



**Ajuntament
de Barcelona**

Institut Municipal d'Informàtica - Direcció de Serveis de Tecnologia
Serveis d'Acompanyament als Usuaris de l'Ajuntament de Barcelona

Institut Municipal d'Informàtica
Direcció de Serveis de Tecnologia

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS
D'ACOMPANYAMENT ALS EMPLEATS DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA,
AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE**



ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ.....	7
1.1. ANTECEDENTS.....	7
1.2. SITUACIÓ ACTUAL.....	7
1.3. CONTEXT I ORIENTACIÓ.....	8
2. OBJECTE.....	10
2.1. PROCEDIMENT DE CONTRACTACIÓ.....	10
2.2. ESTRUCTURA DE LOTS DE LA LICITACIÓ.....	10
3. ABAST.....	11
3.1. ÀMBIT DEL LLOC DE TREBALL TIC.....	11
3.1.1. PERÍMETRE DEL LLOC DE TREBALL – ELEMENTS FÍSICS.....	11
3.1.2. PERÍMETRE DEL LLOC DE TREBALL – ELEMENTS LÒGICS.....	12
3.2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS ACOMP (Lot 1).....	14
3.2.1. SERVEI D'ATENCIÓ A USUARIS (SUPPORT REMOT N1 I N2).....	15
3.2.2. SERVEIS DE SUPORT TÈCNIC.....	17
3.2.3. SERVEIS DE SUPORT FUNCIONAL.....	23
3.2.4. SERVEIS TRANSVERSALS.....	27
3.2.5. SERVEIS DE GESTIÓ.....	29
3.2.7. PLA DE COMUNICACIÓ I GESTIÓ DEL CANVI.....	34
3.2.8. PLA DE CONTIGÈNCIA I CONTINUÏTAT.....	34
3.3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS OGACOMP (Lot 2).....	35
3.3.1. SERVEIS DE L'OGACOMP ABANS DE L'INICI DEL ACOMP.....	35
3.3.2. SERVEIS DE L'OGACOMP DURANT LA TRANSICIÓ DEL ACOMP.....	36
3.3.3. SERVEIS DE L'OGACOMP DURANT LA TRANSFORMACIÓ DEL ACOMP.....	37
3.3.4. SERVEIS DE L'OGACOMP DURANT L'EXECUCIÓ DEL ACOMP.....	37
3.3.5. SERVEIS DE GESTIÓ DE L'OGACOMP.....	40
4. MODEL ORGANITZATIU, DE RELACIÓ I DE GOVERN.....	43
4.1. RECURSOS DEL CONTRACTE – ACOMP (Lot 1).....	43
4.1.1. PERFILS DE L'EQUIPS DE TREBALL DE GESTIÓ DEL SERVEI ACOMP.....	43
4.1.2. PERFILS DE L'EQUIP DE TREBALL DELS SERVEIS OPERATIUS.....	45
4.1.3. REQUISITS GENERALS DELS PERFILS ASSIGNATS AL CONTRACTE.....	50
4.1.4. DIMENSIONAMENT MÍNIM DE L'EQUIP DE SERVEI.....	51
4.2. RECURSOS DEL CONTRACTE – OGACOMP (Lot 2).....	51



4.2.1.	PERFILS DE L'EQUIPS DE TREBALL DE GESTIÓ DEL SERVEI OGACOMP	51
4.3.	CONTROL DE LA ROTACIÓ	54
4.4.	MODEL DE GOVERN	55
4.4.1.	ÒRGANS DE GOVERN DE L'IMI - ACOMP	55
4.4.2.	GOVERNANÇA DELEGADA	56
4.5.	MODEL DE RELACIÓ I COMITÈS.....	56
4.5.1.	COMITÈS	57
4.5.2.	ROL DE L'OGACOMP	61
5.	DURADA DEL CONTRACTE I FASES DEL SERVEI	62
5.1.	DURADA DEL CONTRACTE.....	62
5.2.	FASES DEL CONTRACTE	62
5.2.1.	FASES DE PRESTACIÓ DEL SERVEI ACOMP (Lot 1)	62
5.2.2.	FASES DE PRESTACIÓ DEL SERVEI OGACOMP (Lot 2)	63
5.2.3.	DETALL DE LES FASES DEL CONTRACTE	63
5.2.4.	FASE DE TRANSICIÓ DEL SERVEI.....	64
5.2.5.	FASE DE NOVA PRESTACIÓ	67
6.	INFORMACIÓ SOBRE L'ENTORN ACTUAL.....	71
6.1.	ENTORN D'USUARI	71
6.2.	VOLUMETRIES	71
6.3.	EINES DE GESTIÓ DEL SERVEI	73
7.	CONDICIONS PER A L'EXECUCIÓ DELS SERVEIS.....	76
7.1.	UBICACIÓ DEL SERVEI.....	76
7.2.	IDIOMA.....	77
7.3.	HORARI.....	77
7.4.	MODEL ECONÒMIC DEL SERVEI I LÍNIES BASE (ACOMP – Lot 1)	77
7.4.1.	SERVEI D'ACOMPANYAMENT RECURRENT.....	77
7.4.2.	SERVEIS DE REPARACIÓ I PETIT MATERIAL.....	80
7.5.	MODEL ECONÒMIC DEL SERVEI (OGACOMP – Lot 2)	82
7.6.	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI	82
7.6.1.	CARACTERÍSTIQUES DELS INDICADORS	83
7.6.2.	VALORS OBJECTIU	83
7.6.3.	ANS BASE DEL SERVEI ACOMP (LOT 1)	86
7.6.4.	ANS BASE DEL SERVEI OGACOMP (LOT 2)	89
7.6.5.	PENALITZACIONS	91



7.6.6.	MODIFICACIÓ DELS ANS	91
7.7.	EINES DE GESTIÓ	91
7.8.	ENTORN DE TREBALL I CONNECTIVITAT.....	93
8.	CLÀUSULES GENERALS DE SEGURETAT	94
8.1.	SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ, PROTECCIÓ DE DADES I COMPLIMENT NORMATIU 94	
8.2.	CONFORMITAT AMB L'ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT.....	94
8.3.	RESPONSABLE DE SEGURETAT	95
8.4.	DELEGAT DE PROTECCIÓ DE DADES.....	95
8.5.	CONFIDENCIALITAT	96
8.6.	CLÀUSULA PROGRAMARI I METODOLOGIA DE DESENVOLUPAMENT.....	96
8.7.	AUDITORIA	97
8.8.	GESTIÓ D'INCIDENTS.....	97
8.9.	DIMENSIONAMENT/GESTIÓ DE CAPACITATS	98
8.10.	ACCÉS A LA INFORMACIÓ.....	98
8.11.	ANÀLISIS FORENSES	98
8.12.	CONTROL D'ACCÉS	98
8.12.1.	ACCÉS LOCAL.....	98
8.12.2.	ACCÉS REMOT	99
8.13.	GESTIÓ DEL PERSONAL.....	99
8.13.1.	DEURES I OBLIGACIONS DEL PERSONAL.....	99
8.13.2.	FORMACIÓ I CONSCIENCIACIÓ	100
8.14.	CLÀUSULA DE COMUNICACIONS EXTERNES	100
8.15.	PROTECCIÓ DEL LLOC DE TREBALL.....	100
8.15.1.	LLOC DE TREBALL BUIT	100
8.15.2.	BLOQUEIG DEL LLOC DE TREBALL.....	100
8.15.3.	PROTECCIÓ D'EQUIPS	101
8.15.4.	MEDIS ALTERNATIUS	101
8.16.	PROTECCIÓ DELS SUPORTS INFORMÀTICS.....	101
8.16.1.	ETIQUETAT	101
8.16.2.	CRIPTOGRAFIA	101
8.16.3.	TRANSPORT.....	102
8.16.4.	ESBORRAT I DESTRUCCIÓ.....	102
8.17.	PROTECCIÓ DE LA INFORMACIÓ	102
8.17.1.	NETEJA DE DOCUMENTS.....	102



8.17.2.	PROTECCIÓ DEL CORREU ELECTRÒNIC	102
8.18.	PROTECCIÓ DE LES INSTAL·LACIONS	103
8.19.	ANÀLISI D'IMPACTE	103
8.20.	GESTIÓ D'EXCEPCIONS	104
8.21.	GESTIÓ D'IDENTITATS, AUTENTICACIÓ D'USUARIS	104
8.22.	AUTORITZACIÓ DELS USUARIS ALS SISTEMES	105
8.23.	INVENTARI D'ACTIUS	106
8.24.	CONFIGURACIÓ DE SEGURETAT	106
8.25.	MANTENIMENT	106
8.26.	XIFRATGE DE DADES	107
8.27.	CERTIFICATS	107
8.28.	ANTIMALWARE	108
8.29.	CÒPIES DE SEGURETAT	108
8.30.	CLÀUSULES GENERALS DE SEGURETAT DE NIVELL MITJÀ	108
8.31.	CONTROL D'ACCÉS	109
8.31.1.	SEGREGACIÓ DE FUNCIONS I TASQUES	109
8.32.	EXPLOTACIÓ	109
8.32.1.	GESTIÓ DE LA CONFIGURACIÓ	109
8.32.2.	GESTIÓ DE CANVIS	109
8.32.3.	PROTECCIÓ DE CLAUS CRIPTOGRÀFIQUES	110
8.33.	PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL	110
9.	OFERTA TÈCNICA	111
9.1.	CONTINGUT DE L'OFERTA TÈCNICA ACOMP (Lot 1)	111
9.2.	CONTINGUT DE L'OFERTA TÈCNICA OGACOMP (Lot 2)	114
10.	PRESSUPOST DEL CONTRACTE, OFERTA ECONÒMICA I FACTURACIÓ	118
10.1.	PRESSUPOST DEL CONTRACTE	118
10.2.	OFERTA ECONÒMICA	118
10.3.	FACTURACIÓ	118
11.	INFORMACIÓ I ACLARIMENTS SOBRE QUALSEVOL CONSULTA PER PART DELS LICITADORS	119
12.	ANNEX – INDICADORS I MÈTRIQUES	120
12.1.	MÈTRIQUES	120
12.2.	OKRs i KPIs del contracte	121
12.3.	ANNEX – ACORDS DE NIVELL DE SERVEI EN EL CONTRACTE ACTUAL	122



13.	ANNEX - QUADRE TIC	123
14.	ANNEX – REQUERIMENTS PEL SERVEI PER LA CONNEXIÓ AMB LA XARXA DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA	126
14.1.	Objecte	126
14.2.	Línies dedicades de connexió a la xarxa d'Ajuntament	126
14.3.	Serveis de veu	128
14.4.	Comunicacions de contingència.....	130
14.5.	Lloc de treball.....	131
14.6.	Posada en marxa	132
14.7.	ALTRES.....	133



1. INTRODUCCIÓ

L'Institut Municipal d'Informàtica de l'Ajuntament de Barcelona (d'ara endavant, IMI) és l'òrgan gestor encarregat de proporcionar els serveis informàtics a les dependències de l'Ajuntament de Barcelona i l'atenció i suport als seus usuaris.

L'IMI es troba en fase de desenvolupament d'un ampli ventall d'actuacions i projectes així com en una evolució organitzativa, amb l'objectiu d'impulsar i garantir la transformació digital de l'Ajuntament de Barcelona mitjançant l'adopció de tecnologies i plataformes digitals i acompanyant a tota l'organització per incorporar la innovació aportada per aquestes tecnologies als seus serveis i processos, tot garantint un funcionament eficient i eficaç de l'administració.

En aquest context, els serveis i iniciatives de millora en l'atenció i provisió dels serveis proporcionats per l'IMI sobre el lloc de treball TIC és un àmbit estratègic per a l'Ajuntament.

La Direcció de Serveis de Lloc de Treball de l'IMI (d'ara endavant, DSLT) és la responsable d'assegurar l'acompanyament proper a l'usuari del seu lloc de treball TIC en la prestació dels serveis proveïts per l'IMI, enfocat en:

- Assegurar la prestació de serveis TIC amb **la qualitat i la seguretat adequada** al tipus de servei i a les necessitats de l'Ajuntament.
- Assegurar l'**excel·lència de l'atenció a l'usuari**, garantir una bona experiència de l'usuari i impulsar les tasques de millora dels serveis entregats per part de l'IMI a l'Ajuntament.

Tots els serveis necessaris per a proporcionar aquest acompanyament a l'usuari del Lloc de Treball TIC de l'Ajuntament i gestionar-lo de forma adequada constitueixen el que s'ha definit com el Nou Model d'Acompanyament als usuaris, que inclou Serveis d'Acompanyament a l'usuari (en endavant, ACOMP) i la governança d'aquests serveis d'acompanyament (en endavant, OGACOMP).

1.1. ANTECEDENTS

Els serveis de suport tècnic i funcional, remot i presencial sobre el Lloc de Treball dels usuaris de l'Ajuntament de Barcelona que proporciona l'IMI donen resposta a les seves assistències TIC (Tecnologies de la Informació i la Comunicació) requerides pels usuaris pel seu dia a dia.

Aquest serveis es presten a empleats de l'Ajuntament de Barcelona i personal extern que hi col·labora, de forma específica segons les seves característiques, donant cobertura als elements físics (estació de treball, impressores, telefonia...) i els serveis lògics que constitueixen el Lloc de Treball.

1.2. SITUACIÓ ACTUAL

En l'actualitat els serveis de suport al Lloc de Treball de l'Ajuntament es presten mitjançant recursos de l'IMI i de tercers, a través de tres contractes principals:



- Serveis operatius i serveis de gestió d'atenció a l'usuari (SAU)
- Serveis de tutoria, cortesia TIC i suport a la gestió dels sistemes d'informació als usuaris (Tutoria)
- Serveis d'atenció, manteniment i evolució del Lloc de Treball – Lot 2 Suport Presencial (Tècnics de Camp)
- Cadascun d'aquests contractes es gestiona per diferents responsables de l'IMI amb el suport en alguns casos d'oficines tècniques externes.
- Aquests contractes es desenvolupen en un entorn més ampli, havent de relacionar-se amb altres proveïdors adjudicatariis de contractes independents (per exemple, la provisió d'equipament o el manteniment i desenvolupament de solucions TIC) i diferents àrees de l'IMI (Service Management Office, Acceptació de Serveis, Oficina Tècnica d'Explotació, etc.).

1.3. CONTEXT I ORIENTACIÓ

Amb aquesta nova contractació es vol consolidar tots els serveis necessaris per a l'acompanyament a l'usuari TIC de l'Ajuntament de Barcelona en el Nou Model d'acompanyament, per garantir:

- 1) Gestió integral dels diferents serveis d'acompanyament tècnic, funcional, remot i presencial.
 - a. Capa de gestió única que sigui la palanca per assolir el model de servei desitjat i per millorar-lo de manera contínua.
 - b. Visió de conjunt de tots els serveis, que permeti generar sinèrgies, eliminar colls d'ampolla i ineficiències.
 - c. Coordinació fluida de tots els actors involucrats en l'acompanyament a l'usuari, aïllant-lo de la complexitat interna dels serveis, l'organització i la tecnologia.
 - d. Assumpció de la responsabilitat completa del servei d'acompanyament i el rol d'interlocutor únic amb els òrgans de govern de l'IMI pel que fa al ACOMP.
- 2) Orientació a la qualitat global i millora del servei i, per tant, al compliment d'objectius i indicadors. Això requereix de:
 - a. Gestió acurada de cadascun dels serveis oferts que permeti l'obtenció del màxim rendiment de cadascun d'ells.
 - b. Disponibilitat d'indicadors i informes de gestió dels serveis proporcionats, anàlisi de la informació i presa de decisions a partir d'aquesta, de forma intrínseca al servei.
 - c. Pro activitat i implicació en l'optimització de la diagnosi i resolució d'incidències, la detecció i resolució de problemes, el tractament i gestió de queixes, conflictes, discrepàncies i, en general, qualsevol situació negativa reportada pels usuaris de l'Ajuntament i l'IMI.



- 3) Excel·lència en l'atenció a l'usuari, mitjançant:
- a. Personal de servei degudament preparat, dimensionat i especialitzat en l'acompanyament als usuaris TIC, coneixedors de les necessitats i característiques especials dels empleats de l'Administració Pública, amb empatia i un sentit real de servei complet a l'usuari.
 - b. Solucions tecnològiques, mètodes de treball, eines de gestió, comunicació, col·laboració, coneixement específic i qualsevol altre element adient per aconseguir i aplicar al servei eficiències a través de, entre altres factors, industrialització, automatització i simplificació.
 - c. Agilitat en la prestació del servei d'acompanyament, independentment de la ubicació de l'usuari, resolent amb rapidesa i pro activitat les seves necessitats amb un model de servei basat en el coneixement, la transversalitat i la responsabilitat extrem a extrem.

Els beneficis del nou model d'acompanyament han de ser una millora en la productivitat dels usuaris de l'Ajuntament de Barcelona i la satisfacció en l'ús del Lloc de Treball TIC, que a la vegada redundarà en un millor servei al ciutadà, agilitzant les seves gestions amb l'Ajuntament i la percepció que aquests tinguin dels serveis de l'Ajuntament.

El present document recull la informació que es considera indispensable per conèixer els serveis objecte de la present licitació, així com les condicions tècniques requerides per accedir-hi.



2. OBJECTE

L'objecte de la present licitació és la contractació del servei d'acompanyament a usuaris de l'Ajuntament de Barcelona, incloent la prestació, en l'àmbit del Lloc de Treball TIC, de:

- Serveis ACOMP operatius (lot 1): centre de serveis, helpdesk de primer i segon nivell, suport tècnic presencial, reparació i substitució d'equipament, suport funcional i al desplegament de solucions TIC al territori.
- Serveis de gestió ACOMP (lot 1): gestió global del servei d'acompanyament, de la qualitat, del canvi, de la millora contínua i del coneixement.
- Serveis de govern OGACOMP (lot 2): govern de les etapes de transició, transformació i execució del ACOMP, així com desenvolupar iniciatives prèvies a l'inici del contracte ACOMP i que hi estan relacionades.
- Serveis de gestió de l'OGACOMP (lot 2): gestió global del servei OGACOMP, de la qualitat, de la informació de gestió i de la coordinació amb altres actors.

2.1. PROCEDIMENT DE CONTRACTACIÓ

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

2.2. ESTRUCTURA DE LOTS DE LA LICITACIÓ

La present licitació consta de dos lots:

- Lot 1: ACOMP – els serveis operatius i de gestió de l'acompanyament integral als usuaris de l'ajuntament segons el Nou Model d'Acompanyament
- Lot 2: OGACOMP – els serveis de governança del ACOMP

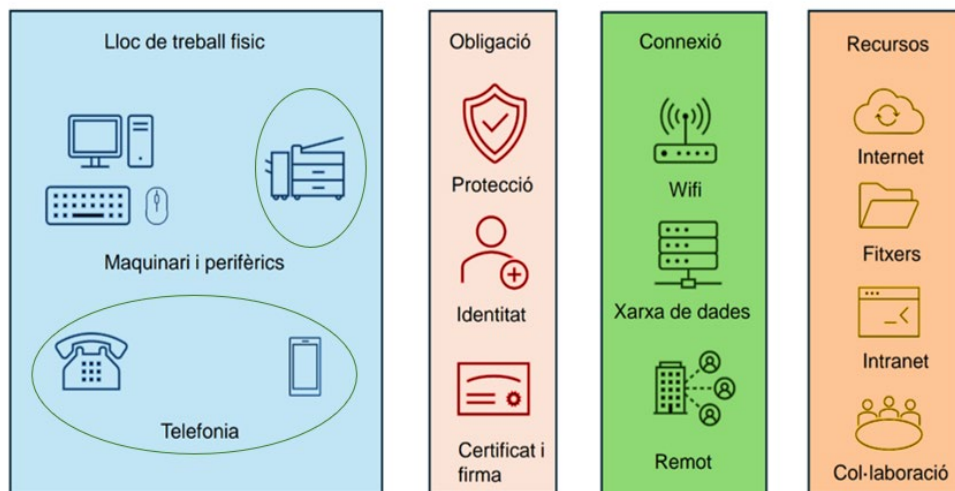
S'estableix una incompatibilitat entre els dos lots. En cas que la mateixa empresa sigui la proposada com adjudicatària en ambdós lots, se li adjudicarà aquell pel qual hagi manifestat preferència.

3. ABAST

L'adjudicatari haurà de definir en la seva proposta, l'equip humà, recursos i procediments necessaris per tal d'assolir els objectius que es detallen en aquest plec, i que s'hauran de correspondre al model de servei definit a continuació.

3.1. ÀMBIT DEL LLOC DE TREBALL TIC

Constitueix el Lloc de Treball TIC un conjunt d'elements físics i serveis lògics que l'usuari de l'Ajuntament de Barcelona necessita per dur a terme les seves funcions.



A continuació es detallen aquests elements.

3.1.1. PERÍMETRE DEL LLOC DE TREBALL – ELEMENTS FÍSICS

Elements Físics	Elements inclosos	Fase 1 - Adquisició	Fase 2 - Instal·lació inicial i trasllats	Fase 3 - Manteniment
Estació de Treball	Portàtils, Docks, Torres, Pantalles, Teclats, Ratolins, Cables de connexió	Fora de l'abast del NMA	Fora de l'abast del NMA, excepte equips de substitució i altes puntuals	Reparació, reconfiguració per trasllats (puntuals, fins a desenes), retirada equips a magatzem, gestió configuracions, gestió de garanties, gestió inventaris, gestió magatzems i logística, coordinació dels serveis d'instal·lació inicials, altes puntuals.
Impressores	Impressores compartides, Impressores locals, escàners		Com a demanda puntual variable, fins que no estigui totalment assumida en un altre contracte.	Contracte Nou Model Aprovisionament. Funcions: reparació, reconfiguració per trasllats (puntuals, fins a desenes), retirada equips a magatzem, gestió configuracions, gestió de garanties, gestió inventaris, gestió magatzems i logística, coordinació dels serveis d'instal·lació inicials.



<p>Telèfons</p>	<p>Telèfons fixos, smartphones, tauletes</p>		<p>Fora de l'abast del NMA</p>	<p>Sí, en suport a la configuració i l'ús de les aplicacions corporatives que s'usen a través del smartphone o tauleta. Suport a VIPs en l'enrolament.</p>
<p>Videoconferència</p>	<p>Equips videoconferència sales de reunions (TV, cables, càmeres, micròfons...)</p>		<p>Fora de l'abast del NMA</p>	<p>Sí, però només dels equips de sales de reunions a edificis seus corporatives. Serveis fora de l'horari laboral.</p>

3.1.2. PERÍMETRE DEL LLOC DE TREBALL – ELEMENTS LÒGICS

Elements Lògics	Serveis inclosos	Funcions responsabilitat del Nou Model Acompanyament	Grups resolutors N3
<p>Identitat digital, seguretat i firma</p>	SER0105 Firma electrònica	<p>Suport i manteniment als empleats, executant a N1 procediments operatius estàndard quan existeixin, pels serveis finalistes inclosos. Resolució a N2 i generació de procediments, quan no existeixin, pels serveis finalistes inclosos. Escalat a grups resolutors (N3) en cas de no poder resoldre o per a la resta de serveis finalistes, no inclosos al LIdT. Acompanyament a l'usuari en la posada en marxa de nous LIdT i en la seva operativa (suport tècnic i funcional)</p>	<p>Telco Seguretat Arquitectura Lloc de Treball Serveis CAOC ...</p>
	SER0113 - Seguretat operativa i perimetral		
	SER0121 - Servei de directori		
	SER0140 - Autenticació i autorització corporativa		
	SER0317 - Plataforma SAP Recursos Humans (RH)		
	SER0318 - Plataforma SAP Ecofin Empreses Públiques (EP)		
	SER0319 - Plataforma SAP Hisenda (HM)		
	SER0320 - Plataforma SAP Ecofin Ajuntament (EF)		
	SER0321 - Plataforma SAP Ecofin Organismes Autònoms (AB)		
	SER0322 - Plataforma SAP Business Planning & Consolidation (BPC)		
	SER0324 - Plataforma SAP Process Integration (PI)		
	SER0325 - Plataforma SAP Solution Manager (SOLMAN)		
	SER0348 - Plataforma Active Directory		
	SER0349 - Gestió d' Identitats		
	SER0350 - Plataforma Directory Novell		
SER0351 - Plataforma Directory OES			
SER0370 – getAccess			
Gestió de Llicències	SER0136 - SAP		<p>Lloc de Treball Serveis CAOC ...</p>



Elements Lògics	Serveis inclosos	Funcions responsabilitat del Nou Model Acompanyament	Grups resolutors N3
Lloc de treball físic	SER0110 - Sistemes Operatius	Suport i manteniment als empleats, executant a N1 procediments operatius estàndard quan existeixin, pels serveis finalistes inclosos. Resolució a N2 i generació de procediments, quan no existeixin, pels serveis finalistes inclosos. Escalat a grups resolutors (N3) en cas de no poder resoldre o per a la resta de serveis finalistes, no inclosos al LldT. Acompanyament a l'usuari en la posada en marxa de nous LldT i en la seva operativa (suport tècnic i funcional)	Explotació CPD Seguretat Arquitectura Lloc de Treball Telco ...
	SER0125 - Sistemes d'impressió massiva		
	SER0129 - Arquitectura de lloc de treball		
	SER0182 - Servei impressió ofimàtica		
	SER0205 - PCs embarcats		
	SER0352 - Plataforma impressió Gerència de Recursos		
	SER0353 - Plataforma impressió Canon Uniflow		
	SER0437 - Telefonia fixe corporativa		
	SER0438 - Telefonia mòbil corporativa		
	SER0439 - Telefonia fixe no corporativa		
SER0622 - Plataforma impressió corporativa centralitzada			
Connexió (WIFI, LAN corporativa, Remot)	SER0114 - Connectivitat corporativa entre ubicacions (xarxa transport)		Telco Lloc de Treball .
	SER0115 - Wifi indoor corporatiu		
	SER0154 - Wifi outdoor - Wifi ciutadà		
	SER0247 - Wifi indoor Mobile AJBCN		
	SER0420 - Wifi indoor convidats		
	SER0421 - Wifi outdoor - Serveis municipals (Wifi DT01)		
	SER0429 - Connectivitat entre ubicacions amb serveis d'operador - Macrolan		
	SER0430 - Connectivitat entre ubicacions amb serveis d'operador - VPN-IP		
	SER0431 - Connectivitat a xarxa corporativa - Lan to Lan		
	SER0432 - Connectivitat a xarxa corporativa - VPN		
SER0454 - Wifi indoor BCN wifi +			

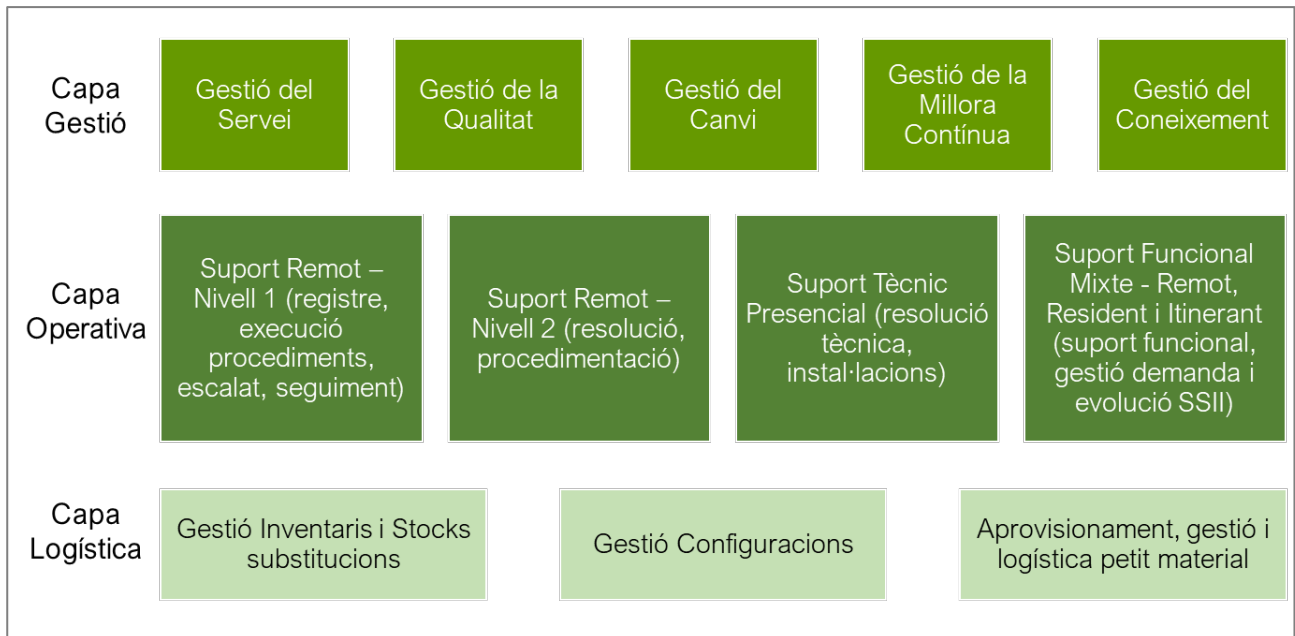
Elements Lògics	Serveis inclosos	Funcions responsabilitat del Nou Model Acompanyament	Grups resolutors N3
Accés a Recursos (Internet, Emmagatzemament, Intranet, Eines col·laboració, paquets aplicacions)	SER0124 - Correu i agenda d'usuaris	Suport i manteniment als empleats, executant a N1 procediments operatius estàndard quan existeixin, pels serveis finalistes inclosos. Resolució a N2 i generació de procediments, quan no existeixin, pels serveis finalistes inclosos. Escalat a grups resolutors (N3) en cas de no poder resoldre o per a la resta de serveis finalistes, no inclosos al LldT. Acompanyament a l'usuari en la posada en marxa de nous LldT i en la seva operativa (suport tècnic i funcional)	Telco Lloc de Treball Canals digitals CPD ..
	SER0134 - Col·laboració		
	SER0156 - Intranet		
	SER0200 - Paquetització aplicacions		
	SER0285 - Portal d'estació de treball virtual		
	SER0289 - Entorn de col·laboració i reunions on-line (Webex)		
	SER0294 - Comunicacions unificades (softphone)		
	SER0340 - Office365		
	SER0374 - Emmagatzemament Lloc de Treball		
	SER0426 - Connexió internet directe NO corporativa		
	SER0440 - Connexió Internet corporativa		
	SER0441 - Connexió Internet distribuïda		
	SER0442 - Servei de videoconferència		
	SER0571 - Xarxa col·laborativa de Drets Socials- Beezy		
	SER0596 - Gestió de llistes de correu electrònic pels sindicats		
	SER0663 - Atenció per Videoconferència a la Ciutadania		
	SER0670 - Emmagatzemament Lloc de Treball al núvol		
SER0672 - Plataforma retransmissió enDirecte			

Els serveis finalistes inclosos al perímetre del ACOMP podran evolucionar, substituir-se per nous serveis similars, retirar-se o crear-se'n de nous, en el temps, essent necessari que l'adjudicatari pugui continuar prestant la totalitat dels serveis del contracte davant aquesta evolució.



3.2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS ACOMP (Lot 1)

Al següent diagrama es resumeixen els serveis inclosos dins el Lot 1 ACOMP, que més endavant es descriuen en detall:





3.2.1. SERVEI D'ATENCIÓ A USUARIS (SUPPORT REMOT N1 I N2)

La finestreta principal de recepció d'incidències, peticions i consultes es el Portal d'AutoServei, que atén qualsevol interacció de l'usuari de l'Ajuntament de Barcelona o de l'IMI rebuda de qualsevol àmbit tecnològic on l'IMI presta un servei finalista. Els usuaris de l'Ajuntament podran també accedir al suport remot mitjançant el canal telefònic i el correu electrònic.

Aquest servei de suport remot haurà de realitzar tipus d'activitats clarament diferenciades i relacionades amb:

- El registre, classificació i documentació de les incidències i consultes que l'usuari del servei notifiqui. A banda de les peticions relacionades amb els serveis dins l'àmbit del LldT, caldrà que l'empresa adjudicatària del ACOMP gestioni totes les peticions relacionades amb: Gestió d'usuaris, grups, permisos i accessos a serveis / aplicacions (alta, baixa, modificació); Instal·lacions de paquets d'aplicacions corresponents als serveis finalistes i de productes comercials usats al LldT.
- Reconduir les peticions que siguin necessàries, assignant-les als equips i grups resolutoris adequats, d'acord amb les instruccions de l'IMI, els procediments establerts i el seu coneixement de l'entorn i els serveis.
- La resolució de les incidències, consultes i peticions que recauen sobre el seu àmbit d'actuació i puguin ser resoltes en remot, mitjançant els procediments definits per l'IMI o la pròpia empresa adjudicatària, o bé pel coneixement expert del nivell 2 (N2) de l'equip de suport remot.
- La resolució de les comunicacions amb l'usuari que recauen sobre el seu àmbit d'actuació.
- El seguiment derivat de les comunicacions amb l'usuari que requereixen de la intervenció de tercers en les incidències i les peticions (grups resolutoris de 3er Nivell o altres proveïdors).
- La gestió en un àmbit multi proveïdor, per fer-ne un seguiment fins al seu tancament definitiu, fent-se responsable del correcte tractament de la sol·licitud de l'usuari.

Les activitats del servei d'atenció a usuaris inclouen totes les iteracions que es realitzen entre el Servei d'Atenció (SAU) i els usuaris, en relació als processos de gestió d'incidències, consultes i peticions, tractant els diferents tipus de sol·licitud, essent el responsable de la gestió i seguiment dels casos extrem a extrem, i vetllant per una correcta gestió per part de totes les parts intervinents. Això inclou:

3.2.1.1. SERVEIS DE GESTIÓ DE SOL·LICITUDS

- Actuar com a punt únic d'entrada per a la gestió d'incidències, consultes i peticions, executant les comunicacions necessàries amb l'usuari d'acord amb el protocol definit per l'IMI (intents repetits de comunicació, en dies laborables, etc.)
- Registre de totes les sol·licituds, i resolució d'incidències, peticions i consultes dins el relacionades amb el ACOMP i el perímetre del Lloc de Treball



- Registre i escalat al gestor del servei d'incidències massives
- Registre d'incidències per avaries i escalat a serveis de reparació en garantia
- Resolució usant procediments existents (al N1), execució de procediments operatius (PO) i validació del resultat de l'execució o escalat a N2 / N3 segons matriu d'escalat
- Escalat de les peticions, consultes i incidències al nivell de suport que pertoqui, a Nivell 2 dintre del servei del SAU o a altres proveïdors involucrats
- Resolució de nivell 2 (sense procediments pre existents o executant procediments complexos) i creació de procediments senzills per a N1, o escalat a N3 segons matriu d'escalat
- Escalat o assignació a serveis de suport funcional i suport tècnic dins el ACOMP
- Suport als usuaris en itinerància
- Suport als usuaris que traslladen la seva ubicació de treball
- Resolució de dubtes i incidències amb les cues d'impressió
- Suport a l'usuari en la utilització de l'autoservei i d'eines ofimàtiques
- Suport a la gestió de canvis i gestió de problemes

3.2.1.2. SERVEIS DE GESTIÓ TRANSVERSAL

- Seguiment proactiu de la resolució de tiquets multi-proveïdor
- Coordinació i gestió amb altres grups del ACOMP (Tècnics de Camp de suport tècnic presencial, Tutors de suport funcional), altres proveïdors (grups resolutoris de N3) i altres àrees i personal de l'IMI (Referents de Servei (RS), Referents de Territori (RT), Referents Sectorials (RSEC))
- Participació en comitès de gestió de crisis i problemes
- Suport en la planificació i gestió de l'adquisició de l'equipament del lloc de treball.

3.2.1.3. COMUNICACIÓ

- Comunicar els serveis als usuaris afectats abans de la seva posada en marxa
- Comunicació a l'usuari composant els missatges de la resolució de casos en un llenguatge entenedor.
- Comunicació de degradacions i aturades planificades.
- Comunicació de les incidències amb impacte a negoci.
- Comunicació als equips tècnics i usuaris de negoci, sota la supervisió del gestor de serveis operatius.
- Registre i escalat de les queixes reportades per l'usuari final.

