



**Ajuntament  
de Barcelona**

**Institut Municipal d'Informàtica**  
*Direcció d'Operacions i Sistemes*

# **Plec de prescripcions tècniques per al contracte de subministrament de serveis per a l'estandarització de 82 Escoles Bressol Municipals de la ciutat de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible**

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



## **Índex**

1. Introducció .....	3
2. Objecte .....	3
3. Abast.....	4
4. Condicions d'execució .....	6
5. Model de relació.....	10
6. Pressupost, oferta econòmica i facturació .....	11
7. Proposta tècnica .....	11
8. Clàusules generals de seguretat.....	12
ANNEX: DUBTES I ACLARIMENTS.....	17



## 1. Introducció

L'Institut Municipal d'Informàtica (en endavant IMI) de l'Ajuntament de Barcelona té la necessitat d'abordar un procés d'estandarització des del punt de vista TIC de les Escoles Bressol Municipal (en endavant EBM) per tal de que aquests centres es puguin gestionar com la resta de centres corporatius municipals.

En l'actualitat ja s'han dut a terme les dues primeres fases, on s'han estandaritzat 19 d'aquestes EBM i on s'han establert les bases i protocols a seguir.

Els principals objectius del present procés de contractació són:

- Millorar l'obsolescència tecnològica de l'equipament instal·lat actualment en els diferents llocs de treball de les EBM.
- Permetre l'ús dels aplicatius estàndards de l'Ajuntament de Barcelona.
- Disposar d'espai de disc suficient als servidors corporatius per treballar d'una manera més col·laborativa, segura i privada dins del mateix centre.
- Garantir les còpies i restauracions de la documentació que utilitza aquest col·lectiu.
- Poder gaudir del servei de suport d'usuari i del servei de SAU estàndard per a tots els usuaris de l'Ajuntament de Barcelona.

Tots els elements que formen part d'aquest projecte de treball hauran d'ajustar-se a les especificacions tècniques que estableixi l'IMI i garantir en tot moment l'adequació a la plataforma informàtica estàndard per a la xarxa corporativa municipal, d'acord amb criteris basats en perfils professionals.

## 2. Objecte

L'objecte del contracte és l'execució dels serveis per a l'estandarització de 82 EBM a la ciutat de Barcelona.

Tots aquests serveis s'executaran sota el pla d'estandarització que es gestionarà i coordinarà mitjançant la contractació dels perfils adients de gestió i coordinació de projectes. El pla d'estandarització de totes les EBMs, a més d'aquest contracte en contempla un altre (M0221: Gestió de l'estandarització de 82 Escoles Bressol Municipals de l'Ajuntament de Barcelona amb mesures de contractació pública sostenible) via contractació basada en l'acord marc que s'executarà en paral·lel i contempla les tasques de gestió.

L'empresa adjudicatària del present contracte no podrà ser una de les adjudicatàries del citat contracte basat, per evitar el conflicte d'interessos que plantejaria l'autoregulació i/o l'autogovern, ja que la prestació d'un servei TIC és incompatible amb el govern del mateix.

Les empreses licitadores hauran d'indicar, en la manera que s'especifiqui en el Plec de Clàusules Administratives Particulars, quina és la seva preferència d'adjudicació en cas de resultar proposats com a adjudicatari per ambdues licitacions.



### 3. Abast

L'activitat d'aquest contracte consisteix la contractació dels serveis tècnics per a poder dur a terme l'estandarització de 82 EBM en la ciutat de Barcelona.

Tota aquesta activitat d'estandarització de les escoles es durà a terme sota la supervisió de l'IMI, que proporcionarà un Pla d'estandarització de les escoles. Aquest Pla d'estandarització de les escoles inclourà un llistat de les escoles que formen part d'aquesta operació i les ubicacions on es durà a terme. A més, aquest document inclourà, com a mínim, la informació necessària on s'ha de fer l'actualització com l'adreça, persona de contacte i número d'equips a instal·lar així com les pautes i protocols a seguir.

