

# **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES SERVEIS DE GESTIÓ DE L'AVALUACIÓ DE SATISFACCIÓ DE L'IMI I DE CONSTRUCCIÓ D'INFOGRAFIES/VIDEOTUTORIALS DE L'INSTITUT MUNICIPAL D'INFORMÀTICA A L'AJUNTAMENT DE BARCELONA AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE**

## Índex

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓ</b> .....	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>ANTECEDENTS</b> .....	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>SITUACIÓ ACTUAL</b> .....	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>OBJECTE</b> .....	<b>7</b>
4.1	LOT 1 – ESTUDI DE SATISFACCIÓ ANUAL IMI _____	7
4.2	LOT 2 – INFOGRAFIES I VIDEOTUTORIALS DE L'IMI _____	7
4.3	PROCEDIMENT DE CONTRACTACIÓ _____	7
<b>5</b>	<b>ABAST</b> .....	<b>8</b>
5.1	LOT 1 – ESTUDI DE SATISFACCIÓ ANUAL IMI _____	8
5.1.1	Entrevistes presencials a nivell directiu i gerencial de l'Ajuntament de Barcelona	8
5.1.2	Enquesta on-line a persones usuàries de l'Ajuntament de Barcelona.....	8
5.1.3	Enquesta on-line a persones usuàries clau (referents de negoci) a l'Ajuntament de Barcelona	8
5.1.4	LÍNIA GRÀFICA.....	9
5.2	LOT 2 – INFOGRAFIES/VIDEOTUTORIALS DE L'IMI _____	9
5.2.1	Línia gràfica .....	9
5.2.2	Fases d'execució .....	9
5.2.3	Format de les entregues .....	10
5.2.4.	Entregues .....	10
5.2.5.	Seguiment .....	12
<b>6.</b>	<b>DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS</b> .....	<b>12</b>
6.1.	LOT 1 – ESTUDI DE SATISFACCIÓ ANUAL IMI _____	12
6.1.1.	ESTRUCTURA DELS CONTINGUTS DE L'ESTUDI, TASQUES I RESULTATS _____	12
6.1.2.	Confidencialitat .....	15
6.1.3.	DOCUMENT BASE FINAL .....	16
6.2.	LOT 2 – INFOGRAFIES/VIDEOTUTORIALS DE L'IMI _____	16
6.2.1.	Anàlisi previ.....	16
6.2.2.	Briefing del concepte .....	16
6.2.3.	Desenvolupament.....	17
<b>7.</b>	<b>ORGANITZACIÓ I PERFILS REQUERITS</b> .....	<b>17</b>

7.1.	EQUIP DE TREBALL .....	17
7.1.1.	Funcions per Perfil professional Lot1 .....	18
7.1.2.	Característiques professionals .....	19
8.	<b>CONDICIONS D'EXECUCIÓ</b> .....	22
8.1.	LLOC DE PRESTACIÓ DEL CONTRACTE .....	22
8.2.	HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI .....	22
8.3.	INFRAESTRUCTURA I MATERIAL NECESSARI PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI .....	22
8.4.	IDIOMA .....	22
9.	<b>PRESSUPOST, OFERTA ECONÒMICA I FACTURACIÓ</b> .....	23
10.	<b>PROPOSTA TÈCNICA</b> .....	23
11.	<b>CONDICIONS GENERALS D'EXECUCIÓ</b> .....	26
11.1.	SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ, PROTECCIÓ DE DADES I COMPLIMENT NORMATIU .....	26
11.2.	RESPONSABLE DE SEGURETAT .....	27
11.3.	CLÀUSULA DE PROPIETAT INTEL·LECTUAL .....	27
11.4.	CONFIDENCIALITAT .....	28
11.5.	CLÀUSULA PROGRAMARI I METODOLOGIA DE DESENVOLUPAMENT .....	28
11.6.	PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL .....	29
11.7.	CLÀUSULA DE COMUNICACIONS EXTERNES .....	34
11.8.	CLÀUSULA DE SEGURETAT DELS EQUIPS, PROGRAMES I INFORMACIÓ .....	34
11.9.	CLÀUSULA DE PERSONAL EXTERN .....	35
12.	<b>ANNEX</b> .....	36
12.1.	ANNEX 1: LINIA GRÀFICA AJUNTAMENT DE BARCELONA (MIRAR DOCUMENT PDF ADJUNT) ..	36
12.2.	ANNEX 2: LINIA GRÀFICA INFOGRAFIES 2018 – 2019 .....	36
12.3.	ANNEX 3: INFOGRAFIES 2020-21 .....	36
12.4.	ANNEX 4: VIDEOTUTORIALS IMI .....	36
12.3.1	Metodologia de desenvolupament d'aplicacions DevSecOps .....	36
12.3.2	Eines de treball a distància .....	36
12.3.3	COM PROTEGIR-NOS DELS ATACS DE PESCA DE CREDENCIALS? .....	38
12.3.4	Coneix la Direcció de Processos i Millora de la Gestió .....	39
12.3.5	Projecte 5gCity .....	40
12.4	ANNEX 4: VIDEOTUTORIALS IMI .....	41
12.4.1	Videotutorial servei POVI.....	41

**Institut Municipal d'Informàtica**  
*Direcció de Qualitat i Seguretat*

12.4.2 Videotutorial d'accés remot amb el servei PulseCorp.....	41
13. INFORMACIÓ ADDICIONAL I/O ACLARIMENTS.....	42

## 1 INTRODUCCIÓ

La missió de la Direcció de Qualitat i Seguretat (DQIS) consisteix en assegurar la qualitat dels serveis TIC prestats a l'Ajuntament, propulsant la qualitat de la gestió TIC a l'Ajuntament de Barcelona, vetllant per mesures d'eficiència, qualitat i millora continua en la provisió de les solucions-serveis, informant i comunicant i treballant col·laborativament de manera àgil amb les àrees de l'Ajuntament per garantir que les necessitats són cobertes proposant solucions de forma centralitzada i alineada amb l'estratègia municipal, per promoure l'eficàcia i eficiència mitjançant el seu ús.

Com a responsables de la qualitat TIC dels clients, es planteja la necessitat de conèixer les percepcions i valoracions que fan els Responsables de les Àrees executives, respecte els canvis organitzatius i les oportunitats de millora que s'han produït a l'IMI, per tal de poder donar resposta a les noves necessitats que es plantegin.

És en aquesta funció de detectar les possibles percepcions i/o valoracions que fan els nostres clients, on l'IMI té la necessitat de poder disposar del feedback dels clients, via la construcció de l'enquesta de satisfacció anual que realitza l'IMI i on es realitzen tasques internes de recull, anàlisi de dades i identificació d'àrees de millora amb possibles propostes.

Per altra banda, a nivell comunicatiu, s'ha identificat la necessitat de poder dissenyar gràficament tot un seguit de conceptes funcionals i tecnològics, mitjançant mapes mentals gràfics i/o videos, relacionats amb diverses iniciatives /projectes, per fer-los més entenedors als diferents públics objectius de l'Ajuntament de Barcelona. La voluntat és publicar-los en els diferents canals: Web IMI, Intranet Ajuntament, Espai IMI en xarxa, o d'altres canals de publicació interns: butlletí Mes a Mes, informació específica amb dades en format numèric i gràfic, que aglutinin indicadors clau de l'avenç dels projectes.

## 2 ANTECEDENTS

L'àrea de Comunicació de l'IMI, inclosa dins la Direcció de Qualitat i Seguretat, s'encarrega des de fa més d'una desena d'anys de l'execució de l'estudi de satisfacció anual de l'IMI que ha anat evolucionant en forma, format i públic per adaptar-se als diferents moments de la trajectòria i necessitats de l'entitat i la seva relació amb les àrees. Amb aquest estudi es pretén donar visibilitat a les opinions del personal de l'Ajuntament envers els serveis que ofereix l'IMI.

Des de l'any, 2017, l'àrea de Comunicació de l'IMI, ha impulsat la generació de les "Infografies de l'IMI" amb l'ànim de proporcionar a l'IMI un mitjà de representació gràfica d'una determinada informació. Aquestes infografies, realitzades entre l'equip de Comunicació i els diversos interessats i propietaris dels continguts, són d'àmbits i formats diversos, segons la finalitat i la informació a transmetre: (1) infografia amb format pòster i web Metodologia de desenvolupament d'aplicacions devsecops, (2) infografia tipus pòster de com protegir-nos

dels atacs de pesca de credencials?, (2) infografia interactiva d'Eines de treball a distància. D'altra banda, també s'han generat videotutorials per l'ús d'algunes eines (tipus Webex, POVI) i es manifesta la necessitat de poder proporcionar aquest mecanisme de comunicació gràfica dins l'organització com a recolzament en la millora de la comunicació de continguts.

### 3 SITUACIÓ ACTUAL

#### Lot 1

Les enquestes de satisfacció anuals de l'IMI es vénen realitzant des d'abans de l'any 2008 i han suposat un gran mecanisme de detecció d'aspectes que impacten als usuaris de l'Ajuntament de Barcelona en matèria TIC, i per tant, una font de coneixement per a la generació de plans d'acció per millorar la satisfacció dels usuaris i clients dels serveis que ofereix l'IMI.

