



**Plec de prescripcions tècniques per a la
contractació dels serveis de suport a
acompanyament de Lloc de treball de la Direcció
de Serveis de Lloc de Treball de l'Institut
Municipal d'Informàtica de Barcelona, amb
mesures de contractació pública sostenible**



ÍNDEX

<i>INTRODUCCIÓ</i>	6
1.1 SITUACIÓ ACTUAL _____	7
2 OBJECTE	8
2.1 OBJECTIUS DEL SERVEI _____	9
3 ABAST	10
4 DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS	11
4.1 GESTIÓ DEL SERVEI D'ACOMPANYAMENT A L'USUARI _____	12
DEFINICIÓ DELS ELEMENTS I EL PROCÉS D'ACOMPANYAMENT A L'USUARI _____	12
LES TASQUES D'ACOMPANYAMENT A L'USUARI AGRUPADES PER ÀMBIT FUNCIONAL SÓN _____	12
Suport a la gestió del canvi	12
Suport usuari TIC	12
PROCÉS DE GESTIÓ DE QUEIXES I DESCONTENT _____	13
LLIURABLES _____	16
4.2 QUADRE TIC _____	17
validació	17
MANTENIMENT	17
EVOLUCIÓ	18
LLIURABLES específics d'aquesta tasca	18
4.3 QUALITAT QUADRE TIC _____	18
QUALITAT DEL MODEL DE DADES DEL QUADRE TIC DE L'IMI _____	18
MODEL DE DADES I ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DE DADES DEL MAPA DE SOLUCIONS DE L'IMI	20
GOVERN DE LES DADES ORGANIGRAMA CLIENT DE L'IMI _____	20
LLIURABLES _____	21
4.4 ORIENTAR LES TASQUES DE L'OFICINA COM A ÒRGAN ASSESSOR I CONSULTIU _____	22
4.5 FOMENTAR LA GESTIÓ DEL CANVI I LA MILLORA CONTÍNUA DEL SERVEI _____	22
4.6 GESTIÓ DE RISCOS _____	24
4.7 PLA DE RECEPCIÓ DEL SERVEI _____	25
4.8 PLA DE DEVOLUCIÓ DEL SERVEI _____	25
5 MODEL DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	27
5.1 MODEL DE RELACIÓ IMI/ADJUDICATARI _____	27
5.2 QUADRE DE COMANDAMENT (MODEL SEGUIMENT DEL SERVEI) _____	29
5.3 EINES DE TREBALL _____	30
5.4 INDICADORS DE COMPLIMENT DEL SERVEI (ANS) _____	31



CARACTERÍSTIQUES	32
Grau de l'indicador	33
Càlcul dels indicadors	33
Millora dels ANS.....	35
Fonts d'informació.....	36
Modificació dels indicadors	36
Aplicació dels ANS.....	37
6 ORGANITZACIÓ I PERFILS REQUERITS	37
6.1 EQUIP DE TREBALL	37
7 CONDICIONS D'EXECUCIÓ	40
7.1 LLOC DE PRESTACIÓ DEL CONTRACTE	40
7.2 HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	40
7.3 METODOLOGIA DEL SERVEI	41
7.4 INFRAESTRUCTURA NECESSÀRIA PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	41
7.5 FASES DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS	41
7.6 LLIURABLES RESULTANTS DEL SERVEI	43
8 CLÀUSULES GENERALS DE SEGURETAT	43
8.1 SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ, PROTECCIÓ DE DADES I COMPLIMENT NORMATIU	43
8.2 RESPONSABLE DE SEGURETAT	44
8.3 CONFIDENCIALITAT	44
8.4 CLÀUSULA PROGRAMARI I METODOLOGIA DE DESENVOLUPAMENT	45
8.5 AUDITORIA	45
8.6 GESTIÓ D'INCIDENTS	46
8.7 DIMENSIONAMENT/GESTIÓ DE CAPACITATS	46
8.8 ACCÉS A LA INFORMACIÓ	46
8.9 ANÀLISIS FORENSES	47
8.10 CONTROL D'ACCÉS	47
ACCÉS LOCAL	47
ACCÉS REMOT	47
8.11 GESTIÓ DEL PERSONAL	47
DEURES I OBLIGACIONS DEL PERSONAL	47
FORMACIÓ I CONSCIENCIACIÓ	48
8.12 CLÀUSULA DE COMUNICACIONS EXTERNES	48
8.13 PROTECCIÓ DEL LLOC DE TREBALL	49
LLOC DE TREBALL BUIT	49
BLOQUEIG DEL LLOC DE TREBALL	49



PROTECCIÓ D'EQUIPS _____	49
MEDIS ALTERNATIUS _____	49
8.14 PROTECCIÓ DELS SUPORTS INFORMÀTICS _____	49
ETIQUETAT _____	49
CRIPTOGRAFIA _____	50
TRANSPORT _____	50
ESBORRAT I DESTRUCCIÓ _____	50
8.15 PROTECCIÓ DE LA INFORMACIÓ _____	50
NETEJA DE DOCUMENTS _____	50
PROTECCIÓ DEL CORREU ELECTRÒNIC _____	50
8.16 PROTECCIÓ DE LES INSTAL·LACIONS _____	51
8.17 ANÀLISI D'IMPACTE _____	51
8.18 GESTIÓ D'EXCEPCIONS _____	51
8.19 GESTIÓ D'IDENTITATS, AUTENTICACIÓ D'USUARIS _____	52
AUTENTICACIÓ INTERNA _____	52
AUTENTICACIÓ EXTERNA.....	52
8.20 AUTORITZACIÓ DELS USUARIS ALS SISTEMES _____	52
8.21 PERFILAT D'USUARIS _____	52
8.22 INVENTARI D'ACTIUS _____	53
8.23 CONFIGURACIÓ DE SEGURETAT _____	53
8.24 MANTENIMENT _____	54
8.25 XIFRATGE DE DADES _____	54
8.26 CERTIFICATS _____	55
8.27 ANTIMALWARE _____	55
8.28 CÒPIES DE SEGURETAT _____	55
8.29 CLÀUSULES GENERALS DE SEGURETAT DE NIVELL MITJÀ _____	55
8.30 CONTROL D'ACCÉS _____	56
SEGREGACIÓ DE FUNCIONS I TASQUES _____	56
8.31 EXPLOTACIÓ _____	56
GESTIÓ DE LA CONFIGURACIÓ _____	56
GESTIÓ DE CANVIS _____	56
PROTECCIÓ DE CLAUS CRIPTOGRÀFIQUES _____	57
9 PRESSUPOST, OFERTA ECONÒMICA I FACTURACIÓ	58
10 PROPOSTA TÈCNICA I ECONÒMICA	58
11 ANNEXOS	62



ANNEX 1: INDICADORS _____	62
ANNEX 2: INFORMACIÓ ADDICIONAL I/O ACLARIMENTS _____	62

INTRODUCCIÓ

L'Institut Municipal d'Informàtica (d'ara endavant, IMI), es troba en fase de desenvolupament d'un ampli ventall d'actuacions i projectes en el decurs del present mandat, emmarcats en iniciatives de millora en l'atenció i provisió dels serveis proporcionats per l'IMI, àmbit considerat de desenvolupament estratègic per l'Ajuntament.

La Direcció de Serveis de Lloc de Treball (d'ara endavant, DSLIdT) és la responsable de garantir un entorn digital de treball eficient i funcional per a tot el personal de l'organització, i donar suport al treballador municipal pel que fa a l'adopció dels serveis tecnològics i les incidències que aquests puguin tenir.

En concret les seves funcions són:

- Definir, d'acord amb les directrius d'estratègia tecnològica i de seguretat de l'IMI, la plataforma tecnològica de lloc de treball del treballador municipal.
- Impulsar el desplegament i el bon funcionament del lloc de treball.
- Definir i impulsar el desplegament d'eines de treball col·laboratives i d'impuls de la productivitat en el marc del lloc de treball.
- Definir les polítiques de suport i atenció tècnica de lloc de treball.
- Supervisar la gestió de la identitat digital dels usuaris d'acord amb les polítiques definides per la Direcció de Seguretat de l'IMI.
- Gestionar la planificació dels diferents serveis del lloc de treball.
- Coordinar, en col·laboració amb la Direcció de Comunicació Interna de l'Ajuntament, la comunicació i la difusió d'informació rellevant sobre les tecnologies i els serveis disponibles per als usuaris.

Com a conseqüència del nou mandat polític, s'ha dissenyat un Pla de Transició digital de l'Ajuntament de Barcelona, que inclou el Pla de Mandat de l'IMI. Dins aquest Pla de Mandat, l'IMI com operador de les tecnologies de la informació en l'organització municipal, ha planificat un Pla de transició digital estructurat en tot un seguit de millores incloent l'apartat tecnològic, que vetlla per garantir l'entrega fiable i efectiva de les solucions-serveis proporcionats per l'IMI, alhora que l'evolució alineada als nous criteris integrats dins el Pla de Transició digital de l'Ajuntament de Barcelona.

En aquest sentit, l'executor de l'estratègia de canvi de model en el marc dels serveis de lloc de treball i d'acompanyament a l'usuari es la Direcció de Serveis de Lloc de treball, la qual és la responsable d'executar els projectes de millora tecnològica i d'acompanyament a l'usuari final en l'entrega dels serveis proporcionats per l'IMI a l'Ajuntament.

En aquest context, l'IMI necessita d'un servei que doni suport als processos TIC de Direcció de Serveis de Lloc de Treball, enfocada en l'àrea d'acompanyament a l'usuari.

1.1 SITUACIÓ ACTUAL

En l'actualitat, la Direcció de Serveis de Lloc de Treball (ara en endavant, DSLIdT) de l'Institut Municipal d'Informàtica (d'ara endavant IMI), a nivell funcional és la responsable d'assegurar la qualitat de la prestació dels serveis de Lloc de Treball TIC a l'Ajuntament.

Per assumir aquests objectius, la Direcció de Serveis de Lloc de Treball, estructura la seva execució de funcions segons:

- I. Definir, d'acord amb les directrius d'estratègia tecnològica i de seguretat de l'IMI, la plataforma tecnològica de lloc de treball del treballador municipal.
- II. Impulsar el desplegament i el bon funcionament del lloc de treball.
- III. Definir i impulsar el desplegament d'eines de treball col·laboratives i d'impuls de la productivitat en el marc del lloc de treball.
- IV. Definir les polítiques de suport i atenció tècnica de lloc de treball.
- V. Supervisar la gestió de la identitat digital dels usuaris d'acord amb les polítiques definides per la Direcció de Seguretat de l'IMI.
- VI. Gestionar la planificació dels diferents serveis del lloc de treball.
- VII. Coordinar, en col·laboració amb la Direcció de Comunicació Interna de l'Ajuntament, la comunicació i la difusió d'informació rellevant sobre les tecnologies i els serveis disponibles per als usuaris.

Els departaments en les quals està estructurada la Direcció (DSLIdT) son:

- Departament Serveis Lloc de Treball:

Els serveis de Lloc de Treball, estan actualment estructurats en cinc àmbits fortament interrelacionats o unitats operatives, aquests àmbits son:

- Servei de Gestió: responsable de la coordinació funcional i operativa dels diferents blocs dels serveis Lloc de Treball així com la mediació seguiment i gestió d'incidències transversals. Elaboració, manteniment i custòdia de la documentació de Lloc de Treball i de les utilitats i aplicatius relacionats, reporting.

- Serveis d'aprovisionament, Logística i Tècnics de camp: serveis consultors de hardware, control de magatzem, central de compres, gestió del contracte de tècnics de camp.

- Serveis Gestió d'Estació: es àrea encarregada de la modernització del lloc de treball i millorar l'experiència i satisfacció dels usuaris amb l'estació de treball, millorar i mantenir l'entorn tecnològic de les estacions de treball, gestionar les incidències i peticions relacionades amb aquests serveis.

-Serveis Gestió de Serveis Base: gestió i manteniment de les plataformes que donen servei a les estacions de treball, com ara: Active directory, portal de virtualització, Gestió d'identitats i Accessos, SCCM.

- Serveis de correu i eines col·laboratives: responsables de la plataforma sharepoint, teams, webex, Exchange.

- Departament d'Acompanyament al Lloc de treball

El servei d'acompanyament al lloc de treball governa la gestió diària dels equips d'atenció propera a l'usuari (servei de tutoria i responsable de gestió de sistemes d'informació), mitjançant els referents de territori IMI, que acompanyen la implementació dels diferents projectes transversals implementats per part de l'IMI (centrat en l'àmbit del lloc de treball) a les dependències municipals de l'Ajuntament de Barcelona.

Integra, escala i busca solucions de qualitat, conjuntament amb les direccions operatives de l'IMI, per a resoldre les incidències, peticions, problemes i/o queixes dels treballadors municipals que no es resolguin pels canals/processos formals establerts dins l'àmbit de lloc de treball

Es vetlla per la qualitat dels serveis de lloc de treball que ofereix l'IMI, incloent el govern i gestió del procés de gestió de queixes i descontent, alhora que proporcionar tota la informació per donar suport al servei d'atenció propera a l'usuari, principalment a través del Quadre TIC de l'IMI, tot fent especial èmfasi en modelar, definir i gestionar els processos d'incorporació de dades al quadre de gestió, controlant la seva qualitat mitjançant la millora contínua.

Bàsicament, la contractació dels serveis de suport a serveis d'acompanyament de lloc de treball (en endavant SSSALLdT), ha de vetllar perquè les funcions centrades en l'àrea d'acompanyament a l'usuari puguin ser implementades i executades com a servei.

2 OBJECTE

L'objecte del contracte és la prestació de serveis de suport al departament de serveis d'acompanyament a l'usuari que forma part de la Direcció de de Serveis de Lloc de Treball de l'Institut Municipal de Informàtica de Barcelona.

El servei objecte del contracte de la DSLLdT (en endavant, SSSALLdT) és el servei operatiu que disposa la DSLLdT de l'IMI per a l'adequada gestió de les funcions de les àrees d'acompanyament a l'usuari englobant les tasques en: servei d'atenció propera a l'usuari , i la millora continua en l'entrega de les solucions-serveis als clients de l'Ajuntament.

