



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
PER A LA CONTRACTACIÓ DEL
SERVEI PER L'ANÀLISI I REDUCCIÓ DELS MODELS DE
COMUNICACIONS DE L'INSTITUT MUNICIPAL D'HISENDA**

ÍNDEX

| | |
|---|-----------|
| 1. INTRODUCCIÓ | 4 |
| 1.1. ANTECEDENTS | 4 |
| 1.2. SITUACIÓ ACTUAL | 4 |
| 2. OBJECTE | 4 |
| 2.1. PROCEDIMENT DE CONTRACTACIÓ | 5 |
| 3. ABAST I DESCRIPCIÓ DEL SERVEIS INCLOSOS | 5 |
| 3.1. VOLUMETRIA | 5 |
| 3.2. DESCRIPCIÓ DEL PROCEDIMENT ACTUAL | 8 |
| 3.3. SERVEIS INCLOSOS | 8 |
| 3.4. REQUERIMENTS DE SEGURETAT | 14 |
| 3.4.1. GESTIÓ D'INCIDENTS | 15 |
| 3.4.2. ACCÉS A LA INFORMACIÓ | 15 |
| 3.4.3. ANÀLISIS FORENSES | 15 |
| 3.4.4. CONTROL D'ACCÉS | 15 |
| 3.4.5. GESTIÓ DEL PERSONAL | 16 |
| 3.4.6. PROTECCIÓ DEL LLOC DE TREBALL | 17 |
| 3.4.7. PROTECCIÓ DE LA INFORMACIÓ | 18 |
| 3.4.8. PROTECCIÓ DE LES INSTAL·LACIONS | 19 |
| 3.4.9. INVENTARI D'ACTIUS | 19 |
| 3.4.10. CONFIGURACIÓ DE SEGURETAT | 19 |
| 3.4.11. DADES DE PROVES | 20 |
| 3.4.12. SIGNATURA ELECTRÒNICA | 21 |
| 3.4.13. GESTIÓ D'EXCEPCIONS | 21 |
| 3.5. REQUERIMENTS DE QUALITAT | 21 |
| 3.6. ALTRES REQUERIMENTS | 22 |
| 3.6.1. IDIOMA | 22 |
| 3.7. SERVEIS NO INCLOSOS | 22 |
| 4. METODOLOGIA | 23 |
| 5. ORGANITZACIÓ | 25 |
| 5.1. COMITÈ DE DIRECCIÓ | 25 |
| 5.2. COMITÈ DE SEGUIMENT | 25 |

| | | |
|------------|--|-----------|
| 5.3. | REUNIONS DE SEGUIMENT | 26 |
| 6. | RECURSOS HUMANS | 26 |
| 6.1. | FUNCIONS PER PERFIL | 26 |
| 6.2. | CARACTERÍSTIQUES PROFESSIONALS | 27 |
| 7. | CONDICIONS D'EXECUCIÓ | 29 |
| 7.1. | LLOC DE PRESTACIÓ DEL CONTRACTE | 29 |
| 7.2. | DURADA DEL CONTRACTE | 30 |
| 7.3. | TERMINIS D'EXECUCIÓ I FITES DE FACTURACIÓ | 30 |
| 7.4. | GARANTIA | 31 |
| 7.5. | PLA DE QUALITAT | 32 |
| 8- | PRESSUPOST DEL CONTRACTE | 33 |
| 9. | PROPOSTA TÈCNICA | 33 |
| 10. | CONDICIONS GENERALS D'EXECUCIÓ | 36 |
| 10.1 | SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ, PROTECCIÓ DE DADES I COMPLIMENT NORMATIU | 36 |
| 10.2 | CONFIDENCIALITAT | 36 |
| 10.3 | CLÀUSULA PER ACCESSOS POTENCIALS | 37 |
| 10.4 | CLÀUSULA PROGRAMARI I METODOLOGIA DE DESENVOLUPAMENT | 37 |
| 10.5 | CLÀUSULA DE COMUNICACIONS EXTERNES | 38 |
| 10.6 | CLÀUSULA DE SEGURETAT DELS EQUIPS, PROGRAMES I INFORMACIÓ | 38 |
| 10.7 | CLÀUSULA DE PERSONAL EXTERN | 39 |
| 10.8 | GESTIÓ D'INCIDENTS | 39 |
| 10.9 | ANÀLISIS FORENSES | 40 |
| 11 | ANNEXOS | 41 |
| 11.1 | ANNEX 1: GLOSSARI | 41 |
| 11.2 | ANNEX 2: INFORMACIÓ ADDICIONAL / ACLARIMENTS | 42 |
| 11.3 | ANNEX 3: LLIURAMENT D'INFORMACIÓ CONFIDENCIAL. | 43 |

1. INTRODUCCIÓ

L'Institut Municipal d'Hisenda de Barcelona (IMH) és un organisme autònom de l'Ajuntament de Barcelona que té delegat, entre d'altres, les funcions de gestió, recaptació, i inspecció dels tributs, preus públics, multes i altres ingressos de dret públic de l'Ajuntament, els seus organismes autònoms, i d'altres entitats públiques, quan se li encomani.

1.1. ANTECEDENTS

L'IMH disposa d'un servei centralitzat corporatiu per a la gestió de la generació i enviament de documents de comunicacions i notificacions als ciutadans, el qual fa us de models de comunicació (plantilles pre-establertes) amb textos fixos i parts variables (que requereixen tractament informàtic) i que gràcies al procés en el que intervenen diferents programaris acaben conformant les comunicacions finals que reben els contribuents.

1.2. SITUACIÓ ACTUAL

El número de plantilles oscil·la entre 1475 i 1525 que serveixen per generar milers de notificacions periòdiques: setmanals, quinzenals i esporàdiques.

Actualment l'IMH té un equip de 3 persones per al manteniment de les plantilles: modificacions, i resolució d'incidències i creació dels models de noves plantilles. Es treballa conjuntament amb l'Institut Municipal d'Informàtica de l'Ajuntament de Barcelona per gestionar aquest manteniment.