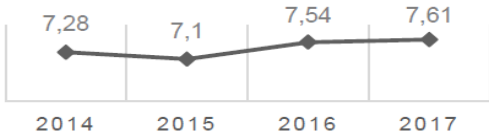
Millor valoració: "El tracte que rep per part del personal de l'IMI quan comunica una incidència o consulta"

**8,13/10**



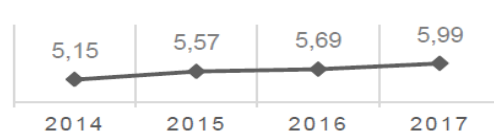
2014 2015 2016 2017

Valoració mitjana en incidències/consultes\*



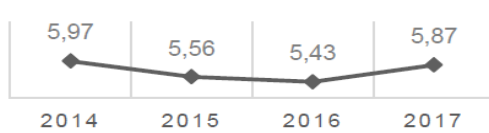
2014 2015 2016 2017

Valoració mitjana en formació/informació\*



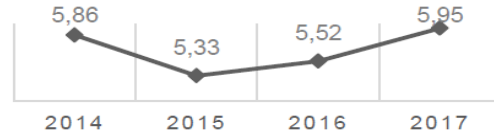
2014 2015 2016 2017

Valoració mitjana en dotació\* \*\*



2014 2015 2016 2017

Valoració mitjana en funcionament\*



2014 2015 2016 2017

\* Valoracions de satisfacció sobre 10.

\*\* Satisfacció amb la dotació de l'IMI sobre 10.

*1Resum de darrers resultats de l'enquesta de satisfacció anual de l'IMI*

#### Lot 2

Durant els anys 2017 i 2018 s'ha treballat per la generació una sèrie d'infografies. La feina inicial, desenvolupada el 2017, va consistir en aconseguir una línia gràfica que posteriorment s'ha utilitzat en totes les infografies. Un cop creada la línia gràfica i a partir d'un treball de recollida d'informació i interessos de diferents direccions de l'IMI, s'han creat un conjunt

d'infografies. Algunes de les àrees que han participat són Operacions i Sistemes, Projectes Internacionals, Telecomunicacions i Administració.

#### **4 OBJECTE**

L'objecte d'aquest contracte és la contractació del serveis de realització de l'Estudi anual de satisfacció IMI i de creació d'infografies en l'àmbit de la Comunicació de l'Institut Municipal d'Informàtica de l'Ajuntament de Barcelona amb mesures de contractació pública sostenible.

Per tal d'assolir aquesta meta es planteja una sèrie d'objectius que s'han de complir diferenciats segons el Lot:

##### **4.1 LOT 1 – ESTUDI DE SATISFACCIÓ ANUAL IMI**

- Conèixer el grau de satisfacció dels clients i usuaris envers als serveis prestats per l'IMI.
- Desgranar els serveis que ofereix l'IMI als usuaris i clients de l'Ajuntament de Barcelona per tal d'obtenir una visió de la seva satisfacció el més acurada possible.
- Identificar possibles accions de millora enfocades a aconseguir un augment de la satisfacció dels clients i usuaris envers als serveis prestats per l'IMI.

##### **4.2 LOT 2 – INFOGRAFIES I VIDEOTUTORIALS DE L'IMI**

- Comunicar qui som, què fem i com ho fem de manera més gràfica i visual amb missatges més entenedors, amigables i que facilitin la comunicació amb els diferents públics a través d'infografies.
- Dotar d'una nova eina de comunicació adaptable al contingut, públic i canals disponibles
- Facilitar la comunicació i l'emissió de missatges clau per usuaris Ajuntament i usuaris IMI
- Generar missatges senzills i entenedors a partir d'informació clau a partir de diversos continguts de l'IMI
- Orientar els missatges segons el públic objectiu
- Dotar de major atractiu la informació (continguts més visuals i dinàmics).

##### **4.3 PROCEDIMENT DE CONTRACTACIÓ**

La contractació es realitzarà pel procediment obert simplificat tot entenent que es garanteix la màxima concurrència i competitivitat.

## 5 ABAST

### 5.1 LOT 1 – ESTUDI DE SATISFACCIÓ ANUAL IMI

Les tasques a desenvolupar per part de l'adjudicatari, en el Lot 1, sense caràcter limitat són:

#### 5.1.1 Entrevistes presencials a nivell directiu i gerencial de l'Ajuntament de Barcelona

- **Públic:** Mostra representativa de responsables d'àrea i direccions dels diferents sectors i departaments. Alts directius que per interès específic de l'IMI són susceptibles de ser entrevistats i que podrien haver participat o no en les entrevistes en períodes anteriors. La mostra com a línia base es de 20 persones, amb 8 blocs temàtics.
- **Objectiu:** L'objectiu és realitzar un treball de camp amb entrevistes personals en profunditat sota un guió que ha de contemplar l'execució de l'estudi estructurat en els diferents blocs temàtics a tractar, definit amb la Direcció de Qualitat i amb l'objectiu final de recollir els outputs quantitius que facilitin a l'IMI informació valuosa de primera mà per obtenir la retroalimentació i identificació de variables independents i dependents dels serveis de l'IMI.

#### 5.1.2 Enquesta on-line a persones usuàries de l'Ajuntament de Barcelona

- **Públic:** Conjunt de persones usuàries representatius de les diferents àrees de Barcelona per l'obtenció d'un mínim d'una mostra del 30% de la plantilla d'usuaris de l'Ajuntament (12.000 persones), amb 8 blocs temàtics. El rati d'efectivitat (resposta a la enquesta on-line) exigida de la mostra mínim es d'un 17 %.
- **Objectiu:** Recollir el grau de satisfacció dels diferents serveis i el de satisfacció general.

#### 5.1.3 Enquesta on-line a persones usuàries clau (referents de negoci) a l'Ajuntament de Barcelona

- **Públic:** persones usuàries amb més coneixement TIC, acostumats a relacionar-se amb l'IMI per canalitzar les peticions i serveis entre l'IMI i els diferents departaments de l'Ajuntament (aproximadament 300 persones), amb 8 blocs temàtics. El rati d'efectivitat (resposta a la enquesta on-line) exigida de la mostra mínim es d'un 13 %.
- **Objectiu:** Valorar específicament el grau de satisfacció d'un públic més proper i acostumat a interlocutar amb l'IMI.

#### 5.1.4 LÍNIA GRÀFICA

L'empresa licitadora haurà de generar la línia gràfica de tota la comunicació de l'estudi d'acord amb la línia gràfica de l'Ajuntament i de l'IMI, pels comunicats a enviar, enquestes, informes, entre d'altres.

### 5.2 LOT 2 – INFOGRAFIES/VIDEOTUTORIALS DE L'IMI

Els serveis a realitzar en relació al lot 2, Infografies de l'IMI, inclou el disseny de la línia gràfica de les "Infografies de l'IMI" a més de les fases necessàries per la creació de les infografies (anàlisi previ, briefing i desenvolupament) i el seguiment de l'execució del servei.

#### 5.2.1 LÍNIA GRÀFICA

L'empresa licitadora haurà de generar la línia gràfica de les Infografies/videotutorials de l'IMI per tal de tenir un codi d'infografia/videotutorial únic per l'IMI. A tal efecte, haurà de tenir en compte la línia gràfica de l'Ajuntament (document adjunt) i la línia gràfica de les infografies prèvies de l'IMI. En el cas dels videotutorials, l'IMI seguint els criteris marcats per la Direcció de Comunicació interna de l'Ajuntament, proveïra al licitador dels requeriments a tenir en compte (imatge visual, estil de redacció, llenguatge inclusiu, entre d'altres).

#### 5.2.2 FASES D'EXECUCIÓ

1. Anàlisi Previ Infografia/Videotutorial: inclou aquelles accions o iniciatives que facilitin la recerca i la prospecció dels diferents elements que hauran de facilitar la construcció del relat sota el format de reunions, entrevistes, sessions prèvies d'anàlisi de la informació, garantir que totes les persones que participaran en la conceptualització i execució de la infografia estaran presents en la reunió amb el client per identificar l'essència de la mateixa, així com consulta d'elements ja existents i disposats en diferents canals interns/externs.
2. Briefing del concepte: Concepte creatiu, definició i proposta dels continguts: Creació del mapa mental, de l'alineament amb el disseny gràfic, de l'estructuració dels missatges, estudi i adequació del format adient, entre d'altres.
3. Desenvolupament de les infografies/videotutorials atenent als diferents graus de complexitat i l'adaptació als canals que es requereixi de totes les peces a crear. Anàlisi dels requeriments tècnics i funcionals, disseny i planificació del desenvolupament, integració amb canals digitals corporatius, desenvolupament tècnic, realització de les

infografies/videotutorials en català amb traducció a l'anglès i castellà a càrrec de l'adjudicatari test/proves....

### 5.2.3 FORMAT DE LES ENTREGUES

Grau de complexitat	Descripció	Format infografia	Format videotutorial	Format entrega	Complexitat de síntesi del contingut	Desenvolupament
ALT	Infografia interactiva per integrar en web i responsive. /Videotutorial formatiu alt	Codi / animació	Videotutorial informatiu o formatiu de com a màxim 10 minuts amb gravació pantalla d'ordinador, animació i veu explicativa	Fonts emprades i editables ilustrador Font video	Mig	Sí
MIG	Infografia partir de contingut pendent de sintetitzar/ Videotutorial formatiu mig	2D, en diferents formats, vector (arxiu raw) , pdf , fonts emprades	Videotutorial informatiu o formatiu de com a màxim 5 minuts amb gravació pantalla d'ordinador, animació i veu explicativa	Fonts emprades, arxiu multimèdia en cas de ser animat, editables ilustrador Font video	Mig	No
BAIX	Infografia senzilla a partir d'un contingut sintetitzat /Videotutorial formatiu bàsic	2D, en diferents formats, vector (arxiu raw) , pdf , fonts emprades	Videotutorial informatiu o formatiu de com a màxim 3 minuts amb gravació pantalla d'ordinador, animació i veu explicativa	Fonts emprades i editables ilustrador Font video	Baix	No

### 5.2.4. ENTREGUES

Generació d'un conjunt d'infografies/videotutorials de diferents àmbits i formats distribuïdes en el temps de licitació segons la següent taula:

Any licitació	Nombre d'infografies/videotutorials	Grau de complexitat
1	1	Alt
1	2	Mig
1	2	Baix
2	2	Alt
2	4	Mig
2	4	Baix

S'ha considerat per la construcció d'una infografia/videotutorial la dedicació d'un recurs pel període de 2 jornades (màxim 12 hores).

