



# **Plec de prescripcions tècniques que regeix el contracte per a la contractació de suport metodològic a la gestió per processos i el seu desplegament a l'eina ARIS de l'Ajuntament de Barcelona amb mesures de contractació pública sostenible**



<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓ .....</b>	<b>4</b>
1.1	Antecedents i situació actual .....	4
<b>2</b>	<b>OBJECTE .....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>ABAST .....</b>	<b>7</b>
3.1	Suport a l'actualització del programari ARIS. ....	7
3.2	Suport en la configuració de l'eina corporativa ARIS. ....	8
3.3	Suport al desplegament de la metodologia de processos en clients finals.....	9
3.4	Creació, formalització i desplegament de models de referència.....	10
3.5	Suport en la utilització i configuració del mòdul de mineria de processos.....	11
<b>4</b>	<b>ORGANITZACIÓ .....</b>	<b>13</b>
4.1	Comitè de Direcció .....	13
4.2	Comitè de Seguiment.....	13
<b>5</b>	<b>METODOLOGIA .....</b>	<b>14</b>
5.1	Metodologies de projecte i de processos .....	14
5.2	Eines de treball .....	14
<b>6</b>	<b>CONDICIONS GENERALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI.....</b>	<b>15</b>
6.1	Lloc de prestació del contracte.....	15
6.2	Metodologia del servei .....	15
6.3	Equip de treball.....	15
	Funcions per perfil .....	15
	Característiques professionals.....	16
6.4	Terminis d'execució i facturació.....	17
6.5	Qualitat del servei i treballs realitzats.....	17



<b>6.6</b>	<b>Idioma.....</b>	<b>18</b>
<b>7</b>	<b>DURADA DEL CONTRACTE.....</b>	<b>19</b>
<b>8</b>	<b>PROPOSTA .....</b>	<b>20</b>
<b>9</b>	<b>CONDICIONS GENERALS D'EXECUCIÓ.....</b>	<b>23</b>
<b>9.1</b>	<b>Responsable de seguretat.....</b>	<b>23</b>
<b>9.2</b>	<b>Adequació a la normativa de Protecció de Dades.....</b>	<b>24</b>
<b>9.3</b>	<b>Clàusules de seguretat d'accés a sistemes d'informació.....</b>	<b>27</b>
	<b>Auditoria.....</b>	<b>27</b>
	<b>Gestió d'Incidents .....</b>	<b>28</b>
	<b>Confidencialitat.....</b>	<b>28</b>
	<b>Accés a la informació .....</b>	<b>29</b>
	<b>Control d'accés.....</b>	<b>29</b>
	<b>Gestió del Personal .....</b>	<b>29</b>
	<b>Protecció del lloc de treball.....</b>	<b>31</b>
	<b>Clàusula de comunicacions externes .....</b>	<b>32</b>
	<b>Protecció dels suports informàtics .....</b>	<b>32</b>
	<b>Protecció de la Informació .....</b>	<b>33</b>
	<b>Protecció de les instal·lacions.....</b>	<b>34</b>
	<b>Gestió d'excepcions .....</b>	<b>34</b>
<b>10.</b>	<b>ANNEX 1 : DUBTES I ACLARIMENTS.....</b>	<b>35</b>

# 1 Introducció

Una de les competències de la Direcció de Processos i Millora de la Gestió (d'ara en endavant "DPMG") és la definició i implantació de metodologies de treball comunes a tota l'organització per tal de facilitar la construcció d'elements comuns i solucions transversals, desplegar les mesures de millora de gestió derivades de les estratègies de transformació i difondre la cultura de bones pràctiques operatives i de millora contínua.

Una d'aquestes metodologies de treball gira al voltant del desplegament del programari ARIS<sup>1</sup> a l'Ajuntament de Barcelona, una eina innovadora que permet representar i guardar en un repositori comú els elements que conformen la gestió del coneixement del funcionament de l'organització:

- Serveis (Productes)
- Processos
- Sistemes
- Funcions
- Organització
- Dades
- Documentació

Aquest desplegament ha d'anar, lògicament, de la ma de la metodologia establerta per la DPMG.

## 1.1 Antecedents i situació actual

La DPMG en els diferents projectes d'Anàlisi i Millora de Processos es recolza en l'eina corporativa ARIS (Architecture of Integrated Information Systems, Software AG), que facilita el desenvolupament de la metodologia emprada per la DPMG.

Tot i disposar d'un cos metodològic establert i contrastat, l'evolució constant dels enfocaments en la gestió per processos, té com a resultat noves perspectives metodològiques, algunes colaterals, com la mineria de processos, que plantegen un nou repte per la DPMG: La millora contínua i la revisió del servei intern que s'oferta.

