

Amparo Rodríguez Rodríguez

Directora d'Operacions i Sistemes de l'IMI

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.



10. ANNEX I: 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:

jrodriguezma@bcn.cat.

A l'assumpte del correu indicar:

Servei Transversal de Robotització Automàtica de Processos (RPA) (Exp. M0116)

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

A causa de les mesures de seguretat i prevenció ocasionades per la crisi sanitària de la COVID-19, no es convocarà una sessió informativa per aquesta licitació. Per tal que els licitadors interessats en presentar oferta, puguin aclarir tots els dubtes que els hi sorgeixin, l'IMI posa a disposició dels licitadors la bústia de correu abans indicada per qüestions tècniques i la de imi_gestio_contractacio@bcn.cat, per consultes de caire administratiu.

Les consultes rebudes dins dels 5 dies hàbils anteriors a la data de finalització d'entrega de les proposicions seran solucionades i publicades al perfil del contractant de l'IMI:

(https://contractaciopublica.gencat.cat/perfil/BCN_IMI/customProf).