Els serveis inclosos en aquest contracte son els següents:

- Serveis d'instal·lació dels dispositius i inventariat
- Serveis de migració de dades
- Servei de retirada de l'equipament sortint
- Servei de formació i suport a les persones usuàries

#### 3.1 Servei d'instal·lació dels dispositius i inventariat

Instal·lació del nou equipament complet, que comporta:

- Recollida i transport dels equips de l'escola a estandaritzar, des d'una ubicació designada per la coordinació del projecte dintre de la ciutat de Barcelona fins a l'EBM en concret.
- Desembalatge de l'equip, incloent la retirada ordenada de tots els residus que s'originin.
- Connexió de totes les parts, i dels perifèrics locals que l'antic equip tingués.
- Ordenació de cablejat.
- Els equips estaran maquetats amb la maqueta corporativa. L'adjudicatari realitzarà les proves de funcionament especificades en els estàndards de l'IMI per a verificar el bon funcionament dels equips. Si algun equip no complís amb els estàndards requerits, entraria dintre de les funcions de l'adjudicatari la reinstal·lació de la maqueta i del programari de l'equip seguint els estàndards que l'IMI té establerts, realitzant totes les tasques de control que aquests especifiquin.
- Comprovació que l'equip té connexió a la xarxa. Per a fer aquesta comprovació la persona usuària s'autenticarà i comprovarà que pot accedir als seus recursos de xarxa (intranet, unitats de xarxa, correu via owa, obrir documents de la xarxa). Les persones usuàries receptores dels equips hauran d'estar presents (o la persona en qui es designi que farà les mateixes activitats que l'usuari receptor).
- Instal·lació de les impressores en xarxa
- Instal·lació dels escàners, si s'escau
- Incorporació dels portàtils corporatius, si s'escau

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar les següents activitats lligades al inventari físic de l'equipament:

- Revisar el conjunt del inventari del tipus d'equipament objecte del contracte, existent en les dependències municipals, en el moment de planificar, revisar o lliurar cada "conjunt" d'equipament.

- Afegir l'equipament que lliuri i instal·li al inventari i eliminar l'equipament de retiri del inventari.
- Subministrar en format electrònic al responsable del contracte, el llistat de números de sèrie i el seu corresponent número d'inventari IMI de l'equipament que s'hagi lliurat i instal·lat.
- En el cas de la substitució d'un equip, en el llistat anterior també s'haurà d'indicar el model i el número d'inventari IMI substituït.

Tots els costos associats a la logística (magatzem i custòdia, transport fins magatzem, transport i lliurament final i altres) hauran d'estar inclosos en l'oferta econòmica presentada i no implicaran cap cost afegit per a l'IMI.

### 3.2 Servei de migració de dades

Una vegada instal·lat el nou equipament, l'adjudicatari s'encarregarà de les tasques de migració de les dades des del NAS local de cada EBM al NAS corporatiu. El volum de dades pot variar a cada escola, però mai excedirà dels 150 Gb.

El dia anterior a l'estandarització de cada EBM, l'adjudicatari haurà anat a l'escola i haurà fet una còpia de les dades a migrar.

### 3.3 Servei de retirada de l'equipament sortint

La gestió de projecte comunicarà a l'adjudicatari la quantitat i el tipus d'equips informàtics a retirar en cada EBM i el lloc de destinació. Una vegada realitzada la posada en marxa del nou equipament en la EBM l'adjudicatari haurà de procedir a retirar l'equipament anterior. El nombre d'equipaments a retirar a cada escola pot variar, però mai excedirà dels 4 equips de treball complets (ordinador+ pantalla).

A tal efecte, la gestió de projecte informará a l'adjudicatari:

- Les dependències municipals on s'ha de fer la retirada.
- L'adreça correcta de les dependències.
- Nom i cognoms de la/les persona/es responsables de coordinar la retirada.
- Número de telèfon de contacte per la retirada.
- Número i tipus d'equips a retirar.