3.2.1.4. SUPORT A LA POSADA EN MARXA DE PROJECTES I PILOTS (SOTA DEMANDA)

- Registre d'incidències, peticions i consultes sobre els serveis en construcció o pilotats



- Escalat a grups resolutoris específics durant el projecte o en la seva posada en marxa

3.2.2. SERVEIS DE SUPORT TÈCNIC

El suport tècnic comporta el suport presencial als usuaris i sistemes de lloc de treball de les diferents dependències de l'Ajuntament de Barcelona, per tal d'assegurar l'operativitat i correcte funcionament de la infraestructura tecnològica del lloc de treball.

El servei de suport tècnic requerirà de desplaçament a les ubicacions dels usuaris en dues modalitats diferents que cobreixen les necessitats de l'Ajuntament de Barcelona:

- Suport presencial tècnic itinerant: suport amb desplaçament a diferents àrees o dependències de l'Ajuntament de Barcelona, planificades o puntuals.
- Suport presencial tècnic resident: suport dedicat de manera habitual a una àrea o dependència de l'Ajuntament de Barcelona.

Les ubicacions es podran modificar en funció de les necessitats del servei a criteri de l'IMI.

L'empresa adjudicatària del servei disposarà de vehicles per fer els trasllats i transports necessaris, amb capacitat per disposar d'un estoc mínim d'equipament i les eines necessàries per a les reparacions in situ.

Quan això no sigui possible, enviarà l'equipament avariament al seu taller/laboratori per dur a terme la reparació amb peces de recanvi adequades.

En el cas que l'equipament estigui en garantia, gestionarà la reparació en garantia amb l'empresa prestadora del servei de reparació en garantia i coordinarà tot el procés fins que l'usuari disposi de nou de l'equip reparat.

Els serveis de suport tècnic inclouen les següents funcions:

- Resolució presencial a la ubicació de l'usuari d'incidències i peticions sobre el Lloc de Treball que no s'han pogut resoldre pel servei remot, executant les comunicacions necessàries amb l'usuari d'acord amb el protocol definit per l'IMI (intents repetits de comunicació, en dies laborables, etc.)
- Reparació de l'equipament del LldT (Estació de Treball, Impressores, Tauletes, Scanners) in situ quan l'avaria no estigui coberta per la garantia i no calgui material de recanvi o se'n disposi del necessari a la seva ubicació, o es tracti de petit material (cables, ratolins...); en cas contrari, trasllat al taller de l'equipament avariament i instal·lació i configuració de l'equipament de substitució
- Gestió de la reparació de l'equipament del LldT en garantia, coordinant el servei amb el fabricant/proveïdor. Actualitzar la informació administrativa relacionada amb la garantia del LldT (número de contracte, proveïdor del servei de reparació en garantia, període de garantia...)
- Reparació de l'equipament al laboratori/taller si s'aprova el pressupost per a reparacions (segons les tarifes compromeses al contracte per a les tipologies de reparació habituals, i presentació d'un pressupost de reparació en el cas de tipologies no pre-valorades).

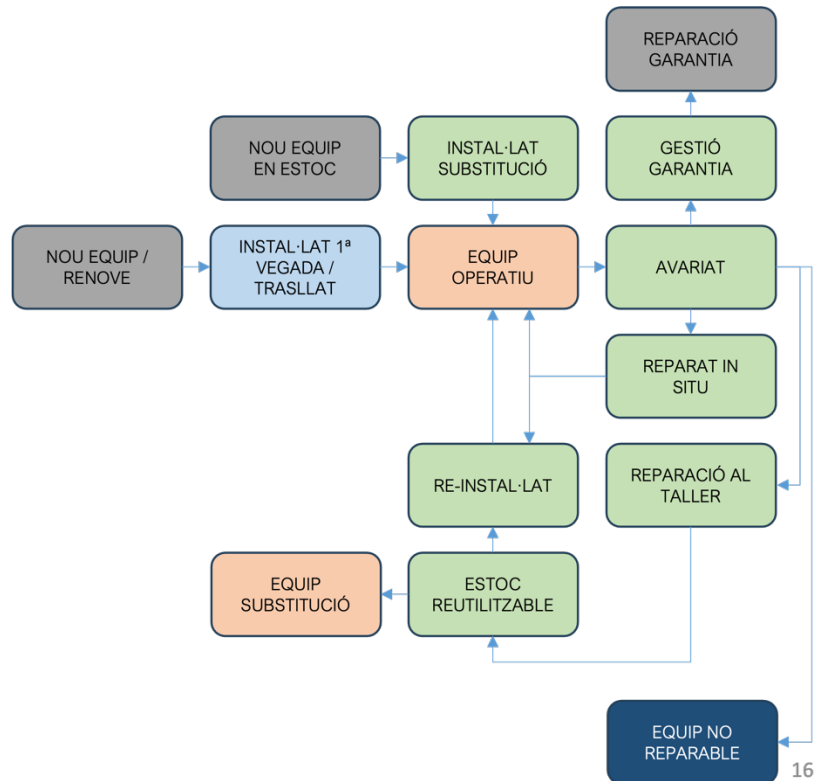


- Instal·lació d'un equip de substitució de l'estoc disponible, de forma que l'usuari pugui continuar treballant mentre no es completa la reparació del seu equip.
- Retirada de l'equipament de substitució i emmagatzematge al magatzem o armari corresponent, una vegada instal·lat i operatiu l'equip reparat.
- Esborrat i re-maquetació dels equips reparats que siguin reutilitzables per a substitucions.
- Re etiquetat del LldT quan aquest sigui necessari després d'una actuació (reparació / substitució).
- Reinstal·lació d'equips davant una necessitat de manteniment preventiu / correctiu d'EDR identificada pel SOC.
- Activitats de suport en el funcionament i la configuració d'equipament audiovisual a sales de reunions.
- Generació i manteniment de procediments de resolució.
- Diagnòstic d'avaries i elaboració de pressupostos de reparació.
- Suport a l'IMI per a la gestió de l'obsolescència i per a la planificació d'adquisició i instal·lació d'equipament del Lloc de Treball.
- Realitzar visites preventives a les OaC's i les diferents ubicacions dels usuaris.
- Actualitzar la informació d'inventari i de les configuracions sobre els usuaris, ubicacions i elements del LldT, per al LldT sobre el qual es realitza l'actuació in situ (cada vegada), els LldT de la planta – inclosos armaris on es guardi el material de recanvi/substitució (trimestralment) i de l'edifici (semestralment) en l'eina de gestió d'inventaris i configuracions de l'IMI (CMDB) o la que aquest determini.
- Generar trimestralment un informe de situació del parc del LldT amb propostes de millora (obsolescència, funcionament degradat, possibilitats d'optimització...)
- Es considerarà una millora valorable proporcionar assistència presencial en model TechBar als usuaris: desplaçament planificat a les ubicacions determinades, gestió de l'agenda d'atenció i cites, suport presencial als usuaris.

A continuació es mostren els diagrames aproximats i resumits del cicle de vida d'una Estació de Treball i d'una Impressora (igual per les tauletes i escàners), explicant les responsabilitats de l'empresa adjudicatària del ACOMP (color verd) i la relació amb altres contractes o serveis de tercers (color gris o blau) o de l'IMI (color carbassa):



Cicle de vida de l'estació de treball (EdT)



Contracte / Servei Subministrament (SUBM)

- Aprovisionament dels Equips
- Maquetació de tots els equips
- Reparació equips en garantia

Contracte / Servei Instal·lacions (INST)

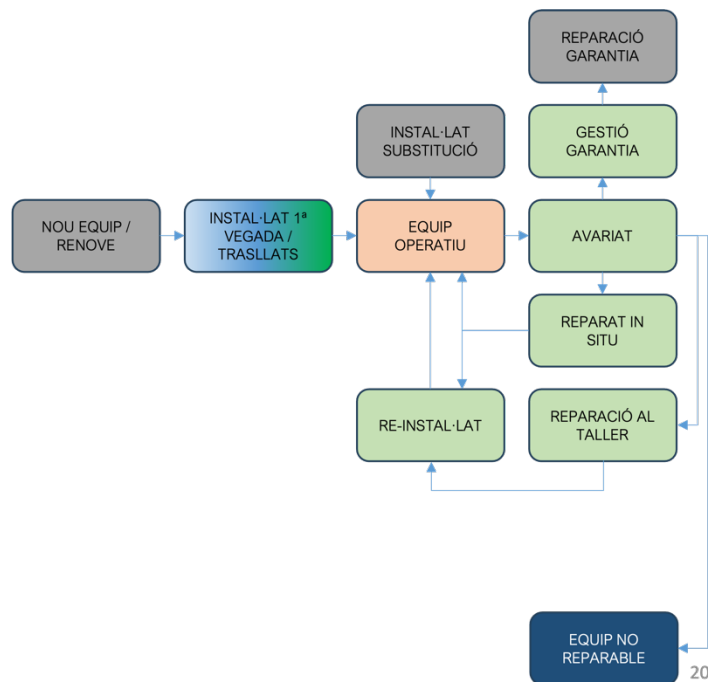
- Gestió del magatzem central
- Instal·lació del EdT la primera vegada (bé en operacions renove, bé de forma puntual planificada) i trasllats massius
- Logística entre Magatzem Central i Magatzems Locals pels nous equips

Contracte ACOMP

- Suport remot
- Acompanyament en l'ús del LIdT
- Instal·lació d'equips de substitució (EdT) i/o altres actes puntuals, així com trasllats.
- Reparació d'equips (no en garantia)
- Re instal·lació d'equips reparats (en garantia o no)
- Gestió de configuracions, inventaris i estoc



Cicle de vida de les impressores (escàners, tauletes) (IMPR)



Contracte / Servei Subministrament (SUBM)

- Aprovisionament dels Equips
- Maquetació de tots els equips
- Reparació equips en garantia

Contracte / Servei Instal·lacions (INST)

- Gestió del magatzem central
- Instal·lació de la IMPR la primera vegada (bé en operacions renove, bé de forma puntual planificada) i trasllats massius
- Logística entre Magatzem Central i Magatzems Locals pels nous equips

Contracte ACOMP

- Suport remot
- Acompanyament en l'ús del LIdT
- Instal·lació de la IMPR la primera vegada (bé en operacions renove, bé de forma puntual planificada)
- Reparació d'equips (no en garantia)
- Re instal·lació d'equips reparats (en garantia o no)
- Gestió de configuracions, inventaris i estoc

De forma més detallada, les activitats del servei tècnic del ACOMP inclouen:



Reparació EdT

- Reparació in situ de l'equipament avariament (sense necessitat de peces de recanvi o amb **estoc propi de recanvis i petit material**), si no està en garantia.
- Trasllet de l'equip avariament al taller per a la seva reparació: pressupost de peces de recanvi i ma d'obra, execució de la reparació si s'aprova pressupost per l'àrea client, si no és reparable in situ.
- Trasllet de l'equip reparat a la ubicació de l'usuari i re-instal·lació completa de l'equip.
- Trasllet de l'equip no reparable a magatzem central per a la seva destrucció / reciclatge per un tercer.
- Actualització informació a la CMDDB i/o eines intermèdies de l'IMI.

Instal·lació d'equips Substitució (només per EdT)

- Trasllet de l'equip de substitució (a partir de l'estoc disponible als vehicles del ACOMP o des del magatzem central o els magatzems locals) fins a la ubicació de l'usuari.
- Instal·lació completa de l'equip de substitució i/o alta puntual.
- Retirada de l'equip de substitució quan l'equip avariament hagi estat reparat o, si no ha estat possible, s'ha instal·lat un equip nou (pel contracte INST) o puntualment per l'equip d'ACOMP.
- Actualització de la CMDDB de la informació de l'equip de substitució (ubicació, usuari, dates previstes funcionament).
- Actualització de la informació d'inventari i estocs.

Instal·lació de IMPR noves i trasllats

- Trasllet de la impressora nova, o per canvis d'ubicació, a instal·lar fins a la ubicació de l'usuari.
- Suport remot necessari per al a instal·lació d'impressores.
- Instal·lació completa, per part del servei tècnic (tècnics de camp) de la impressora nova i reinstal·lacions per trasllat (**fins a les instal·lacions incloses en la línia base anual, i fins a un màxim de 10 / setmana**).
- Actualització de la CMDDB de la informació de l'equip instal·lat (ubicació, usuaris / cues, dates previstes funcionament).
- Actualització de la informació d'inventari.

Tant per les EdT com per les IMPR, les responsabilitats del servei tècnic del ACOMP inclouen:



Gestió equips en garantia

- Gestió de la garantia (verificació de l'aplicació de la garantia, avisar el servei de reparació en garantia, coordinar la reparació amb SUBM).
- Trasllet a i des de magatzem central de l'equip avariats en garantia (si aquesta no inclou la recollida de l'equip)
- Instal·lació completa de l'equip reparat en garantia
- Actualització de la informació de la CMDB (o l'eina intermèdia que es faci servir: InfoUser, Rosmiman...) o bé informar dels canvis en la informació de configuracions de l'actiu a l'IMI

Gestió Inventaris i stock mínim

- Gestió global d'inventaris i nivells d'estoc. Avisos preventius per trencament d'estocs.
- Revisió i auditoria dels inventaris (ubicacions, usuaris) en cada actuació tècnica (LldT unitari) i de forma periòdica (plantes / edificis), i abans de cada operació renove.
- Manteniment de kits de reparació a cada vehicle (amb equips d'estoc substitució i petit material – cables, ratolins, teclats... de l'IMI i eines del proveïdor...)

Trasllets

- Transport fins a taller d'equips per reparar i fins a ubicacions finals d'equips de substitució o reparats.
- Trasllets a magatzem central d'equips reusables no instal·lats (estoc per a reparacions o instal·lacions puntuals futures).
- Vehicles propis per fer els transports i trasllets, amb els kits de reparació i estoc per reparacions i substitucions.

NOTES:

- El trasllet d'equips avariats en garantia només serà necessari en el cas que el servei de garantia no inclogui la recollida de l'equip des de la ubicació de l'usuari i/o l'entrega de l'equip reparat o un nou equip de reposició al mateix lloc.
- Si, per l'estat de les eines, no és possible que el proveïdor del contracte ACOMP accedeixi a la CMDB o les eines intermèdies per introduir informació relativa a inventaris i configuracions, ACOMP serà responsable de proporcionar aquesta informació (ubicacions, usuaris, configuracions... dels equips de LldT) segons determini l'IMI en base el procediment establert per realitzar la introducció.



- En cas que l'IMI així ho requereixi, podrà traspasar alguna de les activitats responsabilitat d'altres contractes o serveis al contracte ACOMP, dintre de l'objecte i el perímetre d'aquest.

3.2.3. SERVEIS DE SUPORT FUNCIONAL

El servei de suport funcional, bé sigui en remot, resident a algunes ubicacions de l'Ajuntament de Barcelona, o bé de manera itinerant entre ubicacions d'usuaris dintre de la ciutat de Barcelona, inclou les funcions que desenvolupen els perfils actuals del servei de tutoria que donen cobertura a les següents tasques:

- Acompanyament i assessorament als usuaris en l'ús del LldT TIC (segons perímetre) – consultes, suport a la gestió d'incidències i peticions, suport funcional, posada en marxa de noves aplicacions o instal·lacions. Executar les comunicacions necessàries amb l'usuari d'acord amb el protocol definit per l'IMI (intents repetits de comunicació, en dies laborables, etc.).
- Adreçar als usuaris / peticionaris als referents dels Sistemes d'Informació adequats per resoldre les peticions d'accessos a aplicacions.
- Tramitar les peticions per introduir la demanda interna dels usuaris receptors del servei de cortesia TIC.
- Integrar un servei de cortesia addicional (en el tracte, confidencialitat, parametrització específica dels sistemes d'informació i infraestructures TIC), donant un tracte diferencial a un perfil determinat d'usuaris d'alt nivell representatiu dins l'organització: l'alcalde, tinent d'alcalde, regidors, grup de govern i oposició i gerents.
- Participació en la resolució d'incidències i peticions.
- Suport especialitzat en la gestió dels sistemes d'informació per donar suport als sectors, districtes i organismes autònoms.
- Suport en la instal·lació del LldT, altes puntuals d'Edt, configuració de perfil i aplicacions, assignació de drets d'accés a recursos i permisos, instal·lació de perifèrics, validació del funcionament correcte... en col·laboració amb el suport remot i els TC, si fos necessari.
- Suport en l'ús d'equips de videoconferència a les sales de reunions i i/o sales de cortesia VIP.
- Suport a la gestió, manteniment, millora i control dels sistemes TIC, en cooperació amb els Referents de Territori (RT) i Referents Sectorials (RSEC) de l'IMI.
- Gestionar les demandes d'introducció de dispositius BYOD (del personal directiu).
- Tramitar demandes als referents IMI de les aplicacions departamentals o personals i/o no corporatius.
- Suport a l'usuari per tramitar les altes, baixes i modificacions dels perfils dels usuaris i/o paquetització de les aplicacions dins del portfoli



- Interlocució amb els “peticionaris de sectors/districtes/organismes”, referents d'àrees de negoci de l'Ajuntament que actuen com a representants dels usuaris de cara al suport funcional i amb qui s'hauran de gestionar les activitats a territori (iniciatives, projectes amb afectació multi usuari, etc.).
- Detectar noves necessitats i oportunitats de millora relacionades amb els sistemes d'informació que utilitzen els usuaris i el Lloc de Treball i transmetre-les als responsables IMI.
- Detectar tendències de mal funcionament del LldT i els sistemes d'informació de l'usuari, i reportar-les als responsables de l'IMI.
- Participació en la gestió de crisis (problemes, anomalies, terminis incomplets, atenció inadequada...), i escalats.
- Detectar queixes dels servei TIC prestats per l'IMI i reportar-les.
- Recollida de reclamacions i seguiment global de les solucions aportades
- Formar i assessorar als usuaris i peticionaris en temes relacionats amb l'ús del LldT corporatiu IMI (estació de treball, aplicacions, eines...).
- Elaboració de guies i manuals d'usuari, dins l'abast del suport del servei del LldT.
- Tutela i formació d'usuaris a les fases de posada en marxa de noves aplicacions.
- Difondre bones pràctiques en l'ús de les eines TIC de l'Ajuntament.
- Validació d'instal·lacions i aplicacions verificant que tenen un funcionament correcte.
- Coordinació, planificació i seguiment de projectes transversals amb enfoc territorial.
- Col·laborar amb l'IMI en el desenvolupament i en la posada en marxa dels projectes TIC.
- Participar en la gestió del canvi dels projectes de serveis TIC.
- Supervisió i suport de nous projectes de remodelació o de nova creació d'equipaments del territori.
- Proposar, tramitar i donar suport a la gestió del pressupost relatiu als projectes relacionats amb les TIC dels àmbits de l'Ajuntament als que presten servei.
- Operacions de control (inventari) d'elements o grups d'usuaris en col·laboració amb el suport tècnic i el suport a usuaris.
- Organitzar la presencialitat del servei assignant recursos de forma permanent a algunes localitzacions (en funció del volum d'usuaris i necessitats), de forma itinerant planificada i de forma remota amb desplaçaments puntuals si són requerits (principalment per atendre els organismes de la Corona Terciària de l'Ajuntament).

Les funcions anteriors impliquen la realització de tasques planificades que detallem a continuació segons la seva periodicitat:



3.2.3.1. **TASQUES FREQUENTS O CONTINUADES (DIÀRIES):**

- Mantenir el contacte presencial amb l'usuari per tutelar-lo i donar-li suport en l'ús de la seva infraestructura de lloc de treball TIC bàsica (infraestructura, ofimàtica, correu, eines de col·laboració i de comunicacions unificades) i també mantenint el contacte quotidià amb el Referent de Territori de l'IMI, de Gerència de l'IMI, i les àrees de Tecnologia de l'IMI, per reportar incidències, canalitzar actuacions concretes i aportar tota la informació rellevant que permeti l'anàlisi de la situació en cada moment.
- Suport a la gestió d'incidències i reclamacions, i seguiment global de les solucions, en col·laboració amb la resta del servei ACOMP.
- Gestió de crisis (problemes, anomalies, terminis incomplets, atenció inadequada, entre d'altres), escalant la problemàtica, segons procediments definits per l'Oficina Tècnica d'Explotació i en col·laboració i amb la supervisió de l'OGACOMP, i seguiment de la resolució de la mateixa, per garantir la disponibilitat dels sistemes d'informació del client detectant les anomalies en el funcionament i, si és el cas, i d'acord amb els procediments definits per l'IMI, implementar solucions provisionals.
- Detectar noves necessitats i transmetre-les a l'equip operatiu i/o al Responsable de territori, via el mecanisme de Reporting establert.
- Detectar tendències de mal funcionament, i reportar-les, via el mecanisme de Reporting establert.
- Detectat queixes dels serveis TIC prestats per l'IMI i reportar-los segons procediments establerts.
- Interlocució amb els "peticionaris de sectors/districtes/organismes", que són els referents de les àrees de negoci de l'Ajuntament de Barcelona, amb capacitat de decisió i per tant, d'assignar pressupost a les seves peticions/demandes, informant-los dels procediments per realitzar peticions de configuració de perfils d'usuari, com altes, modificacions i trasllats de perfils d'usuaris.
- Informar als "peticionaris de sectors/districtes/organismes" de qui són els referents dels Sistemes d'Informació a qui han d'adreçar les peticions d'accessos a aplicacions.
- Formar als "peticionaris de sectors/districtes/organismes", en temes concrets (de petita envergadura) per tal de realitzar una primera línia de suport als usuaris, com pot ser la gestió del correu, la signatura electrònica, l'ús d'eines de col·laboració o de comunicacions unificades, o eines més de tipus personal com per exemple: OneDrive, OneNote, Sharepoint, Teams, Webex, Jira, paquets d'ofimàtica, entre d'altres.
- Donar suport als "peticionaris de sectors/districtes/organismes", sobre l'ús de determinades eines corporatives, com pot ser l'ús del Portal d'Autoservei TIC (gestió de peticions/incidències) , l'ús de la CtrlUsr (gestió de perfils d'usuari a la xarxa corporativa), el GID-GIDEX (gestió d'identitats) , eines de gestió d'identitats digitals o l'eina de ticketing, actualment el Portal d'autoservei desenvolupat sobre l'eina Easyvista, (gestió d'incidents, consultes, problemes).



- Suport de tipus funcional en l'ús de les aplicacions instal·lades en els dispositius mòbils corporatius.
- Tasques de suport (configuració, drets d'accés i permisos, instal·lació, ús i funcionament) relacionades amb perifèrics informàtics d'instal·lació local, com per exemple, impressores, dockstations o aparells USB, entre d'altres.

3.2.3.2. TASQUES OCASIONALS (MENSUALS):

- Validar aplicacions i instal·lacions, verificant que la instal·lació de l'aplicació és funcional, i té un funcionament correcte a l'hora d'engegar-la.
- Tutelar i formar als usuaris a les fases de posta en marxa de noves aplicacions o instal·lacions.
- Realitzar operacions de control (inventaris) d'elements o grups d'usuaris.

3.2.3.3. TASQUES ESPORÀDIQUES (SEMESTRALS):

- Elaboració de guies i manuals d'usuari/formació, sobre l'abast del suport del servei: Estació de Treball (PC/Portàtil, pantalles, dockstations), Impressores, Telefonía (fixa, mòbil), Escàners...; serveis de Seguretat (Accés/Login, permisos d'arxius, VPNs, certificats, signatura digital...; aplicacions (correu, aplicacions ofimàtiques, aplicacions de col·laboració, altres aplicacions corporatives); Intranet, Xarxa, Videoconferència.
- Instal·lacions puntuals d'ordinadors (per exemple quan s'han de traslladar a altres dependències per realitzar presentacions, plenaris fora de les sales habituals, etc.)
- Tasques de coordinació amb tercers prestadors de serveis contractats per l'àmbit de l'Ajuntament i ajuda als responsables de l'àmbit:
 - Audiovisuals:
 - Compra de material audiovisuals (racks d'audio i veu, projectors).
 - Instal·lacions de cablejat.
 - Estudi de requeriments de compres d'audiovisuals.
 - Assessoraments als tècnics que venen a gravar els plenaris.
 - Gestió dels SAIs:
 - Tasques derivades dels talls d'electricitat.
 - Petició de pressupost a proveïdor per renovar el contracte de manteniment.
 - Suport en la contractació:
 - Redacció plecs tècnics
 - Compres de material
 - Muntatges o canvis de cablejat de xarxa.
 - Moviment de material entre centres.



- Estacions i impressores no corporatives
 - Traslats equipaments

3.2.4. SERVEIS TRANSVERSALS

Aquest nou model d'acompanyament, per garantir la correcta execució del servei, exigirà les següents funcions mínimes a ser executades pels perfils que corresponguin del servei ACOMP:

3.2.4.1. GESTIÓ D'INVENTARI I STOCK

Utilitzant l'eina de gestió de magatzems de l'IMI (Rosmiman) o la que aquest determini:

- Mantenir actualitzada i correcta la informació d'inventari dels magatzems locals i els armaris de material (nivells d'estoc, equipaments existents) i vehicles.
- Gestionar les dades d'equips en garantia. Inclou la gestió de les garanties de tots aquells equips que estiguin en període de garantia del fabricant.
- Generar les sol·licituds de reposició d'equipament al responsable del servei de LldT de l'IMI per mantenir el nivell mínim d'estoc als magatzems locals i armaris de material.
- Gestionar l'estoc preventiu d'equips de substitució i peces de recanvi, de forma que es puguin reparar les avaries més habituals i garantir l'operativa del LldT sense necessitat d'aprovisionar el material cada vegada. Es responsabilitat de l'IMI que existeixin equips de substitució disponibles i responsabilitat de l'empresa adjudicatària del ACOMP gestionar i mantenir informada la seva ubicació, traslladar-los a on calgui, emprar-los de forma adequada per a les finalitats establertes i mantenir en tot moment un control de l'inventari avisant amb temps a l'IMI perquè aprovisioni equips addicionals de forma que sempre es mantingui un estoc mínim. En l'oferta econòmica el licitador informarà dels preus compromesos per a una llista de tipologies de reparacions definida per l'IMI i aplicarà aquestes tarifes a les reparacions que siguin d'aquell tipus o que, de comú acord amb l'IMI, siguin equiparables.
- Gestionar l'estoc de peces de recanvi habitual, accessoris i petit material (cables USB, alimentadors, de portàtils, cables HDMI, ratolins i teclats) per garantir l'operativa dels llocs de treball.

L'empresa adjudicatària ha de contemplar dins l'execució del contracte aprovisionar i lliurar les unitats d'aquest petit material fins a l'import indicat en aquesta licitació per l'IMI.

Periòdicament informarà a la Direcció del ACOMP de l'IMI i a l'OGACOMP de l'ús que fa d'aquest estoc d'accessoris i petit material, així com del preu corresponent (només del material, els serveis necessaris per aprovisionar, traslladar, recollir o, en general, gestionar el petit material, han d'estar inclosos dins el preu del ACOMP). L'OGACOMP revisarà aquesta informació i determinarà, o elevarà a la Direcció del ACOMP de l'IMI



per a la seva decisió, si l'estoc, l'ús i els imports informats per l'empresa adjudicatària del ACOMP són adients – per exemple, comparant els preus amb un mostreig de proveïdors alternatius. En cas contrari s'exigirà al ACOMP que regularitzi qualsevol d'aquests aspectes. En cas que s'exhaureixi el pressupost inclòs al contracte per al petit material la Direcció del ACOMP de l'IMI decidirà si ampliar o no la partida econòmica destinada a tal efecte.

- Es valoraran de forma subjectiva les ofertes dels licitadors que incloguin solucions intel·ligents per a la distribució, recollida i entrega desateses de petit material i accessoris i, si es considera apropiat, de material de substitució pels Tècnics de Camp (pantalles, ordinadors, impressores...), basades en la instal·lació i ús d'armaris intel·ligents (smart lockers) i similars. L'aprovisionament, instal·lació, connexió i manteniment d'aquestes solucions es consideraran responsabilitat de l'empresa adjudicatària i inclosos dins l'import del contracte, a excepció dels subministraments elèctrics.
- Gestió de generació i distribució d'etiquetes d'inventari.
- Donar suport a la gestió d'inventari documentant i proporcionant la informació que es requereixi en les eines d'inventari que l'IMI determini. Per maquinari nou inclou l'etiquetat de l'equip amb número d'inventari. Per maquinari retirat inclou la baixa de l'equip o component a l'inventari. Per canvis d'ubicació de maquinari inclou l'actualització de la informació relacionada amb la nova ubicació de l'usuari. atenció a qualsevol tiquet que impliqui canvis en aquest inventari.
- Suport a la Central de Compres IMI
 - Suport administratiu a la Central de Compres de l'IMI.
 - Suport a la recepció, control i seguiment de les peticions de compra.
 - Generació d'informes tècnics.

3.2.4.2. LOGÍSTICA I TRANSPORT

L'activitat d'aquesta part del servei inclou les tasques relacionades amb els mitjans necessaris per a la reparació, gestió de garantia, control de recanvis, preparació i destrucció dels equips i perifèrics hardware. Aquest servei haurà de:

- Disposar de magatzem i laboratori de reparacions propi amb capacitat de reparació de qualsevol dispositiu que formi part del lloc de treball i dels seus perifèrics corresponents, per avaries conflictives que excedeixin els temps de resposta establerts.
- Disposar de vehicles per a desplaçaments dels tècnics i del maquinari necessari per a les actuacions presencials tant per suport ordinari.
- Trasllet de l'equipament del LldT que no es pugui reparar in situ: si es pot reparar, des de la seva ubicació al laboratori/taller i, una vegada reparat, del laboratori/taller a la seva ubicació.



- Trasllet d'equips avariats en garantia fins al magatzem central només en el cas que el servei de garantia no inclogui la recollida de l'equip a la ubicació de l'usuari i/o l'entrega de l'equip reparat o un nou equip de reposició al mateix lloc.
- Trasllet de l'equipament que no es pugui reparar, des de la seva ubicació al magatzem central pel seu reciclatge/destrucció (per un tercer).

3.2.4.3. GESTIÓ DE LA CONFIGURACIÓ

Usant l'eina de gestió de configuracions de l'IMI (CMDB Easyvista) o la que l'IMI determini, el licitador haurà d'assolir les següents funcions.

- Mantenir actualitzada i correcta la informació tècnica dels elements del LldT (configuració, adreçament, aplicacions, perfils...)
- Mantenir actualitzada i correcta la informació administrativa del LldT (número de contracte de compra/renting, proveïdor del servei de reparació en garantia, període de garantia, dades de contacte per a la gestió de la garantia...)
- Mantenir actualitzada i correcta la informació de l'usuari del LldT (ubicació física, nom/codi de l'usuari, grup d'usuaris per LldT compartits...)

3.2.5. SERVEIS DE GESTIÓ

L'empresa adjudicatària del ACOMP ha d'assumir funcions relacionades amb la gestió dels serveis que presta, de forma coordinada i supervisada per l'OGACOMP, d'acord amb les directrius de l'IMI i de manera que asseguri el compliment dels requisits de la licitació. Entre altres:

3.2.5.1. ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT

- Anàlisi d'incompliments dels ANS, causes i factors concurrents que afecten a la qualitat del servei, tendències...
- Gestió de les accions correctives associades a garantir el compliment dels ANS.
- Millora i propostes d'optimització de processos
- Millora i propostes d'automatització de procediments
- Elaborar i executar enquestes per avaluar la satisfacció dels usuaris.
- Vetllar per la formació continua del personal vinculat al servei d'acompanyament.
- Garantir la gestió de la qualitat i continuïtat del servei.
- Garantir la correcta gestió dels incidents de seguretat.
- Validar el compliment del procés de Gestió de les incidències i la Gestió de les Peticions
- Seguiment de totes les mètriques associades a la resolució de comunicacions en primera iteració i a nivell transversal
- Seguiment dels serveis i proveïdors amb participació activa en comitès de seguiment de servei.



- Escalar als responsables de servei de forma pro-activa qualsevol circumstància significativa que potencialment pugui afectar a la qualitat dels serveis lliurats per tots els lots.
- Millora continua i detecció de noves necessitats.
- Suport en l'establiment de metodologies de gestió del servei.

3.2.5.2. SERVEIS DE MANTENIMENT DE LA INFORMACIÓ DE GESTIÓ

- Manteniment de la informació d'inventaris, stocks, ubicacions, garanties, etc.
- Mantenir i gestionar les dades i la documentació de configuració dels elements físics del ACOMP, els serveis i els procediments.
- Mantenir i evolucionar els mecanismes de comunicació amb els usuaris mitjançant, entre altres, la implementació d'IVRs i arbres de decisió per a l'adreçament de les comunicacions dels usuaris.
- Col·laboració amb l'OTE per al manteniment de la matriu d'escalat.
- Documentació i manteniment de procediments a l'eina de gestió del coneixement.

3.2.5.3. GESTIÓ DE CRISIS

- Participació en els comitès de gestió de crisis i talls de servei. Realització de les comunicacions als usuaris respecte dels talls de servei, seguint les directrius, els protocols de comunicació i els requisits de qualitat per a la comunicació, determinats per l'IMI.
- Col·laboració amb l'OTE per a l'elaboració dels informes post mortem de les incidències.

3.2.5.4. GESTIÓ DEL CONEIXEMENT

- Generar i mantenir el coneixement i la base de dades de coneixement a partir de les incidències i peticions, els documents de coneixement tècnic i funcional de l'equip de servei, i altres fonts.
- Suport en l'estructuració del coneixement per facilitar el seu consum i maximitzar el valor aportat per aquest.

3.2.5.5. COORDINACIÓ AMB ALTRES ACTORS

- Participació amb els òrgans de govern de l'IMI i els comitès de seguiment.
- Gestió de casuístiques excepcionals no procedimentades.
- Participar en la millora de la implicació i la comunicació de tots els actors involucrats en els fluxos de gestió del servei.
- Coordinació de tots els serveis operatius del contracte.



3.2.5.6. ADAPTACIÓ DEL SERVEI

- Participació en iniciatives de millora i automatització de processos, procediments i serveis.
- Participació en projectes de perfilat d'usuaris, estandardització del LIdT, homologació d'equipaments i altres iniciatives d'industrialització i automatització del servei.
- Gestió continuada dels recursos necessaris, la seva distribució, ubicació i assignacions, per garantir les necessitats del servei segons aquestes evolucionin durant el contracte.

3.2.5.7. INFORMES

- Mesura dels ANS del servei i seguiment del compliment
- Generació d'informes de seguiment

En el decurs de la prestació dels serveis, s'establiran els mecanismes adients per tal de controlar-ne el bon funcionament. Alguns dels mecanismes consistiran en informes de gestió, entre els quals estaran els següents:

- Informes diaris, setmanals, mensuals i anuals amb la quantificació de l'activitat de cadascun dels serveis sol·licitats.

L'informe mensual i anual tindrà dues versions, la detallada i l'executiva. La versió executiva serà un resum de l'informe detallat que es descriu a continuació.

A nivell orientatiu l'informe detallat contindrà:

- Seguiment dels Nivells de Servei
- Fites i condicionants
- Registre d'activitat (trucades, correu, web)
- Activitat de les trucades rebudes a la centraleta Trucades per dia, Històric
- Volum de trucades entrants, abandonades i ateses per dia
- Trucades ateses en <20" per dies
- Temps de resposta, de conversa i d'espera per dia
- Registre d'activitat (Incidències, Peticions, Consultes, Problemes, Reclamacions): Històric, Comparativa, Departament resolutori, tipologia, temps mig de resolució, trams horaris, Per àrea pressupostària, per dependències, per dependències amb més activitat,
- Informes diaris i setmanals d'activitat telefònica i tècnica.
- Informes setmanals d'incidències i peticions pendents de resoldre per tècnics aliens a l'adjudicatari.
- Relació d'incidències i peticions que sobrepassen els límits establerts en els ANS



Les incidències i peticions que sobrepassen els límits establerts en els ANS seran objecte de seguiment específic per part del comitè corresponent que determinarà la classificació de la incidència com a problema a escalar, tractar com a projecte donada la seva complexitat, o fins i tot apercebre a l'adjudicatari com a incompliment d'ANS.

- Relació diària d'incidències i peticions molt crítiques

L'adjudicatari presentarà diàriament (al finalitzar la jornada laboral) un informe d'incidències crítiques al responsable del Servei de l'IMI en què es reflecteixin les noves incidències, així com la situació de les pendents de solucionar i les solucionades en el dia.

És obligació de l'adjudicatari la presentació de tots els informes mensuals abans de dia 5 del mes immediatament posterior, o el primer dia laborable següent, cas que el dia 5 fos no laborable.