Entenent com a servei d'atenció propera a l'usuari, el servei que governa la gestió diària dels equips d'atenció propera a l'usuari (servei de tutors i responsable de gestió de sistemes d'informació), que estan repartits pel territori de Barcelona; alhora que integra, escala i busca solucions de qualitat, conjuntament amb les direccions operatives de l'IMI, per a resoldre les incidències, peticions, problemes i/o queixes dels treballadors municipals que no es resolguin pels canals/processos formals establerts.

El SSSALLdT, és l'òrgan que vetlla de la qualitat de les dades i la seva modelització, per a proveir informació per la presa de decisions, com a Quadre TIC de l'IMI, a nivell territorial TIC. La seva funció és dissenyar, gestionar i evolucionar el Quadre TIC de l'IMI, així com modelar, definir i gestionar els processos d'incorporació de dades al quadre de gestió controlant la seva qualitat mitjançant la millora contínua.

L'objectiu transversal del SSSALLdT és la millora en l'entrega de les solucions-serveis que l'IMI proveeix als seus clients, buscant l'excel·lència en l'experiència de l'usuari.

El principal objectiu d'aquesta contractació és donar continuïtat al model de govern i gestió actual amb la voluntat de fer un correcte seguiment i control de totes les activitats que es troben prioritàriament sota el seu àmbit d'actuació; així com donar un impuls a la gestió de la qualitat en l'entrega dels serveis finalistes relacionats amb l'àmbit de Lldt per part de l'IMI.

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar una anàlisi i un diagnòstic del model que actualment regeix les relacions entre la DSLldT i la resta de Direccions i Gerència de l'IMI, en els àmbits descrits anteriorment, per tal de valorar si cal redefinir, canviar o evolucionar el model. En cas que es detectés aquesta necessitat, liderarà la posada en marxa d'aquelles accions requerides amb la finalitat de cobrir totes les noves necessitats que puguin anar sorgint, constituint així una evolució del model. També haurà de dissenyar el model en aquells casos en què aquest no estigui definit.

2.1 OBJECTIUS DEL SERVEI

Els objectius que l'IMI vol cobrir amb SSSALLdT són els següents:

1. Assegurar i garantir el desplegament dels processos de gestió operativa de l'àrea de servei d'atenció propera a l'usuari, incloent el model i qualitat de les dades TIC, i de millora contínua d'experiència d'usuari en l'entrega de les solucions-serveis associats a l'àmbit de LldT TIC definits i fer propostes de millora d'aquests. També definirà i impulsarà els processos mancants que siguin necessaris.
2. Vetllar pel correcte funcionament de l'àrea d'acompanyament, assegurant la correcta implementació dels processos definits (en temps, forma, recursos, abast, etc.) i el seu control a nivell de riscos, planificació i pressupostos.
Indicadors de govern de cada àrea:
 - Servei d'atenció propera a l'usuari i suport en la gestió del canvi
 - Model de dades TIC pel Quadre TIC
3. Facilitar la relació de la SSSALLdT amb totes les direccions de l'IMI (Direcció de Serveis de Lloc de Treball, Direcció de Tecnologia, Direcció de Desenvolupament, Direcció de Seguretat, Direcció d'Aprovisionament TIC i la Direcció de Serveis de Tecnologia de les Àrees, Direcció de Serveis d'Estratègia i Govern, entre d'altres), definint tots aquells vincles i relacions que

no ho estiguin fins a la data i que per necessitats específiques hagin de definir-se i implementar-se degut a canvis organitzatius, funcionals o d'altre abast.

4. Gestionar el servei operatiu diari de territori, facilitant les tasques al servei de tutors i responsable de gestió de sistemes d'informació, que estan repartits en les diferents seus de Barcelona; alhora que ha de fomentar la integració, escalat i cerca de solucions de qualitat, conjuntament amb les direccions operatives de l'IMI, per a resoldre les incidències, peticions.
5. Coordinar amb el servei recollida i registre de problemes i/o queixes dels treballadors municipals que no es resolguin pels canals/processos formals establerts.
6. Facilitar la coordinació de projectes transversals TIC, donant suport a la gestió del canvi que l'IMI hagi de desplegar en el territori.
7. Analitzar la qualitat de les solucions-serveis realitzats per l'IMI segons els indicadors operatius-funcionals de qualitat que disposa la Direcció de Serveis de Lloc de Treball de l'IMI.
8. Mantenir i evolucionar el Quadre TIC de l'IMI.
9. Disposar d'un òrgan de gestió per la modelització de dades i l'assegurament de la qualitat en l'origen i emmagatzemament en els sistemes d'informació corporatius, integrats dins el Quadre de TIC l'IMI.
10. Constituir un òrgan aglutinador de "Bones Pràctiques" en l'àmbit de la gestió de la comunicació, suport d'atenció a l'usuari, modelització de dades per la presa de decisions, i de gestió de la qualitat percebuda per part de l'usuari.

3 ABAST

L'abast del contracte inclou les tasques següents, que s'hauran de desenvolupar durant el transcurs d'aquest contracte i que s'expliquen detalladament en la descripció dels serveis que es recullen a l'apartat 4 d'aquest plec:

Com a servei:

- **Servei d'acompanyament a l'usuari:** Suport en la gestió diària del servei d'atenció propera a l'usuari (servei de tutors i de responsables de gestió dels sistemes d'informació), incloent tant els processos de relació amb les Direccions Operatives internes de l'IMI, per donar solució als problemes / peticions / incidències, com els de coordinació en els projectes transversals on sigui necessària l'execució territorial transversal. Gestió dels projectes d'evolució de les eines de gestió del servei d'atenció propera a l'usuari, suport al canvi.

- **Servei de model de dades i quadre TIC:** Modelització de les dades TIC necessàries pel correcte funcionament del Quadre de Gestió TIC, normalitzant la qualitat d'origen i integració en els sistemes d'informació corporatius. Donar resposta i registrar les queixes que no es resolen pels canals o procediments habituals.

4 DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

La SSSALLdT (serveis de suport objecte de la licitació) constitueix una eina de la Direcció de Serveis de Lloc de Treball per a la centralització, coordinació, control i seguiment de totes les actuacions en els àmbits de:

- **Servei d'atenció propera a l'usuari**
 - Suport a l'usuari TIC
 - Suport en la gestió del canvi
- **Model de dades i quadre TIC**

L'adjudicatari restarà obligat a posar a disposició del contracte un entorn compost per un Quadre de Comandament i una eina de gestió del servei, que compleixi les següents característiques:

- Implementar un **Quadre de Comandament** sobre Power BI pel seguiment del servei i la seva evolució i millora continua.
- Implementar i gestionar una **eina de gestió fent ús de l'entorn Office365 (Teams) de l'Ajuntament** i de l'eina de seguiment de tasques corporativa JIRA que permeti les següents tasques:
 - Col·laboració entre els diferents components de l'equip (comitès direcció, operatius i de seguiment)
 - Integar, gestionar i fer traçabilitat de l'estat/informació relacionada de cadascuna de les tasques/funcions de manera col·laborativa.
 - Integar els lliurables, actes, informes de seguiment i informes d'indicadors.

Es valoraran les característiques de les propostes de configuració l'entorn, especialment pel que fa a la seva usabilitat, facilitat de gestió, completesa de la informació, possibilitat d'ubiquïtat en l'accés, la interfície Web, i la possibilitat d'explotació de les dades a posteriori dins nivell de quadre de comandament per la DSLLdT.

4.1 GESTIÓ DEL SERVEI D'ACOMPANYAMENT A L'USUARI

El servei SSSALLdT ha de donar suport a la gestió operativa diària de l'activitat TIC, donant suport a totes aquelles activitats de representació en nom de l'IMI, i assumint les tasques de representació TIC en el territori, principalment al servei d'atenció propera al usuari (tutors i responsables de gestió de sistemes d'informació) i als responsables de territori.

A continuació es detallen les activitats i funcions relacionades amb els serveis en l'àmbit de la gestió de suport a l'atenció propera a l'usuari:

DEFINICIÓ DELS ELEMENTS I EL PROCÉS D'ACOMPANYAMENT A L'USUARI

Haurà de participar com a representant operatiu de la Direcció de Serveis de Lloc de Treball en el seguiment i coordinació de les següents tasques:

- Suport usuari TIC:
 - Reunió Coordinació Servei Atenció Propera a l'usuari
 - Reunió Operativa Servei Atenció Propera a l'usuari
 - Reunió Bilateral SAU-OTE- Atenció Propera a l'usuari
 - Gestió de Queixes i Descontent Tàctica
 - Gestió de Queixes i Descontent Operativa
 - Reunions territorials amb els serveis desplegats als territoris: Districtes, Sectors i Organismes autònoms de l'Ajuntament de Barcelona.

- Suport a la gestió del canvi:
 - Evolució de Lloc de Treball de l'IMI
 - Evolució de Model impressió de l'IMI
 - Aplicacions transversals tipus: Suite Office 365, Client de signatura, Client d'accés remot (POVI, getaccs, VPN), entre d'altres.
 - Aplicacions sectorials amb impacte transversal a bona part de l'organització municipal (eines de col.laboració, videoconferència, entre d'altres).

LES TASQUES D'ACOMPANYAMENT A L'USUARI AGRUPADES PER ÀMBIT FUNCIONAL SÓN

SUPORT A LA GESTIÓ DEL CANVI

L'adjudicatari participarà i vetllarà en la correcta implementació de la gestió del canvi dels projectes transversals implementats en el territori a nivell de suport d'atenció propera a l'usuari.

SUPORT USUARI TIC

L'adjudicatari haurà de vetllar per una correcta gestió de les demandes rebudes, incloent una planificació coordinada, prioritzada i coherent, així com el seguiment de riscos que puguin anar sorgint durant el transcurs de la seva gestió.



PROCÉS DE GESTIÓ DE QUEIXES I DESCONENT

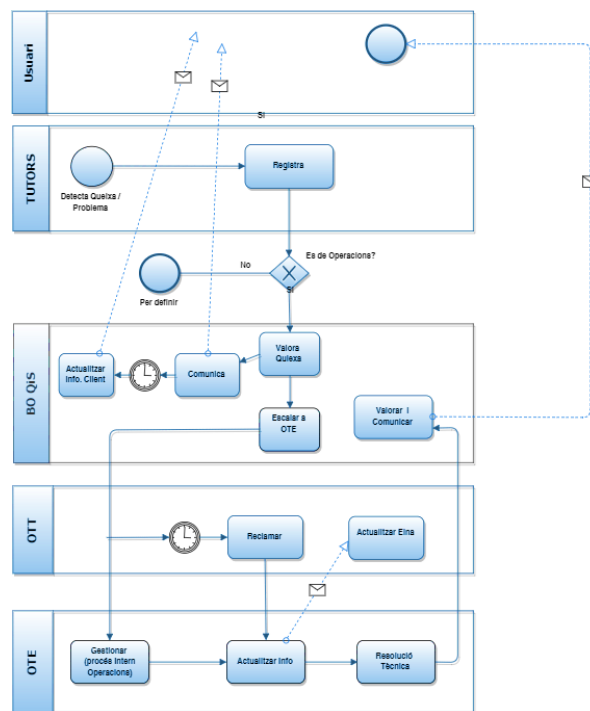
El procés de gestió de queixes i problemes, endegat des de la Direcció de Serveis de Lloc de Treball, està integrat, amb l'OTT (Oficina Tècnica de Tutoria) i vinculat amb l'OTE (Oficina Tècnica d'Explotació de l'IMI) –SAU (Servei d'Assistència a l'usuari).

L'objectiu del procés és recollir la queixa-descontent dels usuaris, a través del servei d'atenció propera a l'usuari i vehicular-los dins l'organització, per donar-li una resposta ad-hoc. En aquest sentit, hi ha definit un procediment per donar resposta a la queixa, des del rol de "Comunicació" i es vol integrar i prioritzar dins els processos de relació de servei d'atenció propera a l'usuari.

L'adjudicatari haurà de vetllar per disposar de la informació, per acomplir els objectius/principis de **Transparència i accessibilitat** (El client/usuari ha de saber com i on fer les seves queixes, i també quines són les possibilitats de rebre contestació) , **Objectivitat** (les queixes s'han de tractar, en circuit independent però alineat amb les àrees de Qualitat i Operacions (incidències, peticions, consultes, reclamacions); i s'han de valorar exclusivament en sí mateixes, com si fossin úniques), **Diligència** (les queixes s'han d'atendre amb rapidesa, mantenint al client informat de les accions rellevants per resoldre-la).

En cap cas, pretén, substituir/eliminar cap procés existent, dins Operacions de gestió de peticions-incidències-problemes; en tot cas, bé a complimentar-enriquir, la relació amb l'usuari/client, recollint la seva queixa (no reclamació) i buscar de donar-li una resposta.

Durant el transcurs de l'execució del contracte, pot donar-se la situació de creixement de canals d'entrada de les queixes, obrint-se l'únic canal d'entrada, que és el servei d'atenció propera a l'usuari (indirectament a través del servei de tutors), a d'altres persones dins l'organització (referents de sector, referents de sistemes d'informació i/o d'altres).



L'adjudicatari emprà l'eina de gestió de queixes i descontent actual gestionada mitjançant un informe de PowerBI, i la farà evolucionar per a gestionar el servei, en base als requeriments de traçabilitat de queixa-comunicació-problema-millora contínua. Podent fer la traçabilitat de l'estat de gestió de la queixa (recepció, comunicació diferents estats de gestió, traspàs a problema i/o gestió de millora contínua). Es valorarà la millora en l'automatització dels informes de l'eina de gestió de queixes i descontent.

A tal efecte, haurà d'enregistrar la seva activitat en cadascuna de les reunions de seguiment internes de les àrees, la seva participació en la gestió de l'activitat diària del servei d'atenció propera a l'usuari i la seva participació en els projectes tecnològics transversals. Com a mínim haurà d'introduir l'acta de les reunions de seguiment, les tasques/acords/comentaris que impacten en la Direcció de Serveis de Lloc de Treball, en una eina col·laborativa gestionada pel licitador; emprant tant pel seguiment de les tasques l'eina corporativa JIRA de l'IMI valorant la seva parametrització i l'ampliació del contingut d'informació aportada.

L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà del correcte seguiment i control de l'activitat diària del servei d'atenció propera a l'usuari, escalant les possibles peticions, incidències, queixes, problemes, desviacions i riscos, així com de l'acompanyament en la definició i posada en marxa de plans d'acció que permetin accionar palanques mitigadores o correctores associades als mateixos.

