



**Ajuntament  
de Barcelona**

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

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ  
DELS SERVEIS DE SUSCRIPCIÓ DE LLICÈNCIES, CONFIGURACIÓ,  
ADAPTACIÓ, IMPLANTACIÓ I SERVEI D'UNA EINA PER A LA  
GESTIÓ DE LA DEMANDA DE PROJECTES DE L'INSTITUT  
MUNICIPAL D'INFORMÀTICA DE L'AJUNTAMENT DE  
BARCELONA, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA  
SOSTENIBLE (N0080)**

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



## ÍNDEX

<b>1. INTRODUCCIÓ.....</b>	<b>3</b>
1.1. ANTECEDENTS _____	3
1.2. SITUACIÓ ACTUAL _____	4
<b>2. OBJECTE.....</b>	<b>4</b>
<b>3. ABAST.....</b>	<b>5</b>
3.1. PLA DE PROJECTE (GESTIÓ DEL CANVI) _____	5
3.1.1. PLA DE DESPLEGAMENT _____	6
<b>4. DESCRIPCIÓ DE LA SOLUCIÓ .....</b>	<b>11</b>
4.1. REQUISITS _____	11
4.1.1. REQUISITS FUNCIONALS _____	11
4.1.2. REQUISITS TÈCNICS GENERALS _____	13
4.2. LLICENCIAMENT _____	16
4.3. LLIURABLES _____	17
<b>5. ORGANITZACIÓ.....</b>	<b>17</b>
5.1. COMITÈ DE DIRECCIÓ _____	18
5.2. COMITÈ DE SEGUIMENT _____	18
<b>6. RECURSOS HUMANS.....</b>	<b>19</b>
6.1. FUNCIONS PER PERFIL _____	19
6.2. CARACTERÍSTIQUES PROFESSIONALS _____	19
<b>7. CONDICIONS D'EXECUCIÓ .....</b>	<b>20</b>
7.1. LLOC DE PRESTACIÓ DEL CONTRACTE _____	20
7.2. HORARIS DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS _____	21
7.3. DURADA DEL CONTRACTE _____	21
7.4. IDIOMA _____	21
7.5. TERMINIS D'EXECUCIÓ I FITES DE FACTURACIÓ _____	22
7.6. RESPONSABILITATS DE L'ADJUDICATARI _____	23
7.7. GARANTIA _____	23
7.8. QUALITAT DEL SERVEI I TREBALLS REALITZATS _____	23
<b>8. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS).....</b>	<b>24</b>
8.1. SERVEI DE TRANSICIÓ _____	26
<b>9. PROPOSTA TÈCNICA.....</b>	<b>26</b>
<b>10. CLÀUSULES GENERALS DE SEGURETAT.....</b>	<b>26</b>



10.1.	SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ, PROTECCIÓ DE DADES I COMPLIMENT NORMATIU	26
10.2.	CONFIDENCIALITAT	27
10.3.	GESTIÓ D'INCIDENTS	28
10.4.	CLÀUSULA DE PERSONAL EXTERN	28
<b>11.</b>	<b>ANNEXOS.....</b>	<b>29</b>
11.1.	ANNEX 1: INFORMACIÓ ADDICIONAL / ACLARIMENTS	29



## **1. INTRODUCCIÓ**

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

Alineat amb l'estratègia desplegada per l'Ajuntament de Barcelona, l'IMI dona suport en l'execució del Pla TIC del Mandat transformant les iniciatives de les àrees sectorials municipals en una cartera global de projectes, realitzant el seguiment econòmic dels projectes de la cartera i dels recursos assignats a aquests.

### **1.1. ANTECEDENTS**

La Direcció d'Estratègia i Nous Projectes de l'IMI a través del Departament de projectes, té com a objectiu, entre d'altres, el suport en la definició, coordinació centralitzada, avaluació i control de la gestió de projectes TIC, per tal de garantir-ne l'assoliment de les fites definides i la seva execució amb el temps, recursos i abast establerts. Per l'assoliment d'aquest objectiu, el departament es recolza tant en l'oficina de la gestió de la Demanda com en l'oficina de gestió de portfoli de projectes, focalitzant-se en dos àmbits funcionals:

- Estructuració de la demanda de projectes en iniciatives i actuacions i planificació global d'aquestes iniciatives i actuacions.
- Gestió i seguiment integral de totes les actuacions a nivell de pressupost, assignació de recursos, qualitat i planificació.

Per donar suport a la realització de part d'aquestes tasques s'utilitza l'eina informàtica de gestió de portfoli de projectes Sciforma, la qual té les següents funcionalitats:

#### **Mòdul de Gestió de la Demanda**

- Informació de totes les demandes agrupades per cartera/client.
- Fitxa de Demanda.
- Creació/altes de noves demandes agrupades per cartera/client.
- Workflow de procés de gestió de la demanda (des de l'alta de la demanda fins a l'aprovació).
- Configuració d'alertes per a tenir un control i un seguiment més exhaustiu de la demanda. L'eina permet l'enviament de correus electrònics informant del canvi d'estat als usuaris.
- Gestió de Pressupostos i Costos.



### **Mòdul de Gestió de Projectes**

- Seguiment situació de projectes.
- Gestió de Riscos associats als projectes amb la definició d'accions de contingències i mesures de mitigació.
- Gestió de la planificació i del calendari de les tasques amb l'editor de Gantt.

### **Mòdul d'Informes**

- Generació d'Informes que es carreguen a Power BI

## **1.2. SITUACIÓ ACTUAL**

L'IMI ha iniciat un procés de revisió del cicle de vida dels projectes per tal de facilitar la seva execució i l'assoliment dels objectius i alhora augmentar la participació i visibilitat de l'organització sobre els mateixos.