Per realitzar el manteniment, quan es dona el cas que es requereix canviar un text comú que afecta a un gran nombre de plantilles, no es pot fer en bloc, sinó que cal fer el canvi individualment, és a dir, per cada plantilla. Això comporta un manteniment lent, poc àgil, poc operatiu i de cost molt elevat, que a més dóna problemes de saturació al programari (eines informàtiques) que s'encarrega de generar les notificacions en processos per lots. A aquestes limitacions es suma la falta de parametrització del textos.

2. OBJECTE

L'objecte del contracte és:

- L'anàlisi del contingut i organització de totes les plantilles de comunicacions/notificacions de l'IMH.
- Detectar textos similars i convertir-los en textos estàndards/parametritzables
- La unificació de plantilles per coincidència de textos, determinant per cada plantilla els canvis i la parametrització a aplicar. És a dir, detectar textos comuns, i identificar-los amb valor alfanumèric.

- Fer un inventari de les plantilles classificades segons aquesta coincidència de textos i les parametritzacions.
- Realitzar les corresponents modificacions a cada plantilla, segons es detalla a l'apartat 3.
- Reduir el volum de plantilles que actualment utilitza l'IMH, fer més àgil i millorar-ne la gestió, i facilitar les modificacions en bloc.

2.1. PROCEDIMENT DE CONTRACTACIÓ

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

3. ABAST I DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS INCLOSOS

3.1. VOLUMETRIA

Les plantilles que es gestionen des de l'IMH tenen diverses versions en funció dels canals i de l'idioma:

Canal BATCH:

- Catalunya (català) i Fora de Catalunya (plantilla bilingüe): Impressió i lliurament a través del correu postal i a través de la plataforma de notificació Electrònica

Canal ONLINE:

- Català i Castellà: Atenció Presencial/ OAC'S/Internet/ 010

Volumetria resum

| ONLINE | | Català | Castellà |
|----------------------------|------------|--------|----------|
| Duplicats | 10 | 5 | 5 |
| Certificats | 18 | 9 | 9 |
| Diligències | 2 | 1 | 1 |
| Full informatiu | 12 | 6 | 6 |
| Embargaments | 316 | 316 | |
| Derivació responsabilitats | 59 | 31 | 28 |

| | | | |
|-----------------------|------------|----|----|
| Immobles | 105 | 54 | 51 |
| Vehicles | 76 | 49 | 27 |
| Lloguer | 52 | 26 | 26 |
| Sous | 39 | 20 | 19 |
| Executiva | 39 | 20 | 19 |
| Fraccionaments | 20 | 11 | 9 |
| Autoliquidacions | 14 | 9 | 5 |
| Beneficis fiscals | 42 | 21 | 21 |
| Gestió tributària | 39 | 20 | 19 |
| Inspecció | 62 | 32 | 30 |
| Liquidacions | 88 | 46 | 42 |
| Multes | 76 | 38 | 38 |
| Recursos | 86 | 47 | 39 |
| Resolucions de multes | 68 | 38 | 30 |
| Altres | 13 | 9 | 4 |

Volumetria per canal

| Plantilles | BATCH | BATCH Català | BATCH bilingüe | BATCH Fusionades | DEV (multes) | DIAC (010 +OACs) |
|-------------------|--------------|-----------------|-------------------|---------------------|-------------------------|-----------------------------|
| Duplicats | | | | | | 6 |
| Certificats | | | | | | 5 |
| Diligències | | | | | | |
| Full informatiu | | | | | | 6 |
| Embarg. Derivació | 6 | | | 6 | | |

| | | | | | | |
|-----------------------|-----------|----|----|----|----|---|
| responsabilitats | | | | | | |
| Embarg. Immobles | 10 | | | 10 | | |
| Embarg. Vehicles | 7 | | | 7 | | |
| Embarg. Lloguer | 9 | | | 9 | | |
| Embarg. Sous | 4 | | | 4 | | |
| Embarg. Executiva | 6 | | | 6 | | 3 |
| Fraccionaments | | | | | | 2 |
| Autoliquidacions | | | | | | 3 |
| Beneficis fiscals | 12 | 6 | 6 | | | |
| Devolucions | 4 | 2 | 2 | | | |
| Gestió tributària | 16 | 8 | 8 | | | |
| Inspecció | 34 | 17 | 17 | | | 3 |
| Liquidacions | 94 | 47 | 47 | | | 1 |
| Multes | 38 | | | 38 | 22 | |
| Padró | 19 | 10 | 9 | | | |
| Recursos | 46 | 23 | 23 | | | |
| Resolucions de multes | 23 | | | 23 | | |
| Altres | 6 | 3 | 3 | | | 1 |

| Procés | Grup | Volum |
|---------------|-----------------|--------------|
| REC040 | Padrons | 19 |
| REC017 | G. Recaptatòria | 358 |
| SANX700 | Multes, RSA | 212 |

| | | |
|--------|-------------------|-------|
| EXP970 | Recursos | 199 |
| TRM002 | Liquidacions | 148 |
| - | Fraccionaments | 47 |
| REC042 | Devolucions | 4 |
| - | Inspecció | 304 |
| - | Beneficis fiscals | 54 |
| | Altres | 77 |
| | TOTAL | 1.422 |

3.2. DESCRIPCIÓ DEL PROCEDIMENT ACTUAL

Per fer un canvi massiu es segueixen els següents passos per cada plantilla:

- Descarregar els arxius de la plantilla (Word, xml i PDF) i determinar si l'IMH pot fer el canvi sense suport de l'IMI (es a dir, no requereix tractament informàtic). En cas que l'IMH pugui fer els canvi, es guarda i renombra l'arxiu de la plantilla, així com l'arxiu XML (dades fictícies de camps variables). S'aplica el canvi a l'arxiu de cada plantilla afectada.
- Es carrega la plantilla a l'entorn de pre-producció per validar el canvi.
- Amb la validació a pre-producció, es carrega l'entorn de producció i es genera amb el programari SICON PLUS un arxiu PDF que cal validar per comprovar que apareix tot correctament.

3.3. SERVEIS INCLOSOS

L'empresa adjudicatària serà responsable de:

- La direcció global de totes les tasques d'aquest contracte.
- La interlocució amb la direcció de projecte de l'IMH.
- La coordinació dels diferents actors que intervenen al contracte.
- La supervisió i seguiment de les tasques detallades en aquest plec.