Mensualment, es lliurarà un informe, com a mínim, amb l'estat de l'activitat diària, categoritzat per les tipologies de riscos, el grau d'acompliment dels Acords de Nivell de Servei, i de les incidències ocorregudes, es valorarà la seva ampliació.

L'empresa adjudicatària també vetllarà per la continuïtat i manteniment de la tasca de control i seguiment, introduint les millores necessàries que puguin sorgir per tal de cobrir noves necessitats.

En aquest sentit, l'empresa adjudicatària realitzarà les següents funcions:

- Control a nivell de gestió global de l'activitat diària del servei d'atenció propera de l'usuari; mitjançant reunions ad-hoc amb totes les àrees vinculades.
- Control, gestió i monitorització de l'avenç de la tramitació de les peticions realitzades de millora mitjançant els canals operatius establerts (OTE-Bilateral- Oficines tècniques – Referents de servei/territori- Taules de servei – Comitès de servei), seguiment incidències, gestió de problemes i gestió de queixes, vetllant pel compliment de fites, terminis, gestió òptima de la satisfacció i experiència de l'usuari final envers l'IMI.
- Identificar i ajudar a prevenir possibles desviacions/riscos d'abast principalment durant la fase de conceptualització dels projectes transversals TIC amb afectació dels serveis d'atenció propera de l'usuari buscant la satisfacció en l'experiència de l'usuari, i les estimacions de terminis de planificació i altres riscos que puguin sorgir durant l'execució dels mateixos; mitjançant reunions ad-hoc per gestionar la planificació de l'execució de les mateixes.
- Garantir el correcte funcionament del model de servei d'atenció propera de l'usuari de la Direcció de Serveis de Lloc de Treball amb la resta de Direccions implicades en la provisió de les solucions-serveis i projectes; mitjançant reunions ad-hoc amb totes les Direccions implicades, per analitzar l'estat de cadascuna de les demandes i l'aplicació del model de relació amb cada Direcció.
- Identificar i tipificar els possibles riscos de manera proactiva i establiment de palanques i alertes en el servei d'atenció propera a l'usuari, inclòs el procés de gestió de queixes i descontent.
- Garantir l'assegurament de la qualitat des del punt de vista operatiu del servei d'atenció propera de l'usuari, mitjançant la gestió operativa dels indicadors definits pel govern del servei de tutors i responsables de gestió dels sistemes d'informació.
- Verificar que s'utilitza correctament l'eina que s'estableixi per gestionar la seva activitat diària, i d'altres documents estandarditzats (plantilles, mètriques i indicadors bàsics de costos, riscos, temps, qualitat etc.) per part dels gestors del servei com a mesura d'assegurament de la qualitat a nivell operatiu; mitjançant l'anàlisi de les dades introduïdes en l'eina i la verificació del seu contingut.
- Definició dels indicadors per al seguiment de l'activitat del servei d'atenció propera a l'usuari.
- Resolució de problemes puntuals tant operatius com estratègics i en especial els que facin referència a dependència de tercers.
- Definició i posada en marxa d'accions de comunicació d'informacions rellevants associades a la gestió de queixes i descontent.
- Proporcionar suport tècnic i assessorament als referents de sector i territori , respecte l'abast del servei d'atenció propera a l'usuari.

- Enviament mensual de l'estat de l'activitat del servei d'atenció propera l'usuari mitjançant informes individualitzats.

En definitiva, el servei ha de contribuir a la correcta planificació, control, gestió i registre d'activitat diària del servei d'atenció propera a l'usuari, a través d'un eficient ús de les eines disponibles, assegurant la idoneïtat dels processos, monitoritzant-los, gestionant els riscos.

En la línia del control de l'activitat diària, serà capaç d'elaborar i monitoritzar indicadors associats de control com els que s'especifiquen en l'apartat 5.4. Indicadors de compliment de servei (ANS) del present plec.

Alineat amb la millora contínua com a pilar fonamental de la prestació del Servei, l'empresa adjudicatària col·laborarà amb l'Oficina Tècnica de Tutoria, en l'evolució i millora de les funcionalitats de l'eina de gestió del servei de tutors i responsables de gestió de sistemes d'informació "Portal Actuacions Tutors-RGSI" (eina utilitzada a l'IMI per a la gestió del servei).

Així mateix, la SSSALLdT ha de garantir i aconseguir, durant la duració del contracte, que totes les peticions que s'estiguin executant a l'IMI (àmbit TIC), s'estiguin centralitzant i canalitzant a través de l'eina d'autogestió de servei d'atenció propera a l'usuari.

LLIURABLES

A tal efecte i amb caràcter mensual, el servei elaborarà els següents documents:

- Informe servei: Estat execució de tasques, Estat Acords de Nivell de Servei (incompliments) i Detall de possibles riscos d'implementació del servei.
- Informe de gestió de Queixes i Problemes.
- Informe de servei d'atenció propera a l'usuari incloent:
 - Estat participació projectes transversals (p. exemple: Pla renove Estacions de Treball, Printing Ajuntament, Migració Operadors Telefonia Ajuntament, Migració Operadors Connectivitat Ajuntament, Office365, Evolució Windows11, GID, Nebula, entre d'altres), desglossant planificació tasques, responsabilitats, estat execució, incloent una descripció tipus Quadre de Comandament.
 - Estat diari de l'entrega de serveis crítics per part de l'IMI / client on hi ha participació per part del servei.
 - Seguiment del servei territorial executat pel servei de tutors, vetllant per la gestió amb els equips tècnics de l'IMI de les peticions, incidències, problemes i/o queixes amb:
 - OTE
 - SAU
 - Taula de serveis
 - Tercers nivells
- Estat diari de de les actuacions internes.

A tal efecte, l'SSSALLdT elaborarà un Quadre de Comandament, on hi hauran accessibles els indicadors de rendiment i eficàcia per avaluar el compliment dels nivells de servei, la seva penalització, establerts en l'apartat 6 del present plec ; així com proveirà d'un enllaç a l'eina de gestió que proporcionarà l'adjudicatari per fer la gestió operativa.

Es valoraran aquelles propostes, que aportin una mitigació de les possibles desviacions, que puguin aparèixer, de temps, cost, com risc, en l'entrega dels lliurables del servei d'acompanyament a l'usuari , incloent la integració de tota la informació de gestió de tasques dins un entorn de col·laboració de gestió; així com la millora dels límits base dels indicadors de rendiment i eficàcia.

4.2 QUADRE TIC

S'inclouen totes les activitats necessàries per la validació, manteniment, correcció i evolució del Quadre TIC de l'IMI que actualment es troba en ús i que s'explota mitjançant el software corporatiu Power BI.

L'adjudicatari ha d'assegurar la integritat de les dades i la màxima automatització dels processos de recàrrega i actualització del document, a més de garantir la seva total disponibilitat als usuaris autoritzats per l'IMI, amb les visualitzacions establertes segons els rols definits

Mantenir actualitzat i disponible tant les dades com l'accés del quadre TIC de l'IMI.

VALIDACIÓ

S'haurà de validar l'origen de les dades mostrades per l'actual Quadre TIC- PowerBI per garantir que són fiables, reals i correctes i que els indicadors actualment habilitats estan alineats amb les directrius estratègiques de la Direcció de Serveis de Lloc de Treball.

MANTENIMENT

L'adjudicatari mantindrà actualitzats les vistes, categories i les dades del Quadre TIC establint mecanismes de *reload* automatitzats i periòdics. Aquesta recàrrega de dades s'haurà de programar en horari de no interferència en l'activitat dels usuaris.

Actualment, el Quadre de TIC de l'IMI incorpora:

- Infraestructura TIC territorial
 - Usuaris dels sistemes d'informació de l'IMI
 - Ordinadors Corporatius en xarxa
 - Dispositius de telefonia, tant fixa com mòbil
 - Programari assignat als usuaris
 - Accessos remots
 - Rols – aplicacions
 - Llicenciamnt productes

- Estat Mapa Solucions-Serveis TIC
 - Processos Ajb
 - Mapa Solucions IMI
 - Enllaç Solucions- Serveis Finalistes IMI

- Enllaç Serveis finalistes – Sistemes d'Informació – Aplicacions

Per altra banda, haurà d'administrar la plataforma i fer-la evolucionar, per permetre:

- Gestionar usuaris i permisos, tenint en compte que el quadre ofereix informació confidencial.
- Mantenir les taules de conversió, especialment per adequar nous departaments a l'organigrama i geolocalitzar noves adreces.
- Garantir el refresc de les dades en la freqüència acordada.

EVOLUCIÓ

Com a document viu i en constant evolució, l'adjudicatari serà responsable d'incorporar al Quadre TIC aquells nous indicadors i visualitzacions que es detectin necessaris per part de la Direcció de serveis de Lloc de Treball

LLIURABLES ESPECÍFICS D'AQUESTA TASCA

- Assegurament de la qualitat de les dades:
 - Per cada "Dada" que es mostra al Quadre TIC, s'ha de mostrar el diagrama de procés de la font origen, el pas dels sistemes d'informació pels quals viatja, els processos de transformació que l'impacten, fins el sistema d'informació final (CMDB, Easyvista GPIC, SAP, entre d'altres).
 - Per cada "Dada", l'estat real de qualitat de la dada (completesa, integritat i fiabilitat).
 - Planificació millora de la "qualitat de la dada" en origen.
 - Previsió automatització de l'origen de la "dada".
- Informe detallat del document tècnic del Quadre TIC de l'IMI
- Informe detallat del document funcional del Quadre TIC de l'IMI.
- Estat del progrés del quadre TIC de l'IMI, incloent les tasques pendents d'alta, baixa i modificació de dades, informes, evolucions planificades.

4.3 QUALITAT QUADRE TIC

A continuació es detallen les activitats i funcions relacionades amb els serveis en l'àmbit de l'assegurament de la qualitat (integritat, fiabilitat, correctesa i disponibilitat) del Quadre TIC.

QUALITAT DEL MODEL DE DADES DEL QUADRE TIC DE L'IMI

L'adjudicatari haurà d'analitzar el model de dades, que compona el Quadre TIC IMI, definint processos de millora contínua per garantir la qualitat, correctesa i fiabilitat de les dades.

Les tasques a executar són:

- Detecció de la font origen de la dada (Unitat organitzativa, Persona Responsable, Sistema d'informació)

- Validar que l'origen de la dada (entrada manual per part de la Persona Responsable) és coherent amb l'explotació posterior de la mateixa, per part de les diferents unitats que consumeixen la dada.
- Detecció dels diferents sistemes d'informació, on es traspasa la dada, per arribar finalment als sistemes d'informació transversals que aglutinen la informació (SAP, GID, CMDB Easyvista, entre d'altres).
- Validació que la dada origen, si és transformada en el pas entre els diversos sistemes d'informació, manté la consistència de la validesa, integritat i fiabilitat de l'origen i pot ser consumida per la seva explotació, sense donar peu a múltiples interpretacions de la mateixa.

Per cadascuna de les tasques, haurà de validar i assegurar amb els responsables de les dades i els dels sistemes de la informació, que es manté la integritat, fiabilitat i completesa de la dada, des del sistema informació origen fins el sistema d'informació final i que està alineat el seu ús amb el registre de tractaments definit a l'Ajuntament de Barcelona

En l'actualitat, el quadre TIC de l'IMI, engloba les dades, des de l'òptica de:

Modul Infraestructura TIC

Usuari (identitat): Usuaris ubicats per dependència física, amb tipologies depenent de la seva adscripció a l'Ajuntament.

Seu: Dependència física de l'Ajuntament de Barcelona, on hi ha ubicat un servei municipal.

Aplicació: Aplicació corporativa desplegada en l'estació de treball d'un usuari, per l'execució de la seva activitat dins un servei municipal.

Estació de treball (PC, portàtil, tauleta): Maquinari emprat per un treballador municipal, per a donar suport a la seva activitat diària.

Telèfon fixe / Telèfon mòbil: Telèfon corporatiu ficat a disposició del treballador municipal.

Electrònica (switch): Electrònica de comunicacions d'una ubicació d'una dependència municipal.

Wifi: Antena Wifi ubicada a una dependència municipal.

Solucions/ Serveis: Mapa de solucions de les àrees municipals que cobreix l'IMI, alineada amb els serveis finalistes TIC interns.

Accesos remots: Tipologia d'accés remot assignat a l'usuari

Rol- aplicacions: Rols que disposa l'usuari per accedir a les aplicacions

Rol Bústies: Tipologies de bústies accessibles a l'usuari i persones que conformen una bústia genèrica.

Llicenciament: Tipologies de productes llicenciats filtrats per tipologia client.

Solucions

Solucions: Relació de la llista de solucions de negoci del client.

Serveis: Relació de la llista de serveis finalistes relacionada amb la llista de solucions de negoci del client.

Sistemes d'informació: Relació dels sistemes d'informació relacionats amb els serveis finalistes del client.

Aplicacions: Relació de les aplicacions relacionades amb els sistemes d'informació dels clients.

En un futur, la informació que es vol contenir associada a les solucions i serveis son KPI's associats de rendiment, d'operació i/o de percepció, que s'hauran de mostrar de manera gràfica i amb tendència històrica anual.

D'altra banda, la pròpia evolució del Quadre TIC IMI comportarà que s'incorporin noves visions d'altres aspectes, com podria ser l'evolució històrica dels inventaris TIC l'IMI i/o d'altres que apareguin com a necessitat dels diferents equips consumidors del Quadre relacionats amb el servei d'atenció propera a l'usuari.

MODEL DE DADES I ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DE DADES DEL MAPA DE SOLUCIONS DE L'IMI

L'adjudicatari, a banda, d'analitzar el model de dades (ja indicat en l'apartat anterior, a l'estar contingut dins el quadre TIC), donarà suport en els processos de millora continua per garantir la qualitat, correctesa i fiabilitat de les dades, haurà de validar les tasques per cadascun dels apartats del mapa de solucions:

- Detecció de la font origen de la dada, validació que la dada si es traspasada per diferents sistemes d'informació (SAP, GID, CMDB Easyvista, entre d'altres) manté la seva integritat i pot ser consumida per la seva explotació sense donar peu a múltiples interpretacions.

Solució: Validar qui és el referent de la solució i mantenir la informació al dia de la fitxa de la solució.