En el marc d'aquest procés s'està treballant en la estandardització i en la millora de les eines desplegades a l'IMI fent servir progressivament noves eines, com són el Confluence i el JIRA per a la gestió de l'execució del portfoli de projectes. També s'està promovent la gestió de serveis i projectes mitjançant noves metodologies, com són les àgils. De la mateixa manera, es planteja la necessitat de disposar d'una nova eina de gestió de la demanda que doni cobertura a tots els requeriments detectats per a la millora del cicle de vida dels projectes, basant-se en els següents àmbits d'actuació:

- Planificació d'iniciatives i recursos, donant suport a l'elaboració i seguiment del pla de mandat.
- Gestió pressupostaria, millorant el model de gestió dels pressupostos i el seu reporting, així com el seguiment de les iniciatives i actuacions.
- Acompanyament i capacitat als responsables, donant suport a la conceptualització de projectes, per facilitar la identificació de tots el requeriments funcionals, no funcionals i tècnics, així com els recursos necessaris, abans de la seva etapa d'execució.

## **2. OBJECTE**

L'objecte de la present contractació es l'adquisició d'un software mitjançant la subscripció de llicències, la seva configuració, adaptació, implantació i servei de suport tècnic i funcional, per la gestió i planificació de la demanda del portfoli de projectes de l'IMI de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible.



El programari a adquirir haurà de donar resposta a un seguit de requeriments entre els quals es troben els següents:

- Flexibilitat en la planificació de la cartera de projectes.
- Seguiment i control econòmic de la cartera de projectes.
- Assignació i seguiment de l'assignació de recursos humans a l'execució de la cartera de projectes.
- Possibilitat d'integrar-se amb altres eines corporatives de l'Ajuntament relacionades amb la gestió de la cartera de projectes.
- Generació d'informes personalitzats.
- Entorn visual i intuïtiu pels diferents perfils d'usuaris.
- Enfocament Agile per la gestió del portfoli.

### **3. ABAST**

L'abast del contracte és la contractació de llicències d'una eina de gestió de la demanda, i on l'empresa adjudicatària haurà de proporcionar els serveis de configuració, formació i manteniment. En concret, els serveis que conformen l'abast del contracte serien els següents:

- Adquisició de llicències de l'eina, en el nombre mínim segons l'establert al punt 4.2 del present plec.
- Configuració de l'eina a la infraestructura i requeriments funcionals i tècnics de l'IMI, incloent integracions i migracions requerides.
- Anàlisi del model de dades
- Realització d'un pilot de validació amb usuaris.
- Formació en el producte a nivell administrador en un nombre d'hores no inferior a 8 hores.
- Formació en el producte a nivell usuari en un nombre d'hores no inferior a 8 hores.
- Suport tècnic i funcional de l'eina amb atenció telefònica i/o virtual o a través de correu electrònic, durant tota l'execució del contracte.

#### **3.1. PLA DE PROJECTE (GESTIÓ DEL CANVI)**

L'adjudicatari estarà obligat a elaborar i a executar un Pla de projecte que descrigui l'execució prevista i la Gestió del Canvi, que necessàriament haurà d'incloure els següents plans:

- Pla de desplegament.
- Pla de formació.
- Pla de suport a usuaris.



El pla de Gestió del Canvi estarà integrat dins del Pla de Projecte i inclourà els diferents plans abans indicats.

### 3.1.1. Pla de Desplegament

El Pla de Desplegament és un conjunt d'accions que defineix el procediment per abordar la posada en marxa del projecte.

A continuació, es detalla el pla de d'implementació de l'eina amb les fases principals i les tasques mínimes a desenvolupar dins el calendari previst:

- Fase inicial - 2 mesos (Inici al mes 1 – Fi al mes 2)
- Fase configuració - 3 mesos (Inici al mes 1 – Fi al mes 3)
- Fase validació (Fase 0) - 3 mesos (Inici al mes 3 – Fi al mes 5)
- Fase final - 3,5 mesos. (Inici a mitjans del mes 3 – Fi al mes 6)

Un cop finalitzat el pla de desplegament al mes 6, continuarà fins el final del contracte el llicenciament de l'eina i el servei de manteniment i suport.



#### ▪ FASE INICIAL

La primera fase d'implementació de l'eina serà un set-up de la mateixa tenint en compte les següents activitats:

- Sessió kick-off:
  - La reunió d'inici és el punt de partida del procés d'implementació. Té com a objectiu definir els rols i les responsabilitats dels participants al llarg del procés d'implementació, els passos i la planificació, i recordar els objectius generals.
- Recopilació de requisits:
  - Durant aquesta fase, es revisaran els requisits per definir els objectius pilot i el pla d'acció, i assegurar que els objectius i les prioritats s'entenen i s'alineen.
- Design workshop Funcionals
  - Aquesta fase implica discutir més requisits i aspectes clau com el seguiment del projecte, la gestió de recursos, etc.



- Durant els tallers, la solució es configurarà segons els requisits funcionals i els criteris d'èxit definits prèviament, mitjançant les possibilitats de configuració estàndard de l'eina. L'equip que realitzarà la implementació de l'eina realitzarà suggeriments i/o compartirà experiències i bones pràctiques, per proposar diferents maneres d'assolir els objectius i entendre quina s'adapta millor a les necessitats de l'organització.
- Design workshop model de dades
  - Durant els tallers s'establirà el model de dades de tot el procés, establint el tipus de dades, formats, com es relacionen en les diferents etapes del procés i com es relacionen amb altres serveis o aplicacions, dependències, etc.

#### ▪ FASE DE CONFIGURACIÓ

La segona fase d'implementació de l'eina consisteix en la configuració inicial i integració amb les aplicacions requerides i tindrà en compte les següents activitats:

- Configuració i instal·lació de l'eina
  - Aquesta fase consistirà en donar d'alta el llicenciament, crear l'entorn de l'eina per l'IMI, realitzar la connexió amb la infraestructura corporativa, i fer una configuració funcional inicial.
- Integracions amb programaris i serveis corporatius
  - Durant aquesta fase es realitzarà la integració amb les aplicacions corporatives necessàries.
- Migracions de dades
  - En aquesta fase es realitzarà la migracions de les dades necessàries des de programaris i arxius corporatius.