- Per a una infografia/videotutorial de complexitat baixa, s'ha considerat la necessitat d'1 recurs.
- Per a una infografia/videotutorial de complexitat mitja, s'ha considerat la necessitat de 2 recursos.
- Per a una infografia/videotutorial de complexitat alta, s'ha considerat la necessitat de 4 recursos.

Les dates d'entrega seran acordades amb l'IMI, en base a la disposició de la informació per part del contractista per generar la infografia/videotutorial (disposa dels requeriments i de la informació necessària per executar el disseny i la proposta gràfica final de la infografia/videotutorial). La infografia/videotutorial de complexitat alta disposarà d'una entrega intermitja per validar l'adequació de la proposta als canals digitals, en un termini de 20 dies.

Entrega Infografia/videotutorial Alta	Entrega infografia/Videotutorial Mitja	Entrega Infografia/videotutorial Baixa
40 dies	20 dies	10 dies

El nombre de peces a realitzar segons la complexitat dins un període pot variar, a decisió de l'IMI, en funció de les necessitats i de la seva adaptació als diferents canals i suports on se'n faci difusió, però sempre emmarcat dins el volum establert com a màxim en el contracte. Permetent a mode d'exemple, intercanviar una infografia/videotutorial de complexitat alta per quatre infografies/videotutorials de complexitat baixa.

### 5.2.5. SEGUIMENT

L'empresa licitadora ha de proposar un model de gestió aplicable a tota la vida del contracte per tal de mantenir informat a l'Institut Municipal d'Informàtica de l'estat del conjunt de peces en curs i planificades.

## 6. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

### 6.1. LOT 1 – ESTUDI DE SATISFACCIÓ ANUAL IMI

#### 6.1.1. ESTRUCTURA DELS CONTINGUTS DE L'ESTUDI, TASQUES I RESULTATS

Metodològicament l'estudi ha de tenir diferents accions i tècniques diferenciades segons els tres targetes dels quals s'ha d'obtenir la seva percepció i valoració. En aquest sentit, s'espera que el licitador estructuri l'estudi per blocs per facilitar la posterior interpretació i mostra dels resultats.

Tradicionalment els blocs que s'han d'analitzar són un reflex de l'activitat i serveis de l'IMI, per tant s'ha de procurar per l'obtenció de la percepció sobre:

- SAU (Servei d'Atenció a l'Usuari)
- Contractació
- Model de relació
- L'IMI com a partner tecnològic.
- Comunicació i Transparència.
- Iniciatives TIC sectorials i transversals de caràcter rellevant en el mandat actual.
- Valoració de les principals solucions de les àrees.
- Lloc de treball: dotació, funcionament, incidències i formació

Adicionalment i durant l'anàlisi prèvia a la posada en marxa de l'estudi, es podran modificar els blocs segons diferents casuístiques, interessos i/o requeriments gerencials en aquell moment prèvia aprovació del responsable del contracte per part de l'Institut Municipal d'Informàtica.

Es valorarà el volum de categories addicionals proposades per a les entrevistes presencials (mínim 8 descrites) , on-line (mínim 8 descrites) i on-line als referents (mínim 8 descrites).

Es descriu un escenari tipus on l'enquesta s'executés de l'Octubre al Desembre, però depenent de les dates d'adjudicació del contracte aquest període de 3 mesos restaria desplaçat al període real necessari d'execució.

### **Entrevista presencial**

A nivell de gestió de les tasques a desenvolupar per part de l'adjudicatari, que haurà de descriure en la seva proposta són, com a mínim:

1. Llançament del contracte: Descripció dels recursos i la metodologia emprada per fer l'execució dels serveis, on s'inclou la identificació i categorització dels blocs temàtics sobre els que entrevistar, la proposta de gestió del coneixement inicial, la gestió de les entrevistes, la modelització del document d'anàlisi de les percepcions obtingudes, i la proposta de document d'entrega final d'execució d'anàlisi.
2. Identificació dels processos necessaris per executar les entrevistes presencials: Durant aquesta fase es realitzaran les sessions prèvies internes per construir el qüestionari base a emprar en l'entrevista personal. Haurà de validar-se el pla d'entrevistes proposat amb el responsable de l'IMI, el document proposat d'anàlisi de percepcions de l'estudi i el document final d'entrega de valoració de la satisfacció global.
3. Identificació dels stakeholders necessaris per fer les entrevistes: L'adjudicatari disposarà de la mostra del personal directiu a entrevistar (mínim 20 persones) a mitjans d'Octubre, per tal de procedir a la gestió de la calendarització de les entrevistes presencials.
4. Execució de les entrevistes: Concertar i realitzar les entrevistes amb els contactes proposats, entre novembre i la 1a setmana de desembre. Les entrevistes es realitzen específicament en les instal·lacions de les persones entrevistades prèvia gestió de l'agenda amb el personal directiu. El perfil requerit per a realitzar les entrevistes on-line, ha de ser un perfil sènior, habituat amb tractar amb perfils directius/gerencials de l'administració pública, tal com es descriu en l'apartat 7.1 del present plec de prescripcions tècniques.

Les entrevistes tindran una durada mínima d'una hora, podent establir un límit màxim de 2 hores.

5. Anàlisi dels resultats: Gestió i estudi en base a la informació obtinguda de l'anàlisi de percepció i satisfacció del servei proposat per l'IMI a l'Ajuntament, entre la 2a i la 3a setmana de Desembre.
6. Document final entrega estudi satisfacció: Entrega i validació del document final de l'estudi de satisfacció ( entrega prèvia última setmana de Desembre ).
7. Presentació del resultat de l'enquesta de satisfacció i del pla d'acció proposat al mes de Desembre i Gener del següent any. Com a mínim, hi haurà una presentació presencial a la Direcció de Qualitat i Seguretat, una presentació a la Direcció

d'Estratègia i Nous Projectes, una al Comitè Directiu de l'IMI, i cinc presentacions als diferents sectors entrevistats en l'estudi.

### **Enquesta on-line**

A nivell de gestió de les tasques a desenvolupar per part de l'adjudicatari, que haurà de descriure en la seva proposta son, com a mínim:

1. Llançament del contracte: Descripció dels recursos i la metodologia emprada per fer l'execució dels serveis, on s'inclou la identificació i categorització dels blocs temàtics sobre els que entrevistar, la proposta de gestió del coneixement inicial, la gestió de les entrevistes, la modelització del document d'anàlisi de les percepcions obtingudes, i la proposta de document d'entrega final d'execució d'anàlisi.
2. Identificació dels processos necessaris per executar les entrevistes on-line: Durant aquesta fase es realitzaran les sessions prèvies internes per construir el qüestionari base a emprar en l'entrevista on-line. Haurà de validar-se el pla d'execució on-line proposat amb el responsable de l'IMI, el document proposat d'anàlisi de percepcions de l'estudi i el document final d'entrega de valoració de la satisfacció global. L'entrevista on-line haurà de disposar de la imatge gràfica de l'Ajuntament de Barcelona, adaptant-se als requeriments establerts per l'IMI, en relació a l'accessibilitat, la usabilitat i la capacitat de poder fer una gestió eficient de l'entrevista, tant a nivell que pugui ser recuperable (si s'abandona l'entrevista permetre la possibilitat de reprendre-la en un moment posterior), responsive, com de durada de la mateixa.
3. Identificació dels stakeholders necessaris per fer les entrevistes: L'adjudicatari disposarà de la mostra on-line a entrevistar a finals d'octubre, per tal de procedir a la gestió de l'execució on-line de les entrevistes.
4. Execució de les entrevistes: Realitzar les entrevistes on-line amb els contactes proposats, durant el període de novembre, permetent executar diferents rondes d'entrevista, per aconseguir com a mínim un 30% de resposta sobre la mostra. El rati d'efectivitat (resposta a la enquesta on-line) exigida de la mostra mínim es d'un 15 %.
5. Anàlisi dels resultats: Gestió i estudi en base a la informació obtinguda de l'anàlisi de percepció i satisfacció del servei proposat per l'IMI a l'Ajuntament.
6. Document final entrega estudi satisfacció: Entrega i validació del document final de l'estudi de satisfacció ( entrega prèvia mitjans de desembre ).