Els models d'informes es definiran conjuntament en el període d'implantació i es lliuraran en format digital per al seu tractament.

Independentment que l'adjudicatari presenti els seus models d'informes de gestió tipus o estàndard, l'IMI es reserva el dret de definir en cada moment el tipus d'informe que requereixi i la forma de presentació.

- Suport a l'IMI per a l'estructuració i tractament de la informació necessària per a la generació dels informes
- Elaboració de la memòria anual del servei
- Generació de l'informe trimestral de millores i semestral de tendències tecnològiques

3.2.5.8. PLANIFICACIÓ, SEGUIMENT I CONTROL DEL SERVEI

- Interlocució única amb el responsable del contracte per part de l'IMI.
- Interlocució amb l'OGACOMP.
- Planificació en base a una prioritització acordada prèviament amb l'IMI i l'OGACOMP.
- Gestió i assignació de recursos al servei per garantir la correcta execució del contracte.
- Resolució de problemes, discrepàncies i conflictes.
- Avaluació de la qualitat del servei en base a l'acompliment dels acords de nivell de servei.
- Auditoria interna



3.2.5.9. MILLORA PROACTIVA I CONTÍNUA DELS SERVEIS

3.2.5.9.1. AUDITORIA INTERNA

Mensualment es realitzaran accions d'anàlisi de la qualitat del registre de casos i de la conversa telefònica dels operadors del servei per tal d'implantar mesures que millorin la prestació del servei. Aquestes són les característiques mínimes que hauran de tenir aquestes auditories:

- El canal de recollida d'informació serà presencial.
- La mostra mínima per a cada auditoria serà de 5 casos.
- El model d'auditoria serà validat pel responsable del servei de l'IMI o en qui ell delegui.
- L'adjudicatari lliurarà informe detallat i resum dels resultats obtinguts.
- L'adjudicatari acordarà amb l'IMI, les millores en relació al número de conceptes analitzats de la qualitat del registre de casos i la conversa telefònica, així com la periodicitat.

3.2.5.9.2. ENQUESTES DE SATISFACIÓ DELS USUARIS

Mensualment es realitzaran enquestes entre els usuaris amb l'objectiu de conèixer el seu grau de satisfacció i/o detectar problemes en la gestió. Aquestes són les característiques mínimes que hauran de tenir aquestes enquestes:

- La mostra mínima per a cada enquesta la necessària per què el resultat sigui significatiu.
- El model d'enquesta serà validat pel responsable del servei de l'IMI o en qui ell delegui.
- L'adjudicatari lliurarà informe detallat i resum dels resultats obtinguts.
- L'adjudicatari acordarà amb l'IMI, les millores en relació al número de conceptes analitzats, periodicitat i canal emprat de les enquestes de satisfacció.

Periòdicament es podrà realitzar, per part de l'IMI, una enquesta global de satisfacció dels usuaris, paral·lela a la realitzada de forma habitual pel proveïdor del servei, la qual s'incorporarà en la memòria anual del servei.

3.2.6. MILLORES AL SERVEI

Es valorarà subjectivament les propostes dels licitadors que incorporin millores sobre els requisits del plec adreçades a millorar la qualitat en la prestació dels serveis i que fomentin la transformació del model d'acompanyament pel que fa a: homogeneïtzació, desterritorialització, automatització, innovació, agilitat i facilitat per a l'usuari de la resolució de les seves sol·licituds, i foment de l'autoservei.

Aquestes millores podran ser o incloure eines, metodologies, personal específic o altres elements, com ara (a tall d'exemple no limitatiu ni amb caràcter prioritari):



- Armaris Intel·ligents per a la gestió de petit material
- Solucions de millora del coneixement
- Mecanismes de col·laboració entre els actors (IMI, ACOMP, altres contractes...)
- Mecanismes per automatitzar i millorar l'operativa del servei: la categorització dels tiquets, la resolució d'incidències recurrents, la qualitat i agilitat dels procediments operatius...

3.2.7. PLA DE COMUNICACIÓ I GESTIÓ DEL CANVI

L'adjudicatari haurà de preparar un pla de comunicació i gestió del canvi dirigit als usuaris del servei per tal de donar-lo a conèixer abans de la seva posada en marxa i en cada fase del servei (transició, transformació i execució), amb èmfasi en la formació, la gestió del canvi, l'explicació de les iniciatives de transformació i millora contínua, i de gestió de coneixement. El pla tractarà entre d'altres els canals d'accés al servei, els serveis oferts i el seu abast i objectius i serà accessible a través de la intranet municipal.

De la mateixa manera i amb periodicitat mensual es publicaran els nivells de servei assolits (de dia 5 del mes immediatament posterior, o el primer dia laborable següent, cas que el dia 5 fos no laborable) o es lliuraran a l'òrgan que l'IMI determini perquè en realitzi la publicació.

A banda de l'actualització periòdica dels nivells de servei, iniciatives de millora, fets rellevants, projectes de transformació i altres continguts consensuats amb l'IMI i coordinats amb l'OGACOMP, el pla haurà d'incloure activitats de difusió i promoció dels serveis ACOMP amb una freqüència no superior als dos mesos.

3.2.8. PLA DE CONTINGÈNCIA I CONTINUÏTAT

Els licitadors han de presentar de forma separada i concreta, dins de la proposta tècnica, el Pla de Contingència que tingui previst en cas de desastre o qualsevol causa que impossibiliti la prestació total o parcial dels serveis, garantint-ne el servei de la forma descrita anteriorment.

Aquest Pla de Contingència ha d'especificar els mecanismes i sistemes a aplicar, així com definir els diferents graus d'emergències i els moments en els quals es posen en marxa aquests mecanismes. Entenem que es poden diferenciar les contingències que afecten a cadascun dels Serveis Operatius.

El Centre de Serveis i el servei d'atenció a usuaris de 1er Nivell no han de veure en cap cas interromput el seu funcionament. S'entén i és obligat que l'empresa adjudicatària hagi previst en el seu Pla de Contingències la disposició d'un centre de Back-up on derivar automàticament les tasques afectades mantenint els nivells de servei acordats, a banda d'altres alternatives on també aquest servei es pugui donar sense que sigui des d'un centre.

De la mateixa manera, l'empresa adjudicatària ha de disposar de solucions (centraletes virtuals) per rebre les trucades dels usuaris en cas d'indisponibilitat de la centraleta de l'IMI, degudament dimensionades segons s'indica al capítol 7.8 Entorn de treball i connectivitat.



3.3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS OGACOMP (Lot 2)

L'OGACOMP és la responsable del govern de les etapes de transició, transformació i execució del servei ACOMP, així com desenvolupar iniciatives prèvies a l'inici del contracte ACOMP i que hi estan relacionades.

És responsable final del assoliment dels objectius (dates, fites, lliuraments...) de totes les tasques de gestió i operació relacionades en cadascuna de les fases del procés de desplegament del ACOMP, i corresponsable amb el proveïdor ACOMP d'assegurar el compliment dels indicadors propis del ACOMP.

Així, haurà de governar les activitats de i relacionar-se amb el proveïdor ACOMP, reportar i relacionar-se amb l'equip de l'MI encarregat de la direcció de l'ACOMP, així com amb les àrees internes de l'IMI i/o l'Ajuntament, pel correcte desplegament de cadascuna de les fases.

Els serveis que prestarà l'empresa adjudicatària de l'OGACOMP seran diferents per a cada fase del contracte ACOMP.

3.3.1. SERVEIS DE L'OGACOMP ABANS DE L'INICI DEL ACOMP

L'OGACOMP iniciarà la seva activitat abans del començament del servei ACOMP. Durant aquest temps, l'empresa adjudicatària del servei serà l'encarregada de gestionar totes les tasques necessàries per preparar amb èxit la fase de transició i transformació de ACOMP:

- Definició i revisió d'eines, processos i procediments que dirigiran l'OGACOMP, proposant millores en els elements tècnics i realitzant directament adaptacions dels elements documentals.
- Inventari de procediments, processos i arbres de decisió associats al conjunt de serveis associats al perímetre de lloc de treball.
- Revisió de les eines de gestió del coneixement del ACOMP i propostes detallades de millora i disseny.
- Conversió de procediments per fer-los més transversals des del punt de vista de l'usuari del LIdT.
- Inventari de dades de govern del servei ACOMP i OGACOMP.
- Planificació de quin es el model de relació a nivell de ACOMP amb les àrees internes de l'IMI i amb l'Ajuntament.
- Planificació de metodologia a implementar pel seguiment indicadors i ANS associats al ACOMP. Preparació de les eines, informes i mecanismes de reporting d'ANS.
- Planificació de metodologia a implementar pel seguiment de facturació i penalitzacions. Preparació de les eines, informes i mecanisme de seguiment de la facturació.
- Planificació del model de gestió i coordinació per la relació amb les àrees de govern IMI:



- OTE: Oficina Tècnica d'Explotació
- SMO: Taula de serveis - Comitè de serveis
- Taula LldT, Taula Telco, Taula Seguretat (i altres òrgans implementats per l'IMI)
- Planificació de la metodologia de reporting (Comitè Direcció, Comitè Operatiu)
- Planificació de posta a punt de les eines i processos necessaris perquè el servei ACOMP es pugui desenvolupar segons els requisits i amb qualitat, tant amb les eines proveïdes per IMI com, si fos necessari, les eines proporcionades per l'empresa adjudicatària del ACOMP.
- Anàlisi i posada en marxa dels requeriments base associats a la proposta de transformació del ACOMP realitzada per l'empresa adjudicatària del ACOMP, i d'altres propostes del propi servei OGACOMP i de l'IMI.
- Planificació de la gestió del coneixement, la millora contínua del servei i la gestió del canvi del ACOMP.
- Anàlisi i planificació de la gestió i millora del Quadre TIC (informe PowerBI) i metodologia de territorialització de la informació del servei.

3.3.2. SERVEIS DE L'OGACOMP DURANT LA TRANSICIÓ DEL ACOMP

Durant la fase de transició del ACOMP, l'empresa adjudicatària del servei serà l'encarregada de:

- Gestió i govern de l'execució del pla de devolució entre operador sortint i el pla de recepció per part de l'operador entrant segons cada grup, de manera que el traspàs de coneixement s'estructuri per a disposar de tot el coneixement de l'operació i gestió del servei per part de l'equip de ACOMP.
- Govern del procés d'integració a nivell de ACOMP amb les àrees internes de l'IMI i amb l'Ajuntament.
- Govern i revisió de metodologia a implementar pel seguiment indicadors i SLA's associats a ACOMP.
- Govern i revisió de metodologia a implementar pel seguiment de facturació i penalitzacions.
- Govern i revisió del model de gestió i coordinació per la relació amb les àrees de govern IMI:
 - OTE: Oficina Tècnica d'Explotació
 - SMO: Taula de serveis - Comitè de serveis
 - Taula Lloc de Treball, Taula Telco, Taula Seguretat, altres òrgans de govern
- Govern i revisió de la metodologia de generació i lliurament d'informes (Comitè Direcció, Comitè Operatiu)



- Govern i gestió de les eines i processos necessaris per ACOMP pugui desenvolupar el servei, tant amb les eines proveïdes per IMI
- Govern i gestió de la proposta per la transformació proposada per ACOMP i d'altres propostes del propi OGACOMP.
- Govern i gestió de la proposta de gestió del coneixement

3.3.3. SERVEIS DE L'OGACOMP DURANT LA TRANSFORMACIÓ DEL ACOMP

Durant la fase de transformació del ACOMP (sigui aquesta acotada en el temps o distribuïda durant la durada del contracte), l'empresa adjudicatària del servei serà l'encarregada de:

- Gestió de la planificació per cada grup del procés de transformació. Actuarà com una PMO (oficina de gestió de projectes), gestionant els projectes/iniciatives resultants de les propostes de transformació i/o millora que el servei ACOMP hagi proposat durant tant l'etapa de transformació com tota la fase d'execució. Aquesta funció pot ser assumida mitjançant el perfil de Gestió del Canvi o bé executada de forma diferent segons planificació organitzativa de l'equip. Els licitadors hauran de detallar a la seva proposta com proposen desenvolupar aquesta funció de PMO i quins recursos específics hi dedicaran.
- Desplegament dels processos definits durant la fase de transformació:
 - Gestió interna amb l'IMI
 - Gestió amb l'Ajuntament
 - Mantenir la relació i execució de funcions entre ACOMP i OGACOMP

3.3.4. SERVEIS DE L'OGACOMP DURANT L'EXECUCIÓ DEL ACOMP

Durant la fase d'execució del ACOMP, l'empresa adjudicatària del servei serà l'encarregada de:

- Govern de la correcta execució del ACOMP, vetllant pel correcte control i la qualitat dels indicadors, essent co-responsable que el ACOMP assoleixi els ANS del seu contracte. És responsabilitat de l'OGACOMP detectar situacions anòmales o causes que directa o indirectament afectin a la correcta prestació del ACOMP, aixecar riscos, comunicant-los a la Direcció del ACOMP de l'IMI, col·laborar amb l'empresa adjudicatària del ACOMP per a reconduir les situacions no desitjades i, en general, actuar com un factor d'assegurament de la qualitat del servei global.

Això s'haurà de fer pel servei en la seva globalitat i, de manera específica per a cadascun dels blocs principals de servei del ACOMP (suport remot d'atenció a l'usuari, suport tècnic i suport funcional).

- Supervisió, control i anàlisi d'ANS del ACOMP i dels OKRs i KPIs definits pel contracte (annex 13.2 OKRs i KPIs del contracte), assegurant la capacitat de mesura dels ANS, la qualitat de la informació, la versemblança de les dades i la rellevància d'aquestes durant tota la durada del contracte.



- Gestió del Quadre TIC i Gestió Integració de quadres de comandament del servei de LIdT.
- Supervisió, control i anàlisi de la facturació del servei ACOMP. Presentació de la informació revisada a la Direcció del ACOMP de l'IMI per a la seva aprovació. Detecció de discrepàncies, errors, desviacions i fets rellevants, i tractament amb la Direcció del ACOMP de l'IMI per a la presa de decisions. Gestió de l'aplicació de penalitzacions relacionades amb l'ACOMP.
- Assegurar l'estructura, la qualitat i el manteniment del coneixement del ACOMP, vetllant pel correcte ús i evolució de la base de dades de gestió de coneixement. Suport en l'estructuració del coneixement per facilitar el seu consum i maximitzar el valor aportat per aquest.
- Col·laborar amb l'ACOMP en les actuacions d'àmbit global, com ara projectes, auditories i altres.
- Col·laborar en la operativa diària de la cobertura territorial on la direcció de l'IMI requereixi un suport de manera puntual.
- Relació bilateral amb àrees IMI per a la coordinació del desplegament i l'execució del ACOMP i coordinació de tots els actors implicats en el ACOMP:
 - OTE – Coordinació per a la resolució de conflictes en les coordinacions entre equip ACOMP i altres, vetllant perquè tots els grups resolutors s'impliquin en el suport, la millora contínua i l'automatització de tasques.
 - SMO – Alineament, evolució i manteniment de les eines de gestió d'acord amb les necessitats del servei traslladades per l'OGACOMP, suport a la generació d'informació de gestió del contracte.
 - Direcció del Lloc de Treball - Planificació, Compres, Distribució: recollir de l'OGACOMP informació per a la planificació de subministraments, renovacions i instal·lacions. Aportar a la informació de totes aquestes iniciatives en marxa perquè es pugui preparar el servei ACOMP i governar les actuacions.
 - Acceptació de Serveis – coordinació per validar que els serveis relacionats amb el LIdT han estat acceptats a producció de forma completa i que estan estabilitzats (segons els criteris que es defineixin a tal efecte), per assegurar que no generen impacte negatiu en el servei per necessitar suport en excés
 - Propietaris processos (Incidències, Peticions, Configuracions CMDB, Acceptació Serveis...) – Vetllar pel correcte seguiment dels processos per part de tots els actors involucrats (ACOMP, Instal·lacions, N3, Referents de Sector i afins, Referents de Servei, Responsables de Client, Referents de Territori...), fent una supervisió i control exigents i proactius.
 - ACOMP: govern del servei prestat per l'empresa adjudicatària, amb l'autoritat delegada per la Direcció del ACOMP de l'IMI.



- Direccions de Telco, Seguretat i altres IMI: col·laboració i suport per recollir requisits, gestionar activitats conjuntes d'aquests equips i el ACOMP, coordinació i lideratge d'iniciatives de millora conjuntes...
- Governança (Lot1) del LldT: coordinació de les funcions de governança dels diferents contractes i serveis en l'entorn del LldT
- Taules de serveis: participació, suport a la Direcció del ACOMP de l'IMI i a la Direcció de Tecnologia en les diferents taules de serveis de l'IMI.
- Altres proveïdors (contractes de subministrament d'equipament LldT, instal·lació d'equipament LldT, manteniment d'aplicacions, altres Lots contracte LldT, etc.)
- Suport a la Direcció del ACOMP de l'IMI en les reunions del ACOMP, amb la resta de l'IMI i l'Ajuntament, redacció d'actes i informes de les reunions i suport la presa de decisions, etc.
- Participació en els comitès de gestió de crisis del ACOMP a petició de l'IMI.
- Assegurament de la qualitat i millora del servei ACOMP:
 - Propostes de millora, execució d'activitats pròpies i direcció d'actuacions realitzades per l'empresa adjudicatària del ACOMP per a l'assegurament i millora de la qualitat del servei ACOMP
 - Propostes de millora i execució d'activitats per a l'evolució i perfeccionament dels informes i memòries
 - Propostes de millora i execució d'activitats per a l'evolució i perfeccionament del model de control i assegurament de la qualitat del ACOMP
 - Propostes per a l'evolució i optimització de la prestació del servei ACOMP (estructura organitzativa, organització de funcions, processos de gestió, relacions amb altres contractes i actors...).
 - Direcció, supervisió i suport de les iniciatives de millora contínua del servei proposades i executades pel ACOMP.
 - Propostes d'evolució i millora de les eines de gestió del servei ACOMP i, en general, de la gestió del LldT. Suport a la direcció dels projectes d'evolució i transformació associats.
- Anàlítica de dades
 - Anàlisi exhaustiu de la informació del ACOMP (operativa, volumetries, tendències, incidències i activitats recurrents, problemes repetitius, etc.) per detectar:
 - Aspectes de millora del servei ACOMP
 - Possibilitats de generar eficiències en el ACOMP
 - Àmbits on aplicar automatització en el serveis del ACOMP i, en general, en l'àmbit del LldT



- Comportaments no desitjats de l'equip ACOMP
- Comportaments a resoldre de la resta d'actors del ACOMP
- Discrepàncies, errors o comportaments i impactes no desitjats en la facturació del servei ACOMP
- Aplicació de tècniques analítiques per tal de generar detalls i conclusions que permetin la presa de decisions a la Direcció del ACOMP de l'IMI i la resta de responsables de l'IMI per a l'evolució del ACOMP en quant a:
 - Model de gestió
 - Model organitzatiu
 - Model de facturació
 - Relació amb altres àrees IMI
 - Relació amb Ajuntament (usuaris, organismes)
- Gestió del canvi:
 - Planificació, gestió i execució d'activitats pròpies de comunicació, conscienciació i suport als actors implicats en el desplegament del ACOMP (usuaris, responsables d'organismes de l'Ajuntament, direcció i responsables d'àrees IMI, altres proveïdors...) orientades a facilitar l'adopció del nou model d'acompanyament i resoldre impediments, i govern i supervisió de l'execució del pla de gestió del canvi del ACOMP.
 - Suport a la Direcció del ACOMP de l'IMI i a la resta de la direcció de l'IMI en la generació de material (documents executius, presentacions, informes...) necessari per a l'explicació del ACOMP a l'Ajuntament (característiques, beneficis, impacte, costos, implicacions, etc.).
 - Recollir inquietuds y retroalimentació de personal clau de l'Ajuntament i de l'IMI relacionades amb el desplegament del ACOMP per establir o millorar les estratègies de comunicació del ACOMP.
 - Coordinació territorial in-situ de problemàtiques de l'àmbit ACOMP i amb tercers involucrats.
 - Suport i coordinació territorial de les activitats de suport funcional que realitza la figura del referent territorial a l'Ajuntament de Barcelona.

3.3.5. SERVEIS DE GESTIÓ DE L'OGACOMP

L'empresa adjudicatària de l'OGACOMP ha d'assumir funcions relacionades amb la gestió dels serveis que presta, d'acord amb les directrius de l'IMI i de manera que asseguri el compliment dels requisits de la licitació. Entre altres:



3.3.5.1. ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT

- Anàlisi d'incompliments dels ANS, causes i factors concurrents que afecten a la qualitat del servei, tendències...
- Gestió de les accions correctives associades a garantir el compliment dels ANS.
- Millora i propostes d'optimització de l'activitat, l'organització del servei i la relació amb l'IMI i el servei ACOMP
- Elaborar i executar enquestes per avaluar la satisfacció de l'IMI respecte al servei OGACOMP.
- Garantir la gestió de la qualitat i continuïtat del servei.
- Escalar als responsables de servei de forma pro-activa qualsevol circumstància significativa que potencialment pugui afectar a la qualitat dels serveis lliurats per l'OGACOMP.
- Millora continua i detecció de noves necessitats.
- Suport en l'establiment de metodologies de gestió del servei.

3.3.5.2. SERVEIS DE MANTENIMENT DE LA INFORMACIÓ DE GESTIÓ

- Manteniment de la informació de gestió de l'OGACOMP.

3.3.5.3. COORDINACIÓ AMB ALTRES ACTORS

- Participació amb els òrgans de govern de l'IMI i els comitès de seguiment.
- Gestió de casuístiques excepcionals no procedimentades.
- Participar en la millora de la implicació i la comunicació de tots els actors involucrats en els fluxos de gestió del servei.

3.3.5.4. ADAPTACIÓ DEL SERVEI

- Participació en iniciatives de millora i automatització de processos, procediments i serveis de l'OGACOMP.
- Gestió continuada dels recursos necessaris, la seva distribució, ubicació i assignacions, per garantir les necessitats del servei segons aquestes evolucionin durant el contracte.

3.3.5.5. INFORMES

- Mesura dels ANS del servei OGACOMP i seguiment del compliment
- Generació d'informes de seguiment
 - Informes setmanals, mensuals i anuals amb la quantificació de l'activitat de l'OGACOMP.

L'informe mensual i anual tindrà dues versions, la detallada i l'executiva. La versió executiva serà un resum de l'informe detallat que es descriu a continuació.



- Elaboració del butlletí periòdic de projectes i fets rellevants

És obligació de l'adjudicatari la presentació de tots els informes mensuals abans de dia 5 del mes immediatament posterior, o el primer dia laborable següent, cas que el dia 5 fos no laborable.

Els models d'informes es definiran conjuntament en el període d'implantació i es lliuraran en format digital per al seu tractament.

Independentment que l'adjudicatari presenti els seus models d'informes de gestió tipus o estàndard, l'IMI es reserva el dret de definir en cada moment el tipus d'informe que requereixi i la forma de presentació.

- Suport a l'IMI per a l'estructuració i tractament de la informació necessària per a la generació dels informes
- Elaboració de la memòria anual del servei

3.3.5.6. PLANIFICACIÓ, SEGUIMENT I CONTROL DEL SERVEI

- Interlocució única amb el responsable del contracte per part de l'IMI.
- Planificació en base a una prioritització acordada prèviament amb l'IMI.
- Gestió i assignació de recursos al servei per garantir la correcta execució del contracte.
- Resolució de problemes, discrepàncies i conflictes.
- Avaluació de la qualitat del servei en base a l'acompliment dels acords de nivell de servei.
- Auditoria interna

3.3.6. MILLORES AL SERVEI

Es valorarà subjectivament les propostes dels licitadors que incorporin millores sobre els requisits del plec adreçades a millorar la qualitat en la prestació dels serveis i que fomentin la bona governança del ACOMP pel que fa a: consecució d'objectius i beneficis esperats del ACOMP, millora de la maduresa de l'IMI i del ACOMP, reducció de l'impacte associat al canvi provocat a l'Ajuntament per la transformació del model.

Aquestes millores podran ser o incloure eines, metodologies, personal específic o altres elements, com ara (a tall d'exemple no limitatiu ni amb caràcter prioritari):

- Mecanismes de govern, control i supervisió del ACOMP
- Solucions de millora del coneixement
- Mecanismes de col·laboració entre els actors (IMI, ACOMP, altres contractes...)
- Mecanismes per automatitzar i millorar l'operativa del servei OGACOMP



4. MODEL ORGANITZATIU, DE RELACIÓ I DE GOVERN

4.1. RECURSOS DEL CONTRACTE – ACOMP (Lot 1)

La prestació del servei ha de ser proporcionada amb l'estructura i els recursos humans necessaris per poder donar el servei amb garanties d'èxit durant totes les fases del contracte, donant resposta a les funcions del servei i als diferents processos a realitzar descrits en el capítol 3.2. Descripció dels Serveis ACOMP (Lot 1).

Per aquesta raó es preveu la necessitat de diferents perfils multidisciplinaris en l'equip de servei i una organització suficientment flexible que permeti cobrir, de manera òptima, la totalitat de les funcions del servei.

L'adjudicatari dimensionarà l'equip de la forma que consideri més adient per l'acompliment de totes les tasques previstes amb la qualitat i terminis exigits. No obstant això, l'IMI exigeix que l'equip de treball dels serveis operatius (segons el detall de perfils de l'apartat 4.1.2. Perfils de l'equip de treball dels serveis operatius) estigui compost per un mínim de 68 FTEs (Full Time Equivalent), que equival al 85% dels FTEs que en l'actualitat presten els diferents serveis equivalents.

L'adjudicatari, per assegurar la qualitat del suport en la posada en producció de nous serveis i aplicacions de gran impacte, dimensionarà el seus recursos a disposició de l'IMI perquè una vegada formats per l'IMI en els aspectes específics de les noves aplicacions i serveis, proporcionin aquest suport.

Malgrat tot l'anterior, l'IMI considera necessari i exigirà que s'acompleixin les especificacions per cadascun dels rols detallats a continuació.

4.1.1. PERFILS DE L'EQUIPS DE TREBALL DE GESTIÓ DEL SERVEI ACOMP

La descripció dels perfils principals imprescindibles és la següent:

4.1.1.1. *Director del CONTRACTE*

Exerceix la responsabilitat màxima de la correcta execució del contracte per part de l'adjudicatari. El seu perfil ha de ser el de la gestió i direcció de contractes en l'àmbit de serveis d'acompanyament a l'usuari, i disposar de titulació d'Enginyer superior o tècnic en Informàtica de Sistemes o Gestió o enginyer superior o tècnic en Telecomunicacions o qualsevol titulació universitària d'enginyer o enginyer tècnic que es consideri equivalent.

- Experiència mínima de quatre anys realitzant les funcions requerides del perfil.

4.1.1.2. *Responsable GLOBAL DELS SERVEIS DEL ACOMP (SERVICE MANAGER):*

Té la responsabilitat de garantir el correcte funcionament dels serveis del contracte i gestionar a tot l'equip del servei. Tindrà dedicació exclusiva al contracte.

- Experiència mínima de vuit anys en aquest rol en serveis similars a l'objecte del contracte.



- Enginyer superior o tècnic en Informàtica de Sistemes o Gestió o enginyer superior o tècnic en Telecomunicacions o qualsevol titulació universitària en l'àmbit de les ciències (matemàtiques, física, biologia...) i l'economia que es consideri equivalent (en el mateix nivell MECE).
- Certificació mínima ITIL v4 Specialist Create, Deliver and Support; o ITIL v4 Practitioner Incident Management; o ITIL v4 Practitioner Service Desk; o ITIL v3 Operational Support and Analysis, o altre de nivell Specialist o Practitioner d'ITIL.

4.1.1.3. Responsable de QUALITAT

Té la responsabilitat de garantir la mesura de forma contínua envers l'estat del servei i el grau de satisfacció de l'usuari final en relació al servei prestat. Alta capacitat d'identificació de situacions anòmales a través de la lectura de valors de paràmetres de servei i indicadors, gran rigor i seguretat en el reporting, atès que els seus informes són la base per a l'anàlisi del servei i l'aplicació de la millora contínua. El seu perfil ha de ser el d'un consultor sènior en monitoratge i control del servei, i gestió excel·lent de la satisfacció de l'usuari final en la gestió de les queixes, enquestes de satisfacció, i gestió de l'expectativa de l'usuari final.

- Enginyer superior o tècnic en Informàtica de Sistemes o Gestió o enginyer superior o tècnic en Telecomunicacions o qualsevol titulació universitària en l'àmbit de les ciències (matemàtiques, física, biologia...) i l'economia que es consideri equivalent (en el mateix nivell MECE).
- Experiència mínima de quatre anys (en els darrers cinc) en aquest rol.
- Certificació mínima ITIL Foundations.

4.1.1.4. Responsable de GESTIÓ DEL CANVI

Té la responsabilitat de liderar, gestionar i vetllar per l'èxit de la transformació que implica el ACOMP, proposant, planificant i executant les accions de gestió del canvi necessàries i amb tots els actors involucrats

Cal que tingui una alta capacitat d'identificació de necessitats i preocupacions dels col·lectius en l'abast del ACOMP, així com alta empatia, capacitat de resolució de conflictes, esperit de servei i coneixement de metodologies i eines de gestió del canvi.

- El perfil, com a mínim, és d'un Tècnic mig i/o Cicle Formatiu Grau Superior/Mig en enginyeria de sistemes, informàtica, i/o telecomunicacions.
- Experiència mínima de quatre anys (en els darrers cinc) en aquest rol.
- Certificació mínima ITIL Foundations.

4.1.1.5. Responsable de MILLORA CONTÍNUA

Assumirà les funcions necessàries per l'optimització del servei, dels processos i procediments de gestió del servei, així com altres elements que contribueixin a assolir els objectius del contracte.



- El perfil, com a mínim, és d'un Tècnic mig i/o Cicle Formatiu Grau Superior/Mig en enginyeria de sistemes, informàtica, i/o telecomunicacions.
- Experiència mínima de quatre anys (en els darrers cinc) en aquest rol.
- Certificació mínima Lean IT Foundations.

4.1.1.6. Responsable de GESTIÓ DEL CONEIXEMENT

Assumirà les funcions necessàries per l'optimització del servei, dels processos i procediments de gestió del servei, així com altres elements que contribueixin a assolir els objectius del contracte.

- El perfil, com a mínim, és d'un Tècnic mig i/o Cicle Formatiu Grau Superior/Mig en enginyeria de sistemes, informàtica, i/o telecomunicacions.
- Experiència mínima de quatre anys (en els darrers cinc) en aquest rol.
- Certificació mínima ITIL Foundations.

4.1.2. PERFILS DE L'EQUIP DE TREBALL DELS SERVEIS OPERATIUS

4.1.2.1. Coordinador del servei de SUPORT D'ATENCIÓ A L'USUARI

És el responsable immediat del servei remot d'atenció a usuari que vetllarà i supervisarà perquè l'equip de treball del servei de suport remot del ACOMP dugui a terme les funcions i les tasques que recauen sota la seva responsabilitat. Estarà dedicat en exclusiva al contracte.

- Supervisar les tasques de gestió d'incidències i peticions transversals, garantint l'execució dels procediments multi proveïdors definits. Atès que el SAU disposarà de gran visibilitat sobre altres activitats que es duren a terme en les infraestructures de l'IMI, tindrà la responsabilitat de detectar qualsevol situació fora del comú en el servei prestat per la resta de proveïdors desvetllant d'aquesta manera necessitats, mancances i oportunitats de millora que puguin existir.
- Coordinar les funcions d'Atenció a Usuaris (Nivell 1): té la responsabilitat de realitzar la coordinació de la funció d'Atenció a l'Usuari de primer nivell.
- Coordinar les funcions de Suport Expert a Usuaris (Nivell 2): té la responsabilitat de realitzar la coordinació de la participació de tot l'equip del SAU en les següents funcions: gestió de les incidències, gestió de les peticions, gestió de les consultes, gestió de les queixes, gestió d'esdeveniments de caràcter excepcional, crisis i talls de servei, suport a la gestió de canvis, gestió de la configuració i suport a la gestió de problemes.
- Responsable perquè el servei d'atenció a l'usuari dugui a terme la gestió extrem a extrem dels processos de gestió d'incidències, peticions i consultes, i procediments multi proveïdor definits, per tant s'haurà de responsabilitzar de la correcta gestió dels grups d'escalat de 3er nivell o dels proveïdors que puguin intervenir.



Aquest perfil correspon al d'un cap/coordinador de servei amb experiència en la gestió i l'operació de serveis d'atenció a usuaris amb alta capacitat resolutòria, en àmbits d'alta volumetria i alta diversificació de serveis, en la gestió d'equips de treball multidisciplinaris, i en el tracte amb el client i amb els usuaris d'alt nivell de negoci. També cal que disposi d'àmplia experiència en la gestió de processos i en la gestió d'equips de treball multidisciplinaris, així com en la relació amb proveïdors, en el tracte amb el client i amb els usuaris d'alt nivell de negoci, així com tenir coneixements del mercat i les tecnologies necessàries per poder realitzar una correcta prestació del servei.

- El perfil, com a mínim, és d'un Tècnic mig i/o Cicle Formatiu Grau Superior/Mig en enginyeria de sistemes, informàtica, i/o telecomunicacions.
- Experiència mínima de 4 anys (en els darrers cinc) en aquest rol i en les funcions definides per al perfil
- Com a mínim ha de disposar de certificació ITIL Foundations.

4.1.2.2. Agents de SUPORT D'ATENCIÓ A L'USUARI (NIVELL 1):

Són el primer nivell de contacte amb l'usuari i tenen les següents funcions:

- Registre, seguiment i tancament de les incidències, i consultes sobre l'eina de gestió de processos designada per suportar el servei.
- Resolució de consultes, peticions de servei i incidències que corresponen al seu àmbit d'actuació en 1er nivell, escalat a 2on nivell del servei del SAU o a altres proveïdors involucrats, de tot allò que no es pugui resoldre en primer nivell perquè no es disposen de procediments a aplicar o perquè la solució aplicada no ha funcionat.
- Seguiment de les peticions, consultes i incidències que no hagin estat resoltes en el primer contacte o a través del Portal d'Autoservei per mantenir informat a l'usuari final de la seva evolució i previsió de finalització.
- Inventariat o escalat de la gestió de l'inventari dels elements de la CMDB segons les responsabilitats definides.
- Registre i escalat a la coordinació del servei del SAU de les queixes reportades per l'usuari final relacionades amb el servei prestat de qualsevol dels proveïdors involucrats.
- Responsables de la comunicació amb l'usuari.

El seu perfil correspon a un tècnic de nivell mig o superior (Cicle Formatiu de Grau Mig o Superior) que disposa d'experiència i formació en els processos d'atenció al client (Service Desk), atenent a col·lectius d'usuaris de serveis TIC relacionats amb el LIdT

- Experiència mínima d'un any en les funcions pròpies d'aquest rol
- Recomanable certificació ITIL Foundations



4.1.2.3. Perfil d'agents experts de SUPORT D'ATENCIÓ A L'USUARI (NIVELL 2):

És el segon nivell d'experts en l'atenció a l'usuari i tenen les següents funcions:

- Resolució de les incidències o execució de les peticions, que per manca de coneixement o d'instruccions no ha estat possible resoldre en un primer nivell o que no disposen de procediment operatiu proporcionat per un grup resolutor dins l'àmbit de serveis a cobrir en l'entorn del lloc de treball. Ha de tenir capacitat de resolució tècnica i funcional complexa amb les eines de gestió remota necessàries. També ha de tenir capacitat d'anàlisi i investigació per tal d'estandarditzar determinats procediments i poder-los traslladar a primer nivell.
- Detecció proactiva/reactiva de problemes en base a l'anàlisi de les incidències tractades per part del SAU tant en l'àmbit en què té responsabilitats de resolució com en el d'altres proveïdors. També inclou el seguiment de la seva evolució i la comunicació cap a primer nivell de la seva existència confirmada i comunicació a l'oficina tècnica d'exploració de l'IMI.
- Inventariat o escalat de l'inventari dels elements de la CMDB dels quals siguin responsables dins del servei en què estan situats.
- Suport a la gestió de canvis: l'Atenció a usuaris de 1er nivell, ha d'estar informat de la realització i de l'impacte en el servei dels diferents canvis aplicats a les diferents estructures de l'Ajuntament de Barcelona. La raó és que ha de vetllar per mantenir informat a l'usuari final de forma eficient i estar alerta per poder detectar possibles incidències derivades de la seva execució. És responsabilitat seva garantir la coordinació i comunicació cap al primer nivell i la detecció de possibles incidències relacionades amb la seva execució.