#### ▪ FASE VALIDACIÓ (FASE 0)

La tercera fase d'implementació de l'eina consisteix en la configuració de l'eina mitjançant una primera prova pilot anomenada Fase 0 amb els potencials usuaris de la mateixa.

- Capacitació usuaris clau
  - L'equip tècnic de l'eina formarà un grup inicial d'usuaris clau i/o administradors funcionals sobre l'experiència de l'usuari final, així com sobre el sistema i l'ús configurats. Després de la formació, els usuaris tenen capacitat per validar mitjançant la fase 0 si la configuració general s'adapta a la realitat de la seva activitat.



- Fase 0
  - S'assegura un servei al llarg de tota la fase pilot per la realització de la Fase 0, resolució de dubtes o incidències. Aquesta tasca es pot fer mitjançant sessions programades periòdiques (per exemple, setmanals) o ad-hoc, o ambdues, per acord previ amb el responsable del projecte d'implementació.

▪ FASE FINAL

La quarta i última fase d'implementació de l'eina és el desenvolupament total de la mateixa en l'organització un cop validat el pilot i la configuració general de l'eina.

- Reunió de tancament de la fase pilot
  - Els resultats de la fase pilot es presentaran a totes les parts implicades en la implementació.
- Configuració i ajustos finals
  - Es realitzaran les configuracions i els ajustos necessaris, per adequar l'eina a seu ús en producció, recollint totes les conclusions extretes de la Fase 0.
- Formacions
  - Es realitzaran formacions a tots els usuaris que hagin de fer servir l'eina, proporcionant la documentació necessària.

**Nota:** Durant tota la duració del contracte i especialment en la fase d'implementació s'haurà de donar un suport tècnic i funcional per garantir l'execució de tot el procés.

A continuació s'indica el calendari d'implementació amb les tasques principals de cada fase.



		M1	M2	M3	M4	M5	M6
<b>Pla de desplegament de la nova eina de gestió de la demanda</b>							
<b>1</b>	<b>Fases Pla Desplegament</b>						
<b>1.1</b>	<b>Fase Inicial</b>						
	Llançament del projecte: reunió de kick-off						
	Sessió de recopilació dels requisits funcionals i tècnics						
	Design Workshops per definir aspectes clau d'usabilitat de l'eina /						
	Design Workshops per definir model de dades						
<b>1.2</b>	<b>Fase configuració</b>						
	Configuració i instal·lació de l'eina						
	Integracions						
	Migració de dades						
<b>1.3</b>	<b>Fase de validació (Fase 0)</b>						
	Capacitació d'usuaris clau						
	Fase 0 amb usuaris clau						
<b>1.4</b>	<b>Fase final</b>						
	Ajustos de l'eina i configuració final						
	Sessions formatives opcionals a altres usuaris de l'organització						
<b>2</b>	<b>Support</b>						
	Support funcional i tècnic						



### **3.1.1.1. Pla de Formació**

Ha d'incloure una descripció detallada de les accions formatives previstes, la definició del públic objectiu i el contingut previst per a cadascuna d'elles. El pla s'haurà de dividir en dos fases, tenint en compte una primera fase relacionada amb realització de la Fase 0 i una altra amb la posada en producció de l'eina.

El contingut mínim del Pla de Formació ha de ser el següent:

- Objectius de formació previstos al Pla: que els usuaris habituals de l'aplicació es familiaritzin amb l'operativa diària de la mateixa.
- Accions formatives per tipus d'usuari, especificant:
  - Objectius del curs.
  - Assistents.
- Accions de formació de traspàs a l'equip de l'oficina de gestió de la demanda.
- Mecanismes de seguiment i control del pla. L'execució del calendari de formació es revisarà a les reunions de seguiment del projecte.

### **3.1.1.2. Pla de suport a usuaris**

Ha d'incloure una descripció detallada del servei de suport previst: modalitat del servei de suport, horari i dates en què estarà disponible per a cada ubicació, quantitat de personal que està previst destinar i la seva qualificació.

Aquest servei de suport serà vigent durant tota la duració del contracte i tindrà les següents característiques:

- Horari: de dilluns a diumenge de 7:00 a 20:00.
- Nivells de servei:
  - Consultes. Temps de resposta < 8 hores.
  - Incidències. Temps de resolució efectiva < 8 hores.
- El suport es donarà en modalitat online (telefònica i/o virtual o a través de correu electrònic).



## 4. DESCRIPCIÓ DE LA SOLUCIÓ

La solució proposada ha de permetre la gestió integral de la planificació del portfoli de projectes tecnològics de l'IMI. La nova eina de gestió de la demanda ha de possibilitar una gestió de tots els processos associats a la gestió de portfoli de projectes i el seu seguiment econòmic. En concret:

- La gestió del portfoli d'actuacions per a cada àrea sectorial segons disponibilitat de pressupost, planificació temporal i ocupació de l'equip de treball.
- El control i seguiment amb una visió global *end to end* que permeti assegurar una planificació coherent i la informació econòmica del portfoli.
- L'assignació i planificació de persones associades a projectes.
- L'explotació a nivell macro (de tot el portfoli) i micro (d'actuacions específiques) de l'informació del portfoli de projectes.

### 4.1. REQUISITS

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

- Funcionals.
- Tècnics generals.

#### 4.1.1. Requisits funcionals

A continuació es detallen les funcionalitats que haurà d'incloure la nova eina de gestió de la demanda. Així, per a caracteritzar les diferents funcionalitats requerides s'han agrupat els requeriments funcionals en 30 funcionalitats que s'aglutinen en 6 grans àrees.