---

<sup>1</sup> referència programari ARIS

[http://www.softwareag.com/corporate/products/aris\\_alfabet/bpa/overview/default.asp](http://www.softwareag.com/corporate/products/aris_alfabet/bpa/overview/default.asp)

Aquesta revisió obliga a considerar un reajust evolutiu en la disponibilitat d'eines metodològiques. Aquests possibles ajustos han d'incorporar-se a l'inici del projecte amb tasques de formació i amb la documentació de suport necessària, incloent també uns procediments i criteris d'avaluació.

L'ajust evolutiu metodològic genera, també, la necessitat d'adaptació de les configuracions de l'eina corporativa ARIS; nous models, informes o d'altres, que donaran suport als principis estratègics establerts.

Adicionalment, per complementar i ampliar les perspectives d'anàlisi dels processos, la DPMG s'ha dotat d'eines integrades en la plataforma ARIS, com la mineria de processos i la simulació d'aquests, que anant un pas més enllà, permeten valorar la possible adequació del nou procés respecte a la realitat amb un procés teòric o de referència dels processos actuals. El desplegament d'aquestes eines obliga a la revisió i actualització dels procediments metodològics, establint els ajustos adequats en les configuracions de l'eina així com en la formació adient de l'equip.

L'objecte d'aquesta proposta contractual és abastar les necessitats anteriorment comentades, realitzant les tasques de suport metodològic i formatiu, així com la configuració adient de l'eina corporativa que faciliti l'ajust evolutiu de les metodologies concretes utilitzades en l'Anàlisi i Millora de Processos.

## 2 Objecte

L'objecte del contracte és la prestació dels serveis de suport metodològic a la gestió per processos i el seu desplegament a partir de l'eina ARIS.

Els objectius que la **DPMG** vol cobrir amb el contracte de suport metodològic a la gestió per processos i el seu desplegament de l'eina ARIS són els següents:

- Suport a l'actualització del programari ARIS.
- Suport en la configuració de l'eina corporativa ARIS
- Suport en el desplegament de la metodologia de processos a clients finals.
- Creació, formalització i desplegament de models de referència.
- Suport en la utilització i configuració del mòdul de mineria de processos.

Aquests objectius es desenvolupen en detall en l'apartat 3 del present plec.

## 3 Abast

### 3.1 Suport a l'actualització del programari ARIS.

Descripció de l'activitat	<p>De forma periòdica el fabricant del programari ARIS distribueix noves versions d'aquest, ampliant funcionalitats o resolent possibles errors. En funció del contracte de manteniment, l'Ajuntament té accés a aquestes actualitzacions i li cal valorar la idoneïtat de la seva implantació, substituint la versió en curs.</p> <p>Aquesta activitat es concreta en realitzar l'anàlisi de les possibles noves versions del programari ARIS per valorar el seu desplegament i l'adaptació de la informació depositada a les seves BBDD.</p>
Destinatari	<b>DPMG</b>
Tasques a realitzar per l'Adjudicatari	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analitzar les prestacions de les noves versions de programari ARIS i proposar a la <b>DPMG</b> la conveniència de les actualitzacions a realitzar.</li> <li>• Instal·lar les actualitzacions del programari ARIS, en el seu cas.</li> <li>• Adaptar, si s'escau, les BBDD ARIS a la nova versió.</li> <li>• Convertir a la nova versió els elements del programari ARIS com filtres, informes o altres.</li> <li>• Adequar la documentació a la nova versió.</li> </ul>
Tasques a realitzar per la DPMG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitar l'accés a actualitzacions del programari ARIS.</li> <li>• Facilitar el maquinari necessari per a la realització de proves de la nova versió de programari.</li> <li>• Aprovar el canvi versió.</li> <li>• Validar les tasques realitzades per l'adjudicatari.</li> <li>• Aprovar els lliurables corresponents a aquesta activitat.</li> </ul>
Lliurables	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anàlisi de cadascuna de les noves versions del programari ARIS a partir de la 10.21 i proposta d'accions a realitzar.</li> <li>• Nova versió instal·lada, BBDD ARIS i altres elements del programari actualitzats.</li> <li>• Documentació actualitzada a la nova versió.</li> </ul>
Ubicació	Les reunions puntuals necessàries es realitzaran, per defecte, a les dependències de la <b>DPMG</b> . Tot i així, es podrà demanar a l'adjudicatari que aquestes trobades tinguin lloc virtualment.
Metodologia	Planificació d'activitat segons metodologia descrita en apartat 5