El seu perfil correspon a un tècnic de nivell mitjà/alt (Cicle Formatiu Grau Mig o Superior) amb capacitat d'anàlisi rigorosa, redacció de documentació, capacitat tecnològica elevada en els elements i serveis que componen el LIdT, flexibilitat i adaptació a noves situacions i canvis en les prioritats, coneixement detallat dels processos i la gestió operativa del servei per tal de poder ser rigorós en la seva aplicació

- Ha d'acreditar com a mínim 2 anys d'experiència en les funcions d'aquest perfil
- Recomanable certificació ITIL Foundations.

4.1.2.4. Coordinador del servei de SUPORT TÈCNIC

És el responsable immediat del servei de suport de camp que vetllarà i supervisarà perquè l'equip de treball del servei de suport tècnic de camp del ACOMP dugui a terme les funcions i les tasques que recauen sota la seva responsabilitat.

- Supervisar les tasques de gestió d'incidències i peticions que calgui resoldre presencialment, garantint l'execució dels procediments definits.
- Coordinar les funcions de suport presencial i els tècnics que les realitzen, vetllant per la qualitat, el compliment de compromisos, dates, comunicació entre les parts involucrades, etc.



- Responsable del servei de suport tècnic presencial extrem a extrem, incloent la coordinació amb tercers per a les actuacions multi-proveïdor, amb les àrees de l'IMI i amb els usuaris i els seus responsables quan sigui adient per a l'execució dels treballs.

Aquest perfil, amb dedicació exclusiva al servei, correspon al d'un cap/coordinador de servei amb experiència en la gestió i l'operació de serveis de suport tècnic de camp amb alta capacitat resolutòria, en àmbits d'alta volumetria i alta diversificació de serveis, en la gestió d'equips de treball tècnics amb itinerància, i en el tracte amb el client i amb els usuaris d'alt nivell de negoci.

També cal que disposi d'àmplia experiència en la gestió de processos i en la gestió d'equips de treball multidisciplinaris, així com en la relació amb proveïdors, en el tracte amb el client i amb els usuaris d'alt nivell de negoci, així com tenir coneixements del mercat i les tecnologies necessàries per poder realitzar una correcta prestació del servei.

- El perfil, com a mínim, és d'un Tècnic mig i/o Cicle Formatiu Grau Superior/Mig en enginyeria de sistemes, informàtica, i/o telecomunicacions.
- Experiència mínima de 4 anys (en els darrers cinc) en aquest rol i en les funcions definides per al perfil
- Com a mínim ha de disposar de certificació ITIL Foundation.

4.1.2.5. Tècnics de SUPORT TÈCNIC

Són els tècnics especialitzats en suport de camp del Lloc de Treball, presencial resident o itinerant, amb les següents funcions:

- Suport presencial, manteniment, substitució i reparació de l'equipament de lloc de treball homologat i perifèrics associats
- Instal·lació d'equipament (estacions de treball de substitució i impressores) tant d'elements de maquinari com de programari de l'estació de treball, impressora i perfil d'usuari, incloent ofimàtica i aplicacions, des del principi fins que l'equipament estigui operatiu i l'usuari el pugui utilitzar de forma completa.
- Restauració de les dades d'usuari com a conseqüència de la reinstal·lació de l'equip (l'usuari és responsable de proveir-les), de forma que l'EdT quedi completament configurada per al seu ús (maqueta, aplicacions, dades), si cal amb suport del suport funcional.
- Resolució de peticions i incidències de l'usuari quan calgui presencialitat.
- Suport en petits projectes, participant, juntament amb els grups de suport remot i altres equips de l'IMI o tercers, en petits projectes d'instal·lació o trasllat d'elements del lloc de treball (per exemple, instal·lació d'estacions de treball, trasllat d'impressores entre edificis per canvis d'ubicació d'àrees de l'Ajuntament).



- Logística de trasllat d'equipaments, recanvis i altre material, gestió de la garantia dels equips de Lloc de Treball, control de recanvis, preparació i destrucció dels equips i perifèrics hardware.

El perfil és el d'un Tècnic mig i/o Cicle Formatiu Grau Superior/Mig en enginyeria de sistemes, informàtica, i/o telecomunicacions.

- Experiència mínima de tres anys (en els darrers cinc) les funcions requerides pel perfil.
- Coneixements i experiència en les tecnologies pròpies dels serveis i plataformes associades al lloc de treball.

4.1.2.6. Coordinador del servei de SUPORT FUNCIONAL

Aquest perfil, amb dedicació exclusiva al contracte, correspon al d'un cap/coordinador de servei amb experiència en la gestió i l'operació de serveis de suport funcional de camp amb alta capacitat resolutòria, en àmbits d'alta volumetria i alta diversificació de serveis, en la gestió d'equips de treball de suport funcional, i en el tracte amb el client i amb els usuaris d'alt nivell de negoci. També cal que disposi d'àmplia experiència en la gestió de processos i en la gestió d'equips de treball multidisciplinaris, així com en la relació amb proveïdors, en el tracte amb el client i amb els usuaris d'alt nivell de negoci, així com tenir coneixements del mercat i les tecnologies necessàries per poder realitzar una correcta prestació del servei.

- El perfil, com a mínim, és d'un Tècnic mig i/o Cicle Formatiu Grau Superior/Mig en enginyeria de sistemes, informàtica, i/o telecomunicacions.
- Experiència mínima de quatre anys (en els darrers cinc) en aquest rol i en les funcions definides per al perfil
- Com a mínim ha de disposar de certificació ITIL Foundation.

4.1.2.7. Tècnics de SUPORT FUNCIONAL

Són els responsables d'acompanyar els usuaris de l'Ajuntament en per resoldre problemes de caire funcional en l'ús del seu Lloc de Treball TIC. Això inclou:

- Suport funcional presencial als usuaris per a la utilització de l'entorn de treball TIC (PC, portàtil, dockstation, aparells de videoconferències impressora, telèfon fixe/mòbil, smartphone, tauletes), tant en mode presencial (resident o itinerant) com en mode de treball a distància emprant les diferents tecnologies existents i/o futures d'accés remot sobre la maqueta corporativa (en evolució al Modern Digital Workplace) basada en programari llicenciat, i/o POVI/RemoteAPP (virtualització d'alguna plataforma de les anteriors), fent èmfasi especial en el sistema operatiu, aplicacions, eines col·laboratives i les eines ofimàtiques habituals més utilitzades en l'estació de treball (client correu, aplicacions edició documents i eines videoconferència i/o col·laboració), per a la realització de la feina diària. L'ajuda pot



estar motivada per diferents raons: implantació de noves eines o versions de les eines existents, falta de coneixement de l'eina, etcètera.

- Suport de proximitat i cortesia als usuaris considerats VIP dins l'Ajuntament (alcalde, tinent d'alcalde, regidors i gerents), fent èmfasi especial en l'entorn específic de lloc de treball TIC (PC, portàtil, dockstation, equips de videoconferència, tauleta, impressora, telèfon fixe/smartphone)/ BYOD (propri dispositiu); tenint en compte la tipologia d'accessibilitat i de disponibilitat d'aquests usuaris.
- Suport i acompanyament en la implantació i la planificació dels projectes TIC en el territori, així com la interlocució pel bon funcionament dels serveis entre IMI-Ajuntament, i la planificació territorial TIC.
- Suport en petits projectes, participant, juntament amb els grups de suport remot i altres equips de l'IMI o tercers, en petits projectes d'instal·lació o trasllat d'elements del lloc de treball (per exemple, instal·lació d'estacions de treball, trasllat d'impressores entre edificis per canvis d'ubicació d'àrees de l'Ajuntament).
- Participar en generar ecosistemes de coneixement per als diferents components del servei, que redunda en generació de materials d'autoaprenentatge o ajuda a l'usuari final, per enfocar com solucionar un problema que hagi pogut esdevenir, i/o obtenir procediments de bon ús en les eines corporatives associades al Lloc de Treball.

Aquest perfil, amb dedicació exclusiva al contracte, és el d'un Tècnic mig i/o Cicle Formatiu Grau Superior/Mig, Diplomatura o enginyeria en informàtica o telecomunicacions.

- Experiència mínima, durant els darrers 8 anys, de 5 anys en activitats de suport a usuaris en l'entorn del Lloc de Treball, incloent accions formatives, en presencial (100%) a les oficines del client.
- Suport en el desplegament de com a mínim un projecte de gestió del canvi associats al Lloc de Treball
- Coneixements i experiència en les tecnologies pròpies dels serveis i plataformes associades al lloc de treball.

4.1.3. REQUISITS GENERALS DELS PERFILS ASSIGNATS AL CONTRACTE

Tot l'equip involucrat en aquest servei ha d'utilitzar el català com a idioma per a la documentació, construcció dels sistemes d'informació, presentació d'informació, suport a l'usuari final i atenció telefònica.

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

Tots els tècnics hauran d'haver seguit un curs d'atenció telefònica i comunicació amb l'usuari final. L'IMI podrà demanar proves sobre el seu coneixement dels serveis i l'organització TI de l'IMI i dels processos i procediments d'atenció a usuaris.

El 75% dels tècnics del Centre de Serveis, Atenció a l'usuari de 1er i 2on nivell hauran de disposar del nivell C de Català.



Tot el personal designat per part de l'adjudicatari a prestar el servei, a excepció del gestor del contracte, hauran de tenir dedicació exclusiva per l'IMI.

4.1.4. DIMENSIONAMENT MÍNIM DE L'EQUIP DE SERVEI

El licitador serà responsable de dimensionar l'equip de servei sota la seva responsabilitat per a complir amb tots els requisits i condicions d'execució del contracte, amb la màxima qualitat exigida i la flexibilitat necessària per a prestar el servei objecte del contracte.

No obstant això, s'estableix un mínim de recursos dedicats al servei per assegurar la qualitat d'aquest. Aquest dimensionament mínim que es mostra a la següent taula, és del 85% de l'equip actual (excepte per la part de servei suport presencial funcional que és el 100% del dimensionament actual):

ELEMENTS DE SERVEI	DIMENSIONAMENT MÍNIM ACOMP (FTE)
Gestió global i coordinació del servei	1 SM, 3 COOR, 4 RESP (qualitat, canvi, millora contínua, coneixement)
Servei Suport Remot	12 N1 + 13 N2
Servei Suport Presencial Tècnic	8 SPTE
Servei Suport Presencial Funcional	27 SFUN

En la seva oferta el licitador detallarà l'equip de servei, indicant quants recursos de cada perfil i per a cada funció assignarà al contracte.

4.2. RECURSOS DEL CONTRACTE – OGACOMP (Lot 2)

La prestació del servei ha de ser proporcionada amb l'estructura i els recursos humans necessaris per poder donar el servei amb garanties d'èxit durant totes les fases del contracte, donant resposta a les funcions del servei i a les diferents activitats a realitzar descrites en el capítol 3.3. Descripció dels Serveis OGACOMP (Lot 2).

Per aquesta raó es preveu la necessitat de diferents perfils multidisciplinaris en l'equip de servei i una organització suficientment flexible que permeti cobrir, de manera òptima, la totalitat de les funcions del servei.

L'adjudicatari dimensionarà l'equip de la forma que consideri més adient per l'acompliment de totes les tasques previstes amb la qualitat i terminis exigits. No obstant això, l'IMI exigeix que l'equip de treball de l'OGACOMP estigui compost per un mínim de 7 FTEs (Full Time Equivalent).

Malgrat això, l'IMI considera necessari i exigirà que s'acompleixin les especificacions per cadascun dels rols detallats a continuació.

4.2.1. PERFILS DE L'EQUIPS DE TREBALL DE GESTIÓ DEL SERVEI OGACOMP

La descripció dels perfils principals imprescindibles és la següent:



4.2.1.1. Director del CONTRACTE

Exerceix la responsabilitat màxima de la correcta execució del contracte per part de l'adjudicatari. El seu perfil ha de ser el de la gestió i direcció de contractes en l'àmbit de serveis d'acompanyament a l'usuari, i disposar de titulació d'Enginyer superior o tècnic en Informàtica de Sistemes o Gestió o enginyer superior o tècnic en Telecomunicacions o qualsevol titulació universitària d'enginyer o enginyer tècnic que es consideri equivalent.

- Experiència mínima de quatre anys realitzant les funcions requerides del perfil.

4.2.1.2. Responsable GLOBAL DELS SERVEIS DE L'OGACOMP (SERVICE MANAGER):

Té la responsabilitat de garantir el correcte funcionament dels serveis del contracte i gestionar a tot l'equip del servei.

- Experiència mínima de vuit anys en aquest rol en serveis similars a l'objecte del contracte.
- Titulació d'Enginyer superior o tècnic en Informàtica de Sistemes o Gestió o enginyer superior o tècnic en Telecomunicacions o qualsevol titulació universitària d'enginyer o enginyer tècnic que es consideri equivalent.
- Certificació mínima ITIL v4 Specialist Create, Deliver and Support; o ITIL v4 Practitioner Incident Management; o ITIL v4 Practitioner Service Desk; o ITIL v3 Operational Support and Analysis, o altre de nivell Specialist o Practitioner d'ITIL.
- Formació acreditable en marcs de referència per a la governança TIC (CobiT o similar).

4.2.1.3. Responsables del GOVERN DELS SERVEIS ACOMP

Tenen la responsabilitat de supervisar i garantir la mesura de l'estat del servei ACOMP i el grau de qualitat, adherència a la metodologia de gestió, els processos marcats per l'IMI i els requisits del contracte de la prestació del ACOMP, pels serveis de suport remot d'atenció a usuaris, el suport tècnic i el suport funcional, a més dels serveis transversals.

Amb alta capacitat d'identificació de situacions anòmales a través de la lectura de valors de paràmetres de servei i indicadors, gran rigor i seguretat en el reporting, atès que els seus informes són la base per a l'anàlisi del servei i l'aplicació de la millora contínua. El seu perfil ha de ser el d'un consultor sènior en monitoratge i control del servei, i gestió excel·lent de la satisfacció de l'usuari final en la gestió de les queixes, enquestes de satisfacció, i gestió de l'expectativa de l'usuari final.

- El perfil, com a mínim, és d'un Tècnic mig i/o Cicle Formatiu Grau Superior/Mig en enginyeria de sistemes, informàtica, i/o telecomunicacions.
- Certificació mínima ITIL v4 o v3 Foundations.
- Experiència mínima de quatre anys (en els darrers cinc) en aquest rol.



4.2.1.4. Responsable de GESTIÓ DEL CANVI I DEL CONEIXEMENT

Té la responsabilitat de preparar, governar i recolzar, envers l'IMI i l'Ajuntament, l'èxit del canvi associat a la transformació que implica el ACOMP, proposant, planificant, governant, gestionant i executant (segons pertoquei) les accions de gestió del canvi necessàries i amb tots els actors involucrats.

Cal que tingui una alta capacitat d'identificació de necessitats i preocupacions dels col·lectius en l'abast del ACOMP, així com alta empatia, capacitat de resolució de conflictes, esperit de servei i coneixement de metodologies i eines de gestió del canvi.

Haurà de disposar de coneixements i experiència en iniciatives de gestió del coneixement orientades a la millora de serveis TIC.

- Enginyer superior o tècnic en Informàtica de Sistemes o Gestió o enginyer superior o tècnic en Telecomunicacions o qualsevol titulació universitària en l'àmbit de les ciències (matemàtiques, física, biologia...) i l'economia que es consideri equivalent.
- Experiència mínima de quatre anys (en els darrers cinc) en aquest rol.
- Certificació mínima ITIL Foundations.

4.2.1.5. Responsable de QUALITAT I ANALÍTICA DE DADES

Assumirà les funcions necessàries per governar i dirigir l'optimització del servei ACOMP en col·laboració amb l'empresa adjudicatària del ACOMP, dels processos i procediments de gestió del servei en col·laboració amb les diferents àrees de l'IMI (Direcció de Tecnologia, SMO, OTE, Acceptació de Serveis, LIdT...), del propi model d'acompanyament en col·laboració amb la Direcció del ACOMP de l'IMI, així com altres elements que contribueixin a garantir l'assoliment dels objectius del ACOMP.

Realitzarà un ús intensiu de tècniques d'anàlisi de dades per estudiar tendències, detectar patrons i punts de millora, comportaments anòmals, efectes positius o no desitjats i qualsevol altre element que permeti generar conclusions i facilitar la presa de decisions pel govern del ACOMP.

- Enginyer superior o tècnic en Informàtica de Sistemes o Gestió o enginyer superior o tècnic en Telecomunicacions o qualsevol titulació universitària en l'àmbit de les ciències (matemàtiques, física, biologia...) i l'economia que es consideri equivalent.
- Formació acreditable en PowerBI, Data Science, analítica de dades o similar.
- Experiència mínima de quatre anys (en els darrers cinc) en aquest rol.
- Certificació mínima Lean IT Foundations.

4.2.1.6. Responsable de GOVERN DELS ANS I LA FACTURACIÓ

Assumirà les funcions necessàries per assegurar el correcte control de la prestació i la facturació del servei ACOMP, donant suport a la Direcció del ACOMP de l'IMI en aquestes



àrees, i col·laborant amb les diferents àrees de l'IMI (SMO, Administració) segons correspongui per garantir que els contracte ACOMP es desenvolupa de manera adequada.

- Enginyer superior o tècnic en Informàtica de Sistemes o Gestió o enginyer superior o tècnic en Telecomunicacions o qualsevol titulació universitària en l'àmbit de les ciències (matemàtiques, física, biologia...) i l'economia que es consideri equivalent.
- Experiència mínima de quatre anys (en els darrers cinc) en aquest rol.
- Certificació mínima ITIL Foundations.

4.3. CONTROL DE LA ROTACIÓ

L'estabilitat dels recursos del servei amb coneixement i compromís és molt important per a la correcta prestació del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir l'equip de treball adscrit al contracte durant tota la vigència d'aquest sempre que sigui possible. Les substitucions que no siguin motivades per causa de força major, és a dir que no depengui de qualsevol de les parts, restaran prohibides. Només seran possibles si aquesta és validada amb el/la responsable del contracte i en tot cas hauran de ser planificades per minimitzar l'afectació al servei. En cas de causa de força major caldrà justificar-la i acreditar-la convenientment.

La Direcció del l'IMI o l'òrgan a qui aquesta ho delegui, comprovarà que la persona que s'incorpora té com a mínim les mateixes característiques professionals i tècniques que la persona a qui substitueix. En cas contrari o si la substitució es du a terme sense consentiment de l'IMI aquest fet serà susceptible de sanció.

L'adjudicatari assumirà la selecció i formació de les persones de nova incorporació i farà els controls necessaris per assegurar el correcte traspàs de coneixement, garantint així que la qualitat del servei prestat i percebut es manté. En cas que aquesta acció no sigui possible, la formació la realitzarà un altra persona que formi part de l'equip i tingui perfil sènior. La incorporació del nou membre serà immediata després de l'aprovació de l'IMI, i en cap cas l'equip de servei perdi algun dels seus membres adscrits.

En cap cas la substitució de personal suposarà un cost addicional, havent-se de garantir que el servei no es vegi afectat per aquest canvi.

La cobertura de baixes a nivell de servei ha de ser assumida per l'adjudicatari tenint en compte el següent:

- Baixa curt termini: El lloc de treball serà cobert per la resta de l'equip base proposat, sense necessitat de cobertura amb presència física, si no és per motiu d'urgència i/o criticitat. Es considerarà baixa de curt termini, qualsevol absència del lloc de treball, inferior a 5 dies laborables.
- Baixa llarg termini: El lloc treball ha de ser cobert en la modalitat de presencialitat de la persona que causa baixa, per una persona addicional a l'equip de servei, en el termini màxim d'una setmana des de la notificació de la baixa de llarg termini. Es considerarà baixa de llarg termini, qualsevol absència del lloc de treball, superior a 5 dies laborables.



És d'obligat compliment per part de l'adjudicatari, informar de qualsevol situació de baixa del personal adscrit al servei al responsable del contracte de l'IMI, tant en cas de baixa de curt termini com de llarg termini, essent causa de penalització el no compliment.

En el cas, de l'ampliació del contracte, es requerirà disposar de candidatures pels professionals assignats al servei ampliat en un període no superior a un mes des de la demanda.

4.4. MODEL DE GOVERN

L'IMI disposarà dels següents òrgans de govern encarregats de vetllar per la qualitat dels serveis rebuts objecte del contracte, i que seran els encarregats de validar en últim terme la correcta execució per part de l'adjudicatari dels serveis en les diferents fases, així com de comunicar les necessitats o requeriments que l'IMI pugui tenir envers al servei.

4.4.1. ÒRGANS DE GOVERN DE L'IMI - ACOMP

La definició de les funcions dels òrgans de govern de l'IMI, és la següent:

4.4.1.1. OFICINA DE TRANSICIÓ I TRANSFORMACIÓ

És responsable de governar la planificació, coordinació, seguiment i implantació de tots els processos de transició i transformació necessaris dels actuals serveis TIC i de l'actual model de relació cap als serveis que es deriven del nou model TIC i cap al nou model de govern.

De caràcter multidisciplinari, serà transversal a totes les estructures organitzatives i agents que intervinguin en aquests processos. Assumirà el lideratge del procés global des de l'òptica multi adjudicatari i multi client (planificació, coordinació, seguiment i implantació) de tots els plans, projectes i sub-projectes de transició i transformació tant horitzontals com verticals.

4.4.1.2. OFICINA DE GOVERNANÇA OPERATIVA DE SERVEIS

El seu principal objectiu és garantir la correcta coordinació, gestió i funcionament dels serveis prestats a l'usuari/client de l'IMI. Control dels serveis operatius i pro activitat en la seva gestió. Fer d'interlocutor únic pel què fa al seguiment dels Serveis Operatius entre l'empresa adjudicatària del servei i la Direcció de Serveis de Tecnologia de l'IMI.

Aquesta oficina durà a terme la gestió i seguiment de la globalitat del servei i dels seus components d'extrem a extrem, garantint-ne l'assoliment dels nivells de qualitat establerts, a través de la utilització de la metodologia ITIL, i de la gestió dels estàndards i protocols definits per al servei.



4.4.1.3. OFICINA DE GOVERN DE LA QUALITAT

De caràcter transversal, tindrà com a principal responsabilitat la prescripció, el seguiment i control de la qualitat de tots els serveis, solucions i projectes, i la seva avaluació.

Serà responsable de mantenir els estàndards de la qualitat que proporcionin un enfocament continu de la gestió de la qualitat, tant intern com per a adjudicataris.

Responsable últim de l'assegurament de la qualitat, vetllant per la utilització adequada d'estàndards, processos, metodologies i eines a nivell intern i d'adjudicataris.

Responsable global de la millora contínua de la gestió de serveis.

És responsable de la definició dels processos de qualitat i suport al seu desplegament i implantació, així com de l'avaluació de la seva eficàcia i de la millora contínua dels mateixos.

4.4.1.4. OFICINA DE GOVERN EXECUTIU

L'àmbit executiu és el nivell màxim de seguiment del contracte i la prestació del servei. Des d'aquest àmbit s'elevaran a l'òrgan de contractació les propostes d'actuació en aquells aspectes que puguin originar la modificació del contracte.

En aquest àmbit es farà un seguiment exhaustiu de l'execució dels serveis tecnològics i de negoci i dels contractes. S'assegura el compliment dels mateixos amb els organismes transversals de control, i vetllarà per la correcta alineació amb les necessitats actuals i futures de l'IMI.

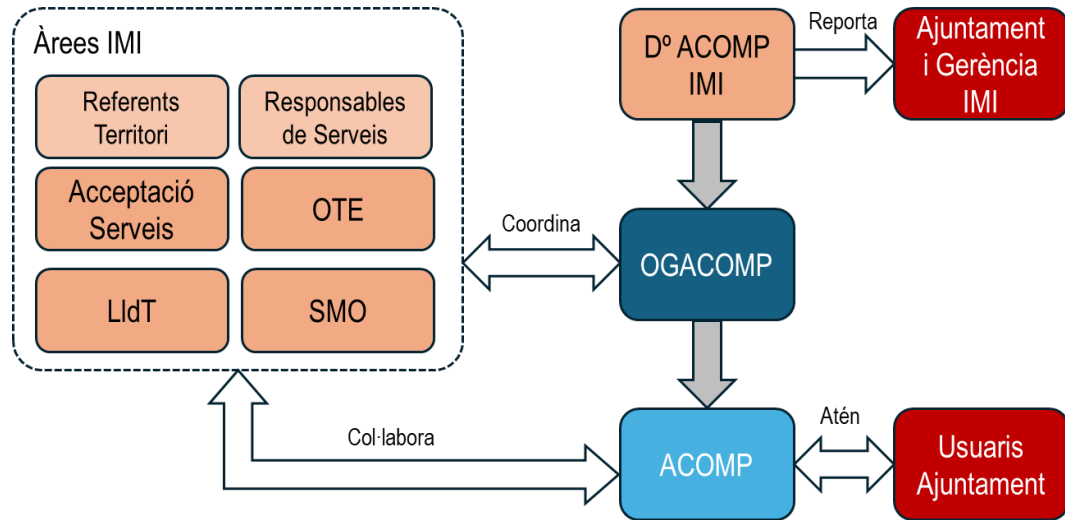
4.4.2. GOVERNANÇA DELEGADA

En aquesta licitació, l'OGACOMP (Lot 2) actuarà, de forma delegada per l'IMI i amb l'autoritat que l'IMI li atorgui, com un o més d'aquests òrgans de govern, directa i exclusivament dedicat a la governança del ACOMP durant la durada del contracte.

No obstant això, l'OGACOMP estarà subjecte, pel que fa al seu contracte i l'àmbit del seu servei, al model de governança propi de l'IMI i es relacionarà a tal efecte amb els òrgans de governança de l'IMI. Dins la Direcció de Serveis al Lloc de Treball, s'articularà l'òrgan de govern necessari per dirigir les funcions delegades tant al servei de l'OGACOMP com del ACOMP.

4.5. MODEL DE RELACIÓ I COMITÈS

El model de relació defineix les funcions i responsabilitats dels adjudicataris del ACOMP i de l'OGACOMP i de l'IMI en un marc d'actuació comú, per assegurar el compliment de les obligacions de cadascuna de les parts. És un marc de relació que permet acordar el contingut i nivell de la prestació dels serveis, així com el seguiment de la prestació real en els aspectes estratègics, contractuals, tàctics i operatius. Els àmbits de relació de l'ecosistema del nou model d'acompanyament es mostren a la següent figura:



L'adjudicatari pot ampliar, millorar i detallar, partint de les directrius aquí marcades, l'organització proposada i l'esquema específic de la relació amb l'IMI i amb els altres actors, així com els mecanismes de control propis.

El proveïdor assignarà i identificarà a l'IMI els responsables que sostindran el Model de Relació definit anteriorment.

L'equip de responsables del proveïdor haurà de disposar del dimensionament, la formació i els mitjans adequats per a desenvolupar les tasques assignades.

El model de relació es sustenta en una estructura de competències i funcions que recauen sobre un esquelet de responsables de l'adjudicatari, els quals es relacionaran amb l'IMI.

4.5.1. COMITÈS

L'adjudicatari haurà d'assignar els recursos necessaris als comitès que es defineixen a continuació i que han de permetre garantir el govern, la gestió del contracte, i la comunicació entre els components del servei objecte del contracte.

Si així ho estimés convenient, l'IMI podrà exigir canvis en la freqüència de celebració de les reunions que l'adjudicatari proposi, així com sol·licitar reunions extraordinàries de seguiment. De forma extraordinària, i sota la supervisió del comitè de nivell tàctic, podrà formar-se un equip de treball de caràcter temporal amb objectius específics acordats prèviament.

L'IMI, atenent a l'estructura de les oficines de govern que disposarà, i als requeriments descrits en el model de servei, creu necessària la definició dels següents comitès:

Els comitès estaran formats tant per recursos IMI com per recursos de l'adjudicatari tal i com s'observa a la següent imatge:

**4.5.1.1. Comitès pel ACOMP**

Nivell	Objectius	Participants	Comitès	Periodicitat
Estratègic	Revisió global de la gestió i estratègia del servei i del contracte Garantir l'alineament entre les parts en relació als serveis prestats Resolució d'escalats del comitè tàctic Aprovació de canvis d'abast, penalitzacions, ampliacions o altres aspectes contractuals	Responsable del Contracte i Responsable del Servei (proveïdor) Direcció del ACOMP de l'IMI	Comitè de Gestió Executiva	Trimestral
Tàctic	Revisió del rendiment del servei i el compliment dels ANS Monitoratge de controls dels serveis, gestió de riscos i potencials incidències en la prestació dels serveis Seguiment d'iniciatives i projectes en fases de transició i transformació i d'accions de millora contínua Planificació de necessitats del servei	Responsable del Servei, Responsable Transició, Responsable Transformació, Responsables de Gestió (Qualitat, Canvi, Millora Contínua, Coneixement) (proveïdor) OGACOMP delegada per l'IMI	Comitè de Transició i Transformació Comitè de Qualitat	Mensual
Operatiu	Seguiment i revisió del servei prestat Gestió d'incidències i necessitats del servei Revisió de planificacions i entregues	Coordinadors dels Serveis (proveïdor) OGACOMP delegada per l'IMI	Comitè de Gestió Operativa	Setmanal / Diari

4.5.1.2. Comitès pel OGACOMP

Nivell	Objectius	Participants	Comitès	Periodicitat
Estratègic	Revisió global de la gestió i estratègia del servei i del contracte Garantir l'alineament entre les parts en relació als serveis prestats Resolució d'escalats del comitè tàctic Aprovació de canvis d'abast, penalitzacions, ampliacions o altres aspectes contractuals	Responsable del Contracte i Responsable del Servei (proveïdor) Direcció del ACOMP de l'IMI	Comitè de Gestió Executiva	Trimestral
Tàctic	Revisió del rendiment del servei i el compliment dels ANS Monitoratge de controls dels serveis, gestió de riscos i potencials incidències en la prestació dels serveis Seguiment d'accions de millora contínua Planificació de necessitats del servei	Responsable del Servei, Responsables de Govern dels serveis ACOMP, Qualitat i Analítica, Canvi i Coneixement, ANS i Facturació (proveïdor) Direcció del ACOMP de l'IMI	Comitè de Qualitat	Mensual
Operatiu	Seguiment i revisió del servei prestat Gestió d'incidències i necessitats del servei Revisió de planificacions i entregues	Responsables de Govern serveis ACOMP (proveïdor) Direcció del ACOMP l'IMI	Comitè de Gestió Operativa	Setmanal

Les responsabilitats dels diferents comitès són les que detallem a continuació.

Comitè de Transició i Transformació

El Comitè de Transició i Transformació tindrà entre d'altres les següents funcions:

- Liderar la transició i transformació del servei del proveïdor.
- Garantir la continuïtat del servei en la transició (gestió del canvi) i garantir els objectius de servei requerits per l'IMI en base als diferents projectes de transformació a implementar.
- Serà el responsable de presentar la planificació, abast i metodologia d'execució dels diferents plans de transició i transformació dels serveis que li corresponen.



- Impulsarà i assegurarà l'execució d'aquests segons la direcció establerta per l'IMI, de manera coordinada amb la resta de responsables de transició i transformació de la resta de proveïdors.
- Reportarà el grau d'avenç, els riscos i plans de mitigació corresponents.

Comitè de Gestió Operativa

El Comitè Operatiu tindrà entre d'altres les següents funcions:

- Seguiment i avaluació del progrés dels treballs objecte del contracte, tasques i activitats per la prestació dels serveis, i, l'avaluació de riscos que puguin aparèixer.
- Detectar i comunicar discrepàncies a les matrius d'escalats i participar amb els òrgans de govern i altres designats per l'IMI en la correcció d'aquestes matrius.
- Garantir que el personal assignat per l'execució dels serveis assignat per l'adjudicatari, està disponible i compte amb els mitjans, formació i suport necessaris per la correcta execució de les seves tasques.
- Gestionar els acords amb tercers que intervenen en la prestació del servei.
- Verificar el compliment dels requisits establerts per la prestació del servei, i revisar el compliment dels ANS de cada període.
- Analitzar i validar si procedeix les propostes de millora del servei de l'adjudicatari, per elevar-les posteriorment al comitè de la gestió de la qualitat del servei.
- Revisar l'estat i evolució dels Plans de millora acordats i el compliment dels compromisos acordats.
- Qualsevol altre assumpte que el propi comitè consideri adient.
- Reunions de seguiment multi proveïdor i clients:
- Amb el fi de garantir la correcta gestió de les peticions i incidències multi proveïdor, i, un cop implantats els procediments en el SAU, serà necessari dur a terme:
- Reunions internes (almenys quinzenals) amb Gestor dels Serveis Operatius per a posar de manifest els fets significatius que s'hagin de traslladar al client (IMI o usuari)
- Reunions de seguiment amb els proveïdors que tinguin un estret vincle o forta implicació amb els serveis operatius, amb l'objectiu de millorar la qualitat del servei.
- L'adjudicatari serà l'encarregat de proposar l'ordre del dia dels temes a tractar en les reunions dels comitès (els integrants i la freqüència dels quals estan recollits a la figura anterior), i d'aixecar acta que anirà signada per ambdues parts a totes les reunions celebrades.

Comitè de Qualitat i Gestió del Canvi

El Comitè de Qualitat i gestió del canvi tindrà entre d'altres les següents funcions:



- Monitoritzar l'avanç global dels serveis i els resultats de satisfacció dels usuaris.
- Aprovar els canvis proposats pel comitè de gestió operativa, que afectin de forma horitzontal a diferents àmbits del servei o a d'altres equips que intervenen en els processos, o que per la seva importància estratègica, requereixin d'aprovació.
- Validar el compliment dels Acords de nivell de servei de cada període.
- Acordar l'adopció de propostes de millora i mesures correctores o preventives que s'hagin de desenvolupar i implantar per part de l'adjudicatari.
- Revisió dels nivells de servei inicialment requerits, en base a la millora contínua dels mateixos.
- Definició i aprovació de nous acords de nivell de serveis i règims de penalitzacions que puguin aparèixer i que siguin imprescindibles, degut als canvis duts a terme per l'adopció de les propostes de millora.
- Determinació del grau d'incompliment dels ANS amb l'objectiu d'aplicar les corresponents penalitzacions que s'establiran en el contracte d'adjudicació.
- Revisarà la factura corresponent emesa per l'adjudicatari, i resoldrà o elevarà al comitè de gestió executiva, aquelles incidències o problemes relacionats amb el servei a facturar en el període de revisió.
- Validar, avaluar i elevar al comitè de gestió executiva les propostes de modificació o d'inclusió de nous serveis dins l'àmbit del contracte.
- Gestionar l'èxit i l'avanç de les accions dins el pla de gestió del canvi del ACOMP.
- Qualsevol altre assumpte que el propi comitè consideri d'interès.

Comitè de Gestió Executiva

El Comitè de Gestió executiva tindrà entre d'altres les següents funcions:

- Avaluar i aprovar les propostes de modificació o d'inclusió de nous serveis dins l'àmbit del contracte.
- Avaluarà l'evolució i la millora dels serveis prestats per part de l'adjudicatari, per tant aquest haurà de reportar els informes necessaris que reflecteixin les iniciatives dutes a terme i els resultats obtinguts.
- Avaluarà el compliment de compromisos adquirits per part de l'adjudicatari a nivell contractual.
- Serà l'encarregat de gestionar qualsevol incidència o problema que no s'hagi pogut resoldre des dels altres comitès de nivell inferior.
- Qualsevol altre assumpte que el propi Comitè consideri d'interès.

La composició dels 4 comitès (responsables que hi participaran) es formarà a l'inici de la prestació del servei.



4.5.2. ROL DE L'OGACOMP

En relació al ACOMP, l'OGACOMP donarà suport als òrgans de govern estratègic i executiu de l'IMI i tindrà la funció delegada per l'IMI per actuar-hi en el seu nom per a la resta de comitès i oficines de govern (Transició i Transformació, Governança Operativa, Govern de la Qualitat, Comitè Tàctic i Comitè Operatiu).