### Enquesta on-line referents

A nivell de gestió de les tasques a desenvolupar per part de l'adjudicatari, que haurà de descriure en la seva proposta son, com a mínim:

1. Llançament del contracte: Descripció dels recursos i la metodologia emprada per fer l'execució dels serveis, on s'inclou la identificació i categorització dels blocs temàtics sobre els que entrevistar, la proposta de gestió del coneixement inicial, la gestió de les entrevistes, la modelització del document d'anàlisi de les percepcions obtingudes, i la proposta de document d'entrega final d'execució d'anàlisi.
2. Identificació dels processos necessaris per executar les entrevistes on-line als referents: Durant aquesta fase es realitzaran les sessions prèvies internes per construir el qüestionari base a emprar en l'entrevista on-line. Haurà de validar-se el pla d'execució on-line proposat amb el responsable de l'IMI, el document proposat d'anàlisi de percepcions de l'estudi i el document final d'entrega de valoració de la satisfacció global. L'entrevista on-line als referents haurà de disposar de la imatge gràfica de l'Ajuntament de Barcelona, adaptant-se als requeriments establerts per l'IMI, en relació a l'accessibilitat, la usabilitat i la capacitat de poder fer una gestió eficient de l'entrevista, tant a nivell que pugui ser recuperable (si s'abandona l'entrevista permetre la possibilitat de reprendre-la en un moment posterior), responsive, com de durada de la mateixa.
3. Identificació dels stakeholders necessaris per fer les entrevistes: L'adjudicatari disposarà de la mostra on-line a entrevistar a finals d'octubre, per tal de procedir a la gestió de l'execució on-line de les entrevistes.
4. Execució de les entrevistes: Realitzar les entrevistes on-line amb els contactes proposats, durant el període de novembre, permetent executar diferents rondes d'entrevista, per aconseguir com a mínim un 30% de resposta sobre la mostra. El rati d'efectivitat (resposta a la enquesta on-line) exigida de la mostra mínim es d'un 10 %.
5. Anàlisi dels resultats: Gestió i estudi en base a la informació obtinguda de l'anàlisi de percepció i satisfacció del servei proposat per l'IMI a l'Ajuntament.
6. Document final entrega estudi satisfacció: Entrega i validació del document final de l'estudi de satisfacció ( entrega prèvia mitjans de Desembre ).

#### **6.1.2. CONFIDENCIALITAT**

L'estudi ha de garantir la **confidencialitat** de les persones que hi participen en qualsevol dels formats plantejats per l'empresa proveïdora garantint la integritat de les dades personals i

salvaguardant la informació que es tracta durant tot el procés de l'estudi de satisfacció. En cas dels suports digitals i plataformes per a l'execució del servei, caldrà adequar-se al GDPR així com complir els estàndards definits per l'IMI en matèria de transparència i confidencialitat per a la correcta execució del projecte.

### 6.1.3. DOCUMENT BASE FINAL

El document base final haurà de disposar dels següents documents, amb tota la informació analitzada:

- Base de dades obtinguda en la realització de cadascun dels models d'entrevista.
- Document amb resultats d'anàlisi realitzat
- Document comparatiu amb resultats d'anys anteriors (validació històrica dels resultats) i l'any actual
- Document executiu per a la presentació a la Gerència de l'Ajuntament
- Document base amb proposta de pla d'acció sobre anàlisi realitzat

## 6.2. LOT 2 – INFOGRAFIES/VIDEOTUTORIALS DE L'IMI

Les tasques a desenvolupar per part de l'adjudicatari, en el Lot 2, sense caràcter limitat són l'anàlisi, conceptualització i representació figurativa, disseny i desenvolupament de les peces proposades per l'IMI a esdevenir Infografies/videotutorials de l'IMI.

### 6.2.1. ANÀLISI PREVI

Es duran a terme les reunions, entrevistes i sessions prèvies d'anàlisi de la informació.

En aquesta fase es tindrà en compte quina és la voluntat de publicació/videotutorial, donats els diferents canals dels que disposa l'IMI o l'Ajuntament de Barcelona: Web IMI, Intranet Ajuntament, Espai IMI en Xarxa, o d'altres canals de publicació interns, com el butlletí Mes a Mes, entre d'altres.

### 6.2.2. BRIEFING DEL CONCEPTE

Creació del mapa mental, de l'alineament amb el disseny gràfic, de l'estructuració dels missatges, de la informació específica amb dades en format numèric i gràfic, que aglutinin indicadors clau així com informació a mode de notícia o article que pugui respondre als paràmetres més periodístics de què, qui, com, on i per què, tenint en compte que ha de millorar la lectura per comprendre el contingut que es difon.

### 6.2.3. DESENVOLUPAMENT

Inclou el disseny gràfic de conceptes funcionals i tecnològics, mitjançant mapes mentals gràfics, diagrames, gràfics i conceptes relacionats amb diverses iniciatives/projectes, per fer-los més entenedors als diferents públics objectius de l'Ajuntament de Barcelona aconseguint transmetre la informació gràficament de manera més imaginativa, narrativa i atractivament entenedora.

En base als briefings específics dels conceptes tecnològics/funcionals a explicar, es gestionarà la producció de les infografies/videotutorials ad-hoc associats, valorats en base a un esforç de conceptualització: nivell alt, nivell mig, nivell baix.

Donat que s'ha considerat per la construcció d'una infografia/videotutorial la dedicació d'un recurs pel període de 2 jornades (màxim 12 hores). I atenent a la següent estructura:

- Per a una infografia/videotutorial de complexitat baixa, s'ha considerat la necessitat d'1 recurs.
- Per a una infografia/videotutorial de complexitat mitja, s'ha considerat la necessitat de 2 recursos.
- Per a una infografia/videotutorial de complexitat alta, s'ha considerat la necessitat de 4 recursos.

Es valorarà l'ampliació la dedicació de recursos addicionals en la construcció d'una infografia/videotutorial (per exemple: dedicar 2 recursos en la construcció d'una infografia/videotutorial de complexitat baixa, en comptes de l'establert com a línia base).

D'altra banda, també es valorarà l'execució d'un volum d'infografies/videotutorials addicionals, en base, al quadre descrit en el punt 5.4.2.

## 7. ORGANITZACIÓ I PERFILS REQUERITS

### 7.1. EQUIP DE TREBALL

L'adjudicatari proposarà un equip de treball adequat per a l'execució dels serveis.

Cal que els licitadors detallin a les seves propostes, quina és l'organització que proposen per al projecte, tenint en compte que hauran de dotar el personal necessari per assegurar la correcta prestació del servei objecte d'aquest contracte i que permeti mantenir una fluïdesa amb els agents que participen en el procés.

El proveïdor posarà a disposició un equip de treball adequat per a l'execució dels serveis i n'assegurarà la seva estabilitat mentre estigui vigent el contracte.

L'IMI considera que es necessiten, com a mínim, els perfils que es detallen a l'apartat següent:

### 7.1.1. FUNCIONS PER PERFIL PROFESSIONAL LOT1

L'IMI estima que els perfils mínims necessaris a aportar per part de l'adjudicatari hauran de ser: **lot 1**

Perfil	Responsabilitats
<b>Coordinador del projecte</b>	<p>És el màxim responsable del resultat positiu del servei i del compliment de les condicions descrites en aquest plec. Les seves principals tasques són:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aportar un equip amb les capacitats requerides per desenvolupar els serveis del contracte.</li> <li>• Garantir una estabilitat dels membres de l'equip per afavorir un bon rendiment i la millora continua.</li> <li>• Donar seguiment al rendiment de l'equip i solucionar eventuais mancances.</li> <li>• Ser el interlocutor oficial envers l'IMI, assistint com a mínim a les reunions del Comitè de Direcció del Projecte, i identificant les accions correctives respecte eventuais problemes detectats.</li> </ul>
<b>Especialista en estudis d'opinió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realitzar totes les activitats pel correcte desenvolupament de l'estudi de satisfacció: estructuració dels continguts, execució (online i presencial) i anàlisi de resultats.</li> <li>• Presentació dels resultats.</li> </ul>
<b>Programador entrevistes on-line</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realitzar totes les activitats pel correcte desenvolupament de l'estudi de satisfacció on-line, en base als requeriments tècnics i de disseny definits per l'IMI en l'execució de l'entrevista on-line.</li> </ul>

### Lot 2

Perfil	Responsabilitats
--------	------------------

<b>Coordinador del projecte</b>	<p>És el màxim responsable del resultat positiu del servei i del compliment de les condicions descrites en aquest plec. Les seves principals tasques són:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aportar un equip amb les capacitats requerides per desenvolupar els serveis del contracte.</li> <li>• Garantir una estabilitat dels membres de l'equip per afavorir un bon rendiment i la millora continua.</li> <li>• Donar seguiment al rendiment de l'equip i solucionar eventuais mancances.</li> <li>• Ser el interlocutor oficial envers l'IMI, assistint com a mínim a les reunions del Comitè de Direcció del Projecte, i identificant les accions correctives respecte eventuais problemes detectats.</li> </ul>
<b>Responsable de Disseny gràfic</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realitzar totes les activitats per la creació de les infografies de l'IMI.</li> <li>• Seguiment i presentació dels resultats.</li> </ul>
<b>Responsable Programació Infografia Interactiva web</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realitzar totes les activitats pel correcte desenvolupament de la infografia de complexitat alta, en base als requeriments tècnics i de disseny definits per l'IMI.</li> </ul>
<b>Responsable Programació de Videotutorials</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realitzar totes les activitats pel correcte desenvolupament del videotutorial, en base als requeriments tècnics i de disseny definits per l'IMI.</li> </ul>

### 7.1.2. CARACTERÍSTIQUES PROFESSIONALS

L'experiència professional que s'exigeix per a cada perfil i lot és la següent.