### 3.2 Suport en la configuració de l'eina corporativa ARIS.

Descripció de l'activitat	Com resultat de la tasca anterior caldrà, a partir del marcs metodològics establerts, realitzar les adaptacions necessàries de les funcionalitats de l'eina ARIS a les necessitats definides per aquests. Això pot incloure la preparació de nous elements pel disseny dels processos i de les seves regles d'ocurrència en els models, informes, o consultes a la BD ARIS que facilitaran als dissenyadors de processos modelar-los amb garanties d'ajust a les metodologies establertes, així com obtenir els productes de les tasques d'anàlisi realitzades i facilitar la compartició mitjançant el propi portal web del que disposa l'eina ARIS.
Destinatari	<b>DPMG</b>
Tasques a realitzar per l'Adjudicatari	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparació d'informes, filtres, consultes.</li> <li>• Configuració de nous models, objectes, connexions i atributs i establiment de les seves metodologies d'implementació i utilització.</li> <li>• Definició de Manuals de suport a la configuració</li> </ul>
Tasques a realitzar per la DPMG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar les tasques realitzades per l'adjudicatari.</li> <li>• Aprovar els lliurables corresponents a aquesta fase.</li> </ul>
Lliurables	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuals de suport a la configuració.</li> <li>• Guies d'estil de diagramació de processos.</li> </ul>
Ubicació	Les reunions necessàries es realitzaran, per defecte, a les dependències de la <b>DPMG</b> . Tot i així, es podrà demanar a l'adjudicatari que aquestes trobades tinguin lloc virtualment
Metodologia	Planificació d'activitat segons metodologia descrita en apartat 5

### 3.3 Suport al desplegament de la metodologia de processos en clients finals.

Descripció de l'activitat	<p>Organitzar, prestar la formació i el suport necessari sobre processos i programari ARIS a les diferents àrees l'Ajuntament.</p> <p>Establir mecanismes de seguiment de la qualitat i adequació a les bones pràctiques definides de la documentació sobre processos elaborada per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les diferents Unitats de l'Ajuntament en col·laboració amb la DPMG</li> <li>• pels proveïdors, en l'execució de contractes que impliquin aquest tipus de lliurables.</li> </ul>
Destinataris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>DPMG</b></li> <li>• Altres àrees de l'Ajuntament</li> </ul>
Tasques a realitzar per l'Adjudicatari	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposar, elaborar, presentar, adequar i lliurar material de formació en processos i utilització del programari ARIS destinat als usuaris de l'Ajuntament.</li> <li>• Proposar, elaborar, presentar, adequar lliurar material guia de bones pràctiques sobre documentació de processos i utilització del programari ARIS destinat a proveïdors de l'Ajuntament.</li> <li>• Prestació de la formació i suport a l'equip de la <b>DPMG</b> en les activitats de formació interna i a altres Unitats de l'Ajuntament.</li> <li>• Establir i fer el seguiment d'indicadors sobre el desplegament de la metodologia de gestió de processos a les diferents Unitats i Direccions de l'Ajuntament.</li> </ul>
Tasques a realitzar per la DPMG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar les tasques realitzades per l'adjudicatari.</li> <li>• Aprovar els lliurables corresponents a aquesta fase.</li> </ul>
Lliurables	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificació de la formació.</li> <li>• Material formatiu (gestió per processos, dissenyador ARIS, eines addicionals ARIS, etc.).</li> <li>• Sessions formatives a:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ els membres de la <b>DPMG</b>,</li> <li>○ les Unitats de l'Ajuntament que ja estan treballant en processos i programari ARIS,</li> <li>○ les noves Unitats.</li> </ul> </li> <li>• Ajust material en funció de l'experiència sobre les sessions realitzades</li> <li>• Definició d'indicadors de seguiment</li> </ul>
Ubicació	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les reunions puntuals relatives a aquesta activitat es realitzaran, per defecte, a les dependències de la <b>DPMG</b> de l'Ajuntament de Barcelona. Tot</li> </ul>

	i així, es podrà demanar a l'adjudicatari que aquestes trobades tinguin lloc virtualment
Metodologia	Planificació d'activitats segons metodologia descrita en apartat 5.

### 3.4 Creació, formalització i desplegament de models de referència.

Descripció de l'activitat	<p>Per garantir una homogeneïtzació en els productes derivats de la consultoria de processos, realitzada directament per la DPMG o externalitzada, cal establir models metodològics formals, sent necessari un suport formatiu que complementarà l'aprenentatge de les diferents configuracions de l'eina corporativa ARIS.</p> <p>Aquest apartat no inclou tasques concretes de consultoria de processos resultat de models AS-IS o TO-BE, sinó que està enfocat vers les etapes prèvies de definició del marc metodològic i cap a la formació necessària per desenvolupar-los adequadament.</p>
Destinatari	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>DPMG</b></li> <li>• Òrgans i/o Unitats municipals.</li> </ul>
Tasques a realitzar per l'Adjudicatari	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparar models de referència d'acord amb les bones pràctiques i el marc normatiu corresponent.</li> <li>• Preparació de les BBDD d'ARIS que recullin el cos metodològic de referència</li> <li>• Preparar els informes ARIS de suport</li> <li>• Preparar la documentació tècnica sobre models definits</li> <li>• Preparar documentació formativa adreçada a les diferents àrees de l'Ajuntament.</li> <li>• Realitzar els ajustos necessaris en funció de l'experiència adquirida.</li> <li>• Seguiment de la utilització d'aquests models de referència i proposta i execució de mesures correctores, si és el cas.</li> </ul>
Tasques a realitzar per la DPMG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar la informació necessària per l'elaboració del model de referència</li> <li>• Aprovar els lliurables corresponents a aquesta activitat.</li> </ul>
Lliurables	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposta de diferents alternatives de models ARIS per representar processos.</li> <li>• Preparació de la documentació del model de referència.</li> <li>• Guia d'Estil sobre l'ús de models.</li> <li>• Anàlisi sobre l'adaptació a processos administratius concrets.</li> <li>• Material de formació.</li> <li>• Preparació d'informes personalitzats dels model de referència.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaluació de prova pilot sobre diferents processos.</li> <li>• Adaptacions necessàries del model .</li> </ul>
Ubicació	Les reunions puntuals necessàries es realitzaran, per defecte, a les dependències de la <b>DPMG</b> de l'Ajuntament de Barcelona. Es podrà demanar a l'adjudicatari que aquestes trobades tinguin lloc virtualment.
Metodologia	Planificació d'activitats segons metodologia descrita en apartat 5.