- Flexibilitat en la planificació del portfoli.
  - Permet actualitzar, crear i eliminar camps en diferents formats per cadascuna de les actuacions.
  - Permet agrupar les actuacions en diferents tipologies, estats o línies de finançament (ex: agrupació d'actuacions per finançament d'origen, per estats, o tipus d'actuacions).
  - Permet l'actualització massiva de diferents camps ja sigui de manera automàtica (a través de scripts) o integrant-se amb altres sistemes.
  - Disposa de traçabilitat per consultar l'històric de canvis que es realitzen en la planificació d'una actuació.
  - Genera automatitzacions de workflows recurrents com per exemple notificacions a usuaris de les actuacions amb data d'inici passada.
  - Permet disposar d'una visió integradora de totes les actuacions
  - Permet una gestió *Agile* del portfoli



- Seguiment i control econòmic
  - Realitza un seguiment econòmic de la consecució del pressupost de les diferents línies de finançament en funció dels estats de les actuacions (en execució, en procés de contractació o planificades).
  - Permet disposar d'informació econòmica explotable per a cadascuna de les actuacions, diferenciant entre estats, nivell de consecució de pressupost .
  - Realitza simulacions pressupostaries per estudiar escenaris futurs amb diners executats i/o pendents.
  - Genera alertes i notificacions automàtiques amb diferents graus de parametrització. Per exemple, en cas de canvis d'estat o possibles desviacions pressupostaries o temporals.
  
- Dedicació de recursos
  - Permet l'assignació de staff a cada actuació i fer seguiment i control de la dedicació de l'equip.
  - Permet fer planificacions a futur de les hores dedicades del personal en diferents actuacions.
  - Permet la planificació de recursos en mode *Agile*.
  - Facilita el càlcul de les dedicacions de l'equip de treball a nivell anual.
  
- Integracions amb altres softwares o eines
  - Permet la integració amb el sistema d'autenticació corporatiu.
  - Permet la integració amb les eines d'administració GPIC i SAP.
    - La integració amb la solució GPIC basat en el software EasyVista per fer seguiment de les fases de contractació i el seu finançament.
    - La integració amb SAP per fer seguiment dels contractes i de la seva facturació.
    - Es necessari mantenir la traçabilitat entre iniciatives, actuacions i contractes disposant de camps d'informació per mantenir els codis de GPIC i SAP durant el cicle de vida dels projectes.
  - Permet la integració amb Jira Software per consultar l'execució de les actuacions i el seu seguiment.
  - Permet la integració amb diferents gestors de correus (Outlook, Gmail) per tal d'establir l'automatització de e-mails recurrents.
  - Permet la integració amb altres gestor documentals.
  - Permet la connexió amb altres eines o documents corporatius que necessitin consumir l'informació de l'eina, com podria ser el Microsoft Power BI.



- Reporting
  - Genera informes personalitzats amb indicadors definits per l'usuari, i permet el consum de les dades per part d'altres aplicatius.
  - Disposa d'un quadre de comandament flexible i online per garantir l'autoconsum dels usuaris per al control i seguiment de la seva cartera i d'actuacions i recursos econòmics.
  - Permet fer un seguiment temporal de les diferents fases d'actuacions.
  - Permet generar indicadors qualitatius per avaluar la seva consecució.
  
- Experiència d'usuari
  - Facilita una visió global i integrada de les actuacions mitjançant diferents modalitats com el diagrama de Gantt, o taulell Kanban.
  - Permet disposa d'una visió específica per àrea.
  - Permet crear diferents perfils d'usuaris amb diferents rols i funcionalitats, tenint en compte la funcionalitat de visió pública per externs.
  - Permet subscriure's a una actuació per fer-ne seguiment i rebre les notificacions referents a la seva evolució.

#### **4.1.2. Requisits tècnics generals**

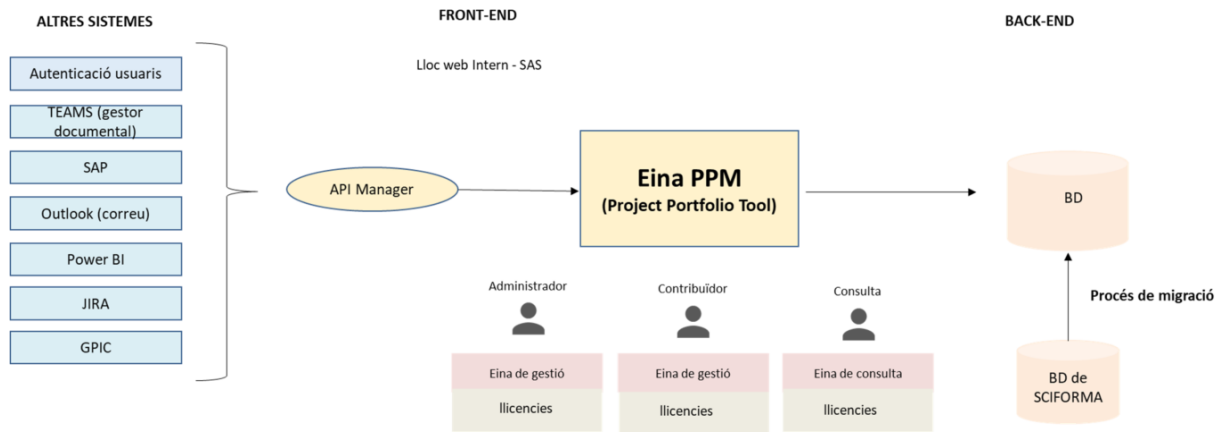
Per a aplicacions Internet cal assegurar el compliment de la normativa d'accessibilitat UNE 139803:2004: la interfície de l'aplicació ha de complir amb els punts de control de prioritat 1 i amb els de prioritat 2 que corresponen al nivell d'adequació AA de les directrius WCAG 1.0 (Web Content Accessibility Guideline) de la WAI (Web Accessibility Initiative).