Serveis: Assegurar la integritat i fiabilitat de la relació entre solucions-serveis, mantenint la informació al dia de l'herència dels camps entre les solucions i els serveis.

Sistemes d'informació: Assegurar la integritat i fiabilitat de la relació entre solucions-sistemes d'informació, mantenint la informació al dia de l'herència dels camps entre les solucions i els sistemes d'informació.

Aplicacions: Assegurar la integritat i fiabilitat de la relació entre solucions-sistemes d'informació, mantenint la informació al dia de l'herència dels camps entre les solucions i els sistemes d'informació.

GOVERN DE LES DADES ORGANIGRAMA CLIENT DE L'IMI

L'Ajuntament de Barcelona, té definides unes 1.800 identitats organitzatives, per identificar la figura "sector/organisme autònom", bàsicament les unitats organitzatives de l'Ajuntament.

Des de l'IMI, la interlocució que es realitza amb els sectors/organismes autònoms/districtes, té diferents canals: gerència-direcció per temes pressupostaris i/o funcionals, i de direcció-gestió pels serveis funcionals i/o infraestructurals territorials del dia a dia. En aquest aspecte, per donar transparència i informació a les àrees de l'Ajuntament, hem fet una simplificació de l'estructura client, basada en les interlocucions principals a les quals ens adrecem per reportar temes pressupostaris i/o serveis, deixant l'arbre organitzatiu de client en unes 200 identitats.

Durant el transcurs del mandat, i/o en el període de canvi de mandat, aquesta estructura d'arbre organitzatiu IMI de client s'ha de mantenir i actualitzar mitjançant una eina de gestió administrativa que és Easyvista. L'adjudicatari haurà de mantenir la informació de l'organització IMI de client (Direcció- Departament – Referent de sector), pel Quadre TIC i generar els informes ad-hoc per poder fer transparent l'organització resultant, tant de manera interna a l'IMI, com a la resta de l'Ajuntament.

LLIURABLES

Els punts anteriors es realitzen mitjançant l'elaboració d'una sèrie de lliurables mensuals que es relacionen i descriuen breument a continuació:

- Assegurament de la qualitat de les dades:
 - Per cada "Dada" que es mostra al Quadre TIC, s'ha de mostrar el diagrama de procés de la font origen, el pas dels sistemes d'informació pels quals viatja, els processos de transformació que l'impacten, fins el sistema d'informació final (CMDB, Easyvista GPIC, SAP, entre d'altres).
 - Per cada "Dada", l'estat real de qualitat de la dada (completesa, integritat i fiabilitat).
 - Planificació millora de la "qualitat de la dada" en origen.
 - Previsió automatització de l'origen de la "dada".

- Informe estat d'estructura client de l'organigrama IMI.
- Estat del progrés del mapa de solucions de l'IMI, incloent les tasques pendents d'alta, baixa i modificació de solucions.
- Estat actualitzat de les dades de descripció llarga-curta del mapa de solucions de l'IMI.
- Informe de gestió de queixes i descontent.

A tal efecte, l'SSDQIS elaborarà un Quadre de Comandament, on hi hauran accessibles els indicadors de rendiment i eficàcia per avaluar el compliment dels nivells de servei, la seva penalització, segons el procediment descrit en l'apartat 5.4 del present plec; així com proveirà d'un enllaç a l'eina de gestió que proporcionarà l'adjudicatari per fer la gestió operativa del servei.

Es valoraran aquelles propostes, que aportin una mitigació de les possibles desviacions, que puguin aparèixer, de temps, cost, com risc, en l'entrega dels lliurables del servei d'assegurament de la qualitat, incloent la integració de tota la informació de gestió de tasques dins un entorn col·laboratiu de gestió ; així com la millora dels llinars base dels indicadors de rendiment i eficàcia.

4.4 ORIENTAR LES TASQUES DE L'OFICINA COM A ÒRGAN ASSESSOR I CONSULTIU

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que els membres que la integren, desenvolupin i posin en marxa un paper d'assessor, buscant les millors pràctiques, centrant-se en l'anàlisi dels processos interns desenvolupats, amb especial èmfasi en la gestió del quadre TIC IMI, del catàleg de solucions, de la comunicació i de la gestió de la qualitat del servei; bàsicament, en els àmbits i disciplines que conformen l'abast d'aquest plec. En aquest sentit i per a l'exercici d'aquesta tasca, l'adjudicatari posarà a disposició de la DSLIdT un equip de professionals multidisciplinaris (veure apartat 6 d'aquest plec).

4.5 FOMENTAR LA GESTIÓ DEL CANVI I LA MILLORA CONTÍNUA DEL SERVEI

Tal com s'ha detallat en l'objecte del present contracte, l'objectiu perseguit és el d'assegurar i garantir el correcte ús dels processos de la SSSALLdT que ja estan definits i proposar-ne millores.

Això comporta l'adopció de nous processos i eines, essent fonamental desplegar una política de comunicació (i, en certs casos, conscienciació) que detecti els possibles obstacles per tal de procedir a la seva mitigació i la cooperació de totes les persones involucrades per aconseguir l'èxit del projecte i la confiança en la SSSALLdT.

En un marc de millora contínua, les tasques de la SSSALLdT en aquesta activitat són:

➤ GESTIÓ DEL CANVI DE LES INICIATIVES PROPOSADES

Engloba totes les activitats necessàries per a gestionar i impulsar el manteniment i/o canvi necessari en la implantació dels nous procediments. L'empresa adjudicatària definirà un Pla que promogui el canvi dins l'organització a partir de la definició de –com a mínim- un Pla de Gestió del Canvi, un Pla de Comunicació i un Pla de Formació que cobreixi totes les necessitats dels agents participants en el procés de gestió i control de projectes a l'IMI. L'empresa adjudicatària definirà les accions a posar en marxa per a frenar les possibles barreres al canvi que puguin sorgir per tal que el canvi es dugui a terme amb èxit.

El Pla de Gestió del Canvi s'articularà, almenys a partir dels següents 3 eixos:

1. Comunicació
2. Seguiment
3. Documentació

L'adjudicatari estarà obligat a elaborar i a executar com a mínim 1 Pla de Gestió del Canvi amb els següents límits i obligacions:

1. PLA DE COMUNICACIÓ

Alineat amb la millora contínua, el Pla de Comunicació ha de definir les necessitats d'informació dels agents implicats en el procés, així com les accions formatives destinades a cobrir aquestes necessitats. El Pla de Comunicació inclou informació relativa a: contingut objecte de la comunicació i el disseny de les mateixes, col·lectius implicats, canals de comunicació disponibles, facilitadors de les accions de comunicació, resultats i impacte esperat de cadascuna de les accions de comunicació, etc.

Les accions de comunicació identificades, han de perseguir els següents objectius:

- Capturar l'atenció dels membres involucrats i provocar una dinàmica que ajudi al canvi cultural i funcional necessari.
- Conscienciar i involucrar les persones activament per aconseguir el seu interès, participació i cooperació.
- Proporcionar informació a l'Organització, per aconseguir que les persones involucrades tinguin una font de coneixement i seguiment, i siguin informades oportunament sobre assoliments, noves activitats i canvis en procediments, mètodes, instruccions de treball, fluxos i eines que vagin succeint.

2. PLA DE SEGUIMENT

El Pla de Seguiment contempla les activitats a realitzar a posteriori per tal de garantir el canvi efectuat ja comunicat. Les activitats han d'anar dirigides en una direcció molt concreta per tal de vèncer la resistència al canvi a tots els afectats i agilitzar tots els tràmits fent de l'etapa de transició una fase senzilla. Les activitats s'han de plasmar i requereixen de certa dedicació i periodicitat per part de la SSSALLdT.

3. PLA DE DOCUMENTACIÓ

L'adjudicatari ha de presentar un pla per tal de garantir la supervivència de tota la documentació existent i fer-la accessible a tot interessat. La plataforma a utilitzar podria ser una eina de gestió del coneixement.

A continuació es descriu la millora contínua desitjada.

➤ **MILLORA CONTÍNUA**

Analitzar de manera contínua els processos i procediments, identificant problemàtiques i noves necessitats (tant a nivell de model organitzatiu, de processos o de les eines que donin suport). Aquesta anàlisi comporta presentar propostes de millora en el model de funcionament de la prestació de serveis de la SSSALLdT i assegurar la seva implantació; tal com s'indica en el model de seguiment del servei de l'SSSALLdT i reportar-les en l'eina de diagramació de processos ARIS

Així mateix, l'empresa adjudicatària vetllarà en tot moment pel desenvolupament de millora contínua, integrant tots aquells canvis que es generin a partir de noves demandes o necessitats i que enriqueixin els serveis de la SSSALLdT.

4.6 GESTIÓ DE RISCOS

La gestió dels riscos és una àrea molt important en una SSSALLdT. Una gestió de riscos implica la definició i implantació d'uns indicadors que mesurin i avaluin com s'estan realitzant la gestió de la demanda.

El que s'espera és que de la gestió dels riscos en surtin uns indicadors que valorin els processos i les activitats de la SSSALLdT enfront els riscos presents en les tasques que controla, gestiona i segueix i dels quals ha de passar comptes.

En aquest sentit, la SSSALLdT haurà de realitzar, necessàriament, tasques d'identificació i revisió dels riscos associats a cada tasca, proposar accions mitigadores de contingència, i implementar mecanismes de control i seguiment d'aquests.

L'empresa adjudicatària haurà de detectar i recollir accions mitigadores pels riscos presentats en les tasques que gestiona, el qual presentarà mitjançant un informe en el Comitè Operatiu (veure apartat 5.1), incloent totes les tasques, fent èmfasi en el quadre TIC de l'IMI, la comunicació, els quals incorporen el seu propi conjunt d'indicadors, per valorar els riscos, i les accions mitigadores resultants.

A tal efecte, seran de la seva responsabilitat les tasques següents:

- Revisió de la documentació de les tasques.
- Identificació de riscos recollits en tasques similars anteriors.
- Implementació de gràfics i diagrames, com poden ser els diagrames de causa efecte.

- Definir les diferents tipologies dels riscos segons l'àmbit de la seva afectació (catàleg de riscos).

Aquesta gestió dels riscos es realitzarà amb una periodicitat mensual, sobre el Quadre de Comandament i haurà de determinar els canvis o actualitzacions a efectuar en la consideració dels mateixos, en criteris com tipologia, criticitat, probabilitat, estat, dates de tancament, accions correctores, etc.

4.7 PLA DE RECEPCIÓ DEL SERVEI

Es farà la transferència de coneixement mitjançant sessions planificades entre l'IMI i el nou adjudicatari.

La dedicació per part del nou adjudicatari a la presa de coneixements mitjançant les reunions, serà amb la dedicació del 100% dels perfils dedicats a executar el servei, com d'altres necessaris per poder fer la implantació.

La prestació efectiva del servei començarà des del primer dia, tant si l'adjudicatari és el proveïdor actual com un diferent.

Els licitadors han de presentar aquest Pla de Recepció del Servei en el conjunt de documentació tècnica que es detalla a l'apartat 10 del present document, amb el detall suficient que permeti la valoració de la seva viabilitat en la planificació temporal, coherència, realisme de la recepció del servei i en el protocol de tasques.

Posteriorment, en cas de resultar adjudicatari, executarà aquest Pla basant-se en la seva proposta i en els compromisos que hagués proposat, validant-se i adaptant-se la seva execució segons els requeriments establerts per part del responsable de contracte de l'IMI.

4.8 PLA DE DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

L'adjudicatari ha de presentar una proposta de Pla de Devolució del servei que haurà de complir els següents requisits mínims:

- La preparació del Pla no podrà ser superior a 1 mes i es realitzarà durant els darrers mesos del contracte. El traspàs efectiu al licitador entrant diferent a l'actual, si es dona el cas, s'efectuarà en l'últim mes del contracte.
- El traspàs es realitzarà preferiblement dins de l'horari de prestació del servei a les oficines de l'IMI, sempre amb la prèvia autorització del Responsable de Contracte

designat per l'IMI com a responsable del servei o el referent de territori/gerència responsable de cada dependència.

- Cada servei a traspasar haurà de portar associada una documentació actualitzada ja que és obligació del contracte tal com es detalla en els punts precedents.

El traspàs s'estructurarà en dues línies bàsiques:

- Traspàs general i comú a tots els serveis d'atenció propera a l'usuari i suport al canvi, , necessaris per conèixer els procediments/processos/actors clau de la relació de les diferents àrees operatives de l'IMI (SAU, Oficina Tècnica Explotació, SMO, Backoffice DSLLdT, Taula de serveis, entre d'altres) i fora de l'IMI (Referents de Sector-Districte-Organismes autònoms TIC).
- Traspàs específic de cada persona del servei, segons els diferents interlocutors informals i formals de cada servei que estan gestionant.

La documentació mínima requerida, haurà de contenir els següents punts:

1. Calendari complet de cadascuna de les accions proposades dins el Pla de Devolució.
2. Taula RECI, descrivint per cadascuna de les accions proposades, les persones responsables de la seva execució, l'objectiu de l'acció, el contingut resultant de l'execució de l'acció i la documentació associada.
3. Pels perfils que pertanyen al servei:
 - Descripció detallada dels contactes formals i informals objecte del suport del perfil (incloent nom, adreça i persona de contacte amb les seves dades identificatives) per cada servei.
 - Descripció detallada de les funcions desenvolupades específiques i/o generals en el seu lloc de treball.
 - Documentació específica emprada per desenvolupar les seves funcions específiques.
 - Relació d'eines i manuals d'ús (específiques) associat.
 - Recomanacions específiques a tenir en compte per desenvolupar les tasques (gestió de persones, eines, procediments, processos a tenir en compte, horari, accessos, entre d'altres).

Pel perfil que executa les funcions de cap de servei :

- Relació de procediments IMI, per la transmissió dels coneixements envers la Interlocució amb les diferents àrees operatives de servei IMI: SAU, oficina Tècnica d'Explotació, SMO (Oficina de servei), referents de servei, referents territorials, referents de sector, entre d'altres; bàsicament, qualsevol àrea operativa que sigui susceptible de donar servei finalista a l'Ajuntament.
- Relació dels procediments dels Servei actual classificat per servei d'atenció propera a l'usuari i suport al canvi.
- Descripció detallada de les funcions del cap del servei, i la seva implementació per la gestió operativa.
- Documentació detallada tècnica i funcional de les eines emprades per la gestió del servei

Es valorarà, la documentació addicional que es descriu en el Pla de Devolució, per tal de poder garantir un traspàs del servei entre el licitador sortint i entrant, amb eficiència i de manera transparent, provocant el menor impacte possible.