### 3.5 Suport en la utilització i configuració del mòdul de mineria de processos.

Descripció de l'activitat	<p>La Mineria de processos és una tecnologia desenvolupada recentment (al voltant de 10 anys) que es basa en examinar el procés subjacent o suportat per una aplicació informàtica. A partir de l'anàlisi de la traça del sistema es reconstrueix el procés amb totes les seves variants. Això facilita una visió real del procés, completant les descripcions fetes pels usuaris implicats.</p> <p>El producte és una visió gràfica del procés amb les seves variants, afegint la capacitat d'analitzar diferents paràmetres del procés com la durada de les funcions, el temps d'espera, la durada completa, l'ordre d'execució i altres paràmetres rellevants que permet configurar l'eina. Això representa un nou abordatge en l'anàlisi dels processos, obtenint una visió del seu desenvolupament totalment ajustada a la realitat, en el que es pot afegir l'anàlisi segons diferents dimensions com són la unitat organitzativa que executa les funcions, l'usuari, i altres preferències que es defineixin.</p> <p>D'aquesta primera aproximació s'obren altres possibilitats des de la perspectiva de la vista de procés:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Detecció d'ineficiències i colls d'ampolla en el procés, propis d'aquest o imputables a l'aplicació que li dona suport.</li> <li>✓ Anàlisi de conformitat respecte a un procés teòric, ja sigui derivat d'una normativa o establert en funció de bones pràctiques d'execució del procés.</li> <li>✓ Revisió de variants anòmales</li> <li>✓ Monitorització del procés respecte a paràmetres de terminis d'execució globals i de determinades activitats.</li> </ul> <p>En definitiva, es tracta d'un excel·lent suport a les tasques de millora continua de processos que desenvolupa la DPMG. La implantació d'aquestes</p>
---------------------------	---

	<p>metodologies amplien la capacitat de la DPMG en les seves tasques d'anàlisi i millora de processos; la mineria com a eina per obtenir els models actuals (AS-IS) dels processos analitzats i alhora obtenir paràmetres reals per poder realitzar la simulació de models futurs (TO-BE), utilitzant el mòdul ARIS de simulació de processos que disposa la DPMG. Això possibilitarà el tenir un major ajust de les necessitats dels llocs de treball relacionats amb els projectes de la DPMG.</p> <p>El desenvolupament d'aquestes tècniques precisen un suport en varis aspectes: coneixement de les metodologies base, implementació amb l'eina corporativa ARIS; creació de clients d'anàlisi, preparació de quadres de comandament del procés analitzat, suport a la interpretació dels resultats, documentació i formació en el seu ús a l'equip de la DPMG.</p>
Destinataris	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>DPMG</b></li> <li>● Òrgans o Unitats municipals</li> </ul>
Tasques a realitzar per l'Adjudicatari	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Coneixement de les metodologies base</li> <li>● Implementació amb l'eina corporativa ARIS Process Mining</li> <li>● Integració amb l'eina ARIS BPA (Business Process Analysis)</li> <li>● Creació d'usuaris visualitzadors dels anàlisis de</li> <li>● Preparació de quadres de comandament del procés analitzat</li> <li>● Suport a la interpretació dels resultats</li> <li>● Documentació i formació en el seu ús de l'equip de la DPMG</li> </ul>
Tasques a realitzar per la DPMG	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Disposar de traces del sistema que donin suport al procés i que permetin l'inici de l'anàlisi</li> <li>● Validar les tasques realitzades per l'adjudicatari</li> <li>● Aprovar els lliurables corresponents a aquesta fase</li> </ul>
Lliurables	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Presentacions de l'anàlisi preparades amb l'eina ARIS Process Mining</li> <li>● Material de formació</li> <li>● Guies de treball i estil</li> <li>● Anàlisi i estudis realitzats sobre projectes concrets</li> </ul>
Ubicació	Les reunions puntuals necessàries es realitzaran, per defecte, a les dependències de la <b>DPMG</b> de l'Ajuntament de Barcelona. Es podrà demanar a l'adjudicatari que aquestes trobades tinguin lloc virtualment.
Metodologia	Planificació d'activitats segons metodologia descrita en apartat 5.