També serà responsable de dotar el contracte amb els recursos necessaris, tant humans com materials, que permetin el correcte desenvolupament d'aquestes tasques, des de la direcció del projecte fins a la consecució dels objectius de forma integral.

Forma part de les condicions contractuals tot l'exposat al plec de prescripcions tècniques i plec de prescripcions administratives.



3.3.1. Tipologia de textos

Hi ha 4 tipus de continguts als models de comunicació o a les cartes de pagament que són candidats a esdevenir paràmetres en funció de la seva tipologia:

- **Textos variables condicionats**, per reduir plantilles fusionant-les:

Hi ha grups de plantilles en que la major part dels paràgrafs són iguals i que només canvia algun paràgraf, frase o paraula. Serà necessari identificar aquestes diferències i marcar-les a totes les plantilles afectades:

- **Textos variables condicionats automàtics:** textos que s'omplen automàticament en funció d'una sèrie de variables del programari. Exemple d'aquest tipus de contingut seria el títol d'un tribut, o un paràgraf que va directament relacionat amb aquell tribut en concret.
- **Textos variables condicionats manuals:** textos que s'omplen per l'usuari des de SAP.

- **Textos variables mestres per canvis massius:**

Un mateix paràgraf pot aparèixer a moltes plantilles. Serà necessari identificar aquests textos i identificar-los a totes les plantilles afectades. Exemple d'aquest tipus de contingut poden ser normatives aplicables, ja siguin de l'Ajuntament, RGPD, etc., formes de pagament...

- **Textos mestres que tenen textos variables condicionats, és a dir, aplicaríem les dues fórmules combinades.**

Com en el cas anterior es pot donar el cas d'un mateix paràgraf pot aparèixer a moltes plantilles, i que només difereixin en un text variable condicionat. Serà necessari identificar aquests textos.

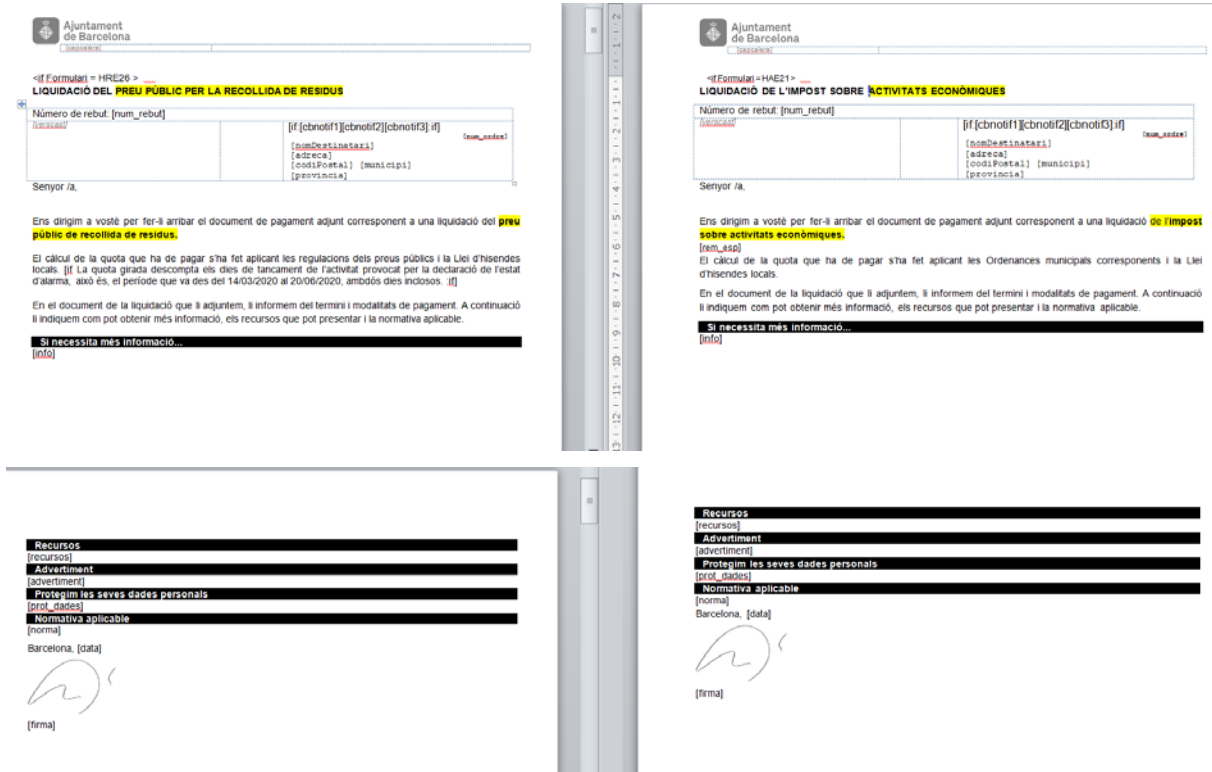
En general tots aquests textos que es defineixen dins el SICON PLUS per als diferents mòduls, podrien ser caracteritzats com a textos mestres i són susceptibles de portar un text variable condicionat al text mestre:

- Títols dels mòduls
- Si necessiteu més informació
- Al·legacions i Recursos
- LOPD (Llei orgànica de protecció de dades)
- Normativa aplicable
- Signatura: Nom i cognoms, càrrec i rúbrica (imatge)
- Modalitats de pagament
- Terminis de pagament

Exemple TRM002

Totes les plantilles BATCH TRM002 (40 plantilles) es podrien convertir en una única plantilla aplicant les diferents fórmules aplicables (textos variables condicionats i textos mestres) en funció de la tipologia dels textos que hi apareixen:

- 1) En groc els textos de dues plantilles diferents BATCH TRM002 que es podrien convertir en textos variables condicionats.