Durant l'execució del Pla de devolució, el contractista haurà d'assegurar la correcta transmissió de coneixement i la deguda formació per tal que el traspàs del servei es dugui a terme correctament.

5 MODEL DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

5.1 MODEL DE RELACIÓ IMI/ADJUDICATARI

L'adjudicatari, durant els primers quinze dies naturals, a comptar des de l'inici del contracte, en base al seu model organitzatiu, dissenyarà de la manera més exhaustiva possible un model de relació amb l'IMI, dissenyat de manera que s'asseguri el correcte acompliment de les seves funcions.

L'esmentat model de relació haurà de fer explícita l'estructura i el funcionament dels comitès de relació i coordinació que siguin precisos per a mantenir una interlocució permanent amb els actors involucrats en el procés.

Tots els comitès hauran de poder ser gestionats mitjançant una eina de gestió configurada i mantinguda per l'adjudicatari, accessible des d'Internet, amb autenticació i complint la normativa de seguretat municipal definida per l'IMI, possibilitant la generació, publicació de l'acta per part de l'adjudicatari, que haurà de ser validada per l'interlocutor assignat per l'IMI, en base a la proposta organitzativa.

Hi haurà d'haver, com a mínim, els següents comitès, permetent les agrupacions coherents entre comitès :

COMITÈ DE DIRECCIÓ

L'IMI anomenarà un Comitè de Direcció que assumirà les funcions de supervisió de l'execució del contracte així com la presa de decisions que afectin a l'objectiu i abast del mateix, especialment per definir i encarregar tasques no identificades inicialment, com per tractar els nivells de servei assolits.

L'empresa adjudicatària anomenarà un Gestor del contracte i un cap del servei que serà l'únic interlocutor vàlid entre l'empresa i l'IMI per a tots els temes relacionats amb la gestió i execució del contracte. Les seves funcions i responsabilitats estan detallades en l'apartat 6.1.

Li correspon al Comitè de Direcció les funcions següents:

- Control de l'execució del contracte.
 - Validació dels treballs de governança operativa .
 - Revisió dels indicadors de funcionament de la SSSALLdT
 - Verificació de l'acompliment dels ANS definits per aquest contracte.
 - Proposta del règim sancionador.
 - La resolució dels conflictes que puguin sorgir en l'execució del contracte.
 - Revisió de la utilització de la plataformes de gestió del contracte, proposades per l'adjudicatari.
 - Revisió de resultats d'auditories.
 - Identificació de riscos.
 - Accions mitigadores pels riscos presentats.

El Comitè de Direcció s'haurà de reunir mensualment, o sota petició, amb el responsable de l'empresa adjudicatària per realitzar el seguiment del contracte. A aquesta reunió es podran incorporar tant per part de l'IMI com de l'adjudicatari aquells perfils que es considerin adients en funció dels temes a tractar.

Li correspon al gestor de contracte de l'empresa adjudicatària la preparació de la documentació necessària per al control i seguiment dels serveis del contracte i aixecar acta dels temes i acords presos a la reunió.

COMITÈ OPERATIU

Adicionalment, es convocarà un Comitè Operatiu, que s'haurà de reunir setmanalment i/o sempre que l'IMI ho consideri oportú, que estarà format pel Responsable del contracte (IMI) juntament amb el Gestor del contracte de l'adjudicatari, per tractar els següents temes:

- Estat de la governança operativa.
- Revisió dels lliurables a entregar .
- Riscos.
- Alertes, ANS.
- Incompliments.

5.2 QUADRE DE COMANDAMENT (MODEL SEGUIMENT DEL SERVEI)

Els licitadors hauran de presentar un Quadre de comandament, que permeti governar el model de gestió i seguiment de la SSSALLdT objecte d'aquest contracte, per controlar els processos que configuren el model de Gestió de la SSSALLdT.

Aquest model inclourà un model d'indicadors de compliment dels compromisos associats i un esquema de reporting dels mateixos, que com a mínim haurà d'incloure els següents **informes** amb el contingut mínim que s'indica, i que permetrà fer seguiment, control i gestió del contracte:

- **Activitat de la SSSALLdT en relació a cadascun dels serveis àmbit del contracte** (periodicitat mensual):
 - *Gestió del servei d'atenció propera a l'usuari*, incloent els lliurables especificats en l'apartat 4.
 - *Gestió del Quadre TIC de l' IMI*, incloent els lliurables especificats en l'apartat 4.
 - *Millora i optimització dels processos interns i gestió del serveis de suport*, incloent els lliurables especificats en l'apartat 4.
- **Indicadors de la SSSALLdT en relació a cadascun dels serveis àmbit del contracte** (periodicitat mensual).
- **Informe d'activitat associat a la millora contínua** (periodicitat mensual)
- **Indicadors del departament de Serveis d'acompanyament a Lloc de Treball** (periodicitat mensual)

És obligació del contractista presentar aquesta informació en suport electrònic, a través d'una eina que organitzi tota la informació rellevant del contracte amb periodicitat mensual.

Aquesta tasca es gestionarà al Comitè Operatiu o de Seguiment.

Es valoraran les propostes que millorin el contingut, l'accessibilitat i la periodicitat dels informes previstos en aquest apartat.

5.3 EINES DE TREBALL

Actualment, a l'IMI s'utilitzen diverses eines per a la gestió interna de la Demanda, Projectes (Sciforma), Serveis-Solucions (Easyvista-GPIC) / JIRA, Quadre TIC (Power BI), Demanda TIC (9 Portal AutoserveiTIC-Easyvista) i d'altres internes, que seran emprades per part de l'adjudicatari com a sistemes d'informació corporatius per a l'entrada i/o consulta de dades facilitadores de l'execució de les tasques àmbit del servei. En el transcurs de l'execució del present contracte, aquestes eines poden evolucionar i/o ser substituïdes per d'altres, havent d'assumir l'adjudicatari la gestió del canvi de les tasques assignades en entrada/consulta dels sistemes.

Sciforma 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). El workflow és configurable per part de l'usuari administrador, definint els diferents estats en què pot trobar-se la demanda.
- 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.

Mòdul de Gestió de Projectes

- Gestió de Pressupostos i Costos, podent comparar la previsió amb els costos reals associats al projecte.
- Gestió de Riscos associats als projectes amb la definició d'accions de contingències i mesures de mitigació. Possibilitat d'utilitzar simulacions per a preveure imprevistos que puguin afectar a la programació del calendari.
- Gestió de Recursos amb la possibilitat d'assignació d'hores de treball als projectes.
- Gestió de la planificació i del calendari de les tasques amb l'editor de Gantt.

Mòdul d'Informes

- Generació d'Informes ja sigui utilitzant la plantilla estàndard d'informes o creant plantilles noves gràcies a que aquests són totalment parametrizables.
- Generació de gràfics circulars, de bombolla o de qualsevol altre tipus, on es pot consultar en temps real l'estat de les demandes en recurs.
- Generació de quadres de comandament per a la revisió de la demanda i presa de decisions del mateix a partir d'indicadors.

Easyvista te les següents funcionalitats dins l'àmbit del contracte:

- **Mòdul de Gestió d'Estructura Client**
- **Mòdul de Gestió de Contractació**
- **Modul de Gestió del Catàleg de Solucions-Serveis-Sistemes d'Informació-Aplicacions**
- **CMDB de l'IMI**
- **Portal Autoservei TIC**

PowerBI, es la tecnologia sobre la que està implementat actualment el Quadre de Gestió TIC (podent evolucionar a PowerBI, i/o d'altres plataformes tecnològiques en base a demanda interna municipal):

- Mòdul Quadre TIC
- Modul de Gestió Solucions TIC

JIRA- Confluence: Es l'entorn emprat per la gestió operativa (funcions-tasques) dels SSSALLdT i la gestió del coneixement de l'àmbit de suport d'acompanyament al LldT.

Office365 – Teams: Entorn col.laboratiu de l'IMI-Ajuntament.

L'IMI es reserva el dret de modificar aquestes eines amb el previ avís suficient perquè l'adjudicatari pugui adaptar-se a les mateixes.

D'altra banda, l'adjudicatari haurà de proporcionar/facilitar una proposta de configuració d'entorn pel govern, gestió i operació de cadascun dels serveis definits en l'apartat 5, del present plec. En concret, l'eina col.laborativa i/o de gestió de cada servei, ficant èmfasi en la gestió dels comitès, de la planificació de les tasques àmbit dels serveis en calendari compartit, de la gestió operativa de cadascuna de les tasques (matriu RECI amb seguiment de l'estat de compliment de la tasca i quadre DAFO associat a la consecució de l'objectiu definit per la mateixa), així com el seguiment dels indicadors associats als nivells de servei del contracte i les penalitzacions que s'escaiguin pel no assoliment dels objectius pactats, juntament amb els lliurables de cada servei que han de restar integrats dins el Quadre de Comandament.

A més de les anteriorment esmentades, els licitadors poden incloure en les seves ofertes propostes d'ús d'eines complementàries que permetin millorar la qualitat del servei ofert.

5.4 INDICADORS DE COMPLIMENT DEL SERVEI (ANS)

Els licitadors hauran de presentar la seva proposta pels indicadors definits pel contracte, i addicionalment una llista nova d'indicadors de compliment pel seguiment del servei d'execució dels SSSALLdT (ANS) que es licita, detallant els líndars 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.

Es valoraran les propostes que millorin el compliment dels líndars objectiu proposats, sempre i quan el que es proposi es consideri coherent, idoni i viable.

Es definiran indicadors per avaluar la gestió de l'SSSALLdT:

- **Indicadors de Rendiment:** es referiran a desviacions en els paràmetres relacionats amb els serveis objecte d'aquesta oficina. Les desviacions o defectes seran els següents:

1. Desviacions provocades per la no execució de les tasques àmbit dels serveis definits en el contracte.
 2. Desviacions sobre els llindars objectiu dels indicadors dels nivells de servei del contracte.
 3. Desviacions sobre terminis en el lliurament de les eines necessàries per l'execució del contracte.
 4. Defectes en la documentació presentada.
 5. Deficient cobertura de baixes i/o d'altres faltes de personal de l'equip.
 6. Rotació no prevista del personal de l'equip.
 7. No cobertura davant baixes del personal de l'equip.
- **Indicadors d'Eficàcia:** es referiran a desviacions en els paràmetres relacionats amb els resultats dels serveis objecte d'aquesta oficina, que seran els següents:
 8. Millora de la percepció del servei d'atenció propera a l'usuari.
 9. Millora en la completesa, fiabilitat i integritat de les dades rellevants del Quadre de gestió TIC de l'IMI.
 10. Compliment de les planificacions temporals en la participació dels projectes del servei d'atenció propera de l'usuari.

Els esmentats indicadors es relacionen en l'Annex 1, del present plec; i es valorarà l'aportació d'indicadors no descrits en l'Annex 1.

El proveïdor haurà de presentar, també, un pla per a la revisió, actualització i millora dels esmentats indicadors, i un procés per al monitoratge continu dels seus indicadors.

Els esmentats indicadors es relacionen en l'Annex 1, del present plec; i es valorarà tant l'aportació de nous indicadors no definits en l'Annex 1 com la millora en els llindars grau i les penalitzacions associades per l'incompliment del servei.

Les millores en els llindars grau, han de com a mínim reflectir un increment del 5% en cada grau (Llindar grau 1, llindar grau 2, llindar grau 3 i llindar grau 4) i la millora en les penalitzacions s'entendrà a partir d'un increment del 3% sobre el valor mínim reflectit en l'Annex 1.

La penalització s'aplicarà a aquell indicador que dins l'informe mensual, no assoleixi com a mínim el llindar 3.

CARACTERÍSTIQUES

Els indicadors tindran les següents característiques:

- Codi. Identificador únic de l'indicador

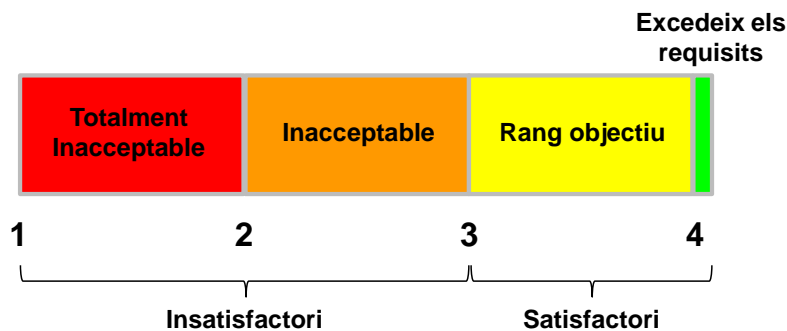
- **Descripció.** Descripció de l'indicador i el seu objectiu. S'inclouen les restriccions necessàries per dur a terme el càlcul del valor de l'indicador (per exemple restriccions horàries, tipificació dels incidents)
- **Periodicitat.** Freqüència d'actualització del valor de l'indicador
- **Fórmula d'obtenció/eina.** Fórmula a aplicar pel càlcul del valor de l'indicador de mesura, identificant les variables que intervenen al càlcul (mètriques) i, si escau, la referència a l'eina que permet l'automatització i extracció de les dades
- **Llindars de grau per a la definició dels trams.** Aquests trams permeten l'obtenció del grau de l'indicador de mesura. Aquests llindars de grau poden tenir associats valors de millora en el temps

GRAU DE L'INDICADOR

Per a poder combinar els diferents indicadors (que podrien tenir diferents tipus i escales) s'estableix que tot indicador tingui un valor escalar numèric decimal d'1 (valor mínim) a 4 (valor màxim).

El grau de l'indicador pot estar dins els següents trams de valors:

- 1-2. Totalment inacceptable
- 2-3. Inacceptable
- 3-4. Rang objectiu
- 4. Excedeix els requisits



El grau 4 serà el nivell objectiu, mentre que el nivell 3 serà el nivell d'acompliment mínim per considerar que l'indicador és satisfactori.