## 4 Organització

La **DPMG** controlarà el compliment dels terminis, la qualitat i l'adequació dels serveis acordats amb un Cap de Projecte, que serà alhora l'interlocutor en el dia a dia durant l'execució del contracte.

Per la seva banda l'adjudicatari també designarà un Cap de Projecte que serà l'interlocutor únic entre l'adjudicatari i la **DPMG** per a tots els temes relacionats amb la gestió i execució del contracte. Les funcions i responsabilitats del Cap de Projecte del proveïdor estan detallades a l'apartat 6 d'aquest plec.

El model de relació del projecte s'ajustarà al que es recull en els següents apartats:

### 4.1 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 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.

Es reuneix normalment cada tres mesos, encara que es podrà convocar amb caràcter extraordinari sempre que es consideri necessari. En formen part:

- Directora de la **DPMG**.
- Cap de projecte de la **DPMG**.
- Gerents de les àrees afectades.
- Cap de Projecte de l'adjudicatari.

Les reunions de Llançament i de Tancament del Projecte es duren a terme sota el format de Comitè de Direcció.

### 4.2 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. El Cap de Projecte de l'adjudicatari 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.

Es reuneix normalment cada mes. En formen part:

- Cap de projecte de la **DPMG**.
- Responsables de les àrees afectades.
- Cap de Projecte de l'adjudicatari.

## 5 Metodologia

### 5.1 Metodologies de projecte i de processos

La metodologia a utilitzar per part de l'adjudicatari, pel que fa a l'execució del projecte, per tal de garantir el terminis pactats per les diferents activitats, detectar riscos i establir mesures correctores serà la PMBOK®.

La metodologia a emprar per part de l'adjudicatari, pel que fa a tot allò relacionat amb la gestió per processos, és la metodologia de processos municipal.

### 5.2 Eines de treball

L'adjudicatari haurà de disposar de llicències ARIS pròpies ja que la preparació d'informes sobre les BD, preparació de models de referència, proves de càrrega automàtica d'informació i altres que la **DPMG** pugui considerar adients, es durà a terme amb llicències a disposició del proveïdor. En cap cas es consumiran llicències de les que sigui propietari l'Ajuntament de Barcelona.

L'adjudicatari haurà de proposar i proveir una eina de seguiment online de les tasques de seguiment del projecte i subprojectes que es derivin.

## 6 Condicions generals de prestació del servei

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

### 6.1 Lloc de prestació del contracte

L'equip humà aportat per l'adjudicatari durà a terme els serveis en les seves pròpies instal·lacions. En les ocasions que ho requereixin, es podrà demanar el desplaçament a les oficines de la **DPMG** per a la prestació d'aquell servei que sigui necessari, essent obligació de l'adjudicatari l'aportació de les eines adequades per la prestació d'aquest.

Pel que fa al suport, formació i reunions de treball, s'hauran de dur a terme en les dependències que la **DPMG** indiqui.

Si cal habilitar una connexió des de les dependències del licitador amb la xarxa corporativa municipal, es farà per VPN i en el cas de que hi hagi un cost anirà a càrrec del licitador.

### 6.2 Metodologia del servei

L'adjudicatari haurà de conèixer els procediments definits a l'apartat 5 del present plec.

### 6.3 Equip de treball

L'adjudicatari proporcionarà l'equip que consideri necessari, amb els perfils adients de persones suficientment qualificades, per portar a terme el projecte complint els objectius, els terminis de lliurament i la qualitat exigible. No obstant a nivell de rols durant l'execució del contracte s'haurà d'adaptar al següent.

#### Funcions per perfil

La DPMG estima que els perfils mínims necessaris a aportar per part de l'adjudicatari hauran de ser:

Perfil	Responsabilitat
<b>Consultor especialista</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. Les seves principals tasques són:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Controlar i gestionar els recursos del projecte.</li><li>• Realitzar, actualitzar i fer seguiment del Pla de Projecte, especialment: calendari, riscos, tasques, recursos i involucració dels participants.</li><li>• Gestionar accions correctives a les incidències (si és el cas).</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar els canvis (si és el cas).</li> </ul>
<b>Consultor sènior BI</b>	És el responsable d'assegurar l'operativa diària, definir, gestionar i executar les accions a realitzar en cadascun dels àmbits d'activitat del contracte.