#### Lot 1

<b>Perfil</b>	<b>Requeriments</b>
<b>Coordinador del projecte</b>	Cal que acrediti, durant els darrers 5 anys, una experiència mínima de 3 anys en l'àmbit de la gestió de projectes.
<b>Especialista en estudis d'opinió</b>	Cal que acrediti, durant els darrers 5 anys, 3 anys d'experiència en el disseny i execució d'estudis d'opinió.
<b>Programador entrevistes on-line</b>	Cal que acrediti, durant els darrers 3 anys, 2 anys d'experiència en el disseny i execució de formularis web d'estudis d'opinió.

## Lot 2

Perfil	Requeriments
<b>Coordinador del projecte</b>	Cal que acrediti, durant els darrers 5 anys, una experiència mínima de 3 anys en l'àmbit de la gestió de projectes.
<b>Responsable de Disseny gràfic</b>	Cal que acrediti, durant els darrers 5 anys, 2 anys d'experiència en l'execució de disseny gràfic per a empreses de l'àmbit públic/privat. Haurà d'haver participat amb anterioritat en projectes de disseny i producció de continguts digitals i en paper.
<b>Responsable Programació Infografia Interactiva web</b>	Cal que acrediti, durant els darrers 3 anys, 2 anys d'experiència en l'execució d'infografies interactives digitals. Haurà d'haver participat amb anterioritat en projectes de disseny i producció de continguts digitals i en paper.
<b>Responsable Programació de Videotutorials</b>	Cal que acrediti, durant els darrers 3 anys, 2 anys d'experiència en l'execució de videotutorials. Haurà d'haver participat amb anterioritat en projectes de disseny i producció de continguts digitals i en paper.

Els licitadors, en la seva oferta, hauran d'aportar una declaració responsable conforme s'acrediti el compliment d'aquests requisits de solvència, d'acord amb el que s'estableix al plec de clàusules administratives particulars.

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

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir l'equip de treball adscrit al contracte durant tota la vigència d'aquest. En cas que s'hagi de produir la substitució d'algun membre de l'equip, que no sigui per causes de força major, l'adjudicatari ho comunicarà a l'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-se algun membre de l'equip de treball, s'exigirà el compliment dels següents requisits:

- 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'una setmana, entre la persona que causa baixa i la persona que s'incorpora.

## 8. CONDICIONS D'EXECUCIÓ

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

### 8.1. LLOC DE PRESTACIÓ DEL CONTRACTE

L'equip humà aportat per l'adjudicatari durà a terme els serveis de disseny en les seves pròpies instal·lacions. Si es requereix per part de l'IMI, 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 la presència i l'aportació de les eines que siguin necessàries per a la prestació d'aquest.

Pel que fa al suport, formació i reunions de treball, s'hauran de dur a terme en les dependències que l'IMI indiqui, dins de la província de Barcelona.

Si cal habilitar una connexió des de les dependències del licitador amb la xarxa corporativa municipal o amb l'entorn de desenvolupament i test de l'IMI, es farà per VPN i en cas que hi hagi un cost anirà a càrrec del licitador. En el cas de desenvolupament de software, l'adjudicatari haurà d'aportar medis logístics suficients per a la prestació del servei des de les seves instal·lacions.

### 8.2. HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'adjudicatari haurà de respondre dintre del mateix dia a totes les peticions que arribin per un dels punts d'entrada possibles (telèfon, correu electrònic o d'altres canals digitals), dins l'horari laboral de l'IMI, de dilluns a divendres de 9:00h a 18:00h, durant el període del contracte.

### 8.3. INFRAESTRUCTURA I MATERIAL NECESSARI PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

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

En el cas que l'IMI ho sol·liciti, la prestació del servei es realitzarà a les oficines de l'IMI i el prestatari del servei estarà obligat a la utilització dels seus propis equips informàtics d'usuari (PC, ordinador portàtil i/o qualsevol dispositiu d'informàtica mòbil).

### 8.4. IDIOMA

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

## 9. PRESSUPOST, OFERTA ECONÒMICA I FACTURACIÓ

L'import de licitació del contracte és de 51.870,00 € IVA exclòs, que aplicant l'IVA del 21% vigent ( 10.892,7 €) suposa un import total de 62.762,70 € a càrrec del pressupost del **2022 i , 2023** de l'IMI.

Els licitadors presentaran la seva millor oferta econòmica pel conjunt dels serveis objecte del contracte, d'acord amb el model de proposta econòmica que s'adjunta en el plec de clàusules administratives particulars, en la qual es detallarà:

**L'import total d'adjudicació**, que serà l'import de l'oferta del licitador (IVA exclòs), afegint-se a aquest import el 21% d'IVA vigent.

**La facturació dels serveis objecte del present contracte es durà a terme segons:**

### LOT-1

A continuació es detalla l'esquema de facturació pel contracte Lot1:

- A l'inici del contracte és facturarà el 20% del total.
- Un cop generada l'estructura del disseny de l'Estudi de satisfacció, l'escaleta de les entrevistes presencials a nivell directiu i gerencial, i les enquestes on-line estiguin confeccionades per enviar, és facturarà el 30% del total.
- Un cop entregats els informes finals amb el resultat de l'Estudi de satisfacció, és facturarà el 50% restants del total del contracte.

### LOT-2

La facturació es farà amb l'entrega de cada infografia/videotutorial dins dels terminis establerts.

## 10. PROPOSTA TÈCNICA

Els licitadors presentaran la seva oferta tècnica de realització del contracte tant per fer comprensible la seva proposta com per facilitar i fer possible la seva valoració d'acord amb els criteris d'adjudicació assenyalats en el plec de clàusules administratives particulars que regeixen 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 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 presentaran dos sobres per cada Lot, el sobre 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 C que haurà de contenir la documentació que haurà de ser valorada segons els criteris avaluable de forma automàtica assenyalats en les clàusules del plec de clàusules administratives particulars que regeixen per aquesta contractació.

Els licitadors presentaran tota la documentació en format digital.

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

### **LOT 1**

**En el sobre AB** s'inclourà la documentació següent indexada de manera que faciliti la seva localització. **L'extensió màxima de l'oferta tècnica és de 96 pàgines.** Les pàgines que superin aquest límit no seran valorades. El tipus de lletra és Arial o Times New Roman, grandària 12 i interlineat simple:

- **Resum executiu**

En aquest apartat s'exposa un resum per a la direcció dels continguts més significatius de la proposta del Lot 1

- **Plantejament del servei**

S'exposa l'enteniment del servei que s'ha de prestar i les línies principals de l'estratègia per dur-lo a terme, tenint en compte els requeriments exposats en el plec de prescripcions tècniques. Es detallarà tot el que es consideri interessant respecte a les metodologies de treball emprades, les tasques, el procés òptim de llançament. Per a cada àmbit (entrevista presencial, enquesta on-line, enquesta on-line referents de negoci), s'haurà d'aportar quina és la metodologia i descripció de tasques, recursos i eines emprades per a la identificació dels stakeholders, la identificació de quins són els processos (calendarització dels processos i tasques), quines són les tasques a desenvolupar per identificar categories addicionals a ser avaluades i analitzades addicionalment a les establertes en el plec.

Per altra banda, és necessari que s'aporti una proposta de quines seran les tasques d'anàlisi i procediments emprats per tractar la informació un cop s'hagin executat les entrevistes i enquestes.

Per a la gestió del projecte, és necessària la incorporació d'una eina de gestió de tasques/documents que haurà de disposar d'entorn on-line d'àmbit de treball en grup.

**Per poder valorar l'adequació de la proposta de l'adjudicatari, s'haurà d'aportar, com a mínim, una proposta de plantejament de guió d'entrevista presencial, d'enquesta on-line i proposta de documentació intermitja d'anàlisi i documentació final a entregar en base a l'estudi.**

- **Organització del servei**

Es detallarà la seva proposta d'organització del servei, perfils dels membres de l'equip que posaran a disposició del contracte, la seva disposició a assolir les puntes de treball que puguin esdevenir, la possibilitat d'incorporació d'experts per temes puntuals, etc.

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

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

## **LOT 2**

**En el sobre AB** s'inclourà la documentació següent indexada de manera que faciliti la seva localització. **L'extensió màxima de l'oferta tècnica és de 96 pàgines.** Les pàgines que superin aquest límit no seran valorades. El tipus de lletra és Arial o Times New Roman, grandària 12 i interlineat simple:

- **Resum executiu**

En aquest apartat s'exposa un resum per a la direcció dels continguts més significatius de la proposta del Lot 2.

- **Plantejament del servei**

S'exposa l'enteniment del servei que s'ha de prestar i les línies principals de l'estratègia per dur-lo a terme, tenint en compte els requeriments exposats en el plec de prescripcions tècniques. Es detallarà tot el que es consideri interessant respecte a les metodologies de treball emprades, les tasques, el procés òptim de llançament. Per cada àmbit de treball, s'haurà d'aportar quina és la metodologia i descripció de tasques, recursos i eines emprades per a la identificació dels elements bàsics d'integració de la línia gràfica, com s'executaran les tasques d'anàlisi prèvia (eines, metodologies, recursos), briefing i desenvolupament de les infografies, tal com està descrit en l'apartat del plec de prescripcions tècniques.

És necessari que s'aporti una proposta de quines seran les tasques d'anàlisi i procediments emprats per tractar la informació un cop s'hagin executat els briefings i/o anàlisis

Per a la gestió del projecte, es necessari la incorporació d'una eina de gestió de tasques/documents que haurà de disposar d'entorn on-line d'àmbit de treball en grup.