Aquesta escala de valors permet una major facilitat d'anàlisi i la consolidació de diferents indicadors.

CÀLCUL DELS INDICADORS

Per tot indicador s'han d'establir 4 llindars per definir els trams lineals que han de permetre l'obtenció del grau associat.



Aquest mapeig permet homogeneïtzar els diferents indicadors per un tractament equivalent en relació a l'acceptació dels ANS i el càlcul dels indicadors superiors.

	Llindar Grau 1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
<i>Indicador de mesura</i>	Valor 1	Valor 2	Valor 3	Valor 4

Pel valor mesurat per un indicador (valor indicador), s'haurà de cercar entre quins llindars es troba i aplicar el següent procediment, tenint en compte si els valors definits pels llindars (Valor 1 – Valor 4) són creixents o decreixents:

- Per valors de llindars creixents (valor Llindar Grau 1 < valor Llindar Grau 4)
 1. Si el valor és inferior al llindar 1, el grau serà 1
 2. Si el valor és igual o superior al llindar 4, el grau serà 4
 3. En la resta de casos s'aplicarà la fórmula de càlcul del Grau
- Per valors de llindars decreixents (valor Llindar Grau 1 > valor Llindar Grau 4)
 1. Si el valor és superior al llindar 1, el grau serà 1
 2. Si el valor és igual o inferior al llindar 4, el grau serà 4
 3. En la resta de casos s'aplicarà la fórmula de càlcul del Grau

Fórmula de càlcul del Grau:

$$\text{Grau} = \frac{(\text{Valor indicador} - \text{Valor llindar inferior})}{\text{Valor llindar superior} - \text{Valor llindar inferior}} + \text{Grau corresponent al llindar inferior}$$

En aplicar la fórmula de càlcul del Grau, cal tenir en compte les següents consideracions:

- Quan dos o més llindars prenen el mateix valor, el valor del "Grau corresponent al llindar inferior" correspon al del llindar coincident superior

Per exemple, quan el Llindar Grau 1 i el Llindar Grau 2 prenen el mateix valor, el "Grau corresponent al llindar inferior" correspon al del Llindar Grau 2, és a dir, pren valor 2

- Quan el valor mesurat per un indicador (valor indicador) coincideix amb algun dels valors definits pels llindars (Valor 1, Valor 2, Valor 3), es prendrà com a "Valor llindar inferior" el valor corresponent al llindar coincident. Quan dos o més llindars prenen el mateix valor, es prendrà com a "Valor llindar inferior" el valor corresponent al llindar coincident superior.

Per exemple, suposant els següents valors de llindars: Llindar Grau 1 i el Llindar Grau 2 prenen el mateix valor, 20%, Llindar Grau 3 pren valor 75% i Llindar Grau 4 pren valor

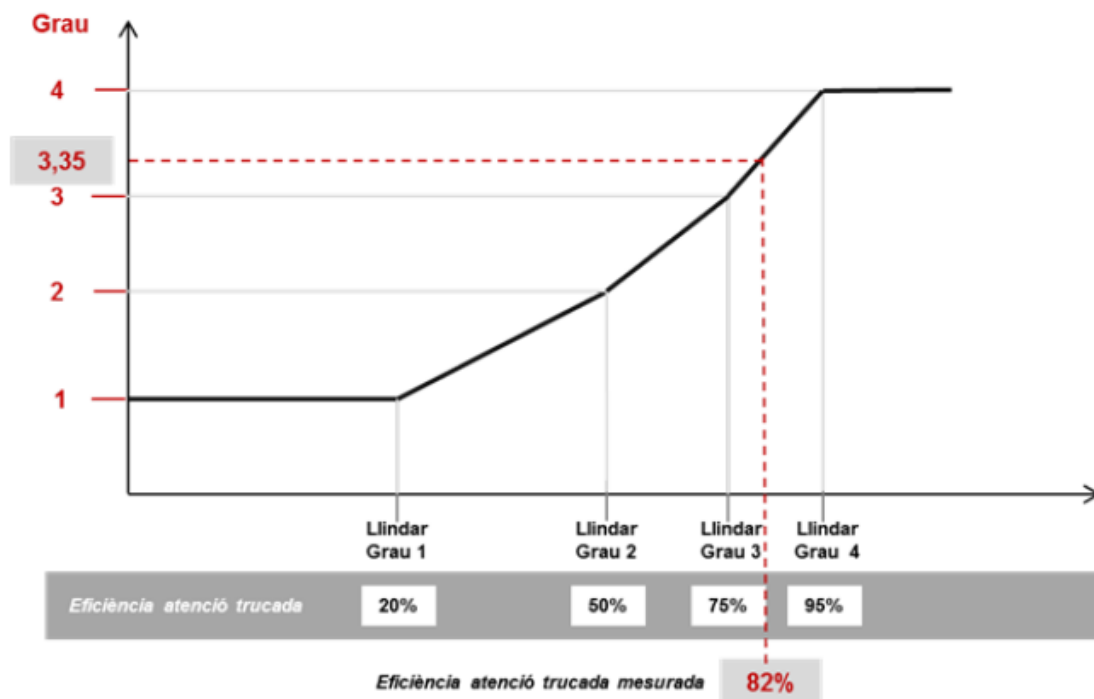
95%; quan el valor mesurat pel l'indicador pren valor 20%, el "Valor llindar inferior" pren valor 20%, el "Valor llindar superior" pren valor 75% i el "Grau corresponent al llindar inferior" pren valor 2

Exemple de càlcul:

Suposem que tenim l'indicador "Eficiència gestió incidències" que pot prendre valors percentuals entre 0% i 100% i que el nostre valor objectiu és 95%. Si s'han definit els següents llindars:

- *Llindar Grau 1. El valor de l'indicador és 20%*
- *Llindar Grau 2. El valor de l'indicador és 50%*
- *Llindar Grau 3. El valor de l'indicador és 75%*
- *Llindar Grau 4. El valor de l'indicador és 95%*

Si el valor mesurat en un període per l'indicador "Eficiència gestió incidències" ha estat 82% el grau calculat és: $((82-75)/(95-75))+3=3,35$.



Aquest model és dinàmic, ja que permet adaptar-se en el temps a nous nivells objectius i nivells mínims, sense variar els graus possibles.

MILLORA DELS ANS

Al llarg de l'execució del servei, l'IMI pretén obtenir una millora del nivell de servei prestat per l'adjudicatari. Aquestes millores seran assolides com a conseqüència de la transformació del servei i de l'execució de les activitats de millora contínua del servei, aplicades per l'adjudicatari. Aquestes millores seran objectivades, definides i consensuades com a evolucions en el temps dels valors dels llindars assignats.

Per exemple, en l'indicador "Eficiència gestió incidències" podríem tenir la següent definició:

- *Previ al mes 1*
 - *Llindar Grau 1: 20%*
 - *Llindar Grau 2: 50%*
 - *Llindar Grau 3: 75%*
 - *Llindar Grau 4: 95%*
- *Previ al mes 2*
 - *Llindar Grau 1: 30%*
 - *Llindar Grau 2: 60%*
 - *Llindar Grau 3: 80%*
 - *Llindar Grau 4: 95%*
- *Previ al mes 3*
 - *Llindar Grau 1: 30%*
 - *Llindar Grau 2: 60%*
 - *Llindar Grau 3: 90%*
 - *Llindar Grau 4: 98%*

FONTS D'INFORMACIÓ

L'adjudicatari haurà de proveir els indicadors que estiguin sota la seva responsabilitat a través de les interfícies habilitades.

L'adjudicatari utilitzarà aquest sistema per realitzar els càlculs de compliment dels ANS i per generar els informes corresponents que seran avaluats i consensuats conjuntament.

Els processos, dades i procediments relatius als processos de monitoratge d'ANS es consideraran en la seva totalitat objectes sota la propietat intel·lectual de l'IMI.

MODIFICACIÓ DELS INDICADORS

Al llarg de la prestació del servei, davant qualsevol modificació dels indicadors i nivells de servei amb l'objectiu de donar un millor servei; l'IMI conjuntament amb l'adjudicatari, consensuaran i planificaran la seva introducció.

Algunes de les causes que poden comportar aquestes modificacions són: les variacions d'entorn tecnològic, d'entorn funcional i de condicions de negoci, els canvis d'abast i volum, l'evolució de les transformacions, les innovacions i les millores del servei.

APLICACIÓ DELS ANS

Els Acords de Nivell de Servei definits per a cada servei seran d'obligat compliment al llarg del contracte exceptuant els primers 15 dies de contracte que es consideraran part de l'adopció del servei.

Per a cada servei, l'adjudicatari ha de complir plenament els Acords de Nivell de Servei definits una vegada finalitzada la fase de transició definida per cadascun dels serveis. La fase d'adopció restarà finalitzada 15 dies després de l'inici de la prestació del servei.

El proveïdor haurà de presentar, també, un pla per a la revisió, actualització i millora dels esmentats indicadors, i un procés per al monitoratge continu dels seus indicadors.

6 ORGANITZACIÓ I PERFILS REQUERITS

6.1 EQUIP DE TREBALL

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

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

El proveïdor posarà a disposició un equip de treball adequat per a l'execució dels serveis i n'assegurarà la seva estabilitat mentre estigui vigent el contracte. L'IMI considera que es necessiten, com a mínim, els perfils que es detallen a l'apartat següent:

- **FUNCIONS PER PERFIL PROFESSIONAL**

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

Perfil	Responsabilitat
Cap del Servei	Responsable de l'operativa diària, defineix, gestiona i executa les accions a realitzar en l'àmbit del servei d'atenció propera a l'usuari, descrit en l'apartat 5.2 del present plec. Garanteix la qualitat dels lliurables. Nexa d'unió i comunicació entre l'equip del servei i l'Institut Municipal d'Informàtica. <ul style="list-style-type: none">• Elaboració, control, modificació i seguiment del servei i projectes entregats/desenvolupats en l'IMI.



	<ul style="list-style-type: none"> • Suport a la gestió de les activitats de la direcció en el marc de la gestió del servei de la DSLIdT. • Seguiment de planificacions i tasques, anàlisi de riscos en el servei. • Gestió i suport dels Quadres de Comandament del servei (incloent Quadre TIC entre d'altres). • Realitzar la presa de requisits, tot identificant els casos d'ús i el detall dels mateixos. • Lideratge de reunions amb usuaris i proveïdors.
<p>Consultor de servei d'atenció d'acompanyament i gestió del canvi</p>	<p>Referent del servei en el dia-dia de les tasques assignades a la gestió del canvi. Responsable de l'operativa diària, defineix, gestiona i executa les accions a realitzar en l'àmbit de la gestió del canvi del servei</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suport a la gestió de les activitats de la direcció en el marc de la gestió de la qualitat i del canvi de la DSLIdT. • Seguiment de planificacions i tasques, anàlisi de riscos. • Activitats de gestió del canvi • Lideratge de reunions amb usuaris i proveïdors.

A banda, d'aquests perfils, es requereix l'adscripció per part de l'adjudicatari d'un Gestor del contracte que gestionarà el contracte des del punt de vist administratiu. Serà el màxim responsable de l'equip de l'adjudicatari, i en conseqüència, de la provisió en temps i qualitat dels serveis inclosos en aquest contracte. Serà el representant davant la direcció de l'IMI per la gestió contractual.

- **CARACTERÍSTIQUES PROFESSIONALS**

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



Perfil	Responsabilitat
Cap de Servei	<p>Cal que acrediti, durant els darrers 5 anys, 3 anys d'experiència en la gestió, el control i seguiment de projectes i/o serveis de l'abast del servei d'atenció propera a l'usuari.</p> <p>Haver gestionat serveis amb equips de mínim 3 persones en l'àmbit de l'Administració pública i/o sector privat.</p> <p>Haurà d'haver participat amb anterioritat en la gestió de la qualitat d'una Oficina Tècnica de gestió a l'Administració Pública i/o en l'àmbit privat.</p> <p>Coneixement de desenvolupament de quadres BI en Qlicksense i/o PowerBI.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grau Superior en Sistemes de Telecomunicacions i /o Informàtica • Certificació ITIL Foundation • Certificació Lean IT • Certificació IT Continual Service Improvement
Consultor de servei d'atenció d'acompanyament i gestió del canvi	<p>Cal que acrediti, durant els darrers 5 anys, 3 anys d'experiència en la gestió, el control i seguiment de projectes i/o serveis de l'abast d'acompanyament a l'usuari i gestió del canvi.</p>

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

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

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



A més, en cas de substituir-se algun membre de l'equip de treball, s'exigirà el compliment dels següents requisits:

- Un període de formació, a càrrec de l'adjudicatari, pel nou membre que s'incorpori a l'execució del contracte.
- Un període de coexistència, d'un mínim de quinze dies, entre la persona que causa baixa i la persona que s'incorpora.
- La substitució del perfil, en el període de 15 dies des de la notificació de la persona que causa la baixa.

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

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

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

7.2 HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

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

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

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

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

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

7.3 METODOLOGIA DEL SERVEI

L'adjudicatari haurà de conèixer els procediments definits a la metodologia Agile-Scrum de desenvolupament de Projectes/Serveis, PMBOK® per la gestió de projectes i les millores pràctiques en la gestió dels serveis ITIL.

7.4 INFRAESTRUCTURA NECESSÀRIA PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

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

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

El contractista serà responsable de comptar amb les llicències necessàries dels programes requerits per a l'execució dels treballs indicats en l'objecte del contracte

Es responsabilitat de l'adjudicatari la contractació i manteniment del seu accés a internet així com de disposar d'un equip que suporti aquest tipus de connexions (VPN-POVI) i d'un ample de banda suficient per garantir una bona prestació del servei.

7.5 FASES DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS

1. INICI DEL CONTRACTE

Aquests serveis s'iniciaran a partir del dia següent de la formalització del contracte.

2. PLA DE RECEPCIÓ DEL SERVEI

Definit segons punt 4.7 del present plec de prescripcions tècniques.

3. PLA DE QUALITAT DEL SERVEI

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

El Pla de Qualitat del Servei és un document de gestió interna dels serveis objecte del contracte i conté informació detallada dels procediments per a la prestació dels serveis.