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

### **Característiques professionals**

L'experiència professional que s'exigeix per a cada perfil és la següent:

Perfil	% dedicació mínima / jornada	Característiques
<i>Consultor especialista</i>	10%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiència demostrable durant els darrers 5 anys, de 2 anys en el rol de consultor especialista de projectes organitzatius.</li> <li>• Coneixements a nivell d'administració del programari ARIS.</li> </ul>
<i>Consultor sènior BI</i>	50%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participació durant els últims 5 anys en 3 projectes de millora de processos en els que s'hagi utilitzat el programari ARIS.</li> <li>• Coneixement del programari ARIS a nivell d'administració i dissenyador de processos.</li> <li>• Acreditar haver realitzat sessions de treball sobre els temes objecte del contracte,</li> <li>• Participar o haver participat en formació reglada universitària, cursos no reglats o en institucions no universitàries sobre gestió de processos i utilització programaris de suport com ARIS.</li> <li>• Profunds coneixements en la realització de quadres de comandament i presentació d'informació i dades.</li> </ul>

Els licitadors, en la seva oferta, hauran d'aportar una declaració responsable amb el compromís explícit de posar a disposició del contracte un equip de treball que compleixi amb els requisits mínims exigits en aquest apartat, d'acord amb el que s'estableix al plec de clàusules

administratives particulars. La **DPMG** 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 algun membre de l'equip de treball, s'exigirà el següent:

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

## 6.4 Terminis d'execució i facturació

Es farà una facturació mensual contra l'acceptació per part de la **DPMG** dels lliurables corresponents al període.

En el detall de la factura haurà de constar la relació de serveis realitzats per a cada servei d'aplicació.

L'acceptació, per part de l'Institut, de les factures lligades als lliurables restarà supeditada a que s'hagin rebut i s'hagi donat també la conformitat per part dels serveis tècnics de l'Institut a tota aquella documentació relacionada amb els elements lliurats.

És necessari fer constar la relació d'aquests lliurables entregats, a les factures anteriorment relacionades.

## 6.5 Qualitat del servei i treballs realitzats

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

En aquest sentit, la **DPMG** exigirà l'acompliment dels nivells de servei establerts en aquest plec i obligarà a l'ús de la metodologia indicada prèviament en totes les tasques que puguin tenir una consideració de projecte (veure més amunt punt 5).

La **DPMG** procedirà a l'avaluació d'aquests nivells de servei mitjançant:

1. El rebuig o no acceptació de les tasques determinades que no hagin acreditat l'entrega de la documentació associada.

2. El lliurament dels informes de seguiment.
3. Auditories aleatòries en el temps que per si mateix o realitzades per empreses especialitzades es facin sobre el conjunt de les tasques o en algunes fases d'aquest conjunt tant des de l'òptica tècnica com des de l'òptica d'acompliment de la metodologia.

## **6.6 Idioma**

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

## **7 Durada del contracte**

Aquest contracte tindrà vigència a partir del dia 1 de març de 2024, o el dia següent a la seva formalització si fos posterior, i tindrà una duració de 12 mesos.



## 8 Proposta

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 Quadre de Característiques que regeix per aquesta contractació.

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

S'exigeix claredat, llegibilitat i usabilitat de la documentació presentada per les empreses licitadores, en particular:

- un estil de títols d'apartats que permeti establir correctament la jerarquia dels apartats del document
- un estil homogeni al llarg de tot el document, evitant desajustos de format en cas que el licitador copii i enganxi parts d'altres documents

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

Es presentaran dos sobres electrònics, el **sobre electrònic B** on s'inclourà la documentació que haurà de ser valorada segons els **criteris de judici de valor** assenyalats en el quadre de característiques, i el **sobre electrònic C** que haurà de contenir la documentació que haurà de ser valorada segons els criteris avaluable de forma **automàtica** assenyalats en el quadre de característiques que regeix per aquesta contractació.

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

En el **sobre electrònic B** s'inclourà la documentació següent **indexada de manera que faciliti la seva localització**. L'extensió màxima de l'oferta tècnica és de 50 pàgines, les pàgines que superin aquest límit no seran valorades. El tipus de lletra és Nimbus Roman, Liberation Sans, Arial o Times New Roman, grandària 12 i interlineat simple:

- **Resum executiu**

Resum dels continguts més significatius de la proposta del contracte, destacant-ne els recursos i les propostes de valor afegit.

- **Plantejament general del contracte**

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

Dins d'aquest apartat es detallaran els següents aspectes:

- ❖ **Suport a l'actualització i configuració del programari ARIS a les necessitats de la DPMG**

El licitador en base al especificat a l'apartat 3.1, haurà de presentar a la seva proposta les línies de treball que han de facilitar mantenir actualitzat el programari ARIS, atenent a la migració de les Bases de Dades i altres elements de l'entorn ARIS, així com desenvolupar els procediments que garanteixen l'adaptació de les noves funcionalitats de la versió a les necessitats de l'entorn municipal.