The image displays two side-by-side screenshots of invoice templates from the Ajuntament de Barcelona. The left template is titled 'LIQUIDACIÓ DEL PREU PÚBLIC PER LA RECOLLIDA DE RESIDUS' and the right is 'LIQUIDACIÓ DE L'IMPOST SOBRE ACTIVITATS ECONÒMIQUES'. Both templates feature a header with the council's name and logo, followed by a title and a 'Número de rebut' field. Below this is a table with columns for 'nom_cadre' and 'nom'. The text body of both invoices is identical, starting with 'Ens dirigim a vostè per fer-li arribar el document de pagament adjunt corresponent a una liquidació del seu...' and ending with 'Si necessita més informació...'. The right template has a yellow highlight on the phrase 'seu impost sobre activitats econòmiques' in the text body. At the bottom, both templates have a signature line with a signature and the label '[firma]'. The right template also includes a section for 'Requisos' (Requisos, Advertiment, Protegiu les seves dades personals, Normativa aplicable) and a signature line with a signature and the label '[firma]'.



3.3.2. Proposta de procediment

El licitador ha de proposar a la seva oferta el procediment detallat que seguirà per assolir els objectius d'aquest contracte. Aquesta proposta del procediment serà objecte de valoració tot formant part dels criteris d'adjudicació del contracte.

A l'inici del contracte l'empresa adjudicatària i l'IMH analitzaran i refinaran conjuntament el procediment proposat, per tal d'establir, i amb tot el detall necessari, el procediment a executar al llarg del contracte.

Activitats a realitzar per l'empresa adjudicatària:

- Analitzar el contingut de totes les plantilles i crear un inventari que tingui en compte una classificació o tipologia que agrupi aquelles que tenen textos idèntics o molt similars que expressen exactament el mateix, i que per tant siguin candidates a unificar.
- Identificar el número de plantilles definitives per cada tipologia, canal i idioma.

Identificar i indicar a la mateixa plantilla i a l'inventari els canvis necessaris per a la racionalització i reducció de les plantilles. La codificació (codi de tags, codi de colors) per indicar els canvis a la plantilla es proporcionarà per part de l'IMH a l'inici del contracte.

- Assenyalar a cada plantilla els paràgrafs o textos variables condicionats automàtics, variables condicionats manuals i variables mestres.

En el cas de les plantilles que ja estan parametritzades caldrà identificar i marcar igualment tots els textos variables.

- Variables condicionats automàtics.
- Variables condicionats manuals.
- Textos variables mestres.
- Textos variables mestres amb textos variables condicionats .
- Fer les modificacions que indiqui l'IMH. Com a mínim caldrà afegir el codi de la plantilla i la paginació al peu de pàgina, així com separar la pròpia comunicació i la carta de pagament en dues plantilles (actualment formen una única plantilla), i per tant es crearà la nova plantilla de comunicació i la nova plantilla de la carta de pagament.
- Validar amb l'IMH les agrupacions i els canvis a realitzar, modificar l'inventari en funció de si un canvi es valida o no i:
 - Fer les modificacions corresponents generant les plantilles noves i generar els PDFs corresponent. Les noves plantilles originals cal guardar-les a una carpeta amb el nom del procés (TRM002, REC017, etc.). Les plantilles s'han de lliurar per grups per tal que l'IMH revisi la qualitat de les modificacions de les plantilles. El noms dels lliurables plantilla (M. Word o PDF) han de seguir la nomenclatura que indiqui l'IMH.
 - Fer les modificacions corresponents a l'inventari: l'estructura de la informació de l'inventari cal que sigui processable de forma programàtica, el format pot ser p.ex.



Excel o taules SQL, però en qualsevol cas ha de contenir els camps (o columnes) amb la informació mínima requerida:

Plantilles

| | |
|----------------------------|--|
| <i>Nom</i> | |
| id | |
| nom | |
| id procés | |
| batch | |
| idioma | CA, ES, BI |
| canal | |
| classe | duplicats, certificats, diligències, full informatiu... |
| grup | padrons, gestió recaptatòria, multes, recursos, liquidacions... |
| tipus (subgrup) | |
| enllaç | |

Textos

| | |
|---------------------------|---|
| <i>Nom</i> | |
| id | |
| tipus | condicionat, manual, mestre, anidat |
| idioma | CA, ES, BI |
| text complert | |
| nom bloc/mòdul | |

Relació plantilla-text

| | |
|---------------------|--|
| <i>Nom</i> | |
| id_plantilla | |
| id_textos | |

- Confeccionar els lliurables que permetin obtenir com a mínim:
 - Llistat de les plantilles per tipologia, canal i idioma.
 - Llistat de les plantilles fusionades i de quines provenen.
 - Llistat dels textos (un o més paràgrafs) identificats i en quines plantilles apareixen. En el cas de les plantilles que ja estan parametritzades caldrà indicar també tots els textos parametritzats ja existents per cada plantilla.
 - Plantilles modificades noves originals amb tots els textos fixes necessaris i marcades amb els canvis a aplicar (fixe, mestres o variables).

En total, cal analitzar i treballar les plantilles assenyalades **que inclouen els models de comunicació original i el model de carta de pagament.**

3.3.3. Material d'entrada al procediment

L'IMH proporcionarà les plantilles en producció (i els XMLs de prova), les quals contenen el text actualitzats i correctes. En algunes plantilles hi apareix enlloc del text, una etiqueta de text variable perquè ja han estat parametritzades. En aquest cas caldrà que l'empresa adjudicatària generi el PDF per veure els textos que van en aquests espais amb etiqueta de text variable.

Generació dels PDFs per part de l'empresa adjudicatària:

- Les plantilles ONLINE s'aconsegueixen amb PSD gestor PRO cercant la plantilla i prement un botó per descarregar-la. Suposen unes 500 plantilles.
- Les plantilles BATCH les proporcionarà majoritàriament l'IMH en grups de PDFs però pot ser que en manquin algunes i per tant, l'empresa adjudicatària les haurà de generar com s'indica al punt anterior.
- Les plantilles que no estiguin a les carpetes que proporcionarà l'IMH, s'hauran de generar per l'empresa adjudicatària accedint a la url de windward i descarregant el M.Word i l'XML.

3.4. REQUERIMENTS DE SEGURETAT

El departament de Seguretat definirà les mesures de seguretat que garanteixin el compliment de l'exposat al Real Decret 951/2015 del 23 d'Octubre, de modificació del Real Decret 3/2010 del 8 de gener pel qual es regula el Esquema Nacional de Seguretat (ENS). Les mesures de seguretat recollides són d'obligat compliment per a l'Administració pública en l'àmbit de l'Administració Electrònica així com dels tercers que donin servei a aquestes.