El licitador del servei OGACOMP (Lot 2) haurà de detallar a la seva oferta tècnica com proposa realitzar aquestes tasques, assumir aquestes responsabilitats i assegurar la correcta governança del ACOMP, amb les activitats, organització, model de govern i relació i amb els recursos específics que consideri més adients.

En relació al propi servei de l'OGACOMP, l'OGACOMP actuarà amb el rol d'adjudicatari segons el diagrama de relació establert.



5. DURADA DEL CONTRACTE I FASES DEL SERVEI

5.1. DURADA DEL CONTRACTE

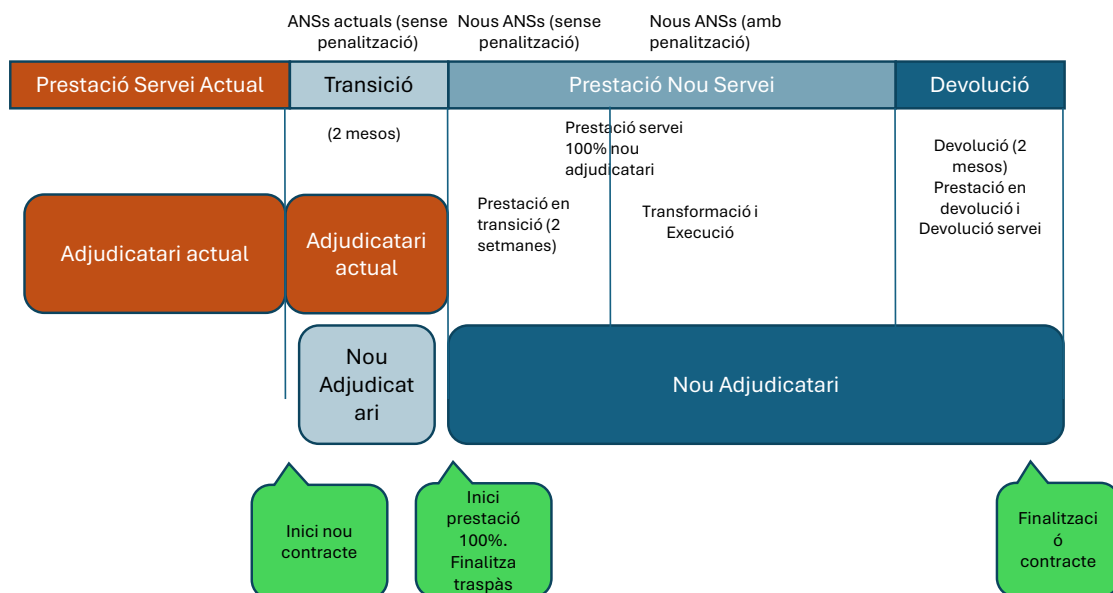
El contracte del Lot 1 ACOMP entrarà en vigor el dia 23 de març de 2026, o l'endemà a la data de formalització del contracte, si aquesta fos posterior i tindrà una durada de 33 mesos i 9 dies, fins al 31 de desembre de 2028, més dues possibles pròrrogues de 12 mesos (fins a un màxim de 57 mesos i 9 dies de contracte).

El contracte del Lot 2 OGACOMP entrarà en vigor el dia 1 de gener de 2026, o l'endemà a la data de formalització del contracte, si aquesta fos posterior, i tindrà una durada de 36 mesos, més dues possibles pròrrogues de 12 mesos (fins a un màxim de 60 mesos de contracte).

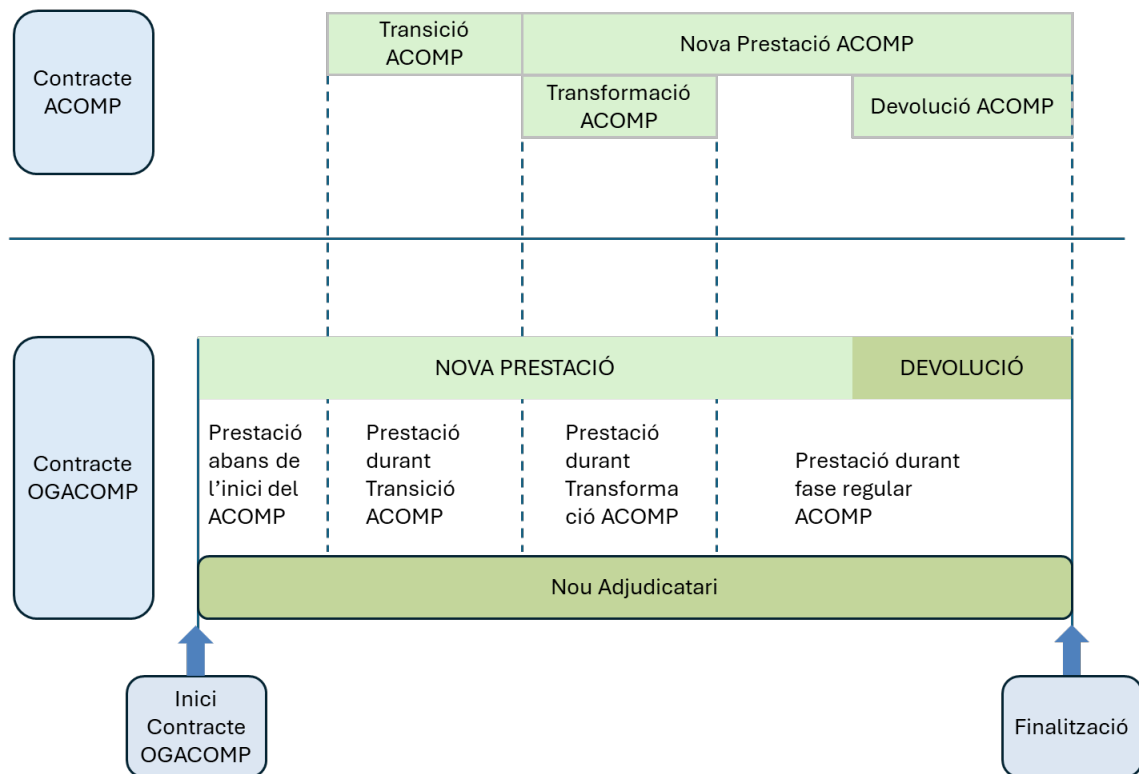
Pel Lot 1 ACOMP s'estableix un període màxim de 2 mesos per a procedir al traspàs del servei del proveïdor actual al nou adjudicatari. El nou adjudicatari no podrà emetre cap factura per les tasques efectuades durant l'esmentada fase.

5.2. FASES DEL CONTRACTE

5.2.1. FASES DE PRESTACIÓ DEL SERVEI ACOMP (Lot 1)



5.2.2. FASES DE PRESTACIÓ DEL SERVEI OGACOMP (Lot 2)



5.2.3. DETALL DE LES FASES DEL CONTRACTE

Els licitadors hauran de desenvolupar dins de la seves propostes, un pla de Transició & Transformació (T&T) detallat que tingui en compte les característiques i fases específiques que es detallen a continuació:

- **Prestació del servei actual:** en aquesta fase opera únicament l'adjudicatari actual.
- **Transició (2 mesos):** és el període que va entre l'entrada en vigor del contracte i la presa de control del servei per part del nou adjudicatari.
 - La transició s'estendrà durant un màxim de 2 mesos (60 dies naturals) des de l'entrada en vigor del contracte.
 - Dins la Fase de transició s'haurà de dur a terme l'activitat de transferència de devolució.
 - Transferència de devolució: El nou adjudicatari rebrà suport de l'adjudicatari actual, que facilitarà i col·laborarà en el traspàs de coneixement així com en l'habilitació de l'operació. En aquest moment, l'adjudicatari actual continua realitzant la prestació del servei i assolint els ANS actuals.
 - Finalitzada la fase de Transició el nou adjudicatari es farà càrrec de donar el servei amb els ANS de l'antic proveïdor.



- El pla de transició del servei és un criteri de valoració per a l'adjudicació d'aquest contracte.
- **Nova prestació:** un cop finalitzi la fase de transició, l'adjudicatari haurà de prestar els serveis seguint els models definits a la seva proposta, per això caldrà iniciar una fase de prestació en transició i una de transformació en què durà a terme els canvis necessaris per tal de garantir els objectius definits en el present plec. Dins la fase de nova prestació, s'inclouen tres sub fases:

- **Prestació en transició (15 dies):** El nou adjudicatari comença a prestar el servei amb els seus propis mitjans, encara que els ANS segueixen sent els de la prestació actual i que estan descrits en el capítol 12.3 Annex – Acords de Nivell de Servei en el contracte actual. Durant la mateixa, el nou adjudicatari serà l'únic responsable de la prestació del servei.

El nou adjudicatari haurà d'assolir els valors objectius dels nous ANS en aquest període, tot i que el model de penalitzacions no serà aplicat en el transcurs d'aquesta fase.

El pla de prestació en transició no excedirà, en cap cas, del termini màxim de **15 dies** des de la data de finalització de la fase de transició.

El pla de prestació en transició ha de garantir que no hi haurà cap interrupció del servei i que es realitzarà una transferència de coneixement adequada.

- **Transformació:** Fase en què l'adjudicatari haurà de realitzar el canvis que cregui necessaris per tal de garantir els objectius definits i els compromisos adquirits en la seva proposta, tot complint els requisits de la licitació.
- **Devolució (dos mesos):** durant els dos darrers mesos (60 dies naturals) del contracte (considerant les possibles pròrrogues), l'empresa adjudicatària haurà d'executar les activitats recollides en el pla de devolució per lliurar el sereu a un nou adjudicatari o a l'IMI. Durant aquest període l'adjudicatari és responsable de seguir prestant el servei en les mateixes condicions, sense interrupcions ni degradacions, a la vegada que transfereix el coneixement al nou adjudicatari o a l'IMI.
- **Prestació regular:** el període de fase regular del servei és el comprès entre la finalització de la fase de transició i la finalització de la fase de devolució del servei.

En el cas que l'adjudicatari no assoleixi els terminis o els nivells de servei requerits i descrits en les diferents fases de la prestació del servei, l'IMI es reserva el dret de rescindir el contracte.

5.2.4. FASE DE TRANSICIÓ DEL SERVEI

El fase de Transició del Servei, haurà de tenir els següents continguts:

- Planificació detallada d'activitats del procés de transferència del coneixement.



- Pla de fites principals de la transició.
- Pla d'activació del servei: El pla indicarà la seqüència d'activitats a realitzar per prendre el control efectiu del servei, a més, el pla d'activació del servei haurà d'incloure un pla de contingència per garantir la continuïtat del servei en cas de problemes durant la transferència.
- Planificació de la incorporació de recursos al servei.
- Pla de riscos de la transició, incloent la identificació de riscos principals i les accions associades.
- Identificació de recursos de principal importància per a la correcta prestació del servei, si n'hi ha.
- Mètode de gestió de treballs en curs, entesos com aquelles activitats o tasques que estan iniciades o previstes en el moment que el proveïdor entrant assumeix la responsabilitat del servei.
- Planificació detallada de fites en aquesta fase, així com els recursos i dedicació, responsabilitats i activitats que es duran a terme pels diferents rols involucrats en les fases descrites.
- El Pla d'integració de recursos, que vol dir, actors i responsabilitats assignades per els diferents serveis i àrees (Serveis Operatius, Serveis de Gestió i equip de Govern), captura de coneixement formal i coneixement no escrit, així com plans de formació específica en funció de les necessitats detectades.

La fase de transició del servei és un criteri de valoració dintre de la licitació d'aquest contracte.

5.2.4.1. FITES I CALENDARI

Les fites principals de la transició han d'incloure, almenys, per a cadascuna de les tasques a dur a terme en el procés de transició, les dates d'inici i fi de cadascuna d'elles, la distribució de responsabilitats, els criteris aplicables d'acceptació i qualsevol altre detall addicional que s'estimi pertinent.

En qualsevol cas, s'espera la participació activa del proveïdor adjudicatari per garantir la correcta alineació de les planificacions dels diferents contractes, independentment de quin sigui el proveïdor responsable.

L'IMI identificarà dependències i condicionants entre contractes que el proveïdor haurà de respectar, per tal de minimitzar l'impacte de la transició en els àmbits i realitzar la transició de forma coordinada.

5.2.4.2. TRANSFERÈNCIA DEL SERVEI

La transferència de serveis entre proveïdors serà responsabilitat del proveïdor entrant, tot i que el proveïdor sortint col·laborarà perquè, en cap cas, aquesta transferència afecti el funcionament del servei. Per garantir aquesta col·laboració, l'IMI supervisarà els processos de transferència.



El procés de transferència del coneixement ha d'incloure, almenys:

- Formació específica i formal per l'assumpció del servei. Aquesta formació serà proporcionada pel proveïdor sortint segons les condicions que hagi acordat amb el proveïdor adjudicatari del servei i sota la supervisió de l'IMI.
- Documentació necessària per l'assumpció del servei a ser proporcionada pel proveïdor sortint. És responsabilitat del proveïdor adjudicatari identificar i recopilar tota la informació necessària per a la correcta prestació del servei (documentació dels sistemes i aplicacions, documentació tècnica, procediments d'actuació, etc.). En aquells casos en què no hi hagi documentació prèvia necessària per prestar el servei, el proveïdor adjudicatari haurà de planificar i executar la seva elaboració, d'acord amb l'IMI i sense cost addicional per a l'IMI.

A l'inici de la fase de transferència, el proveïdor entrant haurà de realitzar les següents tasques:

- Coordinació amb el proveïdor sortint del procés de transferència del coneixement i de la formació formal que hagi considerat necessària.
- Presentació d'un pla de qualitat, que ha d'aprovar l'IMI.
- Presentació d'un pla de contingència, per assegurar la continuïtat del servei.
- Qualsevol altre condicionant necessari per l'execució del procés de transferència del coneixement i de la transferència de responsabilitat.

De manera addicional, el proveïdor entrant ha de comunicar a l'IMI l'organització amb què proporcionarà el servei, així com l'assignació de recursos i confirmació de rols, tasques i responsabilitats necessàries per a la prestació del servei.

La transferència del servei tindrà associada una fase de presa de contacte i una fase de desenvolupament de la transferència.

5.2.4.2.1. Presa de Contacte

L'objectiu d'aquesta fase és assegurar que existeixen les condicions adequades per a l'èxit de la transferència del servei, així com introduir les modificacions que es considerin convenients al que s'estableixi durant la fase de planificació, si així ho aprova l'IMI.

Es tracta d'una fase de durada curta que no ha d'excedir els 5 dies hàbils i que només es podrà perllongar en casos excepcionals (per exemple, per limitacions temporals en la implantació d'infraestructura o altres temes logístics).

En aquest cas, se solaparà amb la fase de desenvolupament de la transferència, encara que sempre haurà de finalitzar abans de la transferència de responsabilitat. El proveïdor entrant haurà d'agilitzar, en aquest cas, la realització de totes les tasques associades per assegurar la consecució en temps de les fites planificades.



5.2.4.2.2. Desenvolupament de la transferència

L'objectiu d'aquesta fase és el traspàs dels elements bàsics i imprescindibles per a la prestació del servei entre el proveïdor sortint i l'entrant. Durant la mateixa, el proveïdor sortint segueix prestant servei a l'IMI i el proveïdor entrant executa el pla de transició amb totes les activitats que li permetin preparar-se per assumir la responsabilitat del servei, que es produirà a la finalització.

Addicionalment, la prestació de serveis per a la transferència del coneixement per part del proveïdor sortint es realitzarà de manera independent de la prestació del servei regular.

Aquesta fase s'executarà d'acord al pla de transició realitzat pel proveïdor en la fase de planificació, i aprovat per l'IMI.

El proveïdor entrant té l'obligació de documentar totes les activitats del procés de transició i lliurar aquesta documentació a l'IMI quan acabi el procés de transició.

Pla de Contingència

El pla de transició contindrà un pla de contingència per preveure les accions i actuacions necessàries per tal d'assegurar la continuïtat dels serveis en cas de materialització dels riscos identificats específicament pel procés de transició.

Resolució de contractes actuals

L'IMI resoldrà els contractes amb els proveïdors sortints a la finalització de la fase de transició.

Durant el període de transició el nou adjudicatari haurà d'establir i comunicar a l'IMI les aliances o acords que consideri oportunes amb els anteriors prestataris per tal d'aprovisionar, de forma total o parcial, els serveis que aquest donava.

5.2.4.3. Tasques específiques del ACOMP (Lot 1) durant la transició

Durant la fase de transició del servei, l'adjudicatari del ACOMP haurà de revisar els procediments i tipus de peticions existents, treballant per racionalitzar-les. Això inclou simplificar-les perquè la seva execució sigui més lleugera, ràpida i eficient, eliminar les que no calguin, proposar mecanismes d'automatització, etc.

5.2.5. FASE DE NOVA PRESTACIÓ

5.2.5.1. PRESTACIÓ EN TRANSICIÓ

Un cop finalitzada la transferència, el proveïdor sortint finalitza les seves responsabilitats i és el proveïdor entrant l'únic responsable del servei a tots els efectes.

Si bé el nou adjudicatari haurà d'assolir els valors objectiu d'ANS existents, i que estan descrits en el capítol 12.3 Annex – Acords de Nivell de Servei en el contracte actual. El model de penalitzacions no s'aplicarà en aquest període.



Garantia de nivell de servei durant la prestació en transició

El proveïdor entrant és responsable de les tasques i treballs que estiguin iniciats o pendents d'inici en el moment que assumeixi la responsabilitat del servei.

Per tant, durant tot el període de prestació en transició i fins que no s'hagi completat, per cadascun dels serveis caldrà:

- Mantenir la documentació dels serveis objecte de la transferència. La documentació haurà de ser actualitzada davant de qualsevol modificació del servei, i s'haurà de generar la nova documentació que l'IMI consideri necessària en els terminis establerts.
- Realitzar el seguiment dels processos i procediments operacionals de suport, segons el que indica el present document tècnic.
- Complir totes les tasques de seguiment del servei, incloent la presentació dels informes acordats per a la supervisió de la seva provisió.

Un cop finalitzada la fase de prestació en transició, entraran en vigor les noves ANS i amb penalitzacions.

5.2.5.2. TRANSFORMACIÓ

S'anomena període de transformació aquell durant el qual cada proveïdor modifica els serveis de forma total o parcial per tal d'introduir els mecanismes d'estalvi i eficiència previstos en aquest document i en la seva oferta. Aquests mecanismes haurien d'incloure automatitzacions en la provisió i el suport dels serveis ACOMP, aplicacions de tecnologies basades en la intel·ligència artificial per a l'eficiència del servei i la millora del coneixements, mecanismes d'optimització de la logística, etc.

Aquest període s'inicia després que el proveïdor entrant hagi finalitzat la fase de prestació en transició de forma completa del servei.

Cadascuna de les transformacions que el licitador proposi, tindrà un pla de projecte individual que serà emmarcat en un pla de transformació global governat per l'OGACOMP.

El període de transformació acabarà un cop finalitzades totes les transformacions, i s'estendrà per un període **màxim de 12 mesos** des de la finalització de la fase de prestació en transició.

El pla de transformació del servei és un criteri de valoració dintre de la licitació d'aquest contracte.

5.2.5.2.1. Tasques específiques del ACOMP (Lot 1) durant la transformació

Des del principi de la fase de transformació del servei l'adjudicatari del ACOMP (Lot 1) i durant la fase d'execució haurà de treballar activament en la consolidació de procediments que ara pertanyen a diferents equips (SAU N1, SAU N2, Tècnics de Camp, Tutors, tercers) per definir nous procediments extrem a extrem que puguin ser executats dins l'àmbit de responsabilitat del contracte ACOMP. Això facilitarà la seva tasca operativa, incrementarà el



nivell de resolució de les sol·licituds dels usuaris i permetrà augmentar la seva capacitat per assolir els ANS establerts.

5.2.5.3. PRESTACIÓ REGULAR DEL SERVEI

S'anomena període de fase regular del servei el període comprès entre la finalització de la fase de transició i la finalització de la fase de devolució del servei.

La implantació de mesures proactives de millora en la fase regular del servei és un criteri de valoració per a l'adjudicació d'aquest contracte.

Durant aquest període en començaran a aplicar els noves ANS contractuals descrits en el capítol 7.6.3. ANS base del contracte.

5.2.5.4. DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

En cas de cessament o finalització del contracte, el proveïdor estarà obligat a tornar el control dels serveis objecte del contracte, havent de realitzar en paral·lel els treballs de devolució amb els de prestació del servei, sense cost addicional per l'IMI.

El licitador inclourà un pla de devolució del servei detallat que descrigui les obligacions i tasques que hauran de ser desenvolupades per cadascuna de les parts en relació amb la devolució, i que inclogui els termes i condicions en què es realitzarà. Aquest pla haurà de ser mantingut i actualitzat durant l'execució del contracte, perquè arribat el moment d'executar-lo sigui vigent i adequat.

El Pla de devolució haurà de complir, com a mínim, els següents principis i continguts:

- El termini d'execució de la devolució serà de 2 mesos abans de la finalització del contracte en vigor.
- Inclourà la metodologia de transferència de coneixement dels aspectes fonamentals i, com a mínim, descriurà:
 - Suport al nou adjudicatari, formació i documentació sobre els procediments del servei.
 - L'accés al maquinari, el programari, la informació, la documentació i altre material utilitzat per l'adjudicatari o l'Ajuntament de Barcelona en la provisió del servei.
 - La formació pràctica tutelada, en la qual el personal designat per l'IMI realitzi els treballs propis de cada procés o funcionalitat tutelats pel personal de l'adjudicatari.
- L'adjudicatari serà responsable de transferir a l'IMI totes les dades, documentacions i qualsevol tipus d'informació que hagi generat durant l'execució del contracte, en el formati sobre la plataforma que l'IMI determini.
- El licitador explicitarà a la seva oferta quines de les eines, actius, llicències o altres tipus d'elements diferents dels descrits al punt anterior que hagi aportat al servei transferirà a l'IMI sense cap cost.



- L'IMI podrà subscriure un contracte de llicència d'ús sobre els sistemes de l'adjudicatari que fossin necessaris per assegurar la continuïtat del servei i que no siguin els descrits al punt anterior.
- L'adjudicatari haurà d'oferir tota l'ajuda en la transferència a l'IMI, o a terceres parts anomenades per aquest, de serveis subcontractats, garanties o contractes de manteniment existents fins al moment de la terminació en els mateixos termes pactats amb els adjudicataris d'aquests.
- L'adjudicatari haurà d'oferir un pla per definir les responsabilitats i gestionar la resolució de problemes entre el nou adjudicatari, l'IMI i/o altres adjudicataris.
- Durant el període de devolució del servei, l'adjudicatari ha de complir els acords de nivell de servei. El pla de devolució no ha de causar cap discontinuïtat en el servei.
- L'IMI no assumirà una dedicació significativa de recursos propis o de l'Ajuntament en les activitats de devolució.
- El proveïdor haurà de prestar a l'IMI serveis de suport en aspectes relacionats amb el traspàs i la devolució del servei durant almenys els 2 mesos posteriors a la devolució del servei, en cas de ser sol·licitats, sense cost addicional per l'IMI.

El pla de devolució del servei és un criteri de valoració per a l'adjudicació d'aquest contracte.



6. INFORMACIÓ SOBRE L'ENTORN ACTUAL

L'IMI està donant serveis informàtics a diferents dependències i organitzacions municipals i organitzacions i empreses externes que donen o reben serveis de l'Ajuntament de Barcelona.

6.1. ENTORN D'USUARI

Des del punt de vista de l'usuari, aquest pot estar integrat dins la xarxa corporativa o pot estar-ne aïllat. El seu entorn de treball serà diferent en cadascun d'aquests casos:

- Entorn de treball integrat: l'usuari disposa d'una estació de treball estàndard (sobretaula, portàtil o tauleta), que treballa amb sistema operatiu Windows. Aquesta estació de treball està generada a partir d'imatges de software estàndard disponibles pels tècnics en pendrives. Les estacions pertanyen a la xarxa d'àrea local de l'edifici on està situada, o en el seu defecte, de l'edifici principal a què es connecta. L'accés a les aplicacions corporatives es realitza per la distribució de les mateixes, utilitzant MS SCCM com a medi de distribució automàtic d'aplicacions.
- Entorn de treball mòbil: es tracta de PCs portàtils o tauletes amb sistema operatiu Windows, que es poden connectar ocasionalment a la xarxa corporativa, ja sigui de forma física, a un punt de xarxa local, o sense fils a través de la xarxa WiFi o GPRS. També formen part d'aquest entorn tots els dispositius mòbils tipus PDA i similars, amb els diferents sistemes operatius propis de cada dispositiu. Aquests dispositius s'integren a la xarxa corporativa a través dels perifèrics i aplicacions propis, per tal de sincronitzar informació entre el dispositiu mòbil i les dades de xarxa.
- Entorn de treball extern: proveïdors de serveis o clients de l'Ajuntament de Barcelona que fan ús d'aplicacions corporatives.

En el capítol 3.1. Àmbit del Lloc de Treball TIC s'explica en detall quin és el perímetre del LldT, quins elements físics el componen i quins serveis finalistes hi estan directament relacionats.

6.2. VOLUMETRIES

Aquestes dades de volumetria representen informació pel licitador a efectes de dimensionar els recursos, la gestió i el valor econòmic de la seva oferta entenenent que segueix essent obligació del contractista atendre, assumir i resoldre totes les sol·licituds de servei (incidències, peticions, consultes, instal·lacions) que esdevinguin en la durada del contracte.

Les dades disponibles són les més acurades de les que l'IMI disposa en el moment de llançar el procés de licitació i poden estar subjectes a variacions durant el temps que transcorri fins a l'inici de l'execució del contracte.

Elements de Servei	Explicació	Volum
Serveis Finalistes		329
Usuaris amb servei d'atenció remot (SAU)	Totes les identitats digitals	25.808
Usuaris amb suport tècnic	Identitats digitals - Usu. Genèrics - T4 Total + T4 amb EdT corporativa física	18.882



Usuaris amb suport funcional	Usuaris T1 i T11's Corona 1 + Usuaris Corona 2 + Usuaris T1 i T3 (no T4) Corona 3 + T4 amb EdT corporativa física i virtual (becari, pla ocupació local, i/o assimilat)	18.426
Usuaris VIP		655
EdT corporativa física		12.195
Impressores de cua única		450
Impressores de cua directa		1.900
Tauletes (excepte Guàrdia Urbana)		390
Escàners		400
Smartphones de VIPs *		313
Procediments operatius		402

* Aquest número de mòbils correspon a un subconjunt del total de 700 VIPs de l'Ajuntament, aquells que necessiten de servei complet de suport funcional en l'ús de les aplicacions al mòbil.

DETALL IDENTITATS I USUARIS	Explicació	Volum
Identitats digitals		25.808
Usuaris T1 i T11 Corona 1 + Corona 2	Personal Ajuntament	12.427
Usuaris T1 i T3 Corona 3	Personal Ajuntament	3.595
Usuaris Genèrics		2.432
Usuaris T4 amb EdT corporativa física	Personal extern (becaris, pla d'ocupació local i/o assimilat)	1.620
Usuaris T4 amb EdT corporativa virtual	Personal extern	744
Total Usuaris T4		6.114
Total EdT Corporativa física + virtual		13.572
Usuaris Sense Cobertura Suport Funcional (tenen suport propi)	IMH - IMMercats - ICUB - IMI	1.268

El servei de suport funcional tindrà un model de provisió mixta: tècnics residents a ubicacions permanents (per exemple, Casa Gran), itinerants (amb desplaçament planificat o puntual entre seus) i remot.

En la següent taula es mostra el detall procediments operatius que executa el suport remot d'atenció a usuaris en l'actualitat:

PROCEDIMENTS EXECUTATS PER EL SUPORT REMOT	Línia Base
Generats pels grups resolutoris (àmbit LldT i EdT)	219
Generats per l'actual servei de suport a usuaris	108
Tips interns per l'actual servei de suport a usuaris	75
Total procediments	412
Distribució de procediments (peticions i incidències) segons complexitat / temps d'execució (aproximadament el 80% del total de procediments)	
Procediments < 5 minuts associats a peticions	
Clonació d'usuari	25%



Permisos a Active Directory	28%
Procediments > 5 minuts i < 10 minuts associats a peticions VPN	9%
Procediments > 20 minuts associats a peticions Creació, Trasllat o Substitució d'impressores	14%
Procediments < 5 minuts associats a Incidències	
Aplicacions web	2%
Sistema operatiu Windows	27%
Gestió de canvi de contrasenyes	26%
Sobre permisos d'accés	3%
Procediments > 5 minuts i < 10 minuts associats a Incidències	
Kepler	1%
Recuperació de fitxers/carpetes	1%
Aplicacions Centura / Delphi	5%
Procediments > 20 minuts associats a Incidències	
Recuperació/neteja de perfils d'usuari	5%
Reinstal·lacions manuals d'aplicacions (SAP, Adobe, Autocad,...)	5%
Signatura electrònica	3%
Impressores	3%

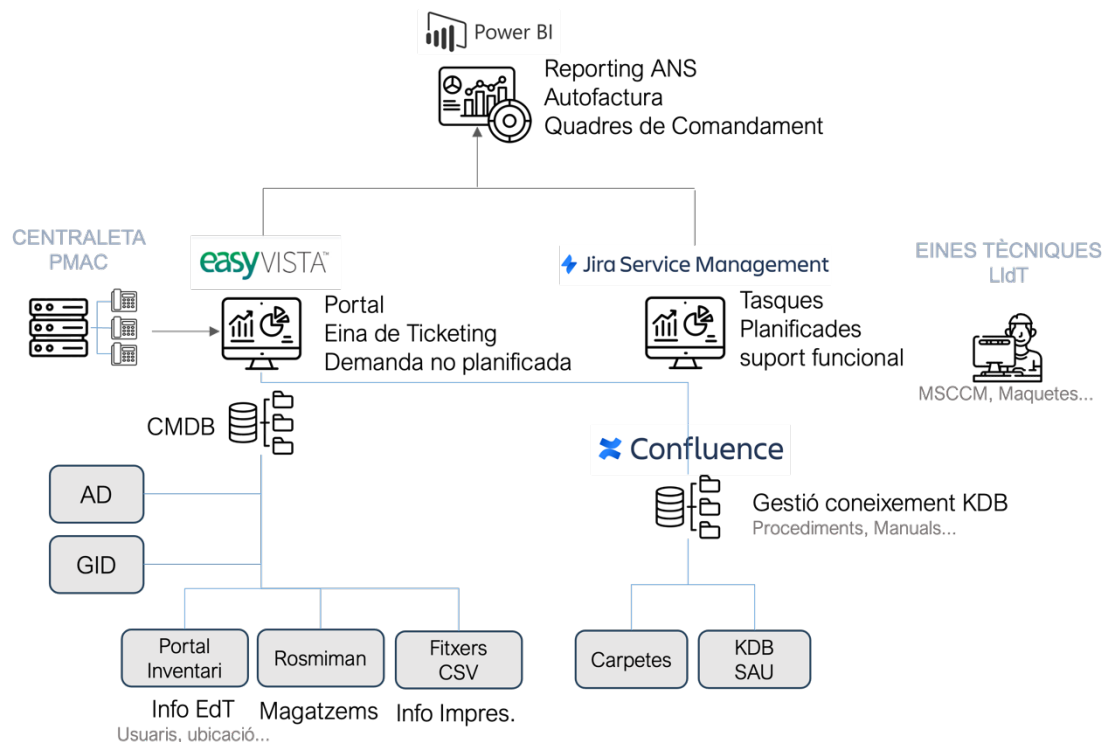
6.3. EINES DE GESTIÓ DEL SERVEI

En l'actualitat l'IMI disposa del següent conjunt d'eines de gestió dels serveis que estan dintre de l'àmbit de la present licitació: Aquest conjunt d'eines i les seves característiques podran variar des de l'inici de la licitació fins a l'adjudicació dels contractes i durant la seva execució.

Àmbit	Eina, versió
Centraleta	PMAC
Ticketing i Portal autoservei	Easyvista - 2023.2.111.0.01
Tasques	Jira Software Cloud - 7.13.0
Coneixement	Confluence Server - 6.6.11, Carpetes de xarxa
Configuracions (CMDB)	Easyvista (en desenvolupament)
Inventaris LIdT	Fulls de càlcul, Access, Eines pròpies fabricants impressores i Quadre TIC (PowerBI)
Magatzems	Rosmiman
Informes i Quadre de Comandament	Power BI sobre informació Easyvista i Jira, Quadre TIC
Eines tècniques LIdT	Microsoft SCCM, AnyDesk, etc.



El mapa d'eines que representa la següent figura mostra l'evolució des de la situació actual que s'espera estigui disponible abans de l'inici de l'execució del contracte. No obstant això, els adjudicataris dels contractes hauran d'adaptar-se a la situació real del moment concret de l'inici de la prestació del servei, proporcionant, si fos necessari i d'acord amb l'IMI, eines de gestió temporals que permetin garantir la qualitat del servei prestat i la capacitat de mesura dels indicadors del contracte.



Les empreses adjudicatàries utilitzaran les eines de gestió de l'IMI sempre que estiguin disponibles. El cost associat a l'ús per part del personal dels adjudicataris de les llicències requerides anirà a càrrec del proveïdor excepte per a l'eina de ticketing (Easyvista) i la centraleta (PMAC) amb la volumetria definida segons condicionants ús plataforma PMAC.

El licitador podrà proposar eines addicionals a les de l'IMI per a la gestió del servei. En aquest cas, el cost associat anirà al seu càrrec i, a la finalització del contracte, haurà de traspassar-ne la seva propietat a l'IMI o a qui aquest determini sense cap cost addicional.

En particular, respecte a la Base de Dades de Coneixement (KDB), l'empresa adjudicatària del ACOMP ha de disposar d'una solució basada en l'eina Atlassian Confluence amb funcionalitats adequades per a la prestació del servei, incloent sense que suposi una restricció:

- capacitat de versionat dels documents i actius de coneixement
- analítica per a l'extracció de valor del coneixement disponible basat en intel·ligència artificial
- capacitat de catalogació multi-criteri i multi-nivell dels actius de coneixement
- accés des de diferents entorns



- capacitat d'integració amb l'eina de ticketing

Si a l'inici de l'execució del contracte, o en un moment posterior de la seva execució, l'IMI disposa d'una KDB adequada, l'empresa adjudicatària del ACOMP haurà de traspasar tot el coneixement des de la seva eina a la de l'IMI sense cap cost addicional.



7. CONDICIONS PER A L'EXECUCIÓ DELS SERVEIS

A continuació s'exposen algunes característiques generals que l'IMI considera fonamentals per a la prestació dels serveis demanats. Totes elles són d'obligat compliment a més d'altres que el licitador pot assumir voluntària i explícitament i que passaran a formar part de les obligacions contractuals en cas de resultar adjudicada la seva oferta.

7.1. UBICACIÓ DEL SERVEI

Els serveis es realitzaran en remot des de les dependències de l'adjudicatari i des de les ubicacions de l'Ajuntament de Barcelona, segons la tipologia del servei i les necessitats d'aquest.

- El servei d'atenció a usuaris es prestarà en remot.
- El servei de suport tècnic serà itinerant, amb tècnics que es desplaçaran a les ubicacions dels usuaris on hagin d'actuar, amb la possibilitat que alguns d'aquests tècnics tinguin la seva base en alguna de les ubicacions de l'Ajuntament.
- El servei de suport funcional serà mixta: una part dels tècnics ubicats de forma habitual a algunes dependències de l'Ajuntament i altres en remot, amb desplaçaments puntuals a les ubicacions de l'Ajuntament que ho requereixin.

El licitador detallarà a la seva oferta tècnica la ubicació de l'equip de servei, detallant per a cada perfil des d'on realitzarà les seves funcions (la localització de l'equip remot d'atenció a usuaris, la base d'operacions dels tècnics de camp des de la qual es desplaçaran a les dependències de l'Ajuntament, les dependències de l'Ajuntament on proposa ubicar tècnics de suport funcional – com a mínim seus d'àrea i districtes, sempre dintre de la ciutat de Barcelona - i la base d'operacions des d'on treballaran la resta dels tècnics de suport funcional).

És obligatori que els serveis operatius que puguin requerir desplaçaments o presencialitat a ubicacions de l'Ajuntament de Barcelona es prestin des de dependències de l'adjudicatari ubicades dins de l'àrea metropolitana de Barcelona, per tal de garantir la proximitat de l'equip de servei a l'IMI en el cas que fos necessari, i un temps de resposta correcte davant situacions que requereixin interlocució presencial. Així mateix, el laboratori – taller a on l'empresa adjudicatària realitzarà les reparacions de l'EdT haurà d'estar ubicada dins l'àrea metropolitana de Barcelona.