També cal assegurar el compliment dels requisits de prioritat 1 i 2 de la norma UNE 139803:2012 (equivalent a nivell AA en WCAG 2.0). Les versions de navegador mínimes suportades han de ser Mozilla Firefox 34, Google Chrome 37, Safari 7.1 (IOS 8), Microsoft Internet Explorer 9 i Edge 12. L'Ajuntament proporcionarà els elements de la imatge corporativa i indicacions de com utilitzar-los per tal que se segueixi de la normativa gràfica de l'Ajuntament de Barcelona.

##### **4.1.2.1. Mapa conceptual**

Aquest mapa conceptual està compost de:

- Front-end, on s'indiquen els sistemes amb els que interactua l'usuari
- Back-end, on s'indiquen les bases de dades implicades
- API Manager, on s'indiquen els possibles connectors entre l'eina i el programari corporatiu
- Altres sistemes, on s'indiquen els sistemes que s'integren amb la nova aplicació, com per exemple gestor documental, gestor de formularis, autenticació d'usuaris etc.



#### **4.1.2.2. Requisits d' integracions**

La nova aplicació ha de estar integrat amb l'arquitectura de sistemes de l'IMI. En concret, s'hauran de desenvolupar integracions amb els següents sistemes:

- L'eina s'ha d'integrar amb el sistema d'autenticació i autorització corporatiu (OAM) via SAML, de manera que els empleats i empleades municipals puguin accedir a la plataforma amb el seu codi d'usuari i contrasenya corporativa, i només puguin fer-la servir si pertanyen a un determinat grup de seguretat.
- L'eina ha d'integrar-se amb el sistema d'enviament de correus electrònics corporatius per tal que les persones destinatàries rebin les notificacions des d'una bústia corporativa específica per aquest servei.
- L'eina s'ha de d'integrar amb els serveis corporatius de GPIC i SAP.
  - La integració amb el servei corporatiu GPIC basat en el software de EasyVista serà mitjançant el gestor de serveis REST (Representational State Transfer) API que te disponible EasyVista, per tant es necessari que l'eina pugui comunicar-se mitjançant serveis REST, per tal de disposar de la informació i l'estat dels contractes, de les partides econòmiques associades i d'altre informació que es requereixi disposant d'una comunicació bidireccional.
  - La integració amb SAP serà també mitjançant el consum de serveis REST en el API Manager de l'IMI per poder fer arribar a la nova eina els canvis al pressupost, els estat de contractes associats a una partida econòmica i una actuació, informes i estat de facturació associats a un codi de contracte, etc.



- L'eina s'haurà d'integrar amb JIRA (un software de Atlassian) mitjançant el gestor de serveis REST API que te disponible Atlassian, permetent consultar aquelles actuacions que es troben en execució i el seu seguiment. La integració hauria de permetre consultar la l'estat de les actuacions des de la pròpia eina de gestió de la demanda.
- Cal que l'eina disposi d'un servei de gestor documental en obert que es pugui integrar amb altres gestors documentals com per exemple One Drive, One cloud o Share point i poder desa la documentació que es generi.
- L'eina haurà de permetre si fos necessari connectar-se, visualitzar o enllaçar amb altres eines o documents corporatius que alimentin determinada informació del portfoli o es nodreixin de l'existent en aquesta eina, com seria Microsoft Power BI o altres documents.

#### **4.1.2.3. Requisits de telecomunicacions**

La connexió de la eina en modalitat SaaS amb la infraestructura de l'IMI es podrà fer amb les següents alternatives:

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

En cas de dificultats per a l'establiment d'aquest circuit, l'IMI es reserva el dret de comprovar, amb equips de la seva propietat, la causa del problema amb l'objectiu de determinar responsabilitats en la resolució de qualsevol incidència.



#### **4.1.2.4. Requisits de seguretat**

- La interfície d'usuari/a haurà de ser web, essent accessible a través d'un servei VPN Lan to Lan per poder consumir tots els serveis corporatius. La interfase d'usuari, accessible via HTTPS mitjançant el navegador d'internet corporatiu.
- Garantia de seguretat, integritat, traçabilitat i auditoria del procés d'us de l'eina.
- L'empresa adjudicatària serà responsable de realitzar còpies de seguretat als sistemes dels quals és administrador per tal de poder recuperar les dades en cas de pèrdua accidental o intencionada. La freqüència de les còpies de seguretat vindrà donada pel nivell de sensibilitat de les dades que conté, segons el recollit a les guies de l'IMI.

#### **4.1.2.5. Requisits d'arquitectura**

- L'aplicació serà allotjada en un servidor administrat per part del proveïdor. Es diferencien dos entorns diferenciats durant la vida de l'eina:
  - Entorn de producció: És l'entorn definitiu en el que treballen els usuaris.
  - Entorn de pre-producció: És l'entorn on s'instal·len les noves versions del sistema per a ser provades per les persones que es designin en cada moment.

#### **4.1.2.6. Migracions**

- Les migracions s'hauran de realitzar des de l'actual programari i els diferents arxius que serveixen com a font d'informació per a la gestió de la demanda d'iniciatives i actuacions.
- Durant la fase de configuració de l'eina, caldrà realitzar una migració de dades d'aquelles actuacions que encara estiguin obertes. En funció del volum de dades, la migració podrà ser automàtica o manual.

## **4.2. LLICENCIAMENT**

Les llicències s'adquiriran en modalitat de dret d'us.

El tipus de llicenciament necessari és el següent:

- Administrador. Grup de llicències pels administradors de l'eina, 5 llicències mínimes.
- Estàndard. Grup de llicències pels usuaris estàndard de l'eina, on tindran permís d'edició i consulta però només de les funcionalitats requerides, 36 llicències mínimes.



- Consulta. Grup de llicències pels usuaris que només han de consultar l'eina i no tindran permís d'edició, 10 llicències mínimes.

### **4.3. LLIURABLES**

Dins l'àmbit del projecte es defineixen un seguit de lliurables, quatre punts de control que permeten assegurar que el projecte compleix amb els requisits mínims que permetin assegurar la viabilitat i l'èxit del mateix. Aquest lliurables estan vinculats a diferents fites de facturació per facilitar el seu seguiment.