L'ENS té per objectiu determinar les mínimes mesures de seguretat TIC per a la protecció dels sistemes d'informació i la informació continguda en ells. Addicionalment es recolliran consideracions addicionals que permetin donar compliment a les directrius recollides al cos normatiu de Seguretat.



3.4.1. Gestió d'Incidents

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

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

3.4.2. 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'empresa adjudicatària 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.

3.4.3. Anàlisis forenses

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

3.4.4. Control d'accés

3.4.4.1. Accés local

L'empresa adjudicatària haurà de protegir les estacions de treball amb les quals presta el servei i es compromet a complir les següents condicions en tractar amb la informació objecte del contracte:

- 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.

3.4.4.2. Accés remot

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

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

3.4.5. Gestió del Personal

3.4.5.1. Deures i obligacions del personal

El Cap de Contracte 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, per facilitar-ne la lectura i donar-los a conèixer al seu personal. El Cap de Contracte 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 de Barcelona que els sigui d'aplicació.

El Cap de Contracte 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 de Barcelona.

El Cap de Contracte 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 Contracte 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 de Barcelona .

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.

3.4.5.2. Formació i conscienciació

L'empresa adjudicatària 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'empresa adjudicatària 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'empresa adjudicatària ha realitzat sobre el personal assignat a l'execució del contracte.

3.4.6. Protecció del lloc de treball

3.4.6.1. Lloc de treball buit

L'empresa adjudicatària 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.

3.4.6.2. Bloqueig del lloc de treball

L'empresa adjudicatària 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.

3.4.6.3. Protecció d'equips

L'empresa adjudicatària 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'empresa adjudicatària 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'Ajuntament de Barcelona .

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, prioritant aquelles actualitzacions crítiques.
- *Firewall* habilitat restringint el tràfic entrant a l'equip al mínim necessari.

3.4.6.4. Medis alternatius

L'empresa adjudicatària 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.

3.4.7. Protecció de la Informació

3.4.7.1. Neteja de documents

L'empresa adjudicatària 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.

3.4.7.2. 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'amenaques que li són pròpies:

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



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

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

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

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

3.4.8. Protecció de les instal·lacions

Les instal·lacions de l'empresa adjudicatària 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.

3.4.9. Inventari d'actius

L'empresa adjudicatària 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.

3.4.10. Configuració de seguretat

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que la configuració i parametrització aplicada als sistemes objecte d'aquest contracte compleixen les directrius de seguretat establertes pel departament de Seguretat. Aquesta configuració haurà de restar documentada i actualitzada segons els canvis necessaris a aplicar. Entre d'altres, aquestes tasques abasten:



- La gestió dels logs per garantir la traçabilitat del sistema en l'accés i ús de certificats.
- La integració amb altres eines i/o sistemes corporatius.

3.4.10.1. Gestió de la configuració

L'empresa adjudicatària 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.

3.4.10.2. Gestió de canvis

L'empresa adjudicatària 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.

3.4.10.3. Protecció de claus criptogràfiques

- L'empresa adjudicatària utilitzarà programes avaluats o dispositius criptogràfics certificats.
- S'empraran algorismes acreditats pel "Centre Criptològic Nacional".

3.4.11. Dades de proves

L'empresa adjudicatària es compromet a assumir tota la responsabilitat en la creació de dades de proves i en aquelles que li proporcionï l'Ajuntament de Barcelona per testejar els serveis. En cap cas s'utilitzaran dades de l'entorn de producció per fer proves.

En cas que sigui necessari copiar dades de l'entorn productiu, aquestes seran les mínimes necessàries i hauran de ser sotmeses a un procés d'ofuscació. L'adjudicatari es farà càrrec del desenvolupament dels procediments de tractament de dades (ofuscació, truncament, etc.) en cas que fossin necessaris.

Tota manipulació de dades de l'entorn de producció haurà de ser informada i aprovada pel propietari de les mateixes.

En cas que s'hagi de realitzar una migració de dades entre sistemes, l'adjudicatari haurà de presentar un pla de migració de les dades on es detallin les operacions necessàries.

Aquest pla de migració s'adequarà al procediment establert per seguretat per tal de minimitzar l'exposició de les dades productives.

3.4.12. Signatura electrònica

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

Per la signatura electrònica s'empraran els mecanismes aprovats per l'IMI, en cas que hagin de ser uns altres, s'haurà de justificar, documentar tècnicament i haurà d'estar validat per IMI-Seguretat. En tot cas s'ha de complir la política de signatura electrònica de l'Ajuntament de Barcelona.

3.4.13. 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 l'IMH i a IMI-Seguretat per al seu corresponent tractament i valoració. S'haurà de presentar de forma clara i concisa l'objecte de l'excepció així com la modificació desitjada pel sol·licitant amb la seva deguda justificació.

3.5. REQUERIMENTS DE QUALITAT

S'estableix per aquest contracte un conjunt de processos per tal d'assegurar la qualitat de la documentació i dels processos de gestió i seguiment dels projectes.

Dins de l'àmbit del contracte es defineixen els punts de control que permeten assegurar que el projecte compleix amb els requeriments que permetin assegurar l'acompliment dels objectius i l'èxit del mateix amb la màxima qualitat. Aquests punts de control s'anomenen *checkpoints*. Cada *checkpoint* porta associat un conjunt d'evidències (documentació, vistiplaus...) que permeten avaluar l'avenç i la qualitat de l'execució del projecte

Els quatre *checkpoints* previstos són els següents:

| <i>Checkpoint 1</i> al finalitzar la fase de Llançament | <i>Checkpoint 2</i> al finalitzar la fase de Preparació | <i>Checkpoint 3</i> al finalitzar la fase de Realització | <i>Checkpoint 4</i> al finalitzar la fase de Tancament |
|---|--|--|--|
| Pla de Contracte amb tots els seus apartats i subplans. Acta d'acceptació del Pla Contracte. Acta de la reunió de <i>kick-off</i> . | Document amb les especificacions o requisits dels serveis a executar. Document Glossari amb les definicions de tots aquells termes que cal que siguin detallats. Document detallat amb un exemple per cada tipologia de canvis a realitzar als models de comunicació de l'IMH. | Enumeració i comptabilització de les plantilles afectades i la seva correspondència a les noves plantilles. Actualització del Pla de Riscos si correspon amb les lliçons apreses. Actualització del Pla de Contracte. | Acta acceptació tancament de Projecte |

Tots els productes lliurats han de portar associada una Acta d'Acceptació del comitè de direcció del projecte.