Aquest equipament retirat de les dependències municipals s'haurà de destinar al magatzem que la gestió de projecte designi o destinar-ho a desballestament garantint el esborrat segur de les dades i en tot moment les normes de sostenibilitat ambiental. Aquest desballestament caldrà certificar-lo adequadament a requeriment de la gestió de projecte, mitjançant el lliurament de la documentació corresponent (fulls d'acceptació de gestors autoritzats o equivalent).

Per tant, l'adjudicatari implicat aportarà la seva capacitat d'emmagatzematge i logística de transport en el que respecta a la retirada de l'equipament sortint.

**L'adjudicatari retirarà i eliminarà en un punt verd l'embalatge de l'equip nou instal·lat i de l'equipament sortint en un termini de 5 dies.** En cas que per motius d'espai l'acumulació de material no permeti realitzar

de forma adequada els treballs d'instal·lació, l'adjudicatari de subministrament haurà de recollir el mateix dia tot el material.

### **3.4 Servei de formació i suport a les persones usuàries**

Degut a la incorporació de les Escoles Bressol a la xarxa corporativa de l'Ajuntament de Barcelona, canvia l'entorn de treball al que estaven acostumats els usuaris.

L'adjudicatari haurà de donar la formació i suport als usuaris en l'entorn corporatiu.

Aquest servei té com a objectiu traslladar al personal de l'EBM els coneixements necessaris per a l'ús de la nova estació de treball.

Es realitzarà per part de l'adjudicatari en la seva visita a l'escola, el mateix dia de la intervenció quan quedin instal·lats els nous equipaments i es faci la migració de dades i consistirà en la posada en marxa dels perfils de les persones usuàries, lliurament del manual d'ús i resolució de dubtes que puguin sorgir.

L'adjudicatari haurà d'elaborar un manual d'ús a partir del coneixement que adquireixi assessorat pels serveis tècnics de l'IMI i de la gestió de projecte, i haurà de lliurar un document en format electrònic a cada persona usuària i una còpia en paper per a l'escola.

En les dues setmanes següents a l'estandarització de cada escola es donarà, a més, un suport addicional no presencial tant en formació com en resolució de qualsevol incidència produïda arran de l'estandarització.

L'adjudicatari posarà a disposició del projecte un telèfon especial de suport amb suficient capacitat. L'adjudicatari emprerà a més una bústia especial de suport que proporcionarà l'IMI i on atindrà les peticions que rebí.

En cas de produir-se alguna incidència relacionada durant aquest període, un cop completada l'estandarització, serà responsabilitat de l'adjudicatari resoldre-la amb urgència el mateix dia, com màxim dues hores després que s'hagi produït i sense cap cost per a l'IMI.

## **4. Condicions d'execució**

### **4.1 Durada del contracte**

Aquest contracte tindrà vigència a partir del dia següent a la seva formalització i tindrà una durada de 9 mesos.

### **4.2 Localització**

Totes les ubicacions on s'hauran de realitzar aquestes actuacions estan a la ciutat de Barcelona. Tots els costos de desplaçament han d'estar inclosos en l'oferta econòmica presentada i no implicaran cap cost afegit per a l'IMI.

### **4.3 Horari**

L'adjudicatari prestarà el servei en dies laborables considerant que la jornada laboral dels integrants de l'equip dedicat és de com a màxim 8 hores diàries.

Es considera horari dels dies laborables els dies que siguin laborables a qualsevol dels centres de treball dels usuaris que fan ús de la plataforma corporativa municipal i del parc d'estacions de treball, amb prestació de 8:00h a 17:00h.

Cal tenir en consideració, de cara a establir el calendari d'execució, l'existència de dos períodes en què el ritme d'execució disminuirà – inicialment s'hauria de considerar inhàbil perquè per les característiques dels dos períodes serà complex gestionar els accesos a les escoles bressol o aconseguir la dedicació del personal dels centres i només considerar-los com a contingència. Aquests dos períodes són:

- el mes de maig (preinscripcions)
- del 15 de juliol a l'1 de setembre (vacances del personal dels centres)

#### 4.4 Període de garantia

Tots els treballs realitzats per l'empresa adjudicatària durant la totalitat del servei tindran una garantia mínima de 6 mesos posteriors a completar la estandarització de cada escola.