Tots els productes lliurats han de portar associada una Acta d'Acceptació signada del producte o productes lliurats, en què es faci referència als mateixos (incloent el seu nom i la seva versió). La signatura d'aquest document d'acceptació per part dels Caps de Projecte de l'adjudicatari i de l'IMI és condició necessària per a què l'adjudicatari pugui emetre la factura corresponent.

- Fita 1 (Mes 1)
  - Lliurable 1: Pla de projecte (Gestió del canvi).
  - Lliurable 2: Informe executiu funcional, d'usabilitat i tècnic de l'eina.
- Fita 2 (Mes 3)
  - Lliurable 3: Informe executiu de model de dades.
- Fita 3 (Mes 5)
  - Lliurable 4: Informe executiu Fase 0.
- Fita 4 (Mes 6)
  - Lliurable 5: Manual d'usuari i manual d'administrador.
  - Lliurable 6: Informe d'implantació i configuració de l'eina.
- Fita 5 (Mes 14)
  - Lliurable 7: Informe de seguiment del servei.
- Fita 6 ( Mes 26)
  - Lliurable 8: Informe tancament servei.

## **5. ORGANITZACIÓ**

Amb caràcter general, l'IMI controlarà, mitjançant la figura d'un Cap de Projecte, el compliment dels terminis acordats, així com l'adequació dels serveis objecte d'aquest contracte i l'execució del projecte.



L'IMI proporcionarà interlocutors per a les diferents fases del projecte:

- Definició del requisits.
- Implantació i integracions.
- Prova pilot.
- Desplegament.

Aquests interlocutors tindran la responsabilitat de validar les parts del sistema que estiguin sota la seva responsabilitat segons el descrit a l'apartat 6 "Recursos Humans" d'aquest plec.

### **5.1. COMITÈ DE DIRECCIÓ**

Les seves funcions són les de supervisar la marxa del projecte i la presa de decisions que afecten a l'objectiu i abast del mateix. El Cap de Projecte de l'adjudicatari assistirà a les reunions d'aquest Comitè sempre que sigui requerit per qualsevol dels seus membres. Quan ho faci serà el responsable de l'elaboració de la documentació de seguiment del projecte necessària per a tal fi i també d'aixecar l'acta de les reunions d'aquest Comitè a les que hi assisteixi.

Es reuneix un cop el projecte està adjudicat i abans de cada fita de facturació, encara que es podrà convocar amb caràcter extraordinari sempre que es consideri necessari. En formen part:

- Cap de Projecte de l'IMI.
- Responsables de seguiment del servei de l'IMI.
- Cap de projecte l'adjudicatari.
- Responsables de seguiment del projecte de l'adjudicatari.

### **5.2. COMITÈ DE SEGUIMENT**

S'encarrega del dia a dia del projecte. Resol les incidències i conflictes menors que apareguin al llarg de la vida del projecte.

Es reuneix normalment cada 15 dies. Està format pels responsables de seguiment de l'adjudicatari i pels responsables de seguiment de l'IMI. Quan calgui, es podrà convidar a les reunions del Comitè de Seguiment als Caps de projecte de l'adjudicatari i de l'IMI i als membres de l'equip de projecte necessaris per a tractar en profunditat determinats temes. Els responsables de seguiment de l'adjudicatari són els encarregats de fer les convocatòries i d'aixecar acta de les reunions d'aquest Comitè.

Amb caràcter obligatori, es convocarà una reunió de Kick-off o llançament de projecte amb els principals membres del projecte (Usuaris, Responsables de client, Equip de l'adjudicatari i Equip IMI).

Es convocarà també amb caràcter obligatori, una reunió per a cada tancament de fase del projecte.



## 6. RECURSOS HUMANS

L'adjudicatari proporcionarà l'equip amb els perfils adients de persones suficientment qualificades, per portar a terme el projecte complint els objectius, els terminis de lliurament i la qualitat exigible. La relació de perfils i responsabilitats mínimes que s'han de proporcionar s'indiquen a continuació.

### 6.1. FUNCIONS PER PERFIL

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

Perfil	Responsabilitat
<b>Cap de Projecte / Responsable del contracte</b>	<p>És el màxim responsable de dur el projecte a bon port. Per tant, serà responsable de la gestió del projecte en les condicions descrites en aquest plec. En conseqüència, serà l'interlocutor únic entre l'adjudicatari i l'IMI per a tots els temes relacionats amb la gestió i execució del contracte. Les seves principals tasques són:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Controlar i gestionar els recursos del projecte.</li><li>• Realitzar i actualitzar en cada fase o iteració el Pla de Projecte. Especialment: calendari, riscos, tasques, recursos i implicació dels participants.</li><li>• Monitorar mitjançant el pla de projecte.</li><li>• Gestionar accions correctives a les incidències.</li><li>• Gestionar els canvis.</li><li>• Assegurament el compliment del Pla de Qualitat.</li></ul>
<b>Consultor sènior</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realitzar la definició de requisits, tot identificant els casos d'ús i el detall dels mateixos.</li><li>• Realitzar les proves funcionals del sistema.</li><li>• Configurar i adaptar l'eina segons el requisits identificats</li><li>• Integracions amb els serveis corporatius</li><li>• Liderar i gestionar la prova pilot (Fase 0)</li></ul>

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

### 6.2. CARACTERÍSTIQUES PROFESSIONALS

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



Perfil	Experiència/Coneixements
<b>Cap de Projecte/ Responsable del contracte</b>	Cal que acrediti, durant els darrers 5 anys, una experiència mínima de 3 anys en l'àmbit de la implantació, suport i manteniment d'eines de gestió i planificació de la demanda de la cartera de projectes.
<b>Consultor Sènior</b>	Cal que acrediti, durant els darrers 3 anys, una experiència mínima de 2 anys en l'àmbit de la implantació, suport i manteniment d'eines de gestió i planificació de la demanda de la cartera de projectes.