La signatura d'aquest document d'acceptació és condició necessària per a que l'empresa adjudicatària pugui emetre la factura corresponent.

3.6. ALTRES REQUERIMENTS

3.6.1. Idioma

L'adjudicatari elaborarà la documentació de gestió requerida durant l'execució del projecte en català.

3.7. SERVEIS NO INCLOSOS

No està inclòs en els serveis d'aquest plec la ingesta de les plantilles a l'entorn de producció.

4. METODOLOGIA

4.1.1. Fase de Llançament

L'objectiu de la Fase de Llançament és disposar d'un Pla de Contracte consensuat entre l'empresa adjudicatària i l'IMH. Aquest Pla de Contracte estarà basat en el proposat per l'empresa adjudicatària a la seva oferta i haurà de ser conforme als requisits especificats en aquest Plec. El Pla de Contracte ha d'incloure els següents apartats:

- Definició del contracte (objectius, abast, lliuraments...).
- Organització i gestió (Organigrama, equips de treball i requisits de gestió).
- Planificació (planificació i matriu de lliuraments).
- Recursos.

També s'elaborarà el Pla de Riscos del projecte identificant els possibles riscos i problemes i proposant quan calgui accions correctives per a cadascun d'ells.

L'elaboració del Pla de Contracte i del Pla de Riscos serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària però es realitzarà conjuntament entre el Cap de Contracte de l'empresa adjudicatària i el Cap de Contracte de l'IMH.

El Pla de Contracte i el Pla de Riscos hauran de ser aprovats pel Comitè de Direcció del Contracte. La formalització de la presentació del Pla de Contracte i del Pla de Riscos al personal involucrat en l'execució del projecte es farà en la Reunió de Llançament o Kick-off del projecte.

El Cap de Contracte de l'IMH haurà de validar i acceptar formalment la següent documentació abans de poder donar per tancada la fase de llançament del projecte:

- Document acreditatiu de la representativitat de l'empresa signat per l'apoderat. Amb la presentació d'aquest document el Cap de Contracte de l'empresa adjudicatària queda oficialment nomenat com a interlocutor únic entre l'IMH i l'empresa adjudicatària.
- Pla de contracte.
- Pla de riscos.
- Acta de la reunió de Kick-Off.

4.1.2. Fase de Preparació

L'objectiu de la Fase de Preparació és la identificació de tots els requisits i l'arquitectura tècnica i programari sobre la qual s'executarà el contracte.

Per facilitar la recollida, el seguiment i la traçabilitat dels requisits, l'IMH podrà demanar a l'empresa adjudicatària la utilització d'una eina de Gestió de Requisits.

En aquesta fase del projecte és especialment rellevant l'elaboració dels exemples que inclogui els requeriments més importants del sistema per tal que l'IMH pugui validar-les.

Al finalitzar la Fase de Preparació es presentaran els següents productes i documentació per validar i acceptar formalment:

- Document amb les especificacions o requisits dels serveis a executar.
- Document Glossari amb les definicions de tots aquells termes que cal que siguin detallats.
- Document detallat amb un exemple per cada tipologia de canvis a realitzar als models de comunicació de l'IMH.
- Document l'arquitectura tècnica i programari que s'utilitzarà durant el contracte.

El tancament d'aquesta fase d'Elaboració està condicionat pel fet que el Cap de Contracte de l'IMH rebi i accepti formalment la relació de productes detallada anteriorment. Aquesta acceptació es farà en reunió formal del Comitè de Direcció del Projecte.

4.1.3. Fase de Realització dels canvis i Construcció de l'inventari

L'objectiu d'aquesta fase és la realització dels canvis als models de comunicacions i la construcció de l'inventari. Durant aquesta fase es realitzarà els canvis en successives iteracions per grups de plantilles. La durada de les iteracions seran entre 4 i 6 setmanes i es determinarà la seva durada en funció del grup de plantilles a modificar.

Amb cada iteració s'actualitzaran tots els lliurables afectats, les plantilles i l'inventari, tot incloent l'Informe de Resultat de la Iteració on s'indicarà almenys:

- Enumeració i comptabilització de les plantilles afectades i la seva correspondència a les noves plantilles.
- Actualització del Pla de Riscos si correspon amb les lliçons apreses.
- Actualització del Pla de Contracte.

Aquests resultats es presentaran després de cada iteració al Cap de Contracte de l'IMH per a la seva avaluació i validació. Aquesta validació serà necessària per a poder donar per tancada cada iteració i poder començar l'execució de la següent.

L'incompliment per part de l'empresa adjudicatària d'aquest punt, podrà ser objecte d'aplicació de sancions per part de l'IMH, tal i com es detalla a la clàusula Penalitzacions del Plec Administratiu.

El tancament d'aquesta fase està condicionat pel fet que el Cap de Contracte de l'IMH rebi i accepti formalment la relació de productes detallada anteriorment. Aquesta acceptació es farà en reunió formal del Comitè de Direcció del Projecte.

4.1.4. Fase de Tancament

L'objectiu d'aquesta fase és la finalització del contracte. Prèviament al seu tancament i dins d'aquesta darrera fase, es realitzarà la validació de tot els lliurables per part de l'IMH.

El tancament del projecte implica que el Cap de Contracte de l'IMH rebi i accepti formalment la relació de lliuraments inclosos a l'abast del projecte. L'acceptació formal del projecte es farà en reunió del Comitè de Direcció del Projecte.

5. ORGANITZACIÓ

Amb caràcter general, l'IMH controlarà, mitjançant la figura d'un Cap de Contracte, el compliment dels terminis acordats, així com la qualitat i l'adequació dels serveis objecte d'aquest contracte i l'execució del projecte segons la metodologia i requeriments del contracte.

Cal que els licitadors detallin a les seves propostes quina és l'organització que proposen per al contracte. Cal que aquesta organització inclogui la figura del Cap de Contracte del proveïdor, que serà l'interlocutor únic entre l'empresa adjudicatària i l'IMH per a tots els temes relacionats amb la gestió i execució del contracte. Les funcions i responsabilitats del Cap de Contracte del proveïdor estan detallades a l'apartat 6.1 d'aquest plec.