Durant aquest període l'adjudicatari es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències o defectes detectats que siguin imputables a l'adjudicatari per acció o per omissió, sense cost algun per l'IMI. El temps de resposta per la resolució d'aquestes incidències no pot superar les 2 hores hàbils (de 8:00 a 17:00h) en les dues setmanes posterior a l'estandarització de cada escola ni 8 hores durant els 6 mesos posteriors a la finalització de l'estandarització.

#### 4.5 Qualitat del servei i treballs realitzats

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

L'equip de Gestió de Projecte procedirà a l'avaluació d'aquesta qualitat comprovant cada dues setmanes reportant a l'IMI sobre:

1. L'acompliment dels acords de nivell de servei que es concreten a l'apartat 4.6, o aquells proposats per l'adjudicatari en la seva proposta tècnica millorant els requeriments mínims exigits. Això es realitzarà mitjançant un informe bisetmanal de seguiment a realitzar per l'adjudicatari. L'equip de l'IMI podrà modificar l'estructura i format d'aquest informe en cas que ho consideri necessari.
2. Els resultats d'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 de la gestió de serveis TIC.

#### 4.6 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.

- L'establiment d'un model de penalitzacions que relacioni el nivell de prestació del servei amb la facturació d'aquest, penalitzant econòmicament aquelles situacions de prestació del servei que es consideren deficientes.

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

A continuació es descriuen els nivells de servei requerits. 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 bisetmanal i/o acumulat des de l'inici del contracte.

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. L'IMI es reserva el dret a demanar a l'adjudicatari la modificació del format i l'estructura d'aquest informe durant l'execució del contracte.

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. L'IMI es reserva el dret a exigir la modificació del format i l'estructura de l'informe bisetmanal a l'adjudicatari.

Es realitzaran reunions de seguiment cada dues setmanes per revisar els indicadors del nivell de servei indicats a la taula de sota i comentar altres aspectes relacionats amb el present contracte. Les reunions seran convocades pel Comitè de Seguiment i els informes que s'han d'avaluar en aquest Comitè seran entregats per part de l'adjudicatari 24 hores abans de la reunió.

Codi	Nom	Descripció	Fórmula de càlcul / Eines	Periodicitat	Valor
Endoc	Informes de serveis lliurats en termini	% informes de servei lliurats en termini	(Nombre informes de servei lliurats en termini / Nombre informes de servei lliurats) x 100	Cada dues setmanes	>=95%
Pbiset	Acompliment de la planificació bisetmanal	% d'acompliment de la planificació bisetmanal	(Nombre d'escoles estandaritzades / Nombre d'escoles estandaritzades planificades) x 100	Cada dues setmanes	>=98%
Pacum	Acompliment de la planificació acumulat	% d'acompliment de la planificació acumulat	(Nombre escoles estandaritzades acumulat / Nombre d'escoles estandaritzades planificat acumulat) x 100	Cada dues setmanes	>= 95%
Iest	Incidències posteriors a estandarització	Nombre d'incidències posteriors a l'estandarització	(Nombre d'incidències posteriors a l'estandarització / Nombre escoles estandaritzades) x	Cada dues setmanes	<=2%

#### 4.7 Equip de treball

Amb l'objectiu de garantir els serveis descrits en aquest plec, es requerirà l'assignació d'un equip de treball format per personal especialitzat en funció del rol que hagi de desenvolupar i que haurà d'ajustar-se als següents perfils professionals:

Perfil	Coneixements i Experiència
Tècnics d'instal·lació i suport	Amb mínim 1 any d'experiència en tasques similars a l'objecte del contracte.

Aquests requisits seran exigibles documentalment.

Per tal d'acreditar l'equip, amb caràcter previ a l'adjudicació del contracte es requerirà a l'empresa que hagi presentat la millor oferta perquè aporti la documentació justificativa necessària on es detalli de forma exhaustiva l'equip que posa a disposició del contracte, identificant-se les experiències professionals (detallant l'empresa pública o privada, la descripció de les tasques i la persona de referència per contactes) i la formació de què disposen els membres que, a més, es complementarà amb l'aportació dels seus currículums professionals, si s'escau.