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

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

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir l'equip de treball adscrit al contracte durant tota la vigència d'aquest. En cas que s'hagi de produir la substitució d'algun membre de l'equip, que no sigui per causes de força major, l'adjudicatari ho comunicarà a l'IMI i la substitució s'haurà de fer per un perfil que com a mínim tingui les mateixes característiques professionals i tècniques que les exigides en aquesta clàusula; en cas contrari i sense el consentiment de l'IMI aquest fet serà susceptible de sanció.

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

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

## **7. CONDICIONS D'EXECUCIÓ**

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

### **7.1. LLOC DE PRESTACIÓ DEL CONTRACTE**

L'equip humà aportat per l'adjudicatari durà a terme les tasques descrites en el present contracte des de les seves instal·lacions, i haurà de disposar dels medis logístics suficients per a la prestació del servei. Les reunions del projecte es faran preferentment de forma telemàtica.

Sempre que hi hagi urgències o no s'hagi pogut establir la connectivitat l'adjudicatari tindrà la responsabilitat de prestar el servei amb els mitjans que consideri oportuns, ja sigui de forma telemàtica o presencial.



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

Per realitzar les tasques de desenvolupament que siguin necessàries caldrà realitzar la instal·lació d'un software a les estacions del contractista (aquest software està garantit sobre plataformes Windows). Aquest software permetrà accedir a unes màquines de desenvolupament remot que estaran a la seu del IMI. Igualment, s'hauran d'instal·lar uns certificats de persona per al correcte funcionament.

El firewall cal configurar-lo amb les opcions estàndard que indicarà l'IMI. L'accés a la màquina o màquines de desenvolupament assignades es farà mitjançant un o més noms DNS que l'IMI subministrarà. Per a la resolució d'aquests noms cap a una adreça IP també es facilitarà l'adreça d'un servidor DNS de l'IMI capaç de resoldre correctament els noms d'estació. És responsabilitat de l'adjudicatari configurar les estacions o els servidors DNS interns perquè les peticions puguin arribar fins als servidors de l'IMI.

Cada estació de desenvolupament només admet una connexió remota. És responsabilitat del contractista garantir que cada usuari utilitzi una màquina diferent de les que l'IMI els ha assignat.

## **7.2. HORARIS DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS**

Els horaris de prestació dels serveis són els següents:

- Horari de disponibilitat de l'eina: 24 x 7 (24 hores, 7 dies a la setmana)
- Horari de suport: 13 x 7 (13 hores, 7 dies a la setmana. Les hores seran de 7h a 20h).

## **7.3. DURADA DEL CONTRACTE**

Aquest contracte tindrà vigència a partir del dia següent a la seva formalització i tindrà una durada de 26 mesos.

## **7.4. IDIOMA**

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

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



## 7.5. TERMINIS D'EXECUCIÓ I FITES DE FACTURACIÓ

Num	Fita	Període màxim entrega i període facturable	% d'Import facturable	Fites associades i lliurables corresponents segons punt 3.4 del present plcc	Període màxim acabament fites associades
1	Alta i configuració inicial	Mes 1	16,38 %	(LL1) Pla de projecte  (LL2) Informe executiu funcional, d'usabilitat i tècnic de l'eina  Alta i configuració inicial de l'eina	Segons planificació de detall acceptada i aprovada al darrer Comitè de Direcció de Projecte
2	Integracions, migracions i model de dades	Mes 3	16,40%	Integracions amb serveis i programis corporatius i migracions de dades  (LL3) Informe executiu model de dades	Segons planificació de detall acceptada i aprovada al darrer Comitè de Direcció de Projecte
3	Realització Fase 0	Mes 5	10,08%	Realització Fase 0  (LL4) Informe executiu Fase 0	Segons planificació de detall acceptada i aprovada al darrer Comitè de Direcció de Projecte
4	Eina en producció	Mes 6	6,72%	Configuració final de l'eina i formacions  Eina en producció  (LL5) Manual d'usuari i administrador  (LL6) Informe d'implantació i configuració de l'eina	Segons planificació de detall acceptada i aprovada al darrer Comitè de Direcció de Projecte
5	Llicenciamnt i suport 2023	Mes 14	16,81%	(LL7) Informe seguiment del servei	Segons planificació de detall acceptada i aprovada al darrer Comitè de Direcció de Projecte
6	Llicenciamnt i suport 2024	Mes 26	33,61%	(LL8) Informe tancament del servei	Segons planificació de detall acceptada i aprovada al darrer Comitè de Direcció de Projecte

L'adjudicatari facturarà quan assoleixi cada fita complint amb els terminis associats descrits a la taula anterior. L'incompliment d'aquests terminis comportarà l'aplicació de les sancions previstes a tal efecte.



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

Per tal de planificar el compromís de lliurament caldrà tenir en compte els terminis i programació establerta per la Direcció de Explotació i Sistemes de l'IMI per a les implantacions de versions a Producció, tan per a les tasques lligades a passos previs a la posada en Producció com per a les tasques lligades a la posada en Producció, que majoritàriament impliquen un tall de servei.

## **7.6. RESPONSABILITATS DE L'ADJUDICATARI**

L'adjudicatari serà responsable de:

- La direcció global extrem a extrem de les tasques del contracte.
- La interlocució amb la direcció de projecte de l'IMI.
- La coordinació dels diferents actors que intervenen al contracte.
- La supervisió i seguiment de les tasques detallades en aquest plec.
- La dotació el contracte amb els recursos necessaris, tant humans com materials, que permetin el correcte desenvolupament d'aquestes tasques, des de la direcció del projecte fins a la posada en operació del sistema de forma integral.

## **7.7. GARANTIA**

Les accions incloses en el servei de suport que provinguin d'una acció prèvia realitzada pel mateix adjudicatari en el desenvolupament del servei de Configuració de l'eina, adaptacions i migració del present plec de prescripcions tècniques, es tractaran com a activitats subjectes a garantia.