L'organització del projecte s'haurà d'ajustar-se als requisits mínims que s'especifiquen als següents apartats.

5.1. COMITÈ DE DIRECCIÓ

Les seves funcions són les de supervisar la marxa del projecte i la presa de decisions que afecten a l'objectiu i abast del mateix. El Cap de Contracte de l'empresa adjudicatària serà el responsable de l'elaboració de la documentació de seguiment del contracte necessària per a tal fi i també d'aixecar l'acta de les reunions d'aquest Comitè.

Es reuneix normalment un cop al mes, encara que es podrà convocar amb caràcter extraordinari sempre que es consideri necessari. En formen part:

- Director Relació amb els Contribuents, Comunicació i Qualitat.
- Cap del Departament de Comunicació i Qualitat – Cap de contracte
- Tècnics de l'IMH.
- Cap de Contracte de l'empresa adjudicatària.
- Responsable de l'IMI.

5.2. COMITÈ DE SEGUIMENT

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

Es reuneix normalment cada 2/3 setmanes coincidint amb les iteracions per grups de plantilles. Està format pels Caps de Projecte de l'empresa adjudicatària i de l'IMH. Quan calgui, es podrà convidar a les reunions del Comitè de Seguiment als membres de l'equip de projecte necessaris

per a tractar en profunditat determinats temes. El Cap de Contracte de l'empresa adjudicatària és l'encarregat de fer les convocatòries i d'aixecar acta de les reunions d'aquest Comitè.

5.3. REUNIONS DE SEGUIMENT

Amb caràcter obligatori, es convocarà una reunió de Kick-off o llançament de projecte amb els principals membres del projecte (Equip de l'empresa adjudicatària i Equip IMH).

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

- Tancament de la fase de Preparació amb l'acceptació dels requisits, els exemples i el programari per part de l'IMH.
- Tancament de la fase de Realització dels canvis i Construcció de l'inventari.
- Tancament del projecte amb l'acceptació de finalització de contracte per part de l'IMH.

6. RECURSOS HUMANS

L'empresa adjudicatària proporcionarà l'equip que consideri necessari, amb els perfils adients de persones suficientment qualificades, per portar a terme el projecte complint els objectius, els terminis de lliurament i la qualitat exigible.

6.1. FUNCIONS PER PERFIL

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

| Perfil | Responsabilitat |
|---------------------------------------|--|
| Cap de Contracte | És el màxim responsable de dur el contracte a bon port. Per tant serà responsable de la gestió del projecte en les condicions descrites en aquest plec. Les seves principals tasques són: Controlar i gestionar els recursos del projecte. Realitzar i actualitzar en cada fase o iteració el Pla de Contracte. Especialment: calendari, riscos, tasques, recursos i involucració dels participants. Monitorar mitjançant el pla de contracte. Gestionar accions correctives a les incidències. Gestionar els canvis. |
| Analista Funcional / Processos | Realitzar la presa de requisits, tot identificant les tipologies de canvis a aplicar, els requeriments d'inventari i el detall dels mateixos dins el |

| | |
|-------------------------|--|
| | <p>procediment a seguir.</p> <p>Valida la correctesa del procediment a seguir, realitza un mostreig de les proves de generació dels PDFs a cada iteració de grups de plantilles, valida la correctesa del format o contingut de l'inventari a cada iteració de grups de plantilles</p> <p>Elabora la documentació de seguiment del contracte i el pla de riscos.</p> |
| Consultor junior | <p>Identifica els canvis a realitzar, ingesta l'inventari, proposa els canvis, recull el vist-i-plau de l'IMH als canvis i realitza els canvis a les plantilles.</p> |

L'IMH podrà demanar en qualsevol moment a l'empresa adjudicatària el llistat de persones que formen part de l'equip de projecte.

6.2. CARACTERÍSTIQUES PROFESSIONALS

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

| Perfil | % Dedicació mínima | Experiència/Coneixements |
|---------------------------------------|--------------------|---|
| Cap de Contracte | 14% | <p>Cal que acrediti una experiència mínima de 5 anys en gestió de contractes per a l'administració pública o sector privat.</p> <p>Cal també que acrediti la següent experiència sectorial:</p> <p>Experiència mínima en l'àmbit de la consultoria en el àmbit del objecte del contracte de 3 anys.</p> |
| Analista Funcional / Processos | 30% | <p>Cal que acrediti una experiència mínima de 3 anys fent tasques d'analista funcional o de processos en l'àmbit de l'administració pública o sector privat</p> <p>Cal també que acrediti la següent experiència sectorial:</p> <p>Experiència mínima en l'àmbit de la consultoria en el àmbit del objecte del contracte de 2 anys.</p> |
| Consultores junior | 160% | <p>Cal que acrediti una experiència mínima de 2 anys fent tasques de consultoria en l'àmbit de l'administració pública o sector privat.</p> <p>Cal també que acrediti la següent experiència sectorial:</p> <p>Experiència mínima en l'àmbit de la consultoria en el àmbit del</p> |

| | | |
|--|--|----------------------------------|
| | | objecte del contracte de 1 anys. |
|--|--|----------------------------------|

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

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

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

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

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

7. CONDICIONS D'EXECUCIÓ

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

7.1. LLOC DE PRESTACIÓ DEL CONTRACTE

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

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar medis logístics suficients per a la prestació del servei des de les seves instal·lacions.

La connexió amb l'IMH es podrà fer amb les següents alternatives:

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

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

Sempre que hi hagi urgències o no s'hagi pogut establir la connectivitat l'empresa adjudicatària tindrà la responsabilitat de prestar el servei amb els mitjans que consideri oportuns, podent fer ús temporalment de zones de treball per a tal.

Per a realitzar les tasques requerides al contracte caldrà realitzar la instal·lació d'un software a les estacions del client (aquest software està garantit sobre plataformes Windows). Aquest software permetrà accedir a unes màquines remotes que estaran a la seu del IMH. Igualment s'haurà de instal·lar uns certificats de persona per al correcte funcionament.