Els punts mínims que l'adjudicatari haurà d'omplir seran:

- Detall dels serveis, incloent els rols responsables de cada tasca o activitat.
- Gestió de riscos i problemes relatius a la gestió del servei.
- Gestió de la documentació i dels requeriments del servei, incloent la gestió del control de la traçabilitat de la documentació que assegura que la documentació s'ha actualitzat d'acord amb els canvis o peticions realitzades al llarg del cicle de vida del servei.
- Procediments que garanteixin la millora contínua del servei.
- Revisions internes que assegurin que els serveis s'han proporcionat d'acord amb els procediments definits.
- Planificació de les auditories internes que assegurin l'adequada documentació dels resultats i accions dutes a terme.
- Mètriques i indicadors.
- Gestió de les responsabilitats relatives a l'actualització del Pla de Qualitat.
- Gestió de riscos que possibiliti una reducció o eliminació dels possibles impactes en el servei.
- Eines aportades per l'execució del servei àmbit del present plec.

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

Els licitadors han de presentar una proposta de Pla de Qualitat en el conjunt de documentació tècnica, d'acord amb els requeriments indicats.

4. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE

Aquest contracte entrarà en vigor el dia següent a la seva formalització, i tindrà una durada de 3'5 mesos, amb possibilitat de pròrroga màxima fins a 2'5 mesos.

5. PLA DE DEVOLUCIÓ DE SERVEI

Definit segons punt 4.8 del present plec de prescripcions tècniques.

7.6 LLIURABLES RESULTANTS DEL SERVEI

L'adjudicatari haurà d'aportar, en format electrònic i editable els lliurables següents, a part dels indicats al llarg d'aquest plec i aquells altres que s'acordin durant l'execució del contracte.

Els lliurables que es generaran en el servei de continuat dels SSSALLdT seran com a mínim:

- Un repositori únic que s'utilitzi com a eina de gestió del coneixement la qual es mantindrà i s'introduirà a la millora contínua per tal que sempre compleixi les necessitats i els objectius de l'SSSALLdT i que incorporarà tota la documentació creada.
- Tota la documentació i eines desenvolupades per a gestionar el servei descrit en l'apartat 5 del present plec.
- Un Pla de formació actualitzat i tot el material de formació actualitzat en l'anàlisi i millora de les matèries que conformen l'abast d'aquest plec.
- Presentar una llibreria de millors pràctiques al voltant de la gestió de les matèries que conformen l'abast d'aquesta contractació, on vinguin especificades i diagramades les fases, els fluxes, responsables i tasques associades a cadascuna d'elles.
- Tota la documentació generada en els controls de qualitat del servei (inclou indicadors, detecció de millores i gestió de riscos) així com la documentació de les millores realitzades.
- Model de relació actualitzat de l'SSSALLdT.
- Documentació de reporting del servei de l'SSSALLdT que requereixi la direcció, els òrgans de seguiment, o a proposta de la mateixa SSSALLdT.
- Convocatòries, presentacions, informes i actes de reunió dels comitès de direcció i de seguiment.

8 CLÀUSULES GENERALS DE SEGURETAT

8.1 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 dependent 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 311/2022 de 3 de maig pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.

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

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

8.2 RESPONSABLE DE SEGURETAT

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

- Actuar d'interlocutor únic per a tots els aspectes de seguretat del contracte.
- Garantir que tots els serveis prestats pel proveïdor a l'Ajuntament es realitzen d'acord al model i requeriments de seguretat establerts per l'IMI i seguint la normativa de seguretat vigent.
- Garantir i liderar dins la seva organització la correcta implantació dels nivells de seguretat i les seves corresponents mesures (tècniques, organitzatives i jurídiques), així com les directrius en matèria de seguretat establertes per l'IMI.
- Assegurar que tot el personal de l'adjudicatari que prestarà serveis a l'Ajuntament, passi per un pla de conscienciació i formació en matèria de seguretat.
- Informar al seu personal qualsevol obligació a què l'empresa estigui sotmesa per contracte, formar al seu personal en les polítiques i instruccions de l'Administració Municipal en cas que els sigui d'aplicació i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Administració Municipal.
- Mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'Administració Municipal, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

8.3 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.

8.4 CLÀUSULA PROGRAMARI I METODOLOGIA DE DESENVOLUPAMENT

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

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

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

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

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

8.5 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.

8.6 GESTIÓ D'INCIDENTS

L'adjudicatari com a equip involucrat en la gestió d'incidents de seguretat haurà de participar conjuntament amb el departament de Seguretat i altres equips en el seu seguiment fins a la seva resolució. Es per això que s'ha de realitzar una revisió continua dels fluxos d'escalat així com de la classificació i catalogació interna dels incidents rebuts per tal d'adaptar el servei i la seva resposta al context actual de l'Administració. S'haurà de treballar en l'adaptació de la matriu d'escalat existent segons el recollit al procediment intern de gestió d'incidents vigent. En aquest document es recull la classificació d'incidents contemplada, la qual caldrà dotar de fluxos d'actuació segons els cas tractar. La proposta d'implementació haurà de ser tractada i estudiada conjuntament amb el departament de Seguretat així com altres equips implicats en el procés.

La matriu d'escalat d'incidents de seguretat ha de restar accessible per la seva consulta per part dels equips involucrats en el procés

Aquesta evolució del servei ha de permetre l'obtenció de mètriques segons la tipologia de l'incident amb el temps destinat a la resolució del mateix.

L'IMI es reserva el dret de poder demanar en qualsevol moment del contracte la integració amb el sistema de gestió d'incidents corporatiu.

8.7 DIMENSIONAMENT/GESTIÓ DE CAPACITATS

El proveïdor disposarà del personal necessari amb les qualificacions professionals adients, per a la prestació del servei de forma adequada.

8.8 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.

8.9 ANÀLISIS FORENSES

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

8.10 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 informará a l'usuari de les seves obligacions immediatament després d'obtenir l'accés.
- S'informará a l'usuari de l'últim accés efectuat amb la seva identitat.

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.

8.11 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'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.

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.

8.12 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 és 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 del certificats personals individuals lliurats als seus empleats pel desenvolupament del producte o servei.



8.13 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.

El material haurà de quedar guardat en un espai tancat quan no s'estigui utilitzant.

BLOQUEIG DEL LLOC DE TREBALL

L'adjudicatari garantirà que els seus equips es bloquejaran al cap d'un temps prudencial d'inactivitat, requerint una nova autenticació de l'usuari per reprendre l'activitat.

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 tràfic entrant a l'equip al mínim necessari.

Medis alternatius

L'adjudicatari garantirà l'existència i disponibilitat de mitjans alternatius de tractament de la informació per al cas que fallin els mitjans habituals. Aquests mitjans alternatius hauran d'estar subjectes a les mateixes garanties de protecció. Igualment, s'haurà d'establir un temps màxim perquè els equips alternatius entrin en funcionament.

8.14 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.



CRIPTOGRAFIA

Qualsevol informació corporativa que requereixi ser xifrada a la seva ubicació d'emmagatzemament, en particular a tots els dispositius extraïbles del tipus CD, DVD, discos USB, o uns altres de naturalesa anàloga, han de seguir els estàndards de seguretat, custòdia i protecció de les claus establerts per IMI-Seguretat.

Qualsevol requeriment criptogràfic de plataformes que s'hagin de produir referents amb la informació municipal o corporativa, l'adjudicatari haurà de presentar-les per ser validades per IMI-Seguretat i/o seguir els estàndards i normes de l'IMI.

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. S'hauran de destruir de forma segura els suports en cas de que la naturalesa del suport no permeti un esborrat segur o quan així ho requereixi el procediment associat al tipus d'informació continguda, fent ús dels productes certificats per l'IMI.

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.

8.15 PROTECCIÓ DE LA INFORMACIÓ

NETEJA DE DOCUMENTS

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

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

PROTECCIÓ DEL CORREU ELECTRÒNIC

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

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

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

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

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

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

8.16 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.

8.17 ANÀLISI D'IMPACTE

Caldrà realitzar com a mínim per als serveis crítics (Hisenda, Guàrdia Urbana i OACs) una anàlisi d'impacte que permeti determinar els requisits mínims de disponibilitat de cada servei deguts a una interrupció (a causa d'un incident en el servei) durant un cert període de temps. En aquest anàlisi, s'ha d'incloure el conjunt d'elements que són crítics per a la prestació del servei i que en depenen la seva disponibilitat.

Segons els resultats de les anàlisis, s'hauran d'habilitar els mecanismes disponibles dins l'abast del servei per prioritzar la gestió d'incidències escalades al SAU que puguin afectar aquests serveis.

8.18 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.

8.19 GESTIÓ D'IDENTITATS, AUTENTICACIÓ D'USUARIS

La gestió d'identitats dels usuaris del sistema haurà de complir les polítiques d'usuaris, administradors i contrasenyes definides per l'IMI les quals es troben a disposició dels sol·licitants.

L'empresa proveïdora haurà de validar i revisar accessos dels usuaris i perfils administradors de forma semestral, i haurà d'establir i implementar els plans d'acció per corregir les mancances identificades. Els comptes d'usuari estaran integrats amb l'eina que l'IMI posa a disposició.

AUTENTICACIÓ INTERNA

Els usuaris interns (de gestió Municipal) hauran d'autenticar-se amb els mecanismes d'autenticació definits per l'IMI basats en protocols estàndards de seguretat. L'empresa proveïdora haurà d'assegurar que s'utilitzi el repositori central per a l'autenticació dels usuaris. La solució d'autenticació corporativa utilitzada per l'IMI és l'Oracle Access Manager (OAM) que proveeix el Single Sign On corporatiu.

La integració amb l'OAM es podrà fer mitjançant les següents opcions:

- Integració mitjançant capçaleres.
- Integració mitjançant l'estàndard SAML 2.0.
- Integració mitjançant l'estàndard OAuth 2.0.

AUTENTICACIÓ EXTERNA

Els usuaris externs (fora de l'àmbit municipal, empreses i altres persones físiques - clients de l'aplicatiu) hauran d'autenticar-se mitjançant la solució corporativa (Mòdul Comú d'Autenticació).

L'autenticació al sistema s'haurà de produir amb un segon factor d'autenticació, requerint així una verificació de la identitat de l'usuari que sol·licita accés. Actualment, la solució implantada al IMI fa ús de Google Authenticator.

8.20 AUTORITZACIÓ DELS USUARIS ALS SISTEMES

L'IMI disposa d'un mecanisme d'autorització d'usuaris corporatiu basat en el producte Oracle Unified Directory (OUD). L'adjudicatari haurà d'assegurar que les autoritzacions es troben delegades en el repositori central d'autorització (OUD).

En cas que l'adjudicatari no pugui delegar l'autorització per impediments greus del sistema, com a mínim, hauran d'integrar-se amb GID (eina de gestió d'identitats corporativa basada en Oracle Identity Manager) per tal de poder relacionar els rols del producte (tècnica de sistemes) amb els funcionals definits a GID (capa de negoci).

La integració d'aquest connector anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària i comptarà amb el suport i la supervisió de l'equip de gestió d'identitats. El temps dedicat normalment a integrar un connector estàndard amb una BBDD Oracle és aproximadament 80 hores d'un tècnic.

8.21 PERFILAT D'USUARIS

Les autoritzacions han de seguir un model RBAC (Role Based Access Control) que haurà de ser validat pels responsables tecnològics de la plataforma i per IMI-Seguretat.

El model proposat haurà de complir amb els següents principis:

- Segregació de funcions, de manera que s'exigeixi la concurrència de dues o més persones per realitzar tasques crítiques, anul·lant la possibilitat que un sol individu autoritzat pugui abusar dels seus drets per cometre alguna acció il·lícita.
- Mínim privilegi, els privilegis de cada usuari es reduiran al mínim estrictament necessari per complir les seves obligacions.
- Necessitat de Conèixer, els privilegis es limitaran de manera que els usuaris només accediran al coneixement d'aquella informació requerida per complir les seves obligacions.
- Capacitat d'autorització, només i exclusivament el personal amb competència d'autorització, podrà concedir, alterar o anul·lar l'autorització d'accés als recursos, conforme als criteris establerts pel seu responsable.

La gestió de permisos haurà de ser en base a perfils i rols, podent un usuari tenir múltiples perfils. Els usuaris només podran accedir a aquelles funcions que tinguin expressament autoritzades. La implementació ha de permetre la implementació de matrius de segregació de funcions i l'agilitat en l'administració d'aquests permisos.

Per facilitar l'administració s'hauran de poder gestionar els permisos mitjançant perfils (rols) de seguretat. Entenent com a perfil o rol una entitat que dona accés a una sèrie d'operacions.

Sota la premissa d'aquests criteris generals, l'adjudicatari haurà de dissenyar el joc de permisos i autoritzacions requerits pels sistemes d'informació implementats, en base al document 'Pla d'Autoritzacions'. Aquest document serà revisat i actualitzat per l'adjudicatari per incloure nous punts a tractar o adaptacions dels punts existents.

8.22 INVENTARI D'ACTIUS

L'adjudicatari haurà de mantenir un inventari actualitzat de tots els elements del sistema, detallant la seva naturalesa i identificant al seu responsable; és a dir, la persona que és responsable de les decisions relatives al mateix.

8.23 CONFIGURACIÓ DE SEGURETAT

L'adjudicatari haurà de configurar els equips prèviament a la seva entrada en operació, de manera que:

- Es retirin comptes i contrasenyes estàndard.
- S'aplicarà la regla de "mínima funcionalitat":
 - El sistema ha de proporcionar la funcionalitat requerida perquè l'organització aconsegueixi els seus objectius i cap altra funcionalitat.
 - No proporcionarà funcions gratuïtes, ni d'operació, ni d'administració, ni d'auditoria, reduint d'aquesta forma el seu perímetre al mínim imprescindible.
 - S'eliminarà o desactivarà mitjançant el control de la configuració, aquelles funcions que no siguin d'interès, no siguin necessàries, i fins i tot, aquelles que siguin inadequades al fi que es persegueix.
- S'aplicarà la regla de "seguretat per defecte":

- Les mesures de seguretat seran respectuoses amb l'usuari i protegiran a aquest, tret que s'exposi conscientment a un risc.
- Per reduir la seguretat, l'usuari ha de realitzar accions conscients.
- L'ús natural, en els casos que l'usuari no ha consultat el manual, serà un ús segur.

8.24 MANTENIMENT

L'adjudicatari haurà de mantenir l'equipament físic i lògic que constitueix el sistema i/o infraestructura administrada.