- ❖ **Formació continua a la DPMG i altres departaments municipals en metodologia de processos i utilització de l'eina corporativa ARIS**

Cal desenvolupar a la proposta, en base a l'apartat 3.2, com s'articularà l'adaptació i formació sobre l'eina ARIS orientada als usuaris de la DPMG, així com altres departaments de l'Ajuntament. En aquest aspecte cal definir la tipologia de documentació que es prepararà per l'administrador de l'entorn i la resta d'usuaris. Així mateix mantenir línies de treball per identificar metodologies innovadores en l'àmbit de la gestió de processos.

- ❖ **Suport al desplegament i modelat de processos a l'entorn de l'Ajuntament**

Tal com s'indica a l'apartat 3.3, el licitador ha de desenvolupar com enfocará la col.laboració en la preparació dels mapes de processos de les diferents Gerències de l'Ajuntament, atenent a com el programari ARIS donarà suport a aquestes tasques i s'adaptaran les configuracions d'aquest.

- ❖ **Creació, formalització i desplegament de models de referència per a la gestió de processos**

En relació a l'indicat a l'apartat 3.4, caldrà definir eines basades en les funcionalitats del programari ARIS; per automatitzar preparació de models, carregar dades a la BD i la validació, segons les convencions de modelació dels continguts generats per membres de la DPMG o altres àrees de l'Ajuntament.

**❖ Suport en la utilització i configuració del mòdul de mineria de processos**

El licitador, en base a l'establert a l'apartat 3.5, ha de presentar quines línies de treball desenvoluparà per l'implantació d'ARIS PPM, atenent a les configuracions, procediments de preparació de clients, presentació de resultats, integració amb ARIS Connect i aspectes de formació de l'equip de la DPMG. També inclourà com abordar la formació, a l'equip de la DPMG, en les funcionalitats de simulació d'execució de processos que disposa l'eina ARIS.

**En el sobre electrònic C** haurà d'incloure-l'oferta econòmica-i la documentació que s'especifica en el plec de clàusules administratives particulars.

## 9 Condicions generals d'execució

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

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

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

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

### 9.1 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'indica la data en què van rebre la formació en la política i en les instruccions de l'Administració Municipal, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

## 9.2 Adequació a la normativa de Protecció de Dades

**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 assenyalen 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 rebí 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, LOPDGDD, ...) 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 que respecta al compliment de les obligacions de l'altre encarregat.

### **9.3 Clàusules de seguretat d'accés a sistemes d'informació**

#### **Auditoria**

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

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

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

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

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

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

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

### **Gestió d'Incidents**

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

### **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.

### **Accés a la informació**

Si l'accés a les dades es fa als locals de l'Ajuntament de Barcelona, o si es fa de forma remota exclusivament a suports o sistemes d'informació de l'Ajuntament, l'adjudicatari té prohibit incorporar les dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes per l'IMI.

### **Control d'accés**

#### *Accés local*

L'adjudicatari haurà de protegir les estacions de treball i es compromet a complir les següents condicions:

- La informació revelada a qui intenta accedir ha de ser la mínima imprescindible. Els diàlegs d'accés proporcionaran únicament la informació indispensable.
- El nombre d'intents permesos serà limitat, bloquejant l'oportunitat d'accés una vegada efectuats un cert nombre de fallades consecutives.
- Es registraran els accessos amb èxit, i els fallits.
- El sistema informarà a l'usuari de les seves obligacions immediatament després d'obtenir l'accés.

#### *Accés remot*

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

La connexió remota als sistemes de l'Ajuntament es realitzarà seguint els protocols establerts per l'IMI per als sistemes de l'Ajuntament.

### **Gestió del Personal**

#### *Deures i obligacions del personal*

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'indica 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.

Es contemplarà el deure de confidencialitat respecte de les dades a les que tingui accés, tant durant el període de duració del contracte, com posteriorment a la seva terminació.

L'empresa adjudicatària 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.

#### *Formació i conscienciació*

L'adjudicatari realitzarà les accions necessàries per conscienciar regularment al personal sobre el seu paper i responsabilitat respecte a la seguretat dels sistemes. Es recordarà regularment:

- Instrucció sobre l'ús dels sistemes i tecnologies de la informació i comunicació per part del personal al servei de l'Ajuntament de Barcelona.

- Normativa de seguretat relativa al bon ús dels sistemes.
- Normativa d'identificació i comunicació d'incidents, activitats o comportaments sospitosos que hagin de ser reportats per al seu tractament per personal especialitzat.

L'adjudicatari haurà de formar regularment al personal en aquelles matèries que requereixin per a l'acompliment de les seves funcions, en particular en relació a configuració de sistemes, detecció i reacció a incidents, i gestió de la informació i dades personals en qualsevol tipus de suport.

L'Ajuntament podrà demanar evidències de les diferents accions de formació i conscienciació que l'adjudicatari ha realitzat sobre el personal assignat a l'execució del contracte.