La durada de la garantia de les tasques relacionades amb el servei de Configuració de l'eina, adaptacions i migració serà de 20 mesos des de la seva posada a producció a disposició dels usuaris.

Durant el període de garantia l'adjudicatari es compromet a resoldre totes les incidències o defectes detectats en els desenvolupaments lliurats que li siguin imputables a ell per acció o per omissió, sense cap tipus de cost per l'IMI.

El període de garantia s'haurà d'executar en els termes estipulats en el present punt, tot i que l'adjudicatari no continuï amb la prestació del servei.

## **7.8. QUALITAT DEL SERVEI I TREBALLS REALITZATS**

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

En aquest sentit, l'IMI exigirà l'acompliment dels nivells de servei descrits al següent punt en totes les ordres de treball que executi l'adjudicatari.



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

1. L'acompliment dels acords de nivell de servei.
2. El rebuig o no acceptació de les tasques determinades en l'ordre de treball que no hagin acreditat l'entrega o no s'ajustin a la descripció de la tasca. Sempre, i en tot cas, s'haurà de presentar a l'equip de l'IMI per a la seva consideració i validació en cas que ho consideri necessari.

## 8. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

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

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

Els indicadors tindran la següent estructura en comú:

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

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

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

Indicador	Descripció	Càlcul	Periodicitat	ANS	Descompte factura
<b>Qualitat dels documents entregats</b>	Rati de documents	$Q_{inf} = n^{\circ} \text{ documents}$	Mensual	$Q_{inf} \geq 95\%$	500 € per document



Indicador	Descripció	Càlcul	Periodicitat	ANS	Descompte factura
<b>(Qinf)</b>	(actes, informes i documentació) acceptats sense iteracions o amb una única iteració en la seva elaboració	entregats sense o amb una iteració / nº documents entregats			amb més d'una iteració si s'està incomplint l'ANS
<b>Temps de resolució incidències i consultes</b> <b>(IncTreso)</b>	Temps que transcorre entre la comunicació d'una incidència o una consulta, i la resolució efectiva	$IncTreso = data\ d'entrada - data\ resolució$	Mensual	$IncTreso \geq 16$ hores laborables	200 € per que incompleixi l'ANS
<b>Disponibilitat del servei</b> <b>(DispServ)</b>	Temps en que el servei està disponible i funcionant correctament	$Disp = \frac{Temps\ servei\ disponible}{Temps\ total\ mensual}$	Mensual	DispServ	$\geq 98\%$ - 200 € de 97% a 97,99% - 500€ de 95% a 96,99% - 1000€ de 90% a 94,99% - 2.000€ de 80% a 89,99% - 5.000€ inferior al 80%
<b>Recovery Time Objective</b>	Temps que transcorre entre que succeeix un incident que interromp el servei i la seva recuperació	$RTO = data\ d'entrada\ incidència\ tall\ de\ servei\ o\ activació\ de\ l'alerta\ de\ monitorització - data\ resolució\ incidència\ tall\ de\ servei\ que\ implica\ la\ restauració\ del\ servei$	Mensual	$RTO \leq 4$ hores	300 € per cada hora que es superi les 2 hores de RTO o el temps RTO proposat com a millora



## **8.1. SERVEI DE TRANSICIÓ**

No s'aplicaran a l'adjudicatari entrant els ANS dels apartats anteriors fins que no es posi en marxa la primera zona i s'iniciï la execució del servei.

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

## **9. PROPOSTA TÈCNICA**

Els licitadors presentaran a través de la plataforma electrònica 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 signats digitalment cadascun d'ells i en format Word, Excel, Power Point, MSProject o Acrobat de conformitat amb l'establert al plec de clàusules administratives particulars.

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

Es presentarà un sobre electrònic, el sobre electrònic AC, on s'inclourà la documentació administrativa i la documentació que haurà de ser valorada segons els criteris avaluable de forma automàtica assenyalats en les clàusules del plec de clàusules administratives particulars que regeixen per aquesta contractació.

A l'interior del sobre s'ha d'incorporar una relació dels documents que hi conté ordenats numèricament.

## **10. CLÀUSULES GENERALS DE SEGURETAT**

### **10.1. 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.

## **10.2. 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.



### **10.3. 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.

### **10.4. CLÀUSULA DE PERSONAL EXTERN**

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

L'empresa adjudicatària està obligada a implantar i donar a conèixer al seu personal els mecanismes i controls necessaris per a garantir l'accessibilitat, la confidencialitat, integritat i la disponibilitat de la informació de l'Ajuntament, i de donar-los a conèixer al seu personal.

El Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària, 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 i formar al seu personal en la política i instruccions de l'Ajuntament que els sigui d'aplicació.

El Cap de Projecte haurà d'informar a tothom que presti serveis dins del marc del contracte, dels deures i responsabilitats del seu lloc de treball en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal, especificant les mesures disciplinàries al fet que pertoqui 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'Ajuntament.

El Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària 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 què van rebre la formació en política i instruccions de l'Ajuntament, 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'Ajuntament, abans de ser donats els permisos per accedir als Sistemes d'Informació de l'Ajuntament o bé abans de ser facilitada la informació per al correcte compliment del servei contractat, i restarà en poder de l'empresa adjudicatària que haurà de presentar-los quan siguin requerits per l'Ajuntament.



## 11. ANNEXOS

### 11.1. ANNEX 1: INFORMACIÓ ADDICIONAL / ACLARIMENTS

L'IMI posarà a disposició la següent adreça de correu on els licitadors podran fer les seves consultes: [jrodriguezce@bcn.cat](mailto:jrodriguezce@bcn.cat).

En l'assumpte del correu indicar:

*Contracte N0080: [Número d'expedient del contracte]*

En cas de no obtenir resposta, contactar amb el telèfon 93 256 54 50.

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)).