L'IMI es reserva el dret de verificar les capacitats del personal que participa en el contracte en qualsevol moment.

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:

- La substitució d'una persona clau haurà d'estar consensuada amb l'IMI i s'haurà de comunicar amb un preavís de 30 dies naturals.
- 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.

L'adjudicatari proposarà a l'IMI el calendari de vacances i festius dels integrants que executin el servei d'aquest plec amb un període d'antelació de 30 dies naturals. Així mateix, l'adjudicatari notificarà a l'IMI qualsevol absència que es pogués produir.

A la proposta, el licitador haurà de detallar exhaustivament l'estructura orgànica de prestació del servei que doni total cobertura als serveis objectes del contracte, descrits a l'apartat 3.

#### 4.8 Dimensionament de l'equip de treball

El dimensionament de l'equip de treball per a l'execució dels serveis serà proposat per l'adjudicatari de manera adient per acomplir de manera efectiva amb tots els temps i terminis del contracte. Tot i això, l'IMI considera adequat un equip conformat, com a mínim, pels següents recursos:

Perfil	FTE	Dedicació
Tècnics d'instal·lació i suport	3	100%

### 5. Model de relació

Amb l'objectiu d'establir un model de relació àgil i efectiu, l'IMI designarà una persona com a responsable del projecte d'estandarització i aquesta, junt al cap de projecte de l'equip de Gestió del Projecte, serà la persona a la que el responsable del servei de l'adjudicatari reportarà la seva activitat. És necessari que dins de l'equip l'adjudicatari designi una figura de responsable per tal de facilitar la interlocució entre la persona Responsable de l'IMI i aquest equip.

El Comitè de Seguiment del Contracte estarà format per la persona responsable de l'IMI i el coordinador tècnic de l'adjudicatari. La seva funció principal serà verificar que es compleixen els nivells de serveis indicats en el punt 4.6 del present contracte. Per això es convocarà una reunió del Comitè de Seguiment del Contracte cada dues setmanes on s'analitzaran els nivells de servei indicats al punt 4-6. En aquestes reunions s'avaluaran, entre d'altres, els serveis prestats, l'estat del servei, futures accions i les facturacions.

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. L'adjudicatari haurà d'entregar aquest informe 24 hores abans de la reunió de seguiment per al seu anàlisi. L'IMI es reserva el dret a demanar a l'adjudicatari la modificació del format i l'estructura d'aquest informe durant l'execució del contracte així com el dret a afegir o eliminar nivells de servei segons les necessitats de servei, d'acord amb l'adjudicatari.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari redactar una acta resum després de cadascuna de les reunions del Comitè de Seguiment del Contracte on s'indiquin els principals temes tractats a la reunió que s'haurà de lliurar als membres del Comitè de Seguiment del Contracte en un període màxim de 2 dies hàbils.

#### 5.1 Procés de validació i aprovació dels documents a lliurar

És responsabilitat de l'adjudicatari establir les mesures que consideri adients per realitzar les tasques del contracte amb els nivells mínims de qualitat que li són exigits a l'apartat 4.6 d'aquest contracte.



L'IMI procedirà a l'avaluació d'aquesta qualitat comprovant cada dues setmanes l'acompliment dels acords de nivell de servei que es concreten a l'apartat 6.5, o aquells proposats per l'adjudicatari en la seva proposta tècnica millorant els requeriments mínims exigits.

## 5.2 Idioma

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

# 6. Pressupost, oferta econòmica i facturació

## 6.1 Oferta econòmica

Els licitadors presentaran la seva oferta a tant alçat pel total del contracte, incloent totes les despeses necessàries per la prestació dels serveis demanats, detallant com a partida independent la corresponent a l'IVA aplicable, així com l'import total resultant IVA inclòs.

## 6.2 Facturació

La facturació serà **variable** i es realitzarà **a mes vençut segons les validacions realitzades per l'IMI** de les unitats efectivament executades i certificades amb el vistiplau i acceptació de l'IMI.