### **Protecció del lloc de treball**

#### *Lloc de treball buit*

L'adjudicatari haurà d'establir una política de "taules netes" respecte a la documentació de l'Ajuntament. Únicament es podrà disposar del material requerit per a l'activitat que s'està realitzant a cada moment.

#### *Protecció d'equips*

L'adjudicatari es compromet a que els equips que surtin, o puguin sortir de l'empresa adjudicatària, estaran protegits adequadament contra accessos no autoritzats en cas de pèrdua o robatori.

Sense perjudici de les mesures generals que els afectin, es requereix a l'adjudicatari que porti un inventari d'equips juntament amb una identificació de la persona responsable del mateix i un control regular que està positivament sota el seu control. Els usuaris hauran de disposar d'un canal de comunicació per informar al servei de gestió d'incidents de pèrdues o robatoris, que hauran de ser comunicades a l'IMI.

S'evitarà, en la mesura del possible, que l'equip contingui claus d'accés remot a l'organització. Es consideraran claus d'accés remot aquelles que habilitin un accés a altres equips de l'organització, o unes altres de naturalesa anàloga.

Adicionalment, els equips hauran de disposar:

- Solució antivirus actualitzada a la última versió i configurada per a que realitzi anàlisis regulars de l'equip.

- Política d'actualització que instal·li els últims pegats de seguretat en un temps raonable, prioritzant aquelles actualitzacions crítiques.
- *Firewall* habilitat restringint el trànsit entrant a l'equip al mínim necessari.

### **Clàusula de comunicacions externes**

L'adjudicatari 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 es realitzarà seguint els protocols de seguretat per a les comunicacions externes establerts per l'Administració Municipal.

L'adjudicatari serà el 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 dels certificats personals individuals lliurats als seus empleats pel desenvolupament del producte o servei.

### **Protecció dels suports informàtics**

L'adjudicatari haurà de gestionar els suports informàtics amb informació de l'Ajuntament de Barcelona seguint les següents pautes.

#### *Etiquetat*

L'adjudicatari es compromet a etiquetar els suports d'informació de manera que, sense revelar el seu contingut, s'indiqui el nivell de seguretat de la informació continguda de major qualificació. Els usuaris han d'estar capacitats per entendre el significat de les etiquetes, bé mitjançant simple inspecció, bé mitjançant el recurs a un repositori que ho expliqui.

#### *Transport*

L'adjudicatari garantirà que els dispositius romanen baix control i que satisfan els requisits de seguretat mentre estan sent desplaçats d'un lloc a un altre. L'adjudicatari garantirà que es segueix el procediment de transport, de manera que s'haurà de disposar d'un registre de sortida que identifiqui al transportista que rep el suport per al seu trasllat i d'un registre d'entrada que identifiqui al transportista que el lliura, conjuntament amb un procediment rutinari que quadri les sortides amb les arribades i elevi les alarmes pertinents quan es detecti algun incident.

### *Esborrat i destrucció*

L'adjudicatari haurà de seguir els estàndards i normes de l'IMI respecte a l'esborrat i destrucció de suports d'informació. S'aplicarà a tot tipus d'equips susceptibles d'emmagatzemar informació, incloent mitjans electrònics i no electrònics. Els suports que hagin de ser reutilitzats per a una altra informació o alliberats a una altra organització hauran de ser objecte d'un esborrat segur del seu contingut.

Periòdicament i segons les necessitats de recurrència d'aquestes activitats, s'haurà d'informar i lliurar al responsable del contracte el certificat de destrucció corresponent, on quedarà especificat com a mínim, el identificador dels actius, el mètode d'esborrat i/o destrucció emprat, la data de l'activitat i el destí dels actius.

### **Protecció de la Informació**

#### *Neteja de documents*

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

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

#### *Protecció del correu electrònic*

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

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

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

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

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

### **Protecció de les instal·lacions**

Les instal·lacions de l'adjudicatari hauran de disposar de certes condicions de seguretat física:

- En cas de emmagatzemar informació de l'Ajuntament de Barcelona, disposar de les mesures de seguretat pertinents per evitar els accessos físics als repositoris d'informació, segons la sensibilitat de dita informació.
- Garantir que la informació de l'Ajuntament de Barcelona no pugui ser visible i/o audible des de l'exterior de les instal·lacions.

### **Gestió d'excepcions**

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

Aquest plec de prescripcions tècniques ha estat emès pel Sr. José Manuel Carnero Santos, tècnic responsable del contracte adscrita a la Direcció d'Estratègia i Nous Projectes de l'IMI, i amb el vistiplau de,

Joana Serra Bosch

Directora d'Estratègia i Nous Projectes de l'IMI

## 10. ANNEX 1 : DUBTES I ACLARIMENTS

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

A l'assumpte del correu indicar: **CONTRACTE DE SUPORT METEOLÒGIC A LA GESTIÓ PER PROCESSOS I EL SEU DESPLEGAMENT A L'EINA ARIS**

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))