**De la mateixa manera, s'aportarà una proposta de plantejament de tipus d'infografia/videotutorial de complexitat alta/mitja i baixa.**

▪ **Organització del servei**

Es detallarà la seva proposta d'organització del servei, perfils dels membres de l'equip que posaran a disposició del contracte, la seva disposició a assolir les puntes de treball que puguin esdevenir, la possibilitat d'incorporació d'experts per temes puntuals, etc.

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

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

## **11. CONDICIONS GENERALS D'EXECUCIÓ**

### **11.1. SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ, PROTECCIÓ DE DADES I COMPLIMENT NORMATIU**

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

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

Pel què fa als aspectes propis de seguretat quan per l'objecte del contracte sigui d'aplicació, es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 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.

## 11.2. 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.

## 11.3. CLÀUSULA DE PROPIETAT INTEL·LECTUAL

Tot i reconeixent l'autoria de les persones que els hagin elaborat, la propietat intel·lectual dels treballs realitzats a l'empara d'aquest contracte pertany a l'Ajuntament de Barcelona de forma exclusiva. Els productes o subproductes derivats, no podran ser utilitzats sense la deguda autorització prèvia.

L'accés a informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de l'Ajuntament de Barcelona, necessaris per al desenvolupament del producte o servei contractat no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa ni es permet el seu ús sense autorització expressa d'aquest ajuntament.

L'empresa contractada accepta expressament que els drets d'explotació dels productes derivats d'aquest plec corresponen única i exclusivament a l'Ajuntament de Barcelona. Així doncs, el contractat cedeix, amb caràcter d'exclusivitat, la totalitat dels drets d'explotació dels

treballs objecte d'aquest plec, inclosos els drets de comunicació pública, reproducció, transformació o modificació i qualsevol d'altre dret susceptible de cessió en exclusiva, d'acord amb la legislació sobre drets de propietat intel·lectual.

#### **11.4. CONFIDENCIALITAT**

L'adjudicatari s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per l'Ajuntament.

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

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

L'adjudicatari serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

Un cop finalitzat el present contracte, l'adjudicatari es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per l'Ajuntament, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

#### **11.5. CLÀUSULA PROGRAMARI I METODOLOGIA DE DESENVOLUPAMENT**

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

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

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

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

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

La utilització de la metodologia a utilitzar per al desenvolupament i que està inclosa en el punt 7 del present plec.

#### **11.6. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL**

La finalitat del tractament de les dades dins el tractament 0243 de l'enquesta de satisfacció, es per coneixer per part de l'IMI , l'estat de satisfacció dels nivells de servei proveïts a l'organització municipal. En cap cas es demana cap dada que pugui ser identificativa a nivell econòmic, social, simplement a nivell de quin departament/direcció dins de l'Ajuntament pertany, i quan temps porta treballant a l'Ajuntament. Degut a que el resultat tant de l'enquesta, com de les infografies/videotutorials realitzats es difós a través dels canals digitals de l'IMI i/o Ajuntament, el tractament 0373 i el 556 tenen com a finalitat poder difondre el resultat de l'enquesta amb les dades de manera agregada i/o les infografies/videotutorials creats. En aquest aspecte, els tractaments associats al desenvolupament del present projecte son els següents:

Institut Municipal d'Informàtica  
Direcció de Qualitat i Seguretat

Codi_Tractament	Nom	FINALITAT TRACTAMENT
243	Enquestes Municipals	Realització d'enquestes i estudis d'opinió pública; aquestes enquestes i estudis són realitzades a residents a la ciutat de Barcelona com a aquelles persones que es trobin a la ciutat

Codi_Tractament	Nom	FINALITAT TRACTAMENT
373	Comunicació interna de l'IMI	Gestió de la Comunicació Interna al personal municipal IMI

Codi_Tractament	Nom	FINALITAT TRACTAMENT
556	Comunicació interna	Gestió de la comunicació interna al personal municipal

**L'adjudicatari, com a encarregat de tractament i tenint en compte l'adequació del nivell de seguretat al risc, tindrà les obligacions següents:**

- Utilitzar les dades personals objecte del tractament, o les que reculli per a la seva inclusió, només per a la finalitat objecte d'aquest encàrrec. En cap cas podrà utilitzar-les per a finalitats pròpies.
- Tractar les dades personals seguint únicament les instruccions documentades del responsable.
- Portar, per escrit, un registre de totes les categories d'activitats de tractament efectuades per compte del responsable que contingui:
  1. El nom i les dades de contacte de l'encarregat o encarregats i de cada responsable per compte del qual actuï l'encarregat.
  2. Les categories de tractaments efectuades per compte de cada responsable.
  3. Una descripció general de les mesures tècniques i organitzatives de seguretat apropiades que estigui aplicant.
- No comunicar dades a terceres persones, excepte en el cas que compti amb l'autorització expressa del responsable del tractament, o en els supòsits legalment admissibles. Si l'encarregat vol subcontractar, haurà d'informar obligatòriament al responsable i sol·licitar la seva autorització prèvia.
- Mantenir el deure de secret respecte a les dades de caràcter personal a les quals hagi tingut accés en virtut del present encàrrec, inclús després de que finalitzi el contracte.
- Garantir que les persones autoritzades al tractament de dades personals s'hagin compromès, de forma expressa i per escrit, a respectar la confidencialitat i a complir

les mesures de seguretat corresponents, de les quals se les ha d'informar convenientment.

- Mantenir a disposició del responsable la documentació acreditativa del compliment de la obligació establerta a l'apartat anterior.
- Garantir la formació necessària en matèria de protecció de dades personals de les persones autoritzades per a tractar dades de caràcter personal.
- Quan les persones afectades exerceixin els drets reconeguts per la normativa de protecció de dades davant de l'encarregat del tractament (accés, rectificació, supressió, oposició, limitació del tractament i portabilitat de les dades), aquest haurà de comunicar-ho per correu electrònic a l'adreça que indiqui el responsable. La comunicació haurà de fer-se de forma immediata i en cap cas més enllà del dia laborable següent al de la recepció de la sol·licitud, juntament amb altres informacions que puguin ser rellevants per a resoldre la sol·licitud (per valorar la pertinença del seu contingut).
- Assistir al responsable en la seva obligació de respondre a les sol·licituds que tinguin per objecte l'exercici dels drets dels interessats així com també als requeriments de les autoritats de control.
- En allò referent a les notificacions de violacions de la seguretat de les dades:

1. L'encarregat del tractament notificarà al responsable del tractament, de forma immediata i mitjançant l'adreça de correu electrònic facilitada pel responsable, les violacions de la seguretat de les dades personals al seu càrrec de les quals tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per a la documentació i comunicació de la incidència.

Es facilitarà, com a mínim, la informació següent:

- a) Descripció de la naturalesa de la violació de la seguretat de les dades personals, incloent quan sigui possible, les categories i el nombre aproximat d'interessats afectats i les categories i el nombre aproximat de registres de dades personals afectats.
- b) Dades de la persona de contacte per obtenir més informació.
- c) Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals. Descripció de les mesures adoptades o proposades per a posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloent si escau, les mesures adoptades per a mitigar els possibles efectes negatius.

Si no és possible facilitar la informació de forma simultània, la informació s'ha de facilitar de forma gradual i sense dilacions.

2. L'encarregat, a petició del responsable, comunicarà en el menor temps possible aquestes violacions de la seguretat de les dades als interessats, quan sigui

probable que la violació suposi un alt risc pels drets i llibertats de les persones físiques.

La comunicació ha de fer-se en un llenguatge clar i senzill i haurà d'incloure els elements que en cada cas assenyali el responsable, com a mínim:

- a) La naturalesa de la violació de les dades
  - b) Dades del punt de contacte del responsable o de l'encarregat on es pugui obtenir més informació.
  - c) Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.
  - d) Descripció de les mesures adoptades o proposades pel responsable de tractament per a posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloent si escau, les mesures adoptades per a mitigar els possibles efectes negatius.
- Posar a disposició del responsable tota la informació necessària per a demostrar el compliment de les seves obligacions, així com per a la realització de les auditories o les inspeccions que realitzi el responsable o un altre auditor autoritzat per ell.
  - Permetre i contribuir a la realització d'auditories, incloses inspeccions, per part del responsable o auditor autoritzat per aquest.
  - D'acord amb l'art. 32 del RGPD i el nivell de mesures establert per l'Ajuntament de Barcelona, prendrà totes les mesures necessàries per a la seguretat del tractament, incloent entre d'altres, si s'escau:
    - La pseudoanonimització i el xifrat de dades personals.
    - La capacitat de garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
    - La capacitat de restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida en cas d'incident físic o tècnic.
    - Un procés de verificació, avaluació i valoració regulars de l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives per garantir la seguretat del tractament.
  - Per tal d'avaluar l'adequació del nivell de seguretat, tindrà particularment en compte els riscos que presenti el tractament de les dades com a conseqüència de la destrucció, pèrdua o alteració accidental o il·lícita de dades personals trameses, conservades o tractades d'altra forma, o la comunicació o accés no autoritzats a les dades esmentades.
  - Al finalitzar la prestació dels serveis del tractament d'acord amb les instruccions que rebi de l'Ajuntament de Barcelona, suprimir o tornar totes les dades personals i

suprimir les còpies existents (tret que existeixen obligacions legals que requereixin la conservació per un temps definit).