La política d'actualitzacions està basada en el nivell de criticitat de la vulnerabilitat valorada segons l'última versió publicada de l'estàndard públic CVSS (Common Vulnerability Scoring System), segons el nivell de CVSS les actualitzacions per la correcció de vulnerabilitats s'hauran de produir dins d'uns terminis específics (en funció del nivell d'exposició, la criticitat de la vulnerabilitat i la criticitat de l'actiu afectat), detallats en la taula següent:

		Nivell d'exposició			
		Exposat a internet		No exposat a internet	
		Criticitat de l'actiu		Criticitat de l'actiu	
		Crític	No crític	Crític	No crític
Criticitat vulnerabilitat	CVSS <=3	20 dies	40 dies	40 dies	40 dies
	3 < CVSS <= 6	5 dies	1 mes	20 dies	20 dies
	6 < CVSS <=8	1 dia	5 dies	5 dies	5 dies
	CVSS > 8	1 dia	2 dies	1 dia	5 dies

El proveïdor s'haurà d'involucrar en tot el cicle de vida de les vulnerabilitats, des de la seva detecció fins a la mitigació d'aquesta. Haurà de tenir un seguiment proactiu de les vulnerabilitats que es puguin produir amb un seguiment continu del anunci de defectes, mantenint el contacte amb els fabricants per tenir coneixement de les possibles solucions que aquest proposin per corregir-les.

8.25 XIFRATGE DE DADES

Qualsevol informació corporativa que requereixi ser xifrada en la seva ubicació d'emmagatzemament (i per tant, queda exclòs l'encriptació per transit en les comunicacions) ha de seguir els estàndards de seguretat i la custòdia i protecció de les claus estableix IMI-Seguretat. IMI-Seguretat ha de assegurar la disponibilitat de la informació als propietaris d'aquesta dins de l'Ajuntament. IMI-Seguretat custodiarà les claus de xifratge.

Qualsevol requeriment criptogràfic de plataformes que s'hagin de produir referents amb la informació municipal o corporativa, el proveïdor haurà de presentar-les per ser validades per IMI-Seguretat i/o seguir els estàndards i normes de l'IMI.



8.26 CERTIFICATS

L'IMI-Seguretat serà el responsable de la custòdia i protecció dels certificats digitals emesos en nom de l'Ajuntament de Barcelona a través de l'IMI-Seguretat. S'entén per certificats digitals corporatius: els de servidor segur, els d'aplicatiu per autenticació o signatura digital, de signatura de codi, de xifratge, etc.

Tots els certificats hauran de ser sol·licitats a través del procediment establert en l'IMI-Seguretat per al seu control i gestió.

El proveïdor haurà de seguir l'estàndard establert per la protecció i custòdia dels certificats digitals a l'hora d'incorporar el certificat pel seu ús.

8.27 ANTIMALWARE

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

L'IMI obtindrà indicadors de la bona gestió de proteccions antimalware i en qualsevol moment tindrà accés i visió de l'estat de la seguretat global de les proteccions.

L'IMI seguretat tindrà accés en consulta a la consola de gestió d'aquests programaris del proveïdor.

8.28 CÒPIES DE SEGURETAT

L'adjudicatari 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.

El nivell de seguretat d'aquestes dades ha de ser un reflex del de les dades originals a tots els nivells (integritat, confidencialitat, autenticitat y traçabilitat). Per tal de garantir la confidencialitat, l'IMI es reserva el dret de demanar el xifrat de les dades. L'abast de les còpies inclou:

- Informació de treball de l'IMI.
- Aplicacions en explotació, incloent els sistemes operatius.
- Dades de configuració, serveis, aplicacions, equips o d'altres anàlegs.
- Claus emprades per conservar la confidencialitat de la informació.

A banda de ser responsable de la generació de les còpies de seguretat, l'adjudicatari serà responsable de garantir que aquestes son perfectament funcionals, per mitjà de la realització d'exercicis periòdics de recuperació de backups. Els exercicis han de poder donar cobertura a tots els actius sota el present contracte dins d'un termini màxim d'1 any.

8.29 CLÀUSULES GENERALS DE SEGURETAT DE NIVELL MITJÀ

El contractista haurà de guardar reserva respecte de les dades o antecedents que no siguin públics o notoris dels que hagi tingut coneixement amb ocasió de l'execució del contracte, complint durant el termini mínim de cinc anys les obligacions de confidencialitat exigides a l'article 133.2 LCSP. L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions establertes en la normativa sobre protecció de dades i especialment en l'establerta en la Llei Orgànica 3/2018, de 6 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter

Personal i Garanties dels Drets Digitals i normes que la desenvolupin. L'empresa contractista tindrà la consideració d'encarregada del tractament i se sotmetrà en cada moment a les instruccions municipals en matèria de mesures de seguretat.

8.30 CONTROL D'ACCÉS

SEGREGACIÓ DE FUNCIONS I TASQUES

L'adjudicatari s'encarregarà que el sistema de control d'accés s'organitzi de manera que s'exigeixi la concurrència de dues o més persones per realitzar tasques crítiques, anul·lant la possibilitat que un sol individu autoritzat pugui abusar dels seus drets per cometre alguna acció il·lícita.

En concret, se separaran almenys les següents funcions:

- Desenvolupament d'operació. Garantint, com a mínim, que els desenvolupadors únicament disposin d'accés a l'entorn de preproducció i desenvolupament. La configuració dels entorns productius l'haurà de realitzar persones o equips diferents.
- Configuració i manteniment del sistema d'operació.
- Auditoria o supervisió de qualsevol altra funció.

8.31 EXPLOTACIÓ

GESTIÓ DE LA CONFIGURACIÓ

L'adjudicatari s'encarregarà de gestionar de forma continua la configuració dels components del sistema de manera que:

- Es mantingui a tot moment la regla de "funcionalitat mínima".
- Es mantingui a tot moment la regla de "seguretat per defecte".
- El sistema s'adapti a les noves necessitats, prèviament autoritzades.
- El sistema reaccioni a vulnerabilitats reportades.
- El sistema reaccioni a incidents.

GESTIÓ DE CANVIS

L'adjudicatari s'encarregarà de mantenir un control continu de canvis realitzats en el sistema, de manera que:

- Tots els canvis anunciats pel fabricant o proveïdor seran analitzats per determinar la seva conveniència per ser incorporats, o no.
- Abans de posar en producció una nova versió o una versió amb un pegat, es comprovarà en un equip que no estigui en producció, que la nova instal·lació funciona correctament i no disminueix l'eficàcia de les funcions necessàries per al treball diari. L'equip de proves serà equivalent al de producció en els aspectes que es comproven.
- Els canvis es planificaran per reduir l'impacte sobre la prestació dels serveis afectats.



- Mitjançant anàlisi de riscos es determinarà si els canvis són rellevants per a la seguretat del sistema. Aquells canvis que impliquin una situació de risc de nivell alt seran aprovats explícitament de forma prèvia a la seva implantació.

PROTECCIÓ DE CLAUS CRIPTOGRÀFIQUES

- L'adjudicatari utilitzarà programes avaluats o dispositius criptogràfics certificats.
- S'empraran algoritmes acreditats pel "Centre Criptològic Nacional".

9 PRESSUPOST, OFERTA ECONÒMICA I FACTURACIÓ

L'import de licitació del contracte és de 49.722,75 € €, IVA exclòs, que aplicant l'IVA del 21% vigent (10.441,78 €) suposa un import total de 60.164,53 €.

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

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

En la seva oferta els licitadors detallaran separatament per cadascun dels serveis objecte del present contracte el preu per dia (iva exclòs), ajustant-se a la taula següent:

Servei	Preu/dia (iva exclòs)
Cap del servei€/dia
Consultor servei atenció d'acompanyament i gestió del canvi€/dia

La facturació dels serveis objecte del present contracte es durà a terme mensualment, amb excepció de la primera factura ja que el primer termini de facturació serà dels dies des de la formalització del contracte fins al final del mes en curs.

L'import de facturació serà el resultat de dividir l'import d'adjudicació entre els mesos d'execució del contracte.

10 PROPOSTA TÈCNICA I ECONÒMICA

Els licitadors presentaran la seva oferta tècnica de realització del contracte tant per fer comprensible la seva proposta com per facilitar i fer possible la seva valoració d'acord amb els criteris d'adjudicació assenyalats en el plec de clàusules administratives particulars que regeixen per aquesta contractació.

El licitador haurà de presentar la seva oferta en format electrònic, on tots els arxius han d'estar en format Word, Excel, Power Point, MSProject o Acrobat i amb compliment dels requeriments tècnics exigits a la clàusula 9 del plec de clàusules administratives particulars.

Com a mesura alternativa per adjuntar arxius d'altres formats, es poden enviar en un arxiu comprimit (ZIP).

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
- en cas del PDF, format no protegit, fonts incrustades i que accepti cerques, selecció i copiat del text

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

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

A l'interior de cada sobre s'ha d'incorporar una relació, en full independent, dels documents que hi conté ordenats numèricament, especialment en el sobre 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, tipus de lletra Arial o Times New Roman, grandària 12 i interlineat simple. El nombre màxim global de pàgines és de 31 (sense comptar portada ni índex) i constitueix el límit màxim total de pàgines que pot constar, inclosos els annexos i la documentació complementària aportada. No es tindran en consideració en la valoració aquelles pàgines que superin aquest màxim.

Els licitadors hauran de presentar la seva proposta tècnica seguint el següent ordre:

▪ **Resum executiu**

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

- **Plantejament general del servei**

S'exposa l'enteniment del servei que s'ha de prestar i les línies principals de l'estratègia per dur-lo a terme, tenint en compte els requeriments exposats en el plec de prescripcions tècniques. Es detallarà tot el que es consideri interessant respecte a les metodologies de treball emprades, incidint especialment en aspectes de gestió de la qualitat i seguiment del servei.
- **Organització del servei**

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

S'exposarà quin serà el model de gestió diferenciat per cadascun dels àmbits que conformen l'abast d'aquest, d'acord amb el que s'estableix a l'apartat 5 d'aquest plec. També es farà referència a les eines proposades per la gestió de cadascun dels serveis, el contingut dels lliurables/informes de gestió mensuals; així com les accions de mitigació de desviacions en cost, temps i abast en cada àmbit, incloent les accions de mitigació i contingència de riscos en cada àmbit. Enfocar especialment amb els informes i automatització del seguiment dels ANS's.
- **Millora del model de seguiment del servei**

Els Informes de Seguiment proposats han de millorar els actuals, detallats a l'apartat 6 d'aquest plec, i han d'introduir nous conceptes en els aspectes de la qualitat del servei mitjançant el seguiment de les diverses tasques del contracte.
- **Proposta de Pla de Devolució**, amb especial detall sobre l'enfocament de la calendarització de les accions, les taules RECI incorporant les accions i tot el detall de les mateixes, els rols afectats, l'objectiu de cadascuna de les accions, la documentació associada, aspectes que han de complir com a mínim allò establert a l'apartat 5.8 d'aquest plec.
- **Proposta de Pla de Recepció**, amb especial detall sobre l'enfocament de la calendarització de les accions, les taules RECI incorporant les accions i tot el detall de les mateixes, els rols afectats, l'objectiu de cadascuna de les accions, la documentació associada, aspectes que han de complir com a mínim allò establert a l'apartat 5.8 d'aquest plec.
- **Model d'Indicadors del compliment del servei (ANS)** El Pla d'indicadors de compliment del servei ha d'incloure els valors de nivell de servei i penalitzacions associades per

incompliment, per cada servei, que permetin avaluar, en la periodicitat establerta, el rendiment i l'acompliment de la prestació dels serveis de SSDQIS, així com la revisió, actualització i millora dels esmentats indicadors; segons criteris establerts en el punt 5.4. També s'hauran d'identificar els indicadors addicionals que s'ofereixin en cas de millora.

▪ **Model de Gestió del canvi en el desplegament de l'SSSALLdT**

Es detallarà la proposta del model de gestió del canvi (plantejament, formació, comunicació) proposat, per tal que la integració de l'SSSALLdT amb l'IMI, sigui la més eficient i ràpida possible, sense provocar desviacions en els objectius planificats, segons model descrit en l'apartat 4.5.

▪ **Disseny de les eines previstes per a la gestió del Servei (Eina col·laborativa per la gestió, seguiment de les tasques i eina de quadre de comandament de cadascun dels serveis)**

El sistema per al govern, gestió, seguiment i la monitorització de les accions comunicatives establertes per a l'execució del projecte permetrà la monitorització de les accions c, segons els requisits mínims detallats a l'apartat 5.

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

En el sobre electrònic C s'inclourà l'oferta econòmica i aquella documentació que haurà de ser valorada segons les criteris avaluable de forma automàtica que s'especifica en el plec de clàusules administratives particulars, així com qualsevol altra documentació que aquest estableixi.

Aquest plec de prescripcions tècniques ha estat emès pel Sr. David Hernaiz Alzamora, tècnic responsable del contracte, Cap del Departament d'Acompanyament al Lloc de Treball, adscrit a la Direcció de Serveis de Lloc de Treball de l'IMI, amb el vistiplau de,

David Hernaiz Alzamora
Cap del Departament d'Acompanyament al Lloc de Treball

Vist i plau
Antoni Solé Boada
Director de Serveis de Tecnologia de l'IMI



11 ANNEXOS

ANNEX 1: INDICADORS

Figuren en el document Excel adjunt "S0010 IndicadorsODLldT_v2.xlsx"

ANNEX 2: INFORMACIÓ ADDICIONAL I/O ACLARIMENTS

Si és de l'interès dels licitadors sol·licitar informació per a la presentació de l'oferta, l'IMI posarà a disposició les adreces de correu imi_gestio_contractació@bcn.cat i dhernaiz@bcn.cat , on els licitadors podran fer les seves consultes:

En l'assumpte del correu indicar:

Contracte : [Número d'expedient del contracte]

No es convocarà una sessió informativa per aquesta licitació. Per tal que els licitadors interessats en presentar oferta, puguin aclarir tots els dubtes que els hi sorgeixin, l'IMI posa a disposició dels licitadors la bústia de correu abans indicada per qüestions tècniques i la de imi_gestio_contractacio@bcn.cat , per consultes de caire administratiu.

Les consultes rebudes dins dels 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