Els edificis i dependències utilitzats per a la localització d'aquest servei hauran de complir en qualsevol moment amb tots els requisits de construcció, habitabilitat, seguretat i ergonomia estipulats per la normativa de règim local del municipi a on es trobi, de la Generalitat de Catalunya i de l'Estat en la seva expressió més exigent.

Cal tenir en compte que, per necessitats del servei, es podria sol·licitar el desplaçament dels professionals de l'equip de l'adjudicatari a les dependències que l'IMI determini, bé durant períodes concrets, per coordinació de projectes o resolució d'incidències crítiques, o bé puntualment d'una manera més continuada per la pròpia operativa dels serveis, com les tasques de coordinació i comunicació àgil entre equips de resolució d'incidències i problemes, equips de manteniment de sistemes i altres equips de desenvolupament i de suport a la operació de serveis.



En aquestes dependències es proporcionarà el mobiliari, serveis generals d'oficina i connexió a xarxa LAN i accés a Internet; el proveïdor serà el responsable de la provisió de la resta d'equipament necessari per al desenvolupament de la activitat.

En cas de situacions de contingència, com les derivades de la COVID19, el servei haurà de prestar-se des de fora de les oficines de l'adjudicatari i de les pròpies de l'Ajuntament. Per això, els licitadors han d'estar preparats i haver dissenyat el servei per poder realitzar-ho de forma remota amb tots els sistemes de seguretat necessaris per portar-ho a terme.

7.2. IDIOMA

Donades les característiques del usuari a qui van dirigits aquests serveis, és necessari que l'idioma emprat per defecte sigui el català. Així doncs, cal que els tècnics que, per la seva funció estiguin en contacte amb els usuaris, tinguin domini de l'idioma català a nivell de comprensió oral i escrita.

7.3. HORARI

La prestació del servei es farà en l'horari laboral de l'Ajuntament de Barcelona, essent aquest de 8:00h a 18:00h els dies laborables, excepte pel servei remot d'atenció a usuaris que serà de 24 x 7, tot tenint en compte el calendari de festes oficials del municipi i de Catalunya.

De forma puntual i excepcional, durant esdeveniments com ara eleccions, canvis de mandat, actes institucionals i/o d'altres situacions d'emergència i/o amb impacte, que requereixin que el servei de suport tècnic i funcional estigui disponible fora de l'horari laboral estàndard.

7.4. MODEL ECONÒMIC DEL SERVEI I LÍNIES BASE (ACOMP – Lot 1)

7.4.1. SERVEI D'ACOMPANYAMENT RECURRENT

L'import anual del contracte ACOMP serà a tant alçat, segons la valoració econòmica que faci el proveïdor dels costos del personal necessari per prestar el servei recurrent requerit segons la línia base definida.

Adicionalment, al contracte s'inclouen els costos derivats de l'ús de l'eina de gestió de coneixement Confluence aportada per l'empresa adjudicatària: tant per la definició, construcció, posada en marxa i manteniment, com les llicències necessàries al cloud del tipus Confluence Premium pel personal del servei ACOMP i de l'OGACOMP. Si en calguessin més o menys usuaris de l'eina de gestió de coneixement inclosa a la part fixa del contracte, per augmentar o disminuir el número de persones de l'equip de servei que necessiten utilitzar-la, el preu seria superior i suposaria un motiu d'ampliació o disminució del contracte. Conseqüentment, en el supòsit de requerir-se llicències addicionals a les 70 o, si escau, disminuir-ne, caldrà gestionar-ho via modificació contractual. En cas que l'IMI disposi durant el contracte de la seva pròpia eina de gestió del coneixement, l'empresa adjudicatària farà el traspàs de la informació i deixarà de fer servir el seu Confluence, reduint-se l'import fix del contracte en l'import corresponent a aquest concepte.

**7.4.1.1. LÍNIA BASE**

La línia base s'incrementarà en un percentatge anualment sense que això suposi un increment del preu del contracte, atès que s'espera que l'adjudicatari traslladi part de l'eficiència adquirida amb el temps a l'IMI. Per exemple, l'any 2 la línia base d'incidències serà 85.541, un 5% més que la línia base establerta pel primer any de contracte.

	LÍNIA BASE ANUAL	2026	2027 (+5%)	2028 (+6%)	2029 (+7%)	2030 (+8%)
Activitat	Trucades	70.293	73.808	78.236	83.713	90.410
	Incidències	80.515	84.541	89.613	95.886	103.557
	Peticions	66.730	70.066	74.270	79.469	85.826
	Consultes	20.018	21.019	22.280	23.840	25.747
	Instal·lacions impressores	336	353	374	400	432
Elements del servei	Usuaris(ID digital)	27.098	28.453	30.161	32.272	34.853
	Usuaris suport presencial tècnic	19.826	20.817	22.066	23.611	25.500
	Usuaris suport funcional	19.347	20.315	21.534	23.041	24.884
	Estacions de Treball físiques	12.805	13.445	14.252	15.249	16.469
	Impressores + escàners	2.888	3.032	3.214	3.439	3.714
	Smartphones + tauletes	738	775	822	879	949
	Serveis finalistes	345	363	384	411	444

Sobre la línia base d'activitat s'estableix una **banda neutra del 10%** que és el percentatge de variació que ha de quedar absorbit pel servei sense que es consideri increment d'activitat.

Es considerarà un increment de l'activitat de la línia base, l'augment en més d'aquest 10% d'algun dels paràmetres d'activitat del servei (trucades, incidències, peticions, consultes i instal·lacions d'impressores), sempre que aquest increment sigui sostingut durant un període superior a 3 mesos (4 mesos o més). Els increments d'activitat dintre d'aquest marge o en períodes inferiors als 4 mesos hauran d'estar absorbits pel contracte com a part de la banda neutra.

En cas d'increment de l'activitat del servei per sobre de la línia base segons les condicions explicades en el punt anterior, l'import fix del contracte podrà ser ampliat. Aquesta ampliació només es podrà dur a terme si l'activitat s'ha incrementat com a conseqüència d'un increment similar dels elements de servei, segons s'indica a la següent taula:



		Activitat				
		Trucades	Incidències	Peticions	Consultes	Instal·lacions
Elements de servei	Usuaris, EdT físiques, Impressores o smartphones	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
	Número Serveis Finalistes	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	NO

L'explicació és la següent. Si el proveïdor demostra un increment de més del 10% en alguna activitat (número de trucades, d'incidències, de peticions, de consultes, d'instal·lacions) durant un període sostingut de 4 mesos o més, es verificarà si hi ha hagut un increment d'algun dels elements de servei (usuaris, estacions de treball, impressores o serveis finalistes) en un percentatge, com a mínim, similar al percentatge d'increment de l'activitat.

Si en la taula apareix un **SÍ**, es negociarà amb el proveïdor l'impacte en el dimensionament del servei i s'acordarà l'import de l'ampliació. En cas contrari, no aplicarà l'ampliació.

Per exemple, si el proveïdor demostra que les incidències han crescut més d'un **10% de la línia base** durant els **últims 4 mesos**, però tant el número d'usuaris, estacions de treball, impressores i serveis finalistes no ha crescut en el mateix percentatge, no es podrà ampliar el contracte.

La següent taula detalla l'efecte estimat d'un increment del 10% de la línia base en forma d'ampliació del dimensionament dels recursos del contracte ACOMP (amb les dades de línia base de 2026):

	+10% línia base*	Tècnics N1	Tècnics N2	Tècnics Camp	Tècnics Funcional
Identitats digitals	2.710	0,8	0,7	0,4	0,5
Usuaris amb suport presencial tècnic	1.983	0,5	0,5	1	0,7
Usuaris amb suport funcional	1.935	0,4	0,4	0,4	1,4
Estacions de Treball físiques	1.280	0,2	0,4	0,4	0,4
Impressores + escàners	289	0,1	0,1	0,3	0,1
Smartphones + tauletes	738	0,2	0,3	0,1	0,4
Serveis Finalistes	35	0,5	0,5	0,1	0,2

* En el cas dels dispositius mòbils (smartphones i tauletes), l'increment d'unitats que justifiqui un increment del 10% d'activitat ha de ser d'un 100% del parc inicial, per assimilar l'impacte en FTEs per aquesta feina respecte a la provocada per l'increment de les EdT.



En el cas de no assolir el creixement previst d'activitat d'un any a un altre, l'IMI i l'empresa adjudicatària acordaran els elements de servei addicionals a incloure dins la prestació del contracte com a millores i projectes.

7.4.2. SERVEIS DE REPARACIÓ I PETIT MATERIAL

El contracte ACOMP inclou la reparació d'estacions de treball, la instal·lació d'impressores (addicionals a les incloses a la línia base anual indicada al punt 7.4.1.1. Línia Base) i l'aprovisionament de petit material, per als volums següents:

Tipus actuació	Preu / hora ma d'obra màxim (IVA exclòs)	Hores esforç efectiu	Total	Preu màxim peces recanvi (IVA exclòs)	Unitats
Instal·lació impressora en xarxa	44,72 €	2	89,44 €		100
Reparació bateria portàtil	44,72 €	1	44,72 €	173,20 €	50
Reparació pantalla portàtil	44,72 €	2	89,44 €	279,00 €	50
Reparació font alimentació portàtil	44,72 €	1	44,72 €	173,20 €	50
Reparació placa base portàtil	44,72 €	2	89,44 €	606,83 €	20
Reparació teclat portàtil	44,72 €	1	44,72 €	78,60 €	50
Reparació Touchpad portàtil	44,72 €	1	44,72 €	46,00 €	50
Reparació càmera portàtil	44,72 €	1	44,72 €	38,60 €	50
Reparació ventilador portàtil	44,72 €	1	44,72 €	60,50 €	50
Reparació RAM portàtil	44,72 €	1	44,72 €	161,17 €	50

Tipus Petit Material	Preu / hora ma d'obra màxim (IVA exclòs)	Hores esforç efectiu	Total	Preu màxim material (IVA exclòs)	Unitats
Cable USB	n/a	n/a	n/a	8,00 €	100
Cable HDMI	n/a	n/a	n/a	18,00 €	100
Ratolí	n/a	n/a	n/a	18,00 €	100
Teclat	n/a	n/a	n/a	35,00 €	50

Els imports econòmics indicats a les taules anteriors representen els imports màxims de contracte.

En cas que sigui necessari més o menys activitat de reparació, instal·lació d'impressores i aprovisionament de petit material, respecte als volums anteriors, el contracte es modificarà d'acord amb la valoració econòmica dels preus unitaris d'aquests elements:

- Instal·lació d'impressora
- Reparació d'EdT (segons tipologia anterior)



- Petit material (segons tipologia anterior)

En la seva oferta econòmica, el licitador detallarà cadascuna d'aquestes dues partides i, a més, indicarà el temps que estima cal per a la reparació (hores d'esforç efectiu) que representarà un compromís contractual. El preu de la ma d'obra serà únic per als tipus d'actuació tipificats i no podrà superar l'import màxim recollit a les taules anteriors. El preu de les peces de recanvi i pel petit material tampoc podrà superar els imports màxims de les taules anteriors.

Qualsevol altre cost associat a les instal·lacions, reparacions i provisió de petit material (transport, emmagatzemament, gestió...) ja es considera inclòs dins el preu del contracte.

Els licitadors aportaran aquesta informació en la seva oferta econòmica, omplint les taules corresponents que es troben al model d'oferta econòmica de la licitació:

Tipus actuació	Preu / hora ma d'obra	Hores esforç efectiu	Total	Preu recanvi peces
Instal·lació impressora en xarxa				Segons imports de la taula següent de peces de recanvi
Reparació bateria portàtil				
Reparació pantalla portàtil				
Reparació font alimentació portàtil				
Reparació placa base portàtil				
Reparació teclat portàtil				
Reparació Touchpad portàtil				
Reparació càmera portàtil				
Reparació ventilador portàtil				
Reparació RAM portàtil				

PECES DE RECANVI												
Tipus Material	LCD	Teclat	Touchpad	Càmera	CPU	Placa Base	Ventilador	RAM	Bateria	Adaptador alimentació	Cable alimentació	Connector alimentació
Import Ofert (€)												

PETIT MATERIAL				
	Cable USB	Cable HDMI	Ratolí	Teclat
Import Ofert (€)				

L'empresa adjudicatària haurà de justificar la utilització de les peces de recanvi i del petit material (tipus d'element material, número d'unitats, cost, sol·licitud de servei a la que correspon, usuari final i unitat organitzativa de l'Ajuntament destinataris del material, i qualsevol altra informació que l'IMI o l'OGACOMP requereixin per al seguiment econòmic del contracte).



7.5. MODEL ECONÒMIC DEL SERVEI (OGACOMP – Lot 2)

L'import anual del contracte OGACOMP serà a tant alçat, segons la valoració econòmica que faci el proveïdor per prestar el servei requerit d'acord amb els requisits d'aquest plec.

7.6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

La present secció d'Acord de Nivell de Servei (ANS) desenvolupa la relació contractual entre l'IMI i l'adjudicatari.

Els paràmetres que s'utilitzaran per mesurar el nivell dels serveis prestats són els Acords de Nivell de Servei (ANS). En aquest apartat definirem els ANS pels quals s'han de regir els Serveis sol·licitats.

L'acord de Nivell de Servei s'ha elaborat tenint en compte els següents criteris:

- La definició de les activitats i funcions responsabilitat de l'adjudicatari.
- L'establiment d'indicadors de qualitat del servei prestat, de manera que l'IMI pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i que l'adjudicatari tingui una base per a la correcció de les eventuais deficiències en la prestació, i per a la millora dels seus processos i organització.
- L'establiment d'un model de penalitzacions que relacioni el nivell de prestació del servei amb la facturació d'aquest, penalitzant econòmicament aquelles situacions de prestació del servei que es considera deficient.

L'objectiu d'aquest apartat és descriure el model d'ANS que defineix els indicadors i els nivells de servei exigits i que estableix una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís entre l'adjudicatari i l'IMI, de prestar els serveis requerits de forma satisfactòria, enfront de l'Ajuntament de Barcelona.

El Model de Mesura del Nivell de Servei, està format per Mètriques i Indicadors de Mesura (IM). Sobre els indicadors es realitzarà la mesura del compliment dels ANS dels serveis prestats, i quan s'escaigui, l'aplicació de les penalitats associades al seu incompliment.

Tots els indicadors i les mètriques detallades en l'apartat 13. Annex - Indicadors i Mètriques tenen un àmbit exclusiu i acotat al servei, així doncs, indicadors com "Elements CI en la CMDB de l'IMI" han de ser interpretats com "Elements CI del servei" i fan referència als valors de la mesura assolits durant un període màxim de temps determinat (normalment mesos naturals), i sense tindre en compte els valors acumulats o mesures de períodes anteriors, a no ser que es digui explícitament el contrari.

En els ANS expressats en hores s'entén que el càlcul del temps emprat es realitzarà segons l'horari definit per a cada servei, excepte que explícitament es manifesti el contrari.

Li correspon a l'adjudicatari presentar mensualment, com a mínim, tal com està especificat en el model de relació, la valoració del compliment de tots els nivells de servei i indicadors de mesura.

L'IMI verificarà els ANS i aixecarà acta que signaran el responsable del contracte de l'empresa adjudicatària i el responsable del contracte per part de l'IMI.



Qualsevol situació aliena a l'adjudicatari que pugui provocar una reducció en el compliment de l'ANS, ha de quedar documentada i justificada.

Les incidències, consultes i peticions, que no es resolen dintre dels paràmetres de temps establerts seran objecte de seguiment específic pel comitè corresponent, segons es detalla al capítol 4.4 Model de relació i Comitès i hauran d'estar relacionades de forma explícita en els informes diaris i seran objecte d'un seguiment específic per part de l'òrgan de governança operativa dels serveis.

7.6.1. CARACTERÍSTIQUES DELS INDICADORS

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, entre d'altres.)
- Mètrica - Fórmula de càlcul. Descriu el mètode de càlcul del seu valor.
- Valors objectiu. El mateix valor objectiu de compliment per a tot el període del contracte, o bé diferents valors que van essent més exigents a mesura que avança la prestació del servei.
- Penalització associada. Percentatge de l'import mensual fix del servei que s'haurà de restar de la factura del mes següent a l'incompliment en cas de no assolir el valor objectiu.

7.6.2. VALORS OBJECTIU

Les incidències que arriben al SAU es classificaran en tres grups de severitat, en funció de la quantitat i funció dels usuaris afectats, de la següent manera:

Impacte	Definició
Crític	Qualsevol incidència que provoca la interrupció d'un servei. Les incidències que provoquen Tall de Servei han de ser informades com a tal a l'eina de gestió d'incidències. També s'inclouen en aquest grup d'impacte Molt Crític qualsevol incidència que, sense suposar d'entrada un Tall de Servei, pugui acabar produint-lo si no s'executen les accions necessàries per a evitar-ho.
Urgent	Qualsevol incidència que provoca una degradació greu d'un servei o bé pot acabar provocant un Tall de Servei en el futur. Les incidències VIP s'assimilen a aquest nivell.
No Crític	Incidència que genera una degradació mitja o lleu del servei o que no afecta al seu funcionament.

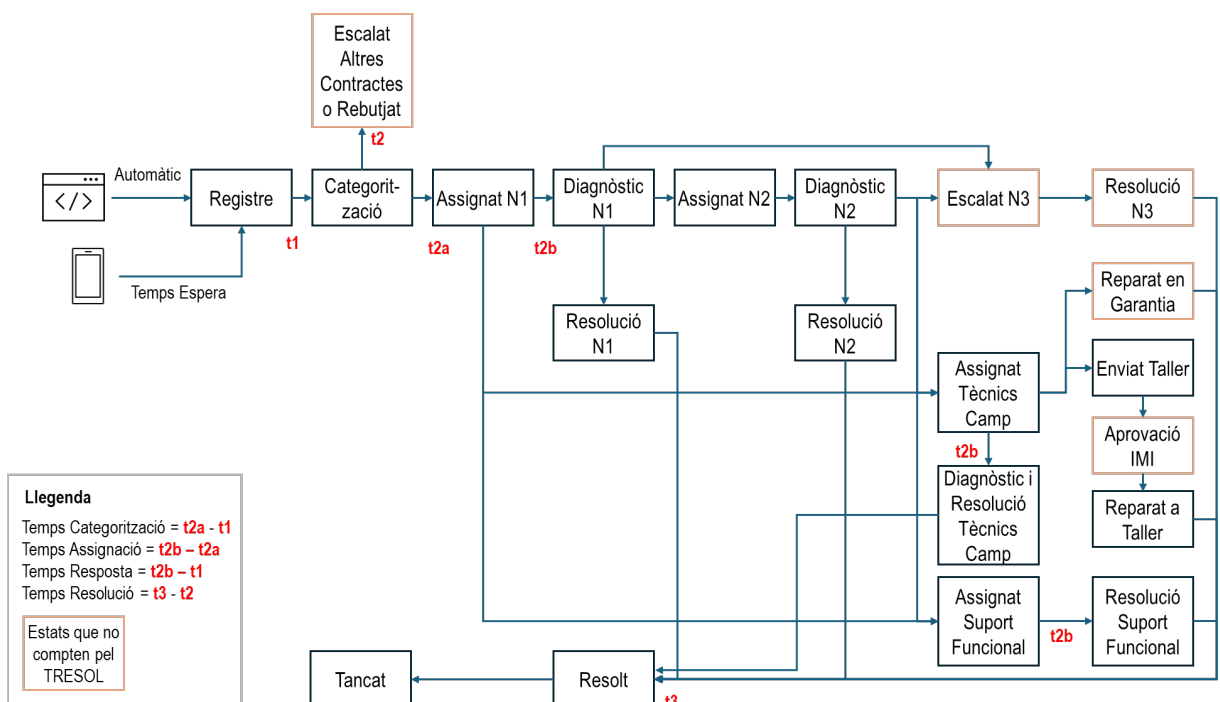
Pel què fa a la resolució i escalat de casos, aquests són els valors objectius globals per als temps de resolució, resposta i categorització (per escalats a grups fora del ACOMP) de cara a l'usuari (extrem a extrem):



Temps de resolució (hores)			
Tipus de cas	2026	2027	2028-2030
INC Crítica	4	3,5	3
INC Urgent + VIP	8	7	6
INC Normal	15	13	11
PET* Urgent + VIP	8	7	6
PET* Normal	20	18	16
Consulta	20	18	16
Accions suport funcional presencial	Següent dia laborable	Dins del mateix dia	Dins del mateix dia

* Quedaran fora d'aquests objectius de temps de resolució aquelles peticions que requereixin d'aprovisionament o instal·lacions / adaptacions d'infraestructures (per exemple, línies de comunicacions, elements de xarxa, etc.).

S'entendrà com a temps comptabilitzable a efectes del càlcul de compliment dels temps objectius d'atenció i resolució tot el temps imputable a l'adjudicatari del ACOMP, independentment que aquest temps sigui per treball operatiu efectiu o altres (desplaçaments, transport de material, esperes o inactivitat dels equips de servei ACOMP). Només seran descomptat del càlcul del temps aquells períodes que les incidències, consultes o peticions estiguin en mans de tercers (grups resolutors de N3, altres proveïdors, equips interns IMI o usuaris). Al diagrama següent (d'alt nivell, no exhaustiu i sense mostrar tota la complexitat dels fluxos de gestió) es visualitza aquest concepte:





Segons l'anterior, pel què fa a la resolució i escalat de casos, aquests són els valors objectius per als temps de resolució, resposta i categorització (per escalats a grups fora del ACOMP) comptabilitzables de cara a la mesura del compliment dels ANS del contracte ACOMP:

Tipus de cas	Temps de resolució (hores)			Temps de resposta (hores)	Temps de categorització (minuts)
	2026	2027	2028/2030	Tot el contracte	Tot el contracte
INC Crítica				0,25	10
INC Urgent + VIP	4	3,5	3	1	15
INC Normal	7,5	6,5	5,5	2	25
PET Urgent + VIP	4	3,5	3	1	30
PET Normal	10	9	8	4	60
Consulta	10	9	8	4	60
Accions suport funcional presencial	Següent dia laborable	Dins del mateix dia	Dins del mateix dia	n/a	n/a

7.6.3. ANS BASE DEL SERVEI ACOMP (LOT 1)

Per a alguns ANS els valors objectiu de compliment evolucionen durant el contracte.

Codi	Descripció	Mètrica	Periodicitat	Valor objectiu (any 1)	Valor objectiu (any 2)	Valor objectiu (any 3)	Valor objectiu (any 4)	Valor objectiu (any 5)	ANS / SEG	Penalització sobre import mensual
Gestió d'Incidències i peticions										
INCCTA	Temps de resposta d'incidències Prioritat Crítica	% d'incidències Prioritat Crítica ateses dins el temps objectiu	Mensual			97%			ANS	2%
INCUTA	Temps de resposta d'incidències Prioritat Urgent	% d'incidències Prioritat Urgent ateses dins el temps objectiu	Mensual			95%			ANS	1%
INCNTA	Temps de resposta d'incidències Prioritat Normal	% d'incidències Prioritat Normal ateses dins el temps objectiu	Mensual			90%			ANS	0,5%
INCUTR	Temps de resolució d'incidències Prioritat Urgent	% d'incidències Prioritat Urgent resoltes dins el temps objectiu	Mensual			95%			ANS	1%
INCNTR	Temps de resolució d'incidències Prioritat Normal	% d'incidències Prioritat Normal resoltes dins el temps objectiu	Mensual			90%			ANS	1%
PETUTA	Temps de resposta de peticions Prioritat Urgent	% de peticions Prioritat Urgent ateses dins el temps objectiu	Mensual			95%			ANS	1%
PETNTA	Temps de resposta de peticions Prioritat Normal	% de peticions Prioritat Normal ateses dins el temps objectiu	Mensual			90%			ANS	0,5%
PETUTR	Temps de resolució de peticions Prioritat Urgent	% de peticions Prioritat Urgent resoltes dins el temps objectiu	Mensual			95%			ANS	2%
PETNTR	Temps de resolució de peticions Prioritat Normal	% de peticions Prioritat Normal resoltes dins el temps objectiu	Mensual			90%			ANS	1%
TRCONS	Temps de resolució de consultes	% de peticions resoltes dins el temps objectiu	Mensual			90%			SEG	
INCVTA	Temps de resposta d'incidències d'usuaris VIP	% d'incidències de VIP ateses dins el temps objectiu	Mensual			97%			ANS	2%
INCVTR	Temps de resolució d'incidències d'usuaris VIP	% d'incidències de VIP resoltes dins el temps objectiu	Mensual			97%			ANS	3%
PETCTA	Temps de resposta de peticions d'usuaris VIP	% de peticions de VIP ateses dins el temps objectiu	Mensual			97%			ANS	2%
PETVTR	Temps de resolució de peticions d'usuaris VIP	% de peticions de VIP resoltes dins el temps objectiu	Mensual			97%			ANS	3%

INCRCO	Incidències reobertes	% d'incidències reobertes per l'usuari	Mensual	≤ 3%					ANS	2%
INCRC	Incidències reclamades	% d'incidències reclamades per l'usuari o àrees de l'IMI mentre el tiquet està obert	Mensual	≤ 3%					ANS	3%
PETRCO	Peticions reobertes	% de peticions reobertes per l'usuari	Mensual	≤ 3%					ANS	2%
PETRC	Peticions reclamades	% de peticions reobertes per l'usuari o àrees de l'IMI mentre el tiquet està obert	Mensual	≤ 3%					ANS	3%
INC1CO	Incidències resoltes en primer contacte	% d'incidències resoltes en primera interacció amb l'usuari (sense trucada posterior)	Mensual	50%	55%	60%	65%	65%	ANS	4%
PET1CO	Peticions resoltes en primer contacte	% de peticions resoltes en primera interacció amb l'usuari (sense trucada posterior)	Mensual	40%	45%	50%	55%	60%	ANS	2%
CON1CO	Consultes resoltes en primer contacte	% de consultes resoltes en primera interacció amb l'usuari (sense trucada posterior)	Mensual	95%					ANS	1%
ACCTUT	Temps resolució Consultes/Activitats suport funcional	% de consultes/activitats resoltes dins el temps objectiu pel servei de suport funcional presencial (perfils tutor / RGSi / cortesia)	Mensual	90%					ANS	2%
INCRCO	Incidències re assignades dins ACOMP	% d'incidències re assignades més de 5 vegades (més de 5 canvis d'assignació de grup resolutor dins ACOMP)	Mensual	≤ 20%	≤ 18%	≤ 16%	≤ 14%	≤ 12%	SEG	
INCRCR	Incidències resoltes per ACOMP	% incidències resoltes sense escalar a grups d'assignació externs al ACOMP	Mensual	60%	62%	64%	65%	65%	ANS	2%
PETRCO	Peticions re assignades dins ACOMP	% de peticions re assignades més de 5 vegades (més de 5 canvis d'assignació de grup resolutor dins ACOMP)	Mensual	≤ 20%	≤ 18%	≤ 16%	≤ 14%	≤ 12%	SEG	
PETRCR	Peticions resoltes per ACOMP	% de peticions resoltes sense escalar a grups d'assignació externs al ACOMP	Mensual	60%	62%	64%	65%	65%	ANS	2%
REASIC	Temps de reassignació d'incidències i peticions Prioritat Crítica	% d'incidències o peticions de prioritat crítica re assignades en menys de 5 minuts des del retorn pel grup resolutor	Mensual	90%					SEG	
REASIU	Temps de reassignació d'incidències i peticions Prioritat Urgent	% d'incidències o peticions de prioritat crítica re assignades en menys de 15 minuts des del retorn pel grup resolutor	Mensual	90%					SEG	
REASIN	Temps de reassignació d'incidències i peticions Prioritat Normal	% d'incidències o peticions de prioritat normal re assignades en menys de 30 minuts des del retorn pel grup resolutor	Mensual	90%					SEG	
BACINC	Antiguitat backlog incidències	% d'incidències tancades en més del doble del seu temps objectiu de resolució.	Mensual	≤ 5%	≤ 4%	≤ 4%	≤ 3%	≤ 3%	SEG	
BACPET	Antiguitat backlog peticions	% de peticions tancades en més del doble del seu temps objectiu de resolució.	Mensual	≤ 5%	≤ 4%	≤ 4%	≤ 3%	≤ 3%	SEG	
ESINCC	Categorització incidències Prioritat Crítica	% Incidències de prioritat crítica escalades pel SAU a grups resolutors N3 dins del temps objectiu de categorització	Mensual	90%					ANS	2%
ESINCU	Categorització incidències Prioritat Urgent + VIP	% Incidències de prioritat urgent escalades pel SAU a grups resolutors N3 dins del temps objectiu de categorització	Mensual	90%					ANS	1%



ESINCN	Categorització incidències Prioritat Normal	% Incidències de prioritat normal escalades pel SAU a grups resolutors N3 dins del temps objectiu de categorització	Mensual	90%					ANS	1%
ESPETU	Categorització peticions Prioritat Urgent + VIP	% Peticions de prioritat urgent escalades pel SAU a grups resolutors N3 dins del temps objectiu de categorització	Mensual	90%					ANS	1%
ESPETN	Categorització peticions Prioritat Normal	% Peticions de prioritat normal escalades pel SAU a grups resolutors N3 dins del temps objectiu de categorització	Mensual	90%					ANS	1%
INCMES	Incidències mal escalades	% d'incidències amb escalat rebutjat pel primer grup resolutor extern al ACOMP per ser incorrecte	Mensual	≤ 10%	≤ 8%	≤ 7%	≤ 6%	≤ 6%	ANS	3%
PETMES	Peticions mal escalades	% de peticions amb escalat rebutjat pel primer grup resolutor extern al ACOMP per ser incorrecte	Mensual	≤ 10%	≤ 8%	≤ 7%	≤ 6%	≤ 6%	ANS	2%
Atenció telefònica										
TRUABA	Abandonament de trucades (telèfon o xat)	% trucades o converses xat no ateses o abandonades	Mensual	97%					ANS	3%
TRUATE	Temps d'atenció de trucades	% de trucades ateses en menys de 20 segons	Mensual	95%					ANS	2%
TRUDIE	Dies incompliment atenció de trucades	Número màxim de dies en què s'incomplixen els temps d'atenció de trucades	Mensual	≤ 2					ANS	1%
CONATE	Temps màxim d'espera en converses (xat o similar)	% màxim de converses via xat, whatsapp, telegram o similar sense resposta en menys d'1 minut	Mensual	5%					ANS	1%
Gestió de la configuració										
CMDBER	Error en la CMDB (Cis del LidT)	% màxim d'errors detectats a la CMDB durant auditories realitzades per l'adjudicatari o l'IMI	Semestral	≤ 5%	≤ 4%	≤ 3%	≤ 2%	≤ 2%	ANS	1%
Serveis de reparació										
ENTPRE	Temps d'entrega pressupost reparació	% de pressupostos entregats en menys de 3 dies laborables des del registre de la incidència, per a equips fora de garantia que no poden ser reparats in situ pel proveïdor	Mensual	90%					ANS	1%
INSSUB	Temps de substitució en cas d'avaries	% d'instal·lacions d'equips de substitució (quan no es pot reparar l'equip in situ) en menys de 4 hores	Mensual	90%					ANS	2%
REPEQU	Temps de reparació de l'equip	% de reparacions completades en menys de 5 dies laborables des de l'aprovació del pressupost de reparació	Mensual	90%					ANS	1%
Accions de millora										
AMPROP	Accions millora proposades	Número mínim d'accions de millora presentades per l'adjudicatari	Trimestral	4					ANS	1%
AMAPRO	Accions millora aprovades	% d'accions de millora aprovades per l'IMI	Trimestral	50%					ANS	1%
AMEXEC	Accions millora executades	% d'accions de millora executades amb èxit	Trimestral	50%					ANS	1%
Reporting										
INFENT	Informes entregats en temps	% d'informes entregats de forma puntual en el temps establert	Trimestral	95%					ANS	2%

INFQUA	Qualitat d'informes entregats	% d'informes aprovats per l'IMI sense sol·licitar correccions	Trimestral	90%	ANS	1%
Enquestes de satisfacció						
ENQREA	Enquestes de satisfacció realitzades	Número mínim d'enquestes realitzades (email o telèfon) als usuaris en el període	Trimestral	1	ANS	1%
ENQUSU	Usuaris enquestats	Número mínim d'usuaris diferents enquestats en cada enquesta	Trimestral	500	ANS	1%
ENQPGL	Puntuació global	Mitjana global de la puntuació de les enquestes realitzades (entre 0 i 10)	Trimestral	8,5	ANS	3%
ENQPPP	Puntuació pitjor pregunta	Mitjana global de la puntuació de la pregunta pitjor valorada	Trimestral	7,0	ANS	1%
Servei de suport funcional presencial						
SUPFUN	% Sol·licituds de servei (incidències, peticions, consultes) tancades en temps	Número de sol·licituds de servei solucionades dins el temps objectiu pel suport funcional presencial durant el període	Mensual	90%	ANS	3%
Qualitat del servei de suport funcional (Tutoria, RGSi, Cortesia)						
QUEIX	Queixes Registrades	Número de queixes dels usuaris registrades en visites a territori	Mensual	15	SEG	
PROJE	Projectes Gestió Territori Registrats	Número de projectes de gestió del territori registrats	Mensual	4	SEG	

7.6.4. ANS BASE DEL SERVEI OGACOMP (LOT 2)

Codi	Descripció	Mètrica	Periodicitat	Valor objectiu	ANS / SEG	Penalització sobre import mensual
TRANSIC	Compliment del pla de transició ACOMP	% de fites complertes dins el termini per ACOMP (Fites complertes a temps / Total fites planejades) × 100	Final Transició	≥ 95%	ANS	5%
TRANSFO	Compliment del pla de transformació ACOMP	% de fites complertes dins el termini (Fites complertes a temps / Total fites planejades) × 100	Trimestral fins a Final Transformació	≥ 95%	ANS	5%
CTRLSLA	Resolució de desviacions en SLA del servei ACOMP	% de desviacions resoltes dins el següent període (Desviacions resoltes dins el següent període / Total desviacions detectades) × 100	Mensual	≥ 90%	ANS	5%
CTRLFAC	Precisió de la gestió de la facturació del servei ACOMP	% d'errors detectats i resolts en la facturació (Errors resolts a temps / Total errors detectats en facturació) × 100	Mensual	≥ 98%	ANS	5%
INFTEMP	Puntualitat dels informes d'indicadors i ANS	% d'informes lliurats puntualment (Informes lliurats dins primera setmana mes següent / Total informes previstos) × 100	Mensual	≥ 98%	ANS	3%



INFQUAL	Fiabilitat dels informes d'indicadors i ANS	% d'informes lliurats amb dades correctes (Informes correctes / Total informes previstos) × 100	Mensual	≥ 98%	ANS	3%
INFEVOLU	Temps d'entrega d'evolutiu urgent d'informes Quadres Comandament desde la definició de requeriments	Dia entrega evolutiu urgent - Dia petició evolutiu amb def. Requeriments	Mensual	≤ 5 dies	ANS	3%
INFEVOLN	Temps d'entrega d'evolutiu normal d'informes o QdC desde la definició de requeriments	Dia entrega evolutiu normal - Dia petició evolutiu amb def. Requeriments	Mensual	≤ 10 dies	ANS	2%
INFCORRU	Temps d'entrega de correctiu informe o QdC urgent desde la detecció de la incidència	Dia entrega correctiu urgent - Dia petició correctiu amb def. Requeriments	Mensual	≤ 1 dia	ANS	3%
INFCORRN	Temps d'entrega de correctiu informe o QdC normal desde la detecció de la incidència	Dia entrega correctiu urgent - Dia petició correctiu amb def. Requeriments	Mensual	≤ 3 dies	ANS	2%
DOCQUAL	Qualitat documental	% documents (protocols, guies, informes) acceptats per l'IMI sense necessitat de correcció (Documents correctes / Total documents) × 100	Mensual	≥ 90%	ANS	3%
COORDIN	Compliment dels compromisos de coordinació	% reunions i accions planificades amb altres equips complertes amb èxit (reunions i accions realitzades segons calendari / Total reunions i accions planificades) × 100	Mensual	≥ 95%	ANS	2%
ANALISI	Eficiència en l'anàlisi de dades operatives	Temps mitjà per lliurar anàlisis de dades clau a petició IMI (Temps mitjà (dies laborables) entre sol·licitud i lliurament)	Mensual	≤ 5 dies	ANS	3%
MILLORE	Implementació d'iniciatives de millora contínua	% de propostes de millora implementades (Propostes implementades amb èxit / Total propostes presentades) × 100	Trimestral	≥ 80%	ANS	5%
GESTCAN	Gestió del canvi	% d'activitats del pla de gestió del canvi completades en el termini previst (Activitats completades a temps / Total activitats planificades) × 100	Trimestral	≥ 95%	ANS	5%
INDSAT	Satisfacció de les parts interessades (IMI, ACOMP, AJUNT)	Nivell de satisfacció amb els serveis prestats (Mitjana ponderada en enquestes (escala 0-10))	Trimestral	≥ 8.0	SEG	5%



7.6.5. PENALITZACIONS

L'incompliment dels ANS exigits en la licitació comportaran l'aplicació automàtica de penalitzacions en forma de reducció sobre l'import que l'empresa adjudicatària que ha incorregut en incompliment facturi a l'IMI en el període de facturació immediatament posterior a la certificació de l'incompliment.