Un cop realitzats els treballs, el responsable del contracte serà l'encarregat de validar i acceptar els treballs realitzats i d'autoritzar la facturació dels mateixos. En cas que no autoritzés l'emissió de la factura mensual corresponent, els treballs no podran ser facturats fins a la seva aprovació.

En el detall de la factura haurà de constar la relació d'unitats executades per cada servei d'aplicació, així com l'aplicació de les penalitzacions corresponents, si fos el cas, a aplicar per incompliment dels ANS del servei.

La facturació quedarà condicionada al compliment dels indicadors indicats al punt 4.6, o aquells proposats per l'adjudicatari en la seva proposta tècnica millorant els requeriments mínims exigits.

En cada factura s'inclouran els serveis executats en el període inclòs a la factura, indicant les hores efectives realitzades per cada perfil.

# 7. Proposta tècnica

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 Acrobat.

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

Es presentarà un sobre tancat, **el sobre AC**, que haurà de contenir l'oferta econòmica d'acord amb el model que s'annexa al plec de clàusules administratives particulars que regeixen per aquesta contractació.

A l'interior del sobre s'haurà d'incorporar una relació, en arxiu independent, dels documents que hi conté ordenats numèricament.

## 8. Clàusules generals de seguretat

### 8.1 Seguretat dels sistemes d'informació i protecció de dades

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

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

Pel què fa als aspectes propis de seguretat quan per l'objecte del contracte sigui d'aplicació es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 3/2010 de 8 de gener pel qual 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 què fa referència a la protecció de dades de caràcter personal

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

### 8.2 Responsable de seguretat

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

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



d'aplicació i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Administració Municipal.

- Mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'Administració Municipal, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

### 8.3 Auditoria

L'IMI auditarà que l'adjudicatari vetlli per la qualitat del seu servei. Es contemplen dos tipus d'auditories:

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

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

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

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

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

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

### 8.4 Clàusula de propietat intel·lectual

La propietat intel·lectual dels productes correspon al fabricant dels mateixos.

### 8.5 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 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 tota la informació facilitada per l'Administració Municipal, així com qualsevol altra producte obtingut com a resultat del present contracte.

## **8.6 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'annotar 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.

## **8.7 Protecció de la Informació**

### **Neteja de documents**

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

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

### **Protecció del correu electrònic**

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

- La informació distribuïda per mitjà de correu electrònic, es protegirà, tant en el cos dels missatges, com en els annexos.



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

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

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

Si l'Ajuntament considera que la informació tractada pel contracte és prou sensible, facilitarà a l'adjudicatari un correu electrònic de l'Ajuntament el qual es convertirà en la via de comunicació entre l'adjudicatari i l'Ajuntament.

### 8.8 Clàusula de personal extern

El Cap responsable de contracte corresponent 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 corresponent 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 del contracte corresponent 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'indicarà la data en que van rebre la formació en normes i procediments 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.

### **8.9 Gestió d'Incidents**

L'adjudicatari informará 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 per 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.

### **8.10 Gestió d'excepcions**

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

Aquest plec de prescripcions Tècniques ha estat emès, en data 25 de novembre de 2021, pel Sr. Jose Maria Calvo Ayora, tècnic responsable del contracte i adscrit a la Direcció d'Operacions i Sistemes, i amb el vistiplau de:

Amparo Rodríguez Rodríguez  
Directora d'Operacions i Sistemes de l'IMI



## ANNEX: DUBTES I ACLARIMENTS

Si és de l'interès dels licitadors sol·licitar informació addicional per a la presentació de l'oferta, així com altres consultes o aclariments, l'IMI posarà a disposició la següent adreça de correu on els licitadors podran fer les seves consultes: [jcalvoa@bcn.cat](mailto:jcalvoa@bcn.cat)

*En l'assumpte del correu indicar:*

***Contracte: [Número d'expedient del contracte]***

En cas de no obtenir resposta, contactar amb el telèfon 93 291 89 31.

S'atendran les sol·licituds d'informació fins a 3 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](mailto:imi_gestio_contractacio@bcn.cat) per consultes de caire administratiu.