- Si considera que una instrucció del responsable infringeix el RGPD o altres disposicions en matèria de protecció de dades de la Unió o dels Estats membres, l'encarregat informarà immediatament al responsable.
- Si l'encarregat infringeix la normativa de protecció de dades vigent (RGPD, LOPD...) serà considerat responsable del tractament.

**En cas que l'encarregat de tractament decideixi recórrer a un altre encarregat (com per exemple, en cas de subcontractació) :**

- Haurà de comptar amb l'autorització prèvia per escrit de l'Ajuntament de Barcelona.
- Si s'autoritza recórrer a un altre encarregat i s'hagués de produir algun canvi, s'haurà d'informar a l'Ajuntament de Barcelona, i aquest tindrà la possibilitat d'oposar-se i rescindir el contracte.
- L'altre encarregat tindrà les mateixes obligacions de protecció de dades que les estipulades en el contracte o acte jurídic entre el responsable i l'encarregat i la consideració d'encarregat de tractament de l'Ajuntament de Barcelona.
- Si l'altre encarregat incompleix les seves obligacions de protecció de dades, l'encarregat inicial seguirà sent plenament responsable davant de l'Ajuntament de Barcelona pel què respecta al compliment de les obligacions de l'altre encarregat.

### **11.7. CLÀUSULA DE COMUNICACIONS EXTERNES**

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

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

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

### **11.8. 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.

### 11.9. CLÀUSULA DE PERSONAL EXTERN

El Cap de Projecte 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 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 de Projecte 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 de Projecte 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 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 de Projecte 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.

Aquest plec de prescripcions tècniques ha estat emès pel Sr. David Hernaiz Alzamora, tècnic responsable del contracte, adscrit a la Direcció de Qualitat i Seguretat de l'IMI, amb el vistiplau de,

Ana Bastida i Vila

Directora de Qualitat i Seguretat de l'Institut Municipal d'Informàtica

Direcció de Qualitat i Seguretat

## 12. ANNEX

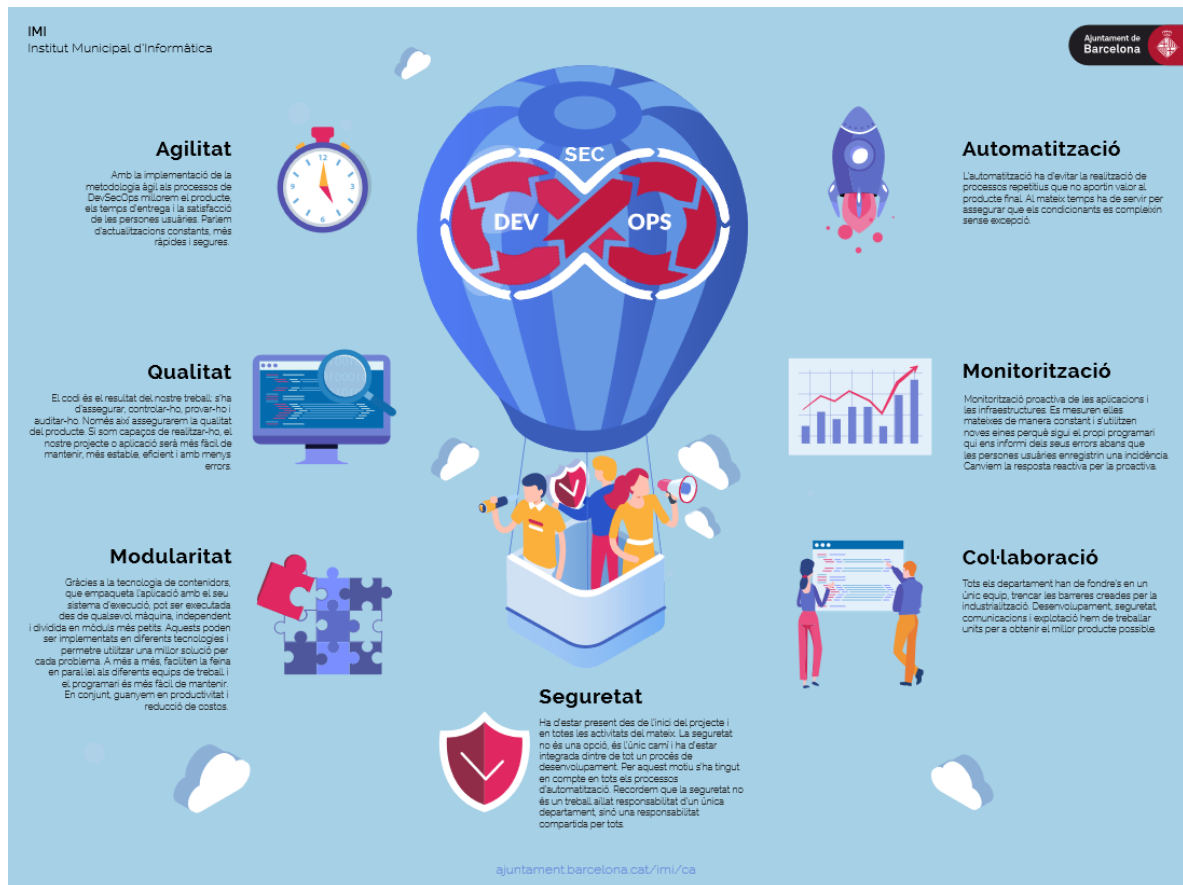
### 12.1. ANNEX 1: LINIA GRÀFICA AJUNTAMENT DE BARCELONA (MIRAR DOCUMENT PDF ADJUNT)

### 12.2. ANNEX 2: LINIA GRÀFICA INFOGRAFIES 2018 – 2019

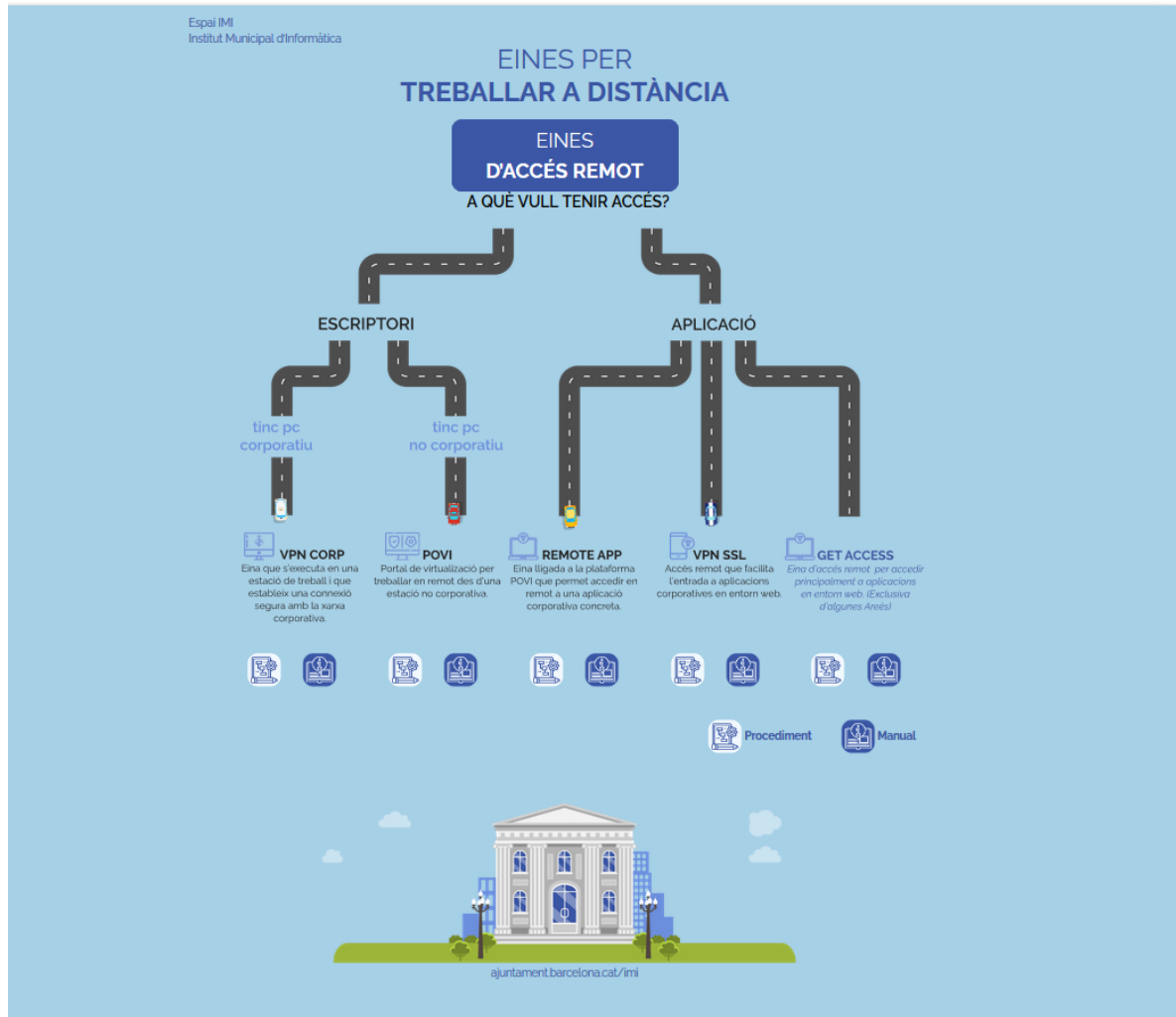
### 12.3. ANNEX 3: INFOGRAFIES 2020-21

### 12.4. ANNEX 4: VIDEOTUTORIALS IMI

## 12.3.1 METODOLOGIA DE DESENVOLUPAMENT D'APLICACIONS DEVSECOPS



## 12.3.2 EINES DE TREBALL A DISTÀNCIA



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

## 12.3.3 COM PROTEGIR-NOS DELS ATACS DE PESCA DE CREDENCIALS?

IMI  
Institut Municipal d'Informàtica



### COM PROTEGIR-NOS DELS ATACS DE PESCA DE CREDENCIALS?

Els atacs de pesca de credencials perssegueixen enganyar la víctima, guanyant-se la seva confiança al fer-se passar per algú de confiança, amb l'objectiu de manipular-la i fer que realitzi accions perjudicials sense adonar-se'n.