L'OGACOMP supervisarà el compliment dels ANS del servei ACOMP i presentarà els informes corresponents a la Direcció del ACOMP de l'IMI perquè aquesta, en cas de verificar que es tracta d'incompliments, executi el procediment d'aplicació de penalitzacions. Aquest procés de càlcul de penalitzacions s'executarà de forma trimestral.

En el cas del servei OGACOMP, serà directament la Direcció del ACOMP de l'IMI qui revisi la informació relativa al compliment dels ANS del servei OGACOMP.

Les penalitzacions per incompliment dels valors objectius requerits apliquen sobre els ANS segons la taula del punt anterior (el percentatge de penalització és sobre l'import mensual del servei si no s'especifica el contrari).

7.6.6. MODIFICACIÓ DELS ANS

A l'inici del contracte es realitzarà la definició de cadascun dels indicadors indicant la forma exacta de com es realitzarà la mesura de cadascun, sent possible incorporar nous indicadors o mètriques en la mesura que l'IMI ho cregui oportú per tal de poder millorar la mesura del servei.

Es valorarà com a millora del nivell de servei la reducció del temps de resolució màxim d'incidències crítiques, urgents i normals, segons s'indica en la taula de puntuació del plec de condicions administratives.

Es valorarà la presentació de plans per la millora de la qualitat amb l'objectiu de reduir el nombre d'incidències i la seva criticitat, així com la reducció de problemes.

7.7. EINES DE GESTIÓ

Per assegurar el correcte ús de les eines i llicències, s'hauran de complir els següents condicionants:

- L'adjudicatari haurà d'usar les eines de gestió proposades per l'IMI en les condicions que aquest estableixi. Aquests usos inclouran, sense limitar-se a, la gestió de peticions, incidències i consultes, participació en altres fluxos de gestió (problemes i canvis), la mesura d'indicadors de nivell de servei, la gestió dels elements de configuració i dels serveis, i el reporting i mesura del servei.
- L'adjudicatari es farà càrrec (en cas que hi hagi) dels costos associats a l'ús d'aquestes eines (accés, llicenciament – excepte Easyvista i centraleta-, integració, etc.). Per tal d'assegurar l'operativa dels processos de gestió, l'IMI podrà establir uns volums mínims de llicències a adquirir per algunes de les eines.



- L'adjudicatari podrà proposar modificacions a les eines per obtenir una millor eficiència i qualitat en el servei, sempre que s'asseguri la continuïtat dels acords de nivell del servei i la capacitat de gestió i de governança. Qualsevol petició de canvi haurà d'estar documentada prèviament perquè l'IMI pugui analitzar la conveniència de la seva implantació.
- L'adjudicatari podrà fer ús d'eines addicionals, però això no l'eximeix del compliment i de l'ús de les eines que hagi determinat l'IMI. Aquestes eines no poden posar en risc la continuïtat del servei després de la finalització de la relació contractual. El licitador ha de proposar els mecanismes d'integració que consideri més adequats per a assegurar que les eines addicionals queden degudament integrades amb les de l'IMI. Es preferirà l'ús de mecanismes basats en webservices estàndard o d'altres que siguin multi-plataforma i puguin fer-se servir per a una gran varietat d'eines. Els costos derivats de la definició, construcció, posada en marxa i manteniment de les integracions a la nova eina seran a càrrec de l'adjudicatari.
- L'IMI podrà evolucionar les eines escollides en qualsevol moment de la durada del contracte.
- L'IMI es reserva el dret d'incorporar noves eines. En qualsevol cas, es donarà un preavís als proveïdors d'un mínim de 2 mesos abans de la seva implantació. L'adjudicatari s'adaptarà planificadament en el termini de 2 mesos, a partir de la data de la comunicació formal de la implantació.
- La informació continguda en les eines haurà de coincidir amb la realitat dels treballs. L'IMI no tindrà en consideració cap informació que no estigui continguda en les eines que determini l'IMI o que hagi acordat amb l'adjudicatari del contracte.
- La correcta actualització de la informació és requisit del servei, dels processos i de les solucions. Qualsevol defecte en la informació es considerarà un defecte del mateix servei.

Durant la fase de transició, l'empresa adjudicatària haurà de presentar el mapa complet d'eines de gestió que planteja utilitzar per a la prestació del servei, incloent les pròpies de l'IMI i les eines addicionals que proposi, juntament amb els mecanismes d'integració o les adaptacions convenients.

Com eina per la gestió de coneixement el servei és farà servir el Confluence amb l'objectiu de garantir la compartició del coneixement, assegurar la capitalització del coneixement dels individus, increment de la productivitat i de la eficàcia del temps i optimització de les tasques de suport.

El licitador serà l'encarregat de mantenir tot el suport a l'eina i al seu contingut tant pel seu manteniment correctiu com evolutiu.

Els costos derivats de tot el producte tant per la definició, construcció, posada en marxa i manteniment a l'eina Confluence com les llicències necessàries al cloud del tipus Confluence Premium pel personal del servei operatiu i de governança aniran al càrrec de l'adjudicatari de l'ACOMP. Si en calguessin més o menys usuaris de l'eina de gestió de coneixement inclosa a la part fixa del contracte, per augmentar o disminuir el número de persones de l'equip de



servei que necessiten utilitzar-la, el preu seria superior i suposaria un motiu d'ampliació o disminució del contracte.

Conseqüentment, en el supòsit de requerir-se llicències addicionals a les 70, o si escau, disminuir-ne, caldrà gestionar-ho via modificació contractual.

A nivell operatiu, les eines que es faran servir per registrar, gestionar i reportar les activitats seran:

- Easyvista: incidències, peticions estàndard (operatives de catàleg), consultes
- Jira SM: evolutius i projectes (no tindran associat normalment un ANS) i activitats recurrents del servei de suport funcional (revisions de qualitat, de necessitats, formacions, etc.)

Es consideren evolutius i projectes el que descrivim a continuació:

- **Evolutius:** canvis sobre els serveis i elements del LldT que no estiguin procedimentats amb anterioritat (en aquest cas es tracta de peticions operatives estàndard), no siguin automatitzats en part o en la seva totalitat, no siguin complexes (que no requereixin de coneixement específic avançat del LldT i que no suposin més esforç d'un màxim prefixat una vegada diagnosticada la necessitat – per exemple, 5 minuts d'execució), i que no hagin estat estandarditzades – procedimentades perquè siguin executades pel N1).
- **Projectes:** canvis sobre els serveis i elements del LldT que requereixin una planificació temporal i d'equips de treball, amb lliuraments parcials i diverses fites.
- El reporting haurà de ser complet, consolidant la informació de les dues eines de gestió, i els informes de volumetria d'activitat hauran de mostrar els diferents tipus amb els indicadors establerts inicialment i aquells que, durant el contracte mitjançant la millora contínua, es vagin incorporant.
- L'adjudicatari per la gestió diària operativa com eina de suport farà servir el QuadreTIC (Annex 13)

7.8. ENTORN DE TREBALL I CONNECTIVITAT

Veure Annex 14



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. CONFORMITAT AMB L'ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT

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 (en endavant ENS).

Donada la naturalesa del contracte, l'adjudicatari haurà de donar compliment als requeriments establerts a l'ENS pel nivell MIG

D'igual manera per qualsevol obligació legal que recaigui en l'Ajuntament, el proveïdor haurà de donar compliment per la part que li correspongui segons l'abast del contracte.

L'adjudicatari haurà d'acreditar la conformitat amb l'ENS mitjançant alguna de les següents opcions:

- Certificació oficial d'una entitat de certificació acreditada.
- Informe d'auditoria de compliment. L'adjudicatari serà responsable de disposar d'un informe d'auditoria (en el que l'ENS formi part del seu abast) de compliment on es detalli que els productes de seguretat, equips, sistemes i aplicacions compleixen amb totes les mesures aplicables de l'Esquema Nacional de Seguretat.



L'adjudicatari garantirà l'accés per part de l'IMI a auditar tota la informació necessària per donar compliment a aquestes regulacions (procediments, anàlisi de riscos, registre d'incidents, pla d'adequació, etc.).

D'igual manera, en el cas que es subcontracti, totalment o parcial, els serveis objecte del present contracte, les empreses subcontractades quedaran a totes les mesures de seguretat d'aplicació a l'adjudicatari dins de l'abast dels servicis subcontractats. És responsabilitat de l'adjudicatari assegurar-se que l'empresa subcontractada compleix amb el nivell de l'ENS corresponent, així com amb el conjunt de mesures de seguretat determinades en aquest clausulat de seguretat.

8.3. 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.

8.4. DELEGAT DE PROTECCIÓ DE DADES

Si l'empresa adjudicatària ha anomenat un delegat de protecció de dades, procedirà a comunicar les seves dades de contacte a l'Oficina del Delegat de Protecció de Dades de l'Ajuntament perquè es puguin establir els circuits de comunicació establerts en el Reglament General de Protecció de Dades.

En cas de no haver definit aquesta figura, s'haurà de proporcionar el contacte de la persona encarregada del tractament de dades personals.



8.5. 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.

8.6. 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.

8.7. 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 sobreenviduda: 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.

8.8. GESTIÓ D'INCIDENTS

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

L'adjudicatari disposarà d'un procediment de notificació i gestió d'incidents de seguretat, que contempli aquells incidents en que es vegin afectades dades de caràcter personal.

L'adjudicatari col·laborarà amb la Direcció de Seguretat de la Informació de l'IMI en la resolució de qualsevol incident produït en el seu entorn, proporcionant totes les evidències requerides.

En cas que l'incident afecti els sistemes i els recursos propietat de l'adjudicatari, serà responsabilitat d'aquest realitzar les accions de contenció i resolució necessàries per restaurar el servei.



L'adjudicatari haurà de documentar els incidents de seguretat i indicar el tipus d'incidència, moment en que es produeix, moment en que s'ha detectat, persona que fa la notificació, a qui es comunica, els efectes d'aquesta, moment en que se soluciona, descripció de la solució i persona que ho realitza. A l'esmentat registre s'han d'establir, a més, els procediments realitzats de recuperació de la informació, persona que executa el procés i la informació restaurada.

La documentació d'un incident de seguretat de la informació i la investigació i resposta consegüent s'han de preparar mitjançant informes de forma cronològica i lliurar-se a la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació, en el cas que hi hagi hagut, o pugui haver, afectació al servei prestat.

8.9. DIMENSIONAMENT/GESTIÓ DE CAPACITATS

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

8.10. 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.

8.11. ANÀLISIS FORENSES

L'execució d'anàlisis forenses és responsabilitat exclusiva de la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació de l'IMI. 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 la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació de l'IMI i el Proveïdor.

8.12. CONTROL D'ACCÉS

8.12.1. ACCÉS LOCAL

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

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



8.12.2. 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.

8.13. GESTIÓ DEL PERSONAL

8.13.1. 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.



8.13.2. 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.

8.14. 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 dels certificats personals individuals lliurats als seus empleats pel desenvolupament del producte o servei.

8.15. PROTECCIÓ DEL LLOC DE TREBALL

8.15.1. 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.

8.15.2. 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.



8.15.3. 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.

8.15.4. 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.

8.16. PROTECCIÓ DELS SUPORTS INFORMÀTICS

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

8.16.1. 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.

8.16.2. 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 la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació de l'IMI.



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 la Direcció de Serveis de Seguretat de l'IMI i/o seguir els estàndards i normes de l'IMI.

8.16.3. TRANSPORT

L'adjudicatari garantirà que els dispositius romanen sota 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.

8.16.4. 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 us 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.

8.17. PROTECCIÓ DE LA INFORMACIÓ

8.17.1. 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.

8.17.2. 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'amenaces 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.

El responsable del contracte de l'Ajuntament avaluarà si el contracte ha de gestionar informació sensible, especialment protegida en relació a la protecció de dades personals, confidencial de l'Ajuntament o de les tecnologies municipals (adreces IP, usuaris, credencials,...)

En cas afirmatiu, l'Ajuntament facilitarà a l'empresa adjudicatària un correu electrònic de l'Ajuntament, el qual es convertirà en la via de comunicació entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament.

Aquesta mesura vol evitar que les empreses externes retinguin informació confidencial de l'Ajuntament en servidors de correu aliens a l'entorn municipal, durant i sobretot, un cop finalitzat el contracte.

8.18. 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.

8.19. 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.

8.20. 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 la Direcció de Serveis de Seguretat de l'IMI 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.

8.21. 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.

8.21.1. 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 proveïdor d'identitats corporatiu (en endavant IDP) per a l'autenticació d'usuaris.

La integració amb la solució IDP es podrà fer mitjançant les següents opcions:

- Integració mitjançant l'estàndard OpenID Connect (OAuth 2.0), utilitzant el flux d'autenticació de codi d'autorització amb PKCE (intercanvi de clau codificada)
- En cas de que l'aplicació no suporti l'ús del protocol OpenID Connect, la integració es farà mitjançant l'estàndard SAML 2.0.

8.21.2. 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 (2FA), requerint així una verificació de la identitat de l'usuari que sol·licita accés. L'adjudicatari aplicarà el mateix 2FA que sigui d'aplicació a l'Ajuntament i, en cas de no ser possible haurà de justificar aquesta impossibilitat tècnica, tot aplicant un 2FA diferent que haurà de ser validat per l'IMI..



8.22. AUTORITZACIÓ DELS USUARIS ALS SISTEMES

L'IMI disposa d'un repositori centralitzat d'autoritzacions dels usuaris corporatius, basat en un directori actiu, que és d'on recull les autoritzacions el IDP corporatiu. L'adjudicatari haurà d'assegurar que les autoritzacions es troben delegades en aquest repositori central d'autoritzacions.

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

Aquesta integració podrà ser de dos tipus:

- Integració directa amb la GID, si l'aplicació pot publicar els usuaris i perfils a través d'un servei web que es pugui consumir mitjançant un connector des de l'eina de gestió d'identitats.
- En cas de no ser possible la connexió directa amb la GID, l'aplicació haurà d'enviar un fitxer diari a la GID i configurar un connector de processament de fitxers per tal de representar les autoritzacions a l'eina.

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.

8.22.1. 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 la Direcció de Serveis de Seguretat de l'IMI.

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.

8.23. 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.

8.24. 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.

8.25. 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.

8.26. 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 la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació de l'IMI, que ha de assegurar la disponibilitat de la informació als propietaris d'aquesta dins de l'Ajuntament i 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 la Direcció de Serveis de Seguretat de l'IMI i/o seguir els estàndards i normes de l'IMI.

8.27. CERTIFICATS

La Direcció de Serveis de Seguretat de l'IMI serà la responsable de la custòdia i protecció dels certificats digitals emesos, des de l'IMI, en nom de l'Ajuntament de Barcelona. 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 la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació de l'IMI 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.



8.28. 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.

8.29. CÒPIES DE SEGURETAT

L'adjudicatari haurà de comptar amb procediments i mecanismes per fer còpies de seguretat de la informació. Aquests procediments han de tenir en compte els processos per fer les còpies de seguretat, la periodicitat, els mètodes d'emmagatzematge i custòdia, els processos de restauració, etc. de manera que garanteixin la recuperació de la informació davant d'una situació de pèrdua o destrucció d'aquesta.

L'adjudicatari ha de garantir que les còpies de seguretat es facin com a mínim amb una periodicitat setmanal.

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.

8.30. 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.

8.31. CONTROL D'ACCÉS

8.31.1.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.

8.32. EXPLOTACIÓ

8.32.1.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.

8.32.2.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.

8.32.3. PROTECCIÓ DE CLAUS CRIPTOGRÀFIQUES

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

8.33. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

Les obligacions en matèria de protecció de dades de caràcter personal seran les fixades en el plec de clàusules administratives particulars.

Tota incidència que comporti que les comunicacions no puguin quedar enregistrades, ha de ser immediatament posada en coneixement del responsable del contracte per part de la direcció del servei, d'acord amb les previsions del Plec de Clàusules Administratives Particulars.



9. OFERTA TÈCNICA

El licitador presentarà en el sobre B una proposta tècnica en format electrònic (PDF) i (WORD o ODT) amb un màxim de **70 pàgines pel Lot 1 i 50 pàgines pel Lot 2** (tipus de lletra Arial o Times New Roman, grandària 12 i interlineat 1,2, marges mínims de 2,5 cm), tant per fer comprensible la seva proposta com per facilitar la seva valoració d'acord amb els criteris d'adjudicació assenyalats en el plec de clàusules administratives particulars que regeixen per aquesta contractació.

Es presentaran dos sobres electrònics, el **sobre 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 C** que haurà de contenir la documentació que haurà de ser valorada segons els criteris avaluable de forma automàtica assenyalats en els clàusules del plec de clàusules administratives particulars que regeixen per aquesta contractació.

A cada sobre electrònic s'ha d'incorporar una relació, en full independent, dels documents que hi conté ordenats numèricament, especialment en el sobre 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 B s'inclourà la documentació següent indexada de manera que faciliti la seva localització:

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

9.1. CONTINGUT DE L'OFERTA TÈCNICA ACOMP (Lot 1)

Pla de transició del servei

Es valoraran les propostes que responguin de manera completa, detallada i específica per a l'IMI els següents apartats:

- Planificació detallada d'activitats del procés de transferència del coneixement que l'adjudicatari faci en la seva proposta.
- Pla d'activació del servei: El pla indicarà la seqüència d'activitats a realitzar per prendre el control efectiu del servei, a més, el pla d'activació del servei haurà d'incloure un pla de contingència per garantir la continuïtat del servei en cas de problemes durant la transferència.
- Pla de riscos de la transició, incloent la identificació de riscos principals i les accions associades per tal de mitigar-los.
- El Pla d'integració de recursos, que vol dir, actors i responsabilitats assignades per els diferents serveis i àrees (Serveis Operatius, Serveis de Gestió i equip de Govern), captura de coneixement formal i coneixement no escrit, així com plans de formació específica en funció de les necessitats detectades, per tal de donar el servei.



- Mètode de gestió de treballs en curs, entesos com aquelles activitats o tasques que estan iniciades o previstes en el moment que el proveïdor entrant assumeix la responsabilitat del servei.
- Activitats específiques, durant aquesta fase, per a la recollida del coneixement (especialment els procediments de resolució), la seva anàlisi, la creació de nous procediments de resolució més transversals que incloguin tots els serveis de suport del ACOMP de forma que l'acompanyament a l'usuari no es vegi afectat per l'organització interna del servei ACOMP, així com la millora de procediments existents creats per grups resolutoris de N3.
- Planificació detallada de fites en aquesta fase, així com els recursos i dedicació, responsabilitats i activitats que es duran a terme pels diferents rols involucrats en les fases descrites.

Pla de transformació del servei

Es valoraran les propostes que presentin iniciatives de transformació realistes, alineades amb les característiques del servei i les necessitats de l'Ajuntament i de l'IMI, i que demostrin la consecució dels següents objectius:

- Homogeneïtzació dels serveis d'acompanyament als usuaris, potenciant la resolució en remot i en primer contacte, la prevenció d'errors, l'eliminació de les solucions errònies i la complexitat.
- Reducció dels errors en la diagnosi, l'assignació o escalat, i la resolució de les sol·licituds per mitjà de la implementació de solucions intel·ligents, l'aprofitament del coneixement i l'automatització de tasques o processos.
- Optimització de processos i procediments que resultin en la millora de la qualitat dels serveis d'acompanyament a l'usuari (agilitat en la resposta, resolució en menor temps, més transparent i fàcil per a l'usuari, aplicació de les solucions adients en primera instància, etc.).
- Generació d'estalvi i eficiència del servei mitjançant l'aplicació de mètodes, recursos o solucions tecnològiques que automatitzin de forma parcial o total les activitats del servei.
- Iniciatives orientades a la millora del servei presencial que optimitzin els desplaçaments, el temps d'espera de l'usuari, la logística de distribució de material, i, en conseqüència redueixin els temps de resolució i assoleixin eficiències en la prestació del servei.

Pla en la Fase Regular del servei

Es valoraran les propostes que responguin de manera completa, detallada i específica per a l'IMI els següents apartats:



- Augment de la rapidesa de comunicació entre el servei d'atenció a l'usuari i els usuaris, altres grups resolutoris (N3) i els responsables dels serveis de l'IMI per reduir el temps de contacte.
- Increment de la capacitat de resolució en primer contacte de les incidències, peticions i consultes mitjançant l'aplicació adequada dels procediments existents, la generació de nous procediments, l'anàlisi de patrons i incidències repetitives, i el coneixement dels serveis del LIdT i de l'organització receptora del servei.
- Senzillesa operativa i millores en el contingut i en l'execució dels procediments de suport remot que agilitzin el registre, classificació, investigació, escalat, seguiment, resolució i tancament de les peticions, incidències i consultes que arribin al SAU. Reducció de temps en l'execució.
- Facilitat d'adaptació del servei d'atenció a l'usuari a noves tipologies o procediments de peticions o incidències o nous requisits d'operació o gestió del servei.
- Visualització i control de l'estat d'activitats del servei que facilitin l'optimització del propi servei.
- Activitats específiques per a la generació de coneixement (especialment els procediments de resolució) per part dels grups tècnics especialistes (N2, Suport Tècnic, Suport Funcional) i traspàs d'aquest coneixement al suport d'atenció a l'usuari de N1 de forma que s'incrementi la capacitat de resolució en primer contracte i en remot.
- Mecanismes de gestió de l'assistència presencial als usuaris: establiment de punts d'atenció presencial, desplaçament planificat a les ubicacions determinades, gestió de l'agenda d'atenció i cites, suport presencial als usuaris i altres formes de facilitar l'atenció propera als usuaris.
- Mecanismes que optimitzin la distribució, recollida i entrega del petit material i, si s'escau, equips de substitució mitjançant la utilització d'armaris intel·ligents o similars, per reduir el temps

Pla de Devolució del servei

Es valoraran les propostes que responguin de manera completa, detallada i específica per a l'IMI els següents apartats:

- Pla detallat de riscos de la devolució, incloent la identificació de riscos principals i les accions associades per tal de mitigar-los.
- Pla d'adscripció de recursos en fase de devolució: actors i responsabilitats assignades per als diferents serveis i àrees (Serveis Operatius, Serveis de Gestió i equip de Gestió i Coordinació) per assegurar la prestació del servei a la vegada que es col·labora amb el nou proveïdor, durant aquesta fase.
- Resultats i entregables que el proveïdor sortint generarà per a l'IMI al final del contracte que ajudin a fer un balanç del contracte, de l'evolució dels serveis



d'acompanyament en el període, i aportin coneixement de valor per a seguir millorant i fent més eficient el ACOMP.

- Planificació detallada de fites en aquesta fase, així com els recursos i dedicació, responsabilitats i activitats que es duran a terme pels diferents rols involucrats en les fases descrites.
- Definició de la metodologia i planificació que serà utilitzada per tal de garantir la transferència del servei cap el nou adjudicatari.
- Formació pràctica i tutelada al nou adjudicatari.
- Transferència d'eines i recursos útils per continuar prestant el servei.

Model organitzatiu i equip de servei

Es valoraran les propostes que millorin en els següents apartats:

- Nivell d'experiència i coneixements dels recursos assignats al servei
- Mecanismes de gestió de les variacions de demanda per adaptar la capacitat de l'equip de servei a pics temporals i necessitats puntuals.
- Dimensionament i organització dels membres de l'equip que prestaran els serveis operatius i de gestió.
- Mecanismes de col·laboració amb els diferents actors del ACOMP (OGACOMP, LIdT, SMO, OTE, proveïdors de suport N3, Telco, Seguretat, etc.) que redueixin les friccions entre actors, redueixin el temps de resolució i eliminin complexitat per a l'usuari.

9.2. CONTINGUT DE L'OFERTA TÈCNICA OGACOMP (Lot 2)

Pla en la Fase Regular del servei

Es valoraran les propostes que responguin de manera detallada i específica per a l'IMI a les accions a dur a terme en aquesta fase per donar resposta i millorar en les següents apartats:

- Augment de la rapidesa de detecció i resolució de situacions anòmales, comportaments no desitjats i efectes negatius en la prestació del servei per part de l'adjudicatari del ACOMP.
- Activitats, procediments i mecanismes que permetin no només assegurar la qualitat del ACOMP en cadascuna de les seves pròpies fases del contracte, sinó també relacionar l'impacte de la millora en la qualitat de la prestació del ACOMP sobre els objectius marcats per l'IMI i mesurar aquest impacte, així com formalitzar un marc de referència per avaluar la contribució de valor del ACOMP envers l'Ajuntament.
- Definició i aplicació de mecanismes, procediments, recursos i eines que facilitin la interlocució i col·laboració dels diferents actors implicats en l'acompanyament als usuaris del LIdT: ACOMP, direcció i àrees IMI, altres proveïdors, usuaris de l'Ajuntament. L'objectiu és assegurar que l'usuari rep un servei de qualitat sense que



es vegi afectat per la complexitat dels serveis ni de l'organització i les relacions entre els actors implicats.

- Mecanismes d'anàlisi de la informació de gestió i d'extracció de conclusions per fer propostes concretes de millora de l'eficiència del servei ACOMP, el propi model de prestació, així com de les eines, processos, procediments, rols i funcions de l'IMI.
- Mecanismes i eines que assegurin el millor control i supervisió dels ANS del ACOMP i de la facturació del servei ACOMP, més enllà de la revisió dels informes de volumetria i compliment d'ANS del ACOMP.
- Propostes innovadores, concretes i específiques pel ACOMP i per l'ecosistema de l'IMI, l'Ajuntament i els seus usuaris que facilitin la gestió del canvi que implica la implantació del ACOMP, la mesura de l'impacte sobre els usuaris i la detecció preventiva de les dificultats associades al canvi. Propostes d'elaboració de plans d'acció per abordar les dificultats i reticències que permetin garantir una millor adopció del ACOMP per part dels usuaris de l'Ajuntament.
- Mesures que aportin pro activitat en l'assessorament a la Direcció del ACOMP de l'IMI per tractar aspectes del servei o del model ACOMP, amb una orientació de millora de l'eficàcia i l'eficiència, tant tècnica com econòmica.

Implantació propostes de co-responsabilitat

Els licitadors indicaran a les seves propostes mesures i compromisos concrets orientats a aconseguir que l'adjudicatari de l'OGACOMP es faci co responsable de l'èxit en la prestació del servei de ACOMP als usuaris, incloent:

- Proposta d'indicadors i ANS de l'OGACOMP, addicionals als inclosos en el plec de prescripcions tècniques, que estiguin alineats amb el compliment dels ANS del ACOMP, de forma que l'empresa adjudicatària de l'OGACOMP tingui un interès específic en assegurar l'èxit del ACOMP i es vegi afectada en cas de que l'adjudicatari del servei ACOMP no mantingui els nivells de qualitat exigits.
- Mesures concretes per al govern proactiu de l'ACOMP, tant en la seva correcta prestació, com en la seva mesura del compliment dels seus ANS, que assegurin que la facturació del ACOMP és la correcta d'acord amb les volumetries del servei i que les variacions d'activitat es mesuren i gestionen d'acord amb els mecanismes de verificació de les línies base i les seves variacions. Aquestes mesures de govern proactiu han de tenir associats factors de co-responsabilitat en el sentit que la no detecció d'incompliments o errors del ACOMP, o la incapacitat de l'OGACOMP de fer que aquests incompliments i errors siguin reparats de forma diligent per l'adjudicatari del ACOMP, afecti directament a la facturació del contracte OGACOMP i/o la dedicació de recursos al contracte.
- Accions, plans, mètodes, recursos i eines per a la revisió i auditoria contínua del servei ACOMP, de les iniciatives de transformació, de l'assignació de recursos i de situacions anòmales del propi ACOMP i de la relació amb altres actors, en particular: OTE, grups resolutors N3, Acceptació de Serveis, SMO, Lloc de Treball, etc.



- Proposta de mecanismes de relació i governança que millorin el model proposat al plec de prescripcions tècniques i que assegurin més visibilitat i transparència, més agilitat i senzillesa en la comunicació, relació i col·laboració entre totes les parts involucrades al nou model d'acompanyament.

Pla de Devolució del servei

Es valoraran les propostes que responguin de manera completa, detallada i específica per a l'IMI els següents apartats:

- Planificació detallada d'activitats del procés de devolució del servei i transferència del coneixement que l'empresa licitadora faci en la seva proposta, i amb la seqüència d'activitats a realitzar per retornar el control efectiu del servei i un pla de contingència per garantir la continuïtat del servei en cas de problemes durant la devolució.
- Pla de riscos de la devolució, incloent la identificació de riscos principals i les accions associades per tal de mitigar-los.
- El Pla d'adscripció de recursos en fase de devolució: actors i responsabilitats assignades per als diferents serveis i àrees per assegurar la prestació del servei a la vegada que es col·labora amb el nou proveïdor, durant aquesta fase.
- Resultats i entregables que el proveïdor sortint generarà per a l'IMI al final del contracte que ajudin a fer un balanç del contracte, de l'evolució dels serveis d'acompanyament en el període, i aportin coneixement de valor per a seguir millorant i fent més eficient el ACOMP.
- Planificació detallada de fites en aquesta fase, així com els recursos i dedicació, responsabilitats i activitats que es duran a terme pels diferents rols involucrats en les fases descrites.
- Definició de la metodologia i planificació que serà utilitzada per tal de garantir la transferència del servei cap al nou adjudicatari.
- Formació pràctica i tutelada al nou adjudicatari.
- Transferència d'eines i recursos útils per continuar prestant el servei.

Model organitzatiu i equip de servei

Es valoraran les propostes que millorin en els següents apartats:

- Nivell d'experiència i coneixements dels recursos assignats al servei.
- Mecanismes de gestió de les variacions de demanda per adaptar la capacitat de l'equip de servei a pics temporals i necessitats puntuals.
- Dimensionament i organització dels membres de l'equip que prestaran els serveis operatius i de gestió.



- Mecanismes de col·laboració amb els diferents actors del ACOMP (Ajuntament, àrees IMI, altres contractes de subministrament i instal·lació, contracte ACOMP, direcció IMI) que redueixin les friccions entre actors, facilitin la gestió i millora del ACOMP i augmentin la qualitat percebuda per l'usuari del LIdT.



10. PRESSUPOST DEL CONTRACTE, OFERTA ECONÒMICA I FACTURACIÓ

10.1. PRESSUPOST DEL CONTRACTE

L'import total màxim de licitació és de 11.431.591,84 € IVA exclòs, que aplicant l'IVA del 21% vigent (2.400.634,29 €) suposa un import total de 13.832.226,13 €.

El detall d'aquest import per a cada lot és el següent:

- Lot 1 ACOMP: import màxim sense IVA 9.848.719,42 €, IVA del 21% 2.068.231,08 €, total 11.916.950,50 €
- Lot 2 OGACOMP: import màxim sense IVA 1.582.872,42 €, IVA del 21% 332.403,21 €, total 1.915.275,63 €

10.2. OFERTA ECONÒMICA

Els licitadors presentaran la seva oferta econòmica segons el model de l'Annex "Formulari de presentació d'oferta econòmica", incloent en els preus totes les despeses necessàries per la prestació dels serveis demanats, detallant com a partida independent la corresponent a l'IVA aplicable, així com l'import total resultant IVA inclòs.

10.3. FACTURACIÓ

Els serveis es facturaran mensualment, a partir del mes següent de la data efectiva d'inici del servei.

Així doncs, els primers 60 dies naturals del contracte del Lot 1 ACOMP es consideren no facturables (Fase de transició). En el cas del Lot 2 OGACOMP no hi ha fase de transició i per tant es considera la prestació efectiva des de l'inici del contracte.

L'adjudicatari facturarà per mensualitats vençudes i les factures hauran de ser validades per part de l'interlocutor definit per l'IMI.

L'import de la mensualitat serà l'import de l'anualitat prorratejat pels mesos de servei efectiu.



11. INFORMACIÓ I ACLARIMENTS SOBRE QUALSEVOL CONSULTA PER PART DELS LICITADORS

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

En l'assumpte del correu indicar:

Contracte Nou Model d'Acompanyament: (Número d'expedient del contracte i Lot)

S'atendran les sol·licituds d'informació i/o aclariments fins a 3 dies laborables abans de la data límit de presentació d'ofertes.

Per tal que les empreses licitadores interessades a presentar oferta puguin aclarir els dubtes que els hi sorgeixin, l'IMI posa a la seva disposició les bústies de correu abans indicades per qüestions tècniques i la de imi_gestio_contractacio@bcn.cat per consultes de caràcter administratiu.

Així mateix, s'indica que, inicialment, no es convocarà sessió informativa per a aquesta licitació. Malgrat això, si alguna de les empreses licitadores estigués interessada a realitzar-la, pot fer-ne la petició a través del correu imi_gestio_contractacio@bcn.cat.

Les consultes rebudes dins dels 3 dies hàbils anteriors a la data de finalització del termini de presentació de proposicions es respondran i es publicaran" al perfil del contractant de l'IMI:

https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/cap.pscp?reqCode=viewDetail&idCap=15990903

Aquest plec de prescripcions tècniques ha estat emès pel Sr. David Hernaiz Alzamora, tècnic responsable del contracte, adscrit a la Direcció de Serveis de Tecnologia de l'IMI, amb el vistiplau del Sr. Antoni Solé Boada, Director de Serveis de Tecnologia de l'IMI.

David Hernaiz Alzamora

Antoni Solé Boada

Cap del Departament d'Acompanyament
del Lloc de Treball

Director de serveis de
Tecnologia de l'IMI



12. ANNEX – INDICADORS I MÈTRIQUES

12.1. MÈTRIQUES

Els prestataris dels serveis ACOMP i OGACOMP hauran de col·laborar amb l'IMI perquè aquest disposi en les eines de gestió de totes les mètriques necessàries per avaluar el compliment dels ANS del contracte i els indicadors clau de rendiment.

Si l'IMI no fos autònom per a aconseguir-les, les empreses adjudicatàries del ACOMP hauran de generar les mètriques necessàries i reflectir-les en els informes de servei.

El detall dels informes de seguiment del servei serà acordat durant l'inici de la fase de transició, essent responsable l'empresa adjudicatària de reportar qualsevol mancança o necessitat que impedeixi disposar d'aquests informes de seguiment, així com de proposar mecanismes alternatius de mesura si calguessin.



12.2. OKRs i KPIs del contracte

A continuació es detallen el conjunt d'indicadors clau de rendiment que caldrà mesurar i reportar per part de l'OGACOMP a l'IMI per avaluar el grau de consecució dels objectius i resultats marcats per al nou model d'acompanyament. El responsable d'alinear el servei d'acord amb aquests objectius i indicadors serà l'ACOMP a través del compliment dels seus ANS:

CODI	DESCRIPCIÓ
OKR1	Fiabilitat Primer Contacte - Augmentar índex "resolució" primer contacte. Disminució Temps "First Contact Resolution"
	Disminució temps resolució primera trucada a nivell de servei finalista àmbit Lldt.
	Augment % resolució en primer contacte sigui per canal telefònic o portal Autoservei
KPI11	Mesura del grau de tendència a la baixa d'aquest temps de resolució
KPI12	Mesura del grau de tendència a l'alça de la resolució en primer contacte
OKR2	Millora usabilitat Contacte SAU - Augmentar índex ús portal autoservei TIC /Ús IVR's per a contactar amb SAU
	Derivar usuari cap a Portal Autoservei Gestió Incidències via ús IVR's.
	Facilitar informació de context negoci en "Talls de Servei"
	Incorporar coneixement per l'apartat de "SiteHelp" a EinaEasyvista.
KPI21	Implementació d' IVR's de arbres de trucades per atenció a la gestió del NMA
KPI22	Número de Talls de servei informats amb qualitat vs #Talls de servei no informats amb qualitat
KPI23	Número Procediments estructurats proposats per servei i penjats dins estructura SiteHelp Easyvista per part SMO
OKR3	Increment Coneixement Equip Acompanyament (processos, procediments)
	Incrementar % Procediments/Processos definits N2 i acordats amb N3 per execució N1 a nivell gestió incidències.
	Incrementar procediments N3 traspasats a N1-N2 per a gestió incidències.
	Incrementar % Procediments / Arbres de decisió per servei finalista inclosos en eina gestió del coneixement.
KPI31	Número de Procediments proposats per NMA i acceptats per N3.
KPI32	Mesura del grau de tendència a l'alça en assumptió de procediments traspasats per a gestió incidències.
KPI33	Número arbres de decisió per al diagnòstic i resolució, creats en base a procediments serveis finalistes N3. Mesura del grau de tendència a l'alça en incorporar procediments a eina gestió del coneixement.
OKR4	Eficiència del servei
KPI41	Tendència a la baixa de trucades ateses pel servei
KPI42	Trucades abandonades pel servei
KPI43	Trucades ateses en menys de X segons
KPI44	Temps de resolució davant peticions/consultes/incidències: normal, urgent, crítica.
KPI45	% Reobertures de peticions/incidències
OKR5	Qualitat percebuda del servei
	Incrementar la qualitat percebuda sobre la prestació del servei - NPS (Net Promote Score) - Integrat dins propi eina Easyvista
KPI51	Tendència a l'alça en la qualitat percebuda en la gestió d'incidències i/o peticions.
KPI52	Número d'enquestes realitzades a banda de la pròpia integració eina Easyvista
OKR6	Millora substitució equips en reparació
KPI61	Equips en reparació per territori / tipologia usuari
KPI62	Reducció temps generació pressupost
KPI63	% equips reparats vs equips pressupostats a reparar
KPI64	% rotació equip substitució
KPI65	Reducció temps substitució davant avaria



12.3. ANNEX – ACORDS DE NIVELL DE SERVEI EN EL CONTRACTE ACTUAL

Aquesta relació d'ANS, seran els que el licitador que resulti adjudicatari del nou contracte, haurà de vetllar que es segueixin complint durant la Fase de transició del servei tal i com es descriu en el capítol 5.2.5.1 Prestació en Transició. Tots aquests indicadors són de càlcul mensual.

Nom	Descripció	Valor	Nivell de servei
Re escalats normals	Temps màxim de re escalat d'incidències amb prioritat Normal.	50 minuts	95%
Re escalats urgents	Temps màxim de re escalat d'incidències amb prioritat Urgents.	30 minuts	95%
Re escalats crítics	Temps màxim de re escalat d'incidències amb prioritat Crítiques.	15 minuts	97%
Escalats normal	Temps màxim d'escalat a altres grups de suport d'incidències i peticions amb prioritat normal.	25 minuts	95%
Escalats urgents	Temps màxim d'escalat a altres grups de suport de incidències i peticions amb prioritat urgent.	15 minuts	95%
Escalats crítics	Temps màxim d'escalat a altres grups de suport d'incidències i peticions amb prioritat crítiques.	10 minuts	97%
Escalades correctament	Número d'incidències i peticions escalades correctament.	Rebutjades <= 2%	98 %
Resoltes 1ª Trucada	Número d'incidències i peticions resoltes en primer contacte amb l'usuari	Resoltes en 1º contacte	60%
Resoltes Normals	Número d'incidències i peticions resoltes dins del temps.	3h	90%
Resoltes urgents	Numero d'incidències i peticions resoltes dins del temps.	2h	95%
Resoltes crítics	Número d'incidències i peticions resoltes dins del temps.	1h	97%
Peticions Resoltes Normal	Número de peticions resoltes de tipus Normal en el període.	48h	95%
Peticions Resoltes Urgents	Número de peticions resoltes de tipus Urgent en el període.	24h	95%
Nous procediments	Integració de nous procediments o formes d'actuació	2 dies	95%
Correus atesos	Número de Correus que s'han atès.		100%
Trucades ateses	Número de trucades ateses en el temps establert de primer contacte.	< 20"	95%
Trucades ateses	Número de trucades ateses del total de trucades rebudes.		95%



13. ANNEX - QUADRE TIC

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

Les tasques a executar son:

- 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) es 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 es 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.

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

Mòdul 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.

Bústies de servei: Bústies de servei disponibles gestionades per l'usuari.

Sales: Sales disponibles per reserva de l'usuari.

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.



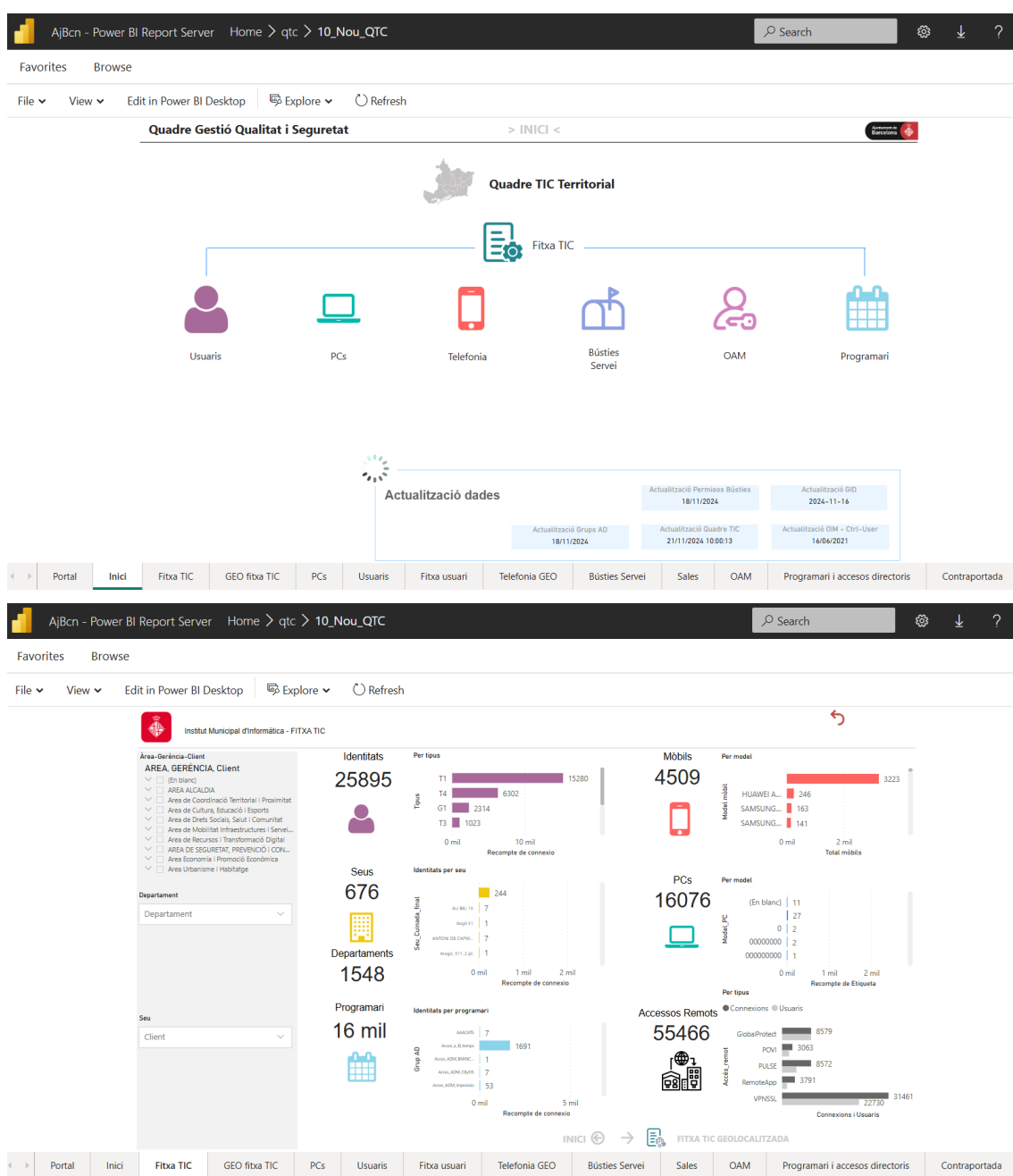
Solucions

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.





AjBcn - Power BI Report Server Home > qtc > 10_Nou_QTC

Search

Favorites Browse

File View Edit in Power BI Desktop Explore Refresh

Institut Municipal d'Informàtica - ESTACIONES DE TREBALL

Usuari: connexio Etiqueta i Model PC: Etiqueta Tipus de maquina: Tipus_Maquina Model Obsolet: mod

14328 5302 37
PCs Obsolets #% Obs

Model de PC

Model_PC	Recompte de Etiqueta
(En blanc)	0,0 mil
00000000	0,0 mil
0000000000	0,0 mil
000000000000	0,0 mil
00000000000000	0,0 mil

Maquetes

Sistema Operatiu	Recompte de Etiqueta
(En blanc)	0 mil
Microsoft...	14 mil
Microsoft...	0 mil
Microsoft...	0 mil
Microsoft...	0 mil

Tipus Estació

Tipus Maquina	Recompte de Etiqueta
01_Portatili	7,6 mil
02_Estació	5,0 mil
02_Virtual	1,5 mil
04_NO ID	0,2 mil

Obsolets

Obsolet	Recompte de Etiqueta
False	9,0 mil
True	5,3 mil

Estacions

7596 Portatili 5048 Estació

Usuari	Nom_Complet	AREA	Tipus	Etiqueta	Model_PC	Fabricant_PC	Sistema Operatiu
				DESKTOP-803CGLA			
				DLO00019	X405UA	ASUSTek COMPUTER INC.	Microsoft Windows 11 Enter

GEO FITXA TIC USUARIS GEO

Portal Inici Fitxa TIC GEO fitxa TIC **PCs** Usuaris Fitxa usuari Telefonía GEO Bústies Servei Sales OAM Programari i accesos directors Contraportada



14. ANNEX – REQUERIMENTS PEL SERVEI PER LA CONNEXIÓ AMB LA XARXA DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA

Aquest annex detalla els requeriments pel servei ACOMP per la connexió amb la xarxa de l'Ajuntament de Barcelona, mitjançant línies de fibra òptica dedicada d'operador als CPDs de l'IMI.

14.1. Objecte

L'objecte del present document és definir els requeriments tant dels serveis de dades com de veu necessaris per poder proveir el servei NMA per part de l'adjudicatari del servei, així com els elements necessaris per fer la instal·lació i connexió de les línies de fibra òptica dedicades de comunicacions, que el proveïdor del servei NMA haurà de disposar per connectar-se amb la xarxa de l'Ajuntament de Barcelona.

14.2. Línies dedicades de connexió a la xarxa d'Ajuntament

L'adjudicatari disposarà, a càrrec seu, de les línies de comunicacions necessàries per la prestació dels serveis definits en l'àmbit del NMA.

En cas que l'IMI canviï l'arquitectura de connexió de proveïdors a les seves instal·lacions, que els CPDs es traslladin, o que la connexió passi a realitzar-se mitjançant un punt neutre de connexió a Internet, CATNIX, l'adjudicatari assumirà els treballs i despeses, per trasllat de les connexions o canvi d'escenari, per adequar-se als nous requeriments de l'IMI. En cas que la connexió IMI amb l'adjudicatari, passi a fer-se per CATNIX, haurà de fer-se a través del Switch de CATNIX mitjançant VLAN privada amb l'adreçament privat que indiqui l'IMI. En cap cas es podrà fer mitjançant el peering públic de CATNIX.

14.2.1. Circuits de connexió

L'adjudicatari, per connectar-se a la xarxa IMI, ha de proveir línies de fibra òptica punt a punt dedicades i privades, amb una velocitat simètrica suficient per a la prestació del servei.

L'escenari requerit es de disposar d'una connexió amb diversificació, segons la següent descripció per garantir la continuïtat del servei:

- S'instal·laran 2 línies de connexió de fibra dedicada punt a punt entre el centre de l'adjudicatari i els 2 CPDs de l'IMI, actualment situats a la ciutat de Barcelona.
- Les 2 línies hauran de tenir la mateixa velocitat simètrica, aquesta ha de ser una velocitat mínima suficient per a la prestació del servei. No s'acceptarà cap solució basada en comunicacions tunelitzades per internet.
- Una de les línies estarà activa com a línia principal i la segona línia funcionarà com a backup de la línia principal, activant-se si es perd la connexió de la línia principal.
- Al centre de l'adjudicatari, cadascuna de les línies es connectarà al edifici per entrades diferents, diversificades, per disminuir el risc de tall de servei.
- L'adjudicatari aplicarà els mecanismes adients per activar la connexió de backup en cas de tall de la connexió principal, de forma que la prestació del servei no quedi interrompuda.



- L'adjudicatari assumirà el subministrament, instal·lació, configuració, gestió i explotació de l'electrònica de xarxa a la seva seu i els equips que permetin activar la línia alternativa de backup, necessaris per al correcte funcionament de l'escenari definit, i garantirà la correcta adequació de la seva sala tècnica. Els equips utilitzats han de permetre configuració de protocols de Routing, VLANs... Els equips de xarxa instal·lats han d'estar homologats per l'IMI, que facilitarà les prescripcions tècniques, els requeriments de configuració i l'adreçament IP privat.
- La xarxa local de l'adjudicatari, per a la prestació del servei NMA, haurà de ser dedicada per al servei i disposar dels punts de xarxa necessaris per a la prestació del servei. A aquesta xarxa, no es podran connectar equips que no siguin els equips amb Maqueta IMI assignats al servei.
- Aquestes connexions, als CPDs, es realitzaran mitjançant els switchos de l'IMI dedicats per a proveïdors (SWs Proveïdors) connectats a Firewalls de l'IMI.

14.2.2. Instal·lació

La instal·lació d'equipament als CPDs de l'IMI està subjecta, en tot moment, a la normativa vigent a les instal·lacions de l'Ajuntament i del servei de CPD, per tant, el proveïdor/adjudicatari haurà de complir aquesta normativa.

- L'adjudicatari serà el responsable de la instal·lació i configuració dels equips necessaris per donar el servei de connexió.
- L'adjudicatari serà l'encarregat d'emplenar i entregar la documentació requerida per a la assignació d'espai als CPDs per a la instal·lació dels equips. Haurà de complir la normativa vigent a les instal·lacions de l'Ajuntament en cada moment.
- L'adjudicatari està obligat a aportar tot el petit material auxiliar necessari (fuetons de fibra, coure, dispositius òptics, i altres) per tal de deixar la instal·lació funcionant plenament i tots els equips connectats i enrackats (en cas d'equips no enracables, haurà de subministrar safates).
- L'adjudicatari assumirà els costos derivats de la connexió i cablejat entre els seus equips i els SWs Proveïdors de l'IMI als CPDs.
- Tots els equips a instal·lar hauran de disposar de doble font d'alimentació, i en cas de no ser possible, haurà d'estar justificat i s'haurà d'afegir un STS per a la connexió a les dues línies de subministrament elèctric dels CPDs. El subministrament, instal·lació i connexió del STS, en cas necessari, seran assumits per l'adjudicatari.
- Els equips aniran etiquetats amb el nom de l'equip i la IP assignada per la seva gestió amb etiquetatge visual.
- L'adjudicatari haurà de desplaçar-se per a la instal·lació les vegades que siguin necessàries per tal de deixar completament instal·lat i etiquetat tot l'equipament, segons la normativa vigent a les instal·lacions de l'Ajuntament en cada moment.



- L'adjudicatari es comprometrà a retirar tot el material d'embalatge i peces sobrants, un cop realitzada la instal·lació, així com deixar l'espai de treball en perfectes condicions d'higiene.

14.2.3. Ample de Banda

L'ample de banda necessari per donar el servei dependrà del tipus de tràfic que estigui previst que hi hagi a la connexió o que es preveu que utilitzi l'equip del servei NMA que es connecti a la xarxa de l'adjudicatari connectada a la línia dedicada (veu, dades, internet, streaming...).

La velocitat de clockrate per a realitzar la interconnexió com a mínim serà d'1 Gbps simètric garantit o si es necessari més velocitat, es l'adjudicatari el responsable de garantir l'ample de banda òptim per a executar tots els serveis prestats en la seu de l'adjudicatari amb les millors garanties de servei. La latència de la xarxa no podrà ser superior a 15 ms, durant el 99% del temps computat en fraccions de 5 minuts. En cas que existeixin pics de tràfic superiors al 85% de la capacitat total de l'enllaç, es considerarà que l'enllaç s'ha d'ampliar per part del proveïdor.

En tot cas, l'adjudicatari haurà de proporcionar estadístiques d'ocupació mitja i màxima, segons la periodicitat que es determini, que permetin determinar si s'arriba a un % d'ocupació proper al 85%.

Si el % d'ocupació de la línia de connexió te uns valors superiors al 85%, es revisarà la capacitat de les connexions, i en cas necessari, l'adjudicatari s'haurà de fer càrrec de l'ampliació d'ample de banda de les connexions per garantir la qualitat del servei. En el cas que hi hagi increment en el nombre d'usuaris de màxima concurrència o per ampliacions de servei que necessitin més ample banda, serà responsable l'adjudicatari d'ampliar l'ample de banda necessari per mantenir la qualitat del servei en condicions òptimes i d'assumir els treballs i despeses associades.

14.3. Serveis de veu

L'adjudicatari haurà de fer servir la Plataforma Multicanal d'Atenció al Ciutadà (PMAC) de l'Ajuntament de Barcelona per al servei de veu.

El model tecnològic actual de la PMAC és un "Contact Center" basat en la plataforma Cisco Unified Contact Center Enterpriser, release 12 (UCCE), del fabricant Cisco, propietat de l'Ajuntament de Barcelona i ubicat a dos CPDs de les seves dependències i que permet gestionar el cicle sencer de qualsevol interacció amb el ciutadà. La plataforma de Contact Center PMAC és multicanal, multicentre i permet una administració multinivell.

Cisco IP Communicator o Cisco Jabber for Windows, és el terminal utilitzat per la PMAC per entregar les trucades als agents i coordinadors que formen part de la plataforma. Els agents es comuniquen mitjançant aplicacions CTI (Integració telefonia-ordinador) amb Finesse. Aquesta eina permet gestionar les interaccions rebudes i mostra el seu estat de disponibilitat a la PMAC. Permet obtenir estadístiques en temps real del servei, l'estat dels agents i dels equips. El rol de coordinador pot canviar l'estat dels agents, realitzar monitoratges i intromissions en les trucades actives dels agents, canviar els grups d'habilitats, etc.



Les assignacions dels grups d'habilitats als agents i gestió dels recursos de la plataforma es realitzen amb el Cisco Unified Contact Center Management Portal (CCMP) o l'UCCE Administration.

El monitoratge, en temps real, de la situació del servei es realitza mitjançant l'eina d'informes Cisco Unified Intelligence Center (CUIC). Aquesta plataforma d'accés Web també proporciona informació històrica de tots els indicadors dels serveis.

La PMAC disposa d'un sistema de gravació (Cross Recorder) que enregistra i emmagatzema la totalitat de les trucades que distribueix, en compliment del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD).

I es disposa d'una aplicació Web, la Consola DAC, que permet comprovar i modificar alguns dels paràmetres de la centraleta.

L'adjudicatari serà el responsable de gestionar l'entorn facilitat per governar tot el flux de trucades entrants i sortints al servei NMA, funcionalitats disponibles, informes,... Durant el període de transició haurà d'adquirir el coneixement necessari per poder gestionar-la des del servei sense cap problema, utilitzant les eines pròpies de la PMAC:

- Finesse v12.6
- CUIC v12.6
- CCMP
- Consola DAC
- Grabador Crossrecorder

Es disposarà inicialment d'un màxim de 25 posicions/agents concurrents per a gestionar l'atenció remota per part d'un agent. Als ordinadors amb Maqueta IMI es desplegarà el terminal utilitzat actualment, Cisco Jabber for Windows, per la PMAC.

En cas que, per nous requeriments, ampliació del servei NMA o modificació d'alguna de les funcionalitats disponibles, s'hagi d'incrementar el número d'agents concurrents a la PMAC, modificar funcionalitats disponibles o necessitar d'algun evolutiu, l'adjudicatari assumirà els costos derivats de l'ampliació de llicències necessàries i treballs associats per part de la PMAC.

S'ha de garantir el correcte ús de la PMAC de l'Ajuntament de Barcelona amb el servei en situació normalitzada. En cas que no es garanteixi la prestació del servei s'aplicaran les sancions descrites al plec Administratiu en concepte d'Incompliment dels plans de transició o per compliment insatisfactori dels serveis.

14.3.1. Numeració de Xarxa Intel·ligent

En referència a l'atenció telefònica, donat que els usuaris de l'Ajuntament de Barcelona ja disposen d'un telèfon d'atenció a usuaris i comunicació d'incidències conegut, i que estan configurades a alguns terminals telefònics de l'Ajuntament les numeracions per a la prioritització de trucades de determinats usuaris, les numeracions actuals associades al servei es mantindran.

L'adjudicatari assumirà la contractació i la gestió i manteniment de 3 numeracions de xarxa intel·ligent 900 a la que es desviaran les 3 numeracions actuals (un número 900 per a cada 129



numeració actual) i es definiran com a geogràfics les numeracions fixes (93xxxxxx) pròpies de la PMAC, assignades al servei NMA.

Aquestes numeracions 900 seran part de l'escenari de veu, ja que permetran a l'adjudicatari redirigir les trucades, en cas necessari, a nivell de xarxa intel·ligent, sense necessitat de cap canvi físic.

L'adjudicatari assumirà tots els costos associats a la contractació de les línies, la seva gestió i manteniment, així com de totes les trucades entrants i sortints, a tots els trams.

En el cas que, per requeriments o ampliacions del servei NMA, s'hagi d'incrementar el número de línies de xarxa intel·ligent, si el responsable del contracte no especifica el contrari, aquestes seran 900, i l'adjudicatari assumirà tot els costos associats.

14.4. Comunicacions de contingència

El servei NMA haurà de disposar d'un Pla de contingència tant de dades com de veu. Aquest Pla de contingència haurà d'estar disponible una vegada finalitzada la fase de transferència i en cap cas podrà excedir la fase de prestació en transició.

14.4.1. Dades

Els ordinadors utilitzats per a la prestació del servei, amb Maqueta IMI, a més de la possibilitat de connectar-se a la xarxa de l'Ajuntament de Barcelona mitjançant la xarxa local de l'adjudicatari, via cable RJ45, dedicada al servei, disposaran de connectivitat via xarxa privada virtual (VPN), actualment Global Protect. Aquest tipus de connexió remota s'haurà de fer servir en teletreball o en situació de contingència. Aquest tipus de connectivitat no substituirà a la connexió per xarxa local, necessària per a la correcta gestió, actualització i manteniment de les Maquetes IMI.

Tant per les línies dedicades com via VPN, la sortida i/o entrada des d'Internet es realitzarà mitjançant els nodes de comunicació de l'Ajuntament de Barcelona.

Per a la contingència de dades, en cas que es vegi interrompuda la connexió de línies dedicades, tant la principal com la de backup, els ordinadors s'hauran de connectar via VPN a una connexió Wi-Fi amb unes mínimes garanties de qualitat.

L'adjudicatari haurà de disposar de la seva pròpia connexió a Internet que permeti l'accés via Wi-Fi en concurrència, en cas de contingència, als ordinadors amb Maqueta IMI, connectats a la VPN de l'Ajuntament per a l'accés a la xarxa de l'Ajuntament de Barcelona. Aquesta xarxa haurà de garantir que es mantingui una qualitat òptima del servei.

14.4.2. Veu

En cas que es vegi interromput el servei de veu, per indisponibilitat de la PMAC de l'Ajuntament de Barcelona i no es puguin atendre les trucades rebudes a les numeracions associades al servei, ni realitzar trucades sortints, s'aplicarà fins que es restableixi el servei, el Pla de Contingència de serveis de veu.



Per tal de garantir la prestació del servei de veu en fase de contingència, per part del proveïdor i de forma ininterrompuda, l'adjudicatari haurà de preveure, instal·lar i mantenir una centraleta en propietat amb els circuits i numeracions necessaris per garantir la continuïtat del servei mentre no es torni a l'escenari normal.

El dimensionament de la centraleta de contingència ha de permetre disposar de 5 línies simultànies amb una probabilitat de bloqueig del 50%. Aquestes línies hauran de quedar associades al número de contacte sense cost de l'Ajuntament – IMI i no suposaran cap cost pel contracte.

En cas d'indisponibilitat de la PMAC l'adjudicatari redireccionarà a la seva xarxa intel·ligent, mentre duri la indisponibilitat, els números 900, a geogràfics inclosos a seva centraleta de contingència i realitzarà l'atenció telefònica des d'aquesta o aplicarà les locucions establertes, segons els que es defineixi al Pla de Contingència.

Tot el cost d'aquest servei anirà a càrrec de l'adjudicatari com el cost de totes les trucades entrants i sortints en tots els trams de l'escenari de veu.

Tota la informació derivada del servei de la centraleta de contingència s'entregarà de forma online i de forma instantània (al minut) en els sistemes d'informació de l'IMI. Les dades a rebre es concretaran en la fase de transició del contracte.

14.5. Lloc de treball

L'adjudicatari del contracte haurà de proporcionar les estacions de treball, que (amb les directrius de l'IMI) seran convertides en estacions estàndards de l'IMI, amb maqueta IMI, segons tasques a executar per part d'ACOMP i OGACOMP.

Els requeriments mínims del maquinari serien:

- CPU i5 o i7 de 8a gen
- RAM 16GB
- Emmagatzematge intern 512GB SSD
- Pantalla 1920x1080 antireflectant
- Targeta de so integrada, altaveus i micròfon integrats
- Càmera web Full HD
- Touchpad integrat
- Connectors USB, HDMI, RJ-45 i Àudio estèreo (per auriculars i micròfon)
- Wifi 802.11 ac i Bluetooth 5.3
- Seguretat TPM 2.0 i actualització BIOS per xarxa

Pels agents del servei d'atenció a usuaris N1 i N2

- Equipaments auriculars binaurals + micròfon tipus DSP independents, connectats al PC via USB i no a la tarja de so.



Els requeriments mínims de programari serien:

- 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. El cost d'aquestes llicències serà assumit exclusivament per l'adjudicatari, qui haurà d'assegurar-se que les llicències estan actives i compatibles amb l'entorn de l'entitat contractant.
- Qualsevol programari addicional requerit per a l'execució del contracte serà proporcionat i gestionat pel contractista, sense implicació econòmica per a l'Ajuntament de Barcelona.

L'adjudicatari del contracte haurà de proporcionar terminals de telèfon mòbils per ser contactats pels responsables de l'IMI, per als següents perfils:

- Lot 1 ACOMP: Responsables, Coordinadors, Tècnics de suport tècnic i Tècnics de suport funcional
- Lot 2 OGACOMP: Tot el personal assignat al contracte.

14.6. Posada en marxa

Abans d'iniciar el servei per al qual s'hagi contractat l'adjudicatari:

- Han d'estar proveïdes les línies de comunicació dedicades i realitzades les proves de connexió d'aquestes.
- Ha d'estar instal·lat i configurat tot l'equipament de xarxa, i realitzades totes les proves necessàries per comprovar el correcte funcionament de l'escenari definit, amb la suficient antelació, com a mínim 2 mesos.
- S'ha de tenir en compte que un cop disponible la xarxa de comunicacions s'ha de configurar el Firewall de proveïdors de l'IMI per poder accedir a la part de la xarxa de l'Ajuntament que sigui necessari, per tant, s'han de recollir els requeriments de connexió per demanar la configuració de les regles de Firewall necessàries.
- A la xarxa local connectada a les línies dedicades només es connectaran equips amb maqueta IMI, s'hauran de recollir els requeriments, a nivell de regles de Firewall, necessaris per a la gestió i actualització d'aquests equips amb maqueta IMI per cable LAN.
- S'han de disposar dels ordinadors amb Maqueta IMI i les configuracions pròpies de la PMAC.
- S'haurà de disposar del Pla de contingència de serveis de veu i dades.
- L'adjudicatari disposarà d'un Pla de Proves de connectivitat per verificar el correcte funcionament del servei definit al plec, validat pel responsable del contracte, com a mínim, s'hauran de comprovar tots els punts indicats a aquest apartat i aquells que siguin propis del servei, prèviament a la posada en marxa. En cas que algun dels requisit inclosos al Pla de Proves no funcioni correctament haurà de posar els mitjans i recursos necessaris per resoldre a la major brevetat possible.



14.7. ALTRES

14.7.1. Informació sobre els CPDs

Existeixen CPD's de l'Ajuntament a l'àrea de Barcelona, i si es sol·licita expressament es facilitarà a l'operador de comunicacions la ubicació perquè pugui realitzar els estudis de viabilitat de la connectivitat necessaris.

L'entrada als CPDs està restringida i, per accedir, s'haurà de tramitar l'accés i els operadors hauran de ser acompanyats per personal de manteniment dels CPDs.

14.7.2. Situació actual

Actualment, la velocitat de clockrate per a realitzar la interconnexió es d'1 Gbps simètric garantit o si es necessari més velocitat, es l'adjudicatari el responsable de garantir l'ample de banda òptim per a executar tots els serveis prestats en la seu de l'adjudicatari amb les millors garanties de serveis. La latència de la xarxa no podrà ser superior a 15 ms, durant el 99% del temps computat en fraccions de 5 minuts. En cas que existeixin pics de tràfic superiors al 85% de la capacitat total de l'enllaç, es considerarà que l'enllaç s'ha d'ampliar per part del proveïdor.

La configuració actual de dades es:

- Les línies de comunicacions entre la seu de l'adjudicatari i els dos punts d'interconnexió a l'Ajuntament (Nusos OSAT) han de respondre a un model actiu-actiu, per tal de simplificar la gestió de les mateixes. Aquest mecanisme s'haurà de provar per part de l'adjudicatari amb una periodicitat de 6 mesos.
- La disponibilitat del servei d'interconnexió serà amb el següent SLA del 99.95% amb còmput mensual i temps de recuperació del servei inferior a 2 hores.
- La connectivitat des de la seu de l'adjudicatari envers els nodes de comunicacions es realitzarà a Nivell 3, i amb Routing dinàmic amb el protocol OSPF, l'adreçament i paràmetres de configuració es definiran des dels nodes de comunicacions OSAT.
- Es proporcionaran els SFPs necessaris a l'IMI per tal de realitzar les interconnexions a l'equipament dels Nus de telecomunicacions de l'IMI.
- Es requereixen les següents interconnexions:
 - Una línia d'1 Gbps de velocitat clockrate, simètric i garantit i ample de banda contractat CIR el òptim per a l'execució del serveis adjudicats i complint l'SLAs dels serveis especificats al PPT, entre la seu del proveïdor i el nus de Telecomunicacions de l'IMI situat al CPD1.
 - Una línia d'1 Gbps de velocitat clockrate, simètric i ample de banda contractat CIR l'òptim per a l'execució del serveis adjudicats i complint l'SLAs dels serveis especificats al PPT, entre la seu del proveïdor i el nus de Telecomunicacions de l'IMI situat al CPD2.
 - El cablejat interior als Nusos de l'IMI serà realitzat per l'adjudicatari sota les directrius dels tècnics de l'IMI.
 - Aquestes connexions s'entregaran en el format adequat per la interconnexió amb l'equipament de l'IMI i es negociarà durant la implantació del circuit
 - En aquestes connexions s'inclourà per part de l'adjudicatari tot el material necessari (inclosos els SFPs) necessari per realitzar la connexió que sigui requerit per part de l'IMI.



Les solucions de comunicacions establertes hauran de complir addicionalment les següents característiques:

- La gestió de canvi de les configuracions de l'enllaç es notificarà a l'IMI pel circuit establert.
- La comunicació dins les línies d'interconnexió amb els Nusos d'OSAT han tenir l'opció de viatjar encriptades per a garantir la confidencialitat de les dades.
- El protocol de Routing d'interconnexió entre l'IMI i l'adjudicatari serà OSPF.
- S'ha de suportar la configuració de NATs per part del proveïdor.
- Les interconnexions passaran a través dels firewalls de l'Ajuntament per tal d'accedir a la xarxa interna.
- Per a facilitar la gestió i resolució de problemes es deixaran obertes les eines de ping i traceroute.
- Requeriments tècnics de les comunicacions
- Encaminament del Tràfic:
- S'haurà d'enrutar l'adreçament privat definit a l'Ajuntament de Barcelona. El protocol utilitzat serà l'OSPF.
- La publicació de l'adreçament de servei definit en la Seu de l'adjudicatari cap als nodes de comunicació de l'Ajuntament, serà responsabilitat de l'adjudicatari del contracte.
- La sortida i/o entrada des d'Internet es realitzarà mitjançant els nodes de comunicació de l'Ajuntament. Per aquesta raó, les rutes per defecte dels han d'apuntar als nodes de comunicació.

Adreçament de Servidors o Serveis

Tots els servidors i màquines de la xarxa de l'adjudicatari hauran de complir els següents requeriments:

- L'Ajuntament assignarà els rangs de adreçament IPv4 privat.
- La sortida a internet dels serveis municipals serà un model centralitzat des de les instal·lacions del l'Ajuntament.
- El proveïdor serà l'encarregat i responsable únic de mantenir la BD de direccionalment pels rangs assignats amb l'eina IPAM de l'IMI.
- Els servidors i màquines hauran de tenir definit direccionalment dins d'un rang assignat prèviament per l'IMI. No s'accepten solucions tipus NAT per a l'adreçament privat.
- L'adreçament per a crear les xarxes de Gestió i/o Backup el determinarà el propi proveïdor, sempre tenint present que aquest adreçament no es solapi amb adreçament productiu de l'Ajuntament de Barcelona. Igualment aquest direccionalment serà mantingut amb l'eina IPAM de l'IMI.



Servei de resolució de noms

Requeriment dels serveis de DNS:

- El servei de DNS es donarà de forma centralitzada.
- L'adjudicatari haurà de disposar d'un servei de DNS rèplica i aquest ha de fer forwarding cap als DNS del node de comunicació.
- El proveïdor tindrà una rèplica dels dominis DNS de l'IMI.
- No es permetrà l'ús del fitxer host per a la resolució DNS en els serveis desplegats.
- En el cas que fos necessari es faran les delegacions de zones oportunes envers els DNS definits en el CPD.

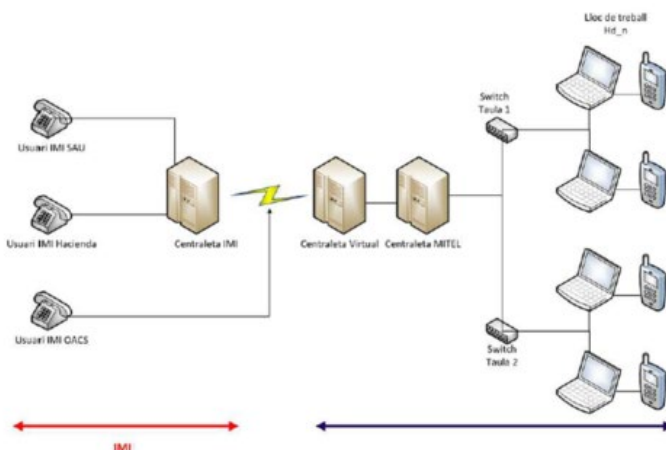
Balancejadors

L'adjudicatari ha d'adaptar-se als següents requeriments:

- Els balancejadors junt amb els serveis balancejats estan ubicats als nodes de comunicacions municipals gestionats per OSAT.
- En els serveis allotjats en el segment d'extranet el servei balancejat es configurarà en els balancejadors de l'IMI.

Centraleta

Es descriu en mode orientatiu, la configuració del proveïdor actual:



El telèfon Usuari IMI Hisenda també està sent compartit per l'Usuari d'emergència (GUB i Bombers).

Segons els flux del diagrama, una trucada que es realitza des de l'IMI es transforma a través de les diferents centraletes.