Es poden produir per tres canals:

- **Correu electrònic**: xarxes socials o aplicacions de missatgeria instantània (phishing)
- **Trucades de telèfon** (vishing)
- **Missatges SMS** (smishing)



### SENYALS D'ALERTA DEL PHISHING:

- 1. Remitent**
  - Qui ens contacta? El coneixem? Es de confiança?
  - Procedeix d'una adreça que pertany a l'Ajuntament (@bcn.cat, @ext.bcn.cat, @bimsa.es, @imihab.cat...)?
  - Si procedeix d'algú amb qui no acostumem a tractar, cal que desconfiem i fem alguna validació addicional.
- 2. Destinatari**
  - Si el missatge ha sigut enviat a molta gent que no guarden relació entre si o directament no les coneixem, ens hem de posar en alerta.
- 3. Assumpte**
  - Revisem l'objecte del missatge: té faltes d'ortografia? Està mal redactat? Fa servir llenguatge inusual? Tracta d'una resposta a un tema que mai hem preguntat?
- 4. Data**
  - Revisem l'hora a la qual ha sigut enviat per si es produeix en un horari estrany. És lògic que ens arribi aquest missatge a aquella hora?
- 5. Cos del missatge**
  - Si el missatge té moltes faltes d'ortografia o hi ha paraules que apareixen amb símbols, cal que fem comprovacions addicionals.
  - Prestem atenció si els missatges ens demanen accions urgents o fan referència a possibles errors. Per exemple, s'ha produït un desajust d'hores, si us plau, accediu a aquest enllaç per validar-ho.
- 6. Enllaços / documents adjunts**
  - Si ens comparteixen un enllaç o un document, cal que verifiquem els punts anteriors per poder obrir-los i confiar en la seva seguretat.
  - Si s'adjunta un document, podem revisar el seu nom. Té relació amb el missatge? El format és el que esperaríem?
  - Si s'adjunta un enllaç, podem passar el ratolí per sobre sense fer clic per veure a quina adreça ens porta veritablement.

**SI DETECTEM UN POSSIBLE CORREU MALICIÓS:**

Cal que ens posem en contacte amb el **Servei d'Atenció a l'Usuari (SAU)** per tal de notificar la recepció del correu maliciós (sense enviar el correu rebut) a través de la seva adreça electrònica **IMI\_Atencio\_SAU@bcn.cat**, el seu telèfon **93 291 82 34 / 78234** o el canal **Connecta SAU**.

ajuntament.barcelona.cat/imi

## 12.3.4 CONEIX LA DIRECCIÓ DE PROCESSOS I MILLORA DE LA GESTIÓ



**VINE A DPMG**

"Una nova manera de treballar per millorar l'eficiència laboral"

Ajuntament de Barcelona

IMI  
Institut Municipal d'Informàtica  
ajuntament.barcelona.cat/imi

**Direcció de Processos i Millora de la Gestió**

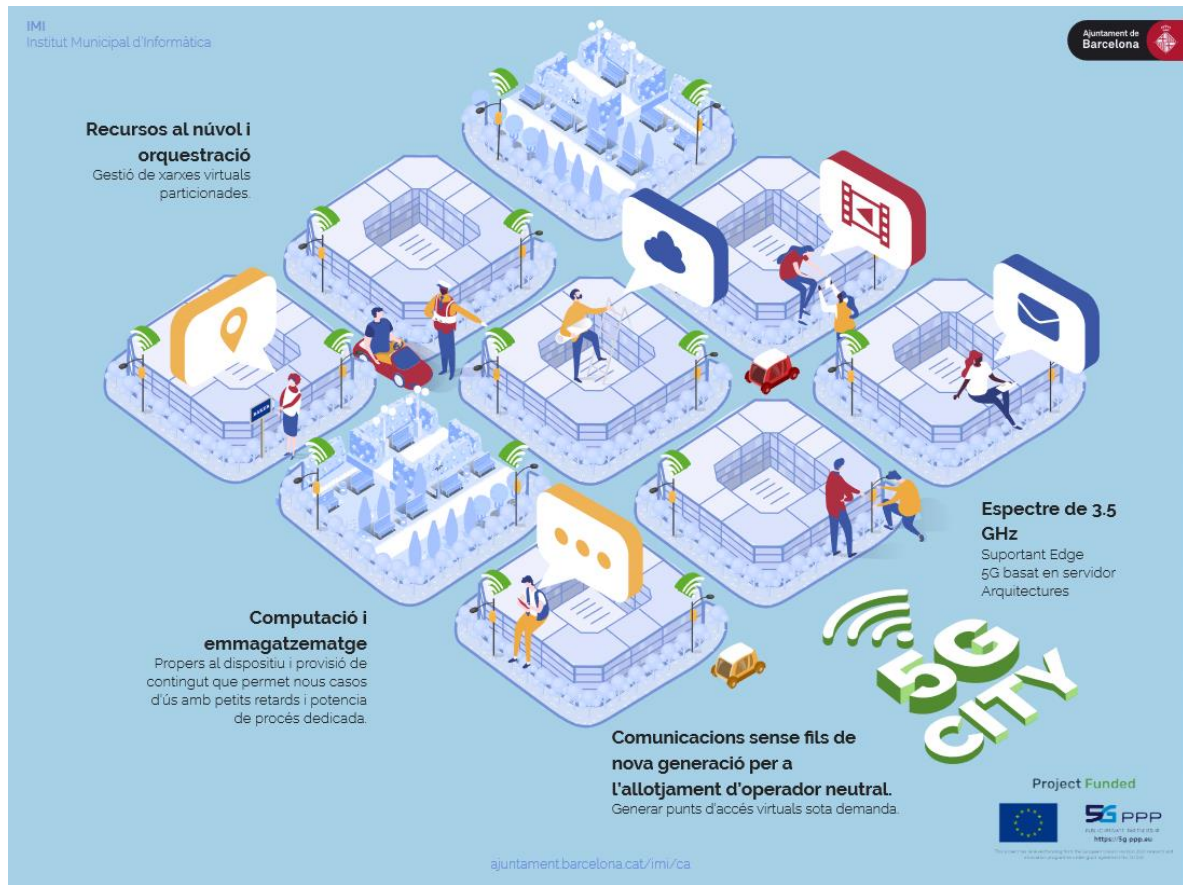
**Accés lliure si:**

- VULLS EXPLICAR EL MEU TREBALL AMB PROCESSOS INVENTARIATS, DIAGRAMATS, DOCUMENTATS I MESURATS.
- VULLS SISTEMATITZAR EL MEU TREBALL AMB DINÀMIQUES MÉS ESTANDARITZADES I HOMOGÈNIES.
- VULLS MILLORAR ELS MEUS SERVEIS PER FER-LOS MÉS SIMPLES, AGILS I EFICIENTS.
- VULLS REPLANTEJAR-ME EL MEU TREBALL I PROVAR NOVES MANERES DE TREBALLAR.

**Entrada a petició gerencial**

**A QUAalsevol hora laborable amb reunió agendada**

### 12.3.5 PROJECTE 5GCITY



IMI  
Institut Municipal d'Informàtica

**Recursos al núvol i orquestració**  
Gestió de xarxes virtuals particionades.



**Computació i emmagatzematge**  
Propers al dispositiu i provisió de contingut que permet nous casos d'ús amb petits retards i potència de procés dedicada.

**Comunicacions sense fils de nova generació per a l'allotjament d'operador neutral.**  
Generar punts d'accés virtuals sota demanda.

**Espectre de 3.5 GHz**  
Suportant Edge 5G basat en servidor Arquitectures

**5G CITY**

Project Funded

   
MULTIPARTITE PARTNERSHIP  
<http://5g-ppp.eu>

[ajuntament.barcelona.cat/imi/ca](http://ajuntament.barcelona.cat/imi/ca)

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

## **12.4 ANNEX 4: VIDEOTUTORIALS IMI**

### **12.4.1 VIDEOTUTORIAL SERVEI POVI**

[https://www.youtube.com/watch?v=emXwq\\_xTvvg](https://www.youtube.com/watch?v=emXwq_xTvvg)

### **12.4.2 VIDEOTUTORIAL D'ACCÉS REMOT AMB EL SERVEI PULSECORP**

<https://www.youtube.com/watch?v=n-FFQWefmTw>

### 13. INFORMACIÓ ADDICIONAL I/O ACLARIMENTS

Si és de l'interès dels licitadors sol·licitar informació per a la presentació de l'oferta, l'IMI posarà a disposició la següent adreça de correu on els licitadors podran fer les seves consultes: [dhernaiz@bcn.cat](mailto:dhernaiz@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 55 44

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.

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

([https://contractaciopublica.gencat.cat/perfil/BCN\\_IMI/customProf](https://contractaciopublica.gencat.cat/perfil/BCN_IMI/customProf)).