El firewall cal configurar-lo amb les opcions estàndard que indicarà l'IMI. L'accés a la màquina o màquines de desenvolupament assignades es farà mitjançant un o més noms DNS que l'IMH

subministrarà. Per a la resolució d'aquests noms cap a una adreça IP també es facilitarà l'adreça d'un servidor DNS de l'IMI capaç de resoldre correctament els noms d'estació. És responsabilitat de l'empresa adjudicatària configurar les estacions o els servidors DNS interns perquè les peticions puguin arribar fins als servidors de l'IMI.

Les llicències de software necessàries per desenvolupar el servei correran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

7.2. DURADA DEL CONTRACTE

Aquest contracte tindrà vigència a partir del dia següent a la seva formalització i durant 9 mesos a comptats a partir d'aquesta data

7.3. TERMINIS D'EXECUCIÓ I FITES DE FACTURACIÓ

Tanmateix s'estableixen fites intermèdies d'obligat compliment per part del contractista, tal com s'assenyala a continuació:

| Num | Fita | Setmanes lliurament desde l'inici de contracte | Durada | Import facturable | Assoliment |
|-----|------------------------------------|--|--------|-------------------|---|
| 1 | Llançament de contracte Padrons | 4 | 4 | 13.317,87 € | Fase de llançament Fase de Preparació Grup de Padrons |
| 2 | G.Recaptatòria | 9 | 5 | 13.317,87 € | Grup de G. Recaptatòria |
| 3 | Multes, RSA | 13 | 4 | 13.317,87 € | Grup de Multes, RSA |
| 4 | Recursos c-a | 17 | 4 | 12.000,00€ | Grup de recursos c-a |
| 5 | Liquidacions | 21 | 6 | 12.000,00€ | Grup de Liquidacions |
| 6 | Fraccionament | 27 | 3 | 12.000,00€ | Grup de Fraccionament |
| 7 | Altres (G. Tributària) | 30 | 6 | 12.000,00€ | Grup de G. Tributària Fase de Realització dels canvis i Construcció de l'inventari |

| | | | | | |
|---|------------------------|----|---|------------|-------------------|
| 8 | Tancament de contracte | 36 | 1 | 11.999,01€ | Fase de Tancament |
|---|------------------------|----|---|------------|-------------------|

En cas de millora de fites o terminis d'execució, seran aquestes les que prevaldran.

Durant l'execució del contracte l'empresa adjudicatària facturarà quan assoleixi cada fita i/o terminis parcials descrits a la taula anterior.

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

7.4. GARANTIA

L'empresa adjudicatària donarà servei de garantia dels treballs realitzats durant un període mínim de 6 mesos posteriors a la finalització del contracte. Durant aquest període l'empresa adjudicatària estarà obligat a resoldre les anomalies detectades que li siguin imputables. Aquesta garantia inclourà la correcció d'errors detectats posteriorment perquè no s'han cobert els requeriments d'aquest plec, que es posin de manifest en la productivitat dels models de comunicació o que es descobreixin posteriorment, així com la correcció de la que tingui deficiències.

La resolució d'incidències durant el termini de garantia es farà segons el següent quadre:

| Temps de resposta | Temps de diagnòstic | Temps de resolució | Perfil mínim de suport assignat |
|-------------------|---------------------|--------------------|---------------------------------|
| 2 hores | 8 hores | 22 hores | Analista funcional |

Franges de temps:

- Temps de resposta. És el temps transcorregut des de que la incidència és comunicada a l'empresa adjudicatària fins que un tècnic qualificat es posa en contacte amb el responsable de l'aplicació o la persona que es designi.
- Temps de diagnòstic. És el temps transcorregut des de que la incidència és comunicada a l'empresa adjudicatària fins que fa un diagnòstic del problema.
- Temps de resolució. És el temps transcorregut des de que la incidència és comunicada a l'empresa adjudicatària fins que es considera tancada pel responsable de l'aplicació o la persona que es designi.

El temps de resposta, diagnòstic i resolució es compta sobre l'horari de 8:00 a 18:00 de dilluns a divendres. Notar que en el cas de les incidències, el temps de resposta és acumulatiu: és a dir, que tots els temps comencen a comptar des de l'inici de la comunicació de la incidència. En aquest cas, una millor resposta en un temps, dona més marge en els temps de resposta posterior.

7.5. PLA DE QUALITAT

L'empresa adjudicatària haurà de definir i documentar, durant el primer mes de la vigència del contracte, segons els punts que s'indiquen a continuació, un Pla de Qualitat específic que asseguri la qualitat dels serveis oferts.

El Pla de Qualitat inclourà tots els requisits definits en el present plec per part de IMH.

Els punts que s'indiquen a continuació seran els índexs que, com a mínim, ha d'emplenar l'empresa adjudicatària:

- Cicle de Vida del servei:
 - Checkpoints.
 - Rols responsables de cada tasca o activitat.
- Gestió de la Configuració: assegura que els canvis no afecten els nivells de qualitat del servei.
- Resolució dels problemes relatius a la gestió del servei.
- Procediments que assegurin que els models de comunicació s'han actualitzat d'acord amb els canvis o peticions realitzades al llarg del cicle de vida del servei.
- Gestió de la documentació i dels requeriments del servei.
- Regles i procediments que garanteixin la millora contínua del servei.
- Planificació de les auditories internes que assegurin l'adequada documentació dels resultats i accions dutes a terme.
- Mètriques i indicadors.
- Pla de validació de la qualitat.
- Gestió de les responsabilitats relatives a l'actualització del Pla de Qualitat.
- Gestió de riscos que possibiliti una reducció o eliminació dels possibles impactes en el servei.
- Pla de formació que cobreixi les necessitats dels rols implicats en el servei.

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

Els licitadors han de presentar aquest Pla de Qualitat en el conjunt de documentació tècnica que es detalla al punt "Proposta Tècnica", amb el detall suficient que permeti la valoració de la seva viabilitat, coherència, realisme, estructura organitzativa.

8-PRESSUPOST DEL CONTRACTE

L'import de licitació del contracte és de 99.952,62 € IVA inclòs, dels quals 82.605,48 € corresponen al pressupost net i la resta de 17.347,14 € a l'IVA del 21 %. Aquest import anirà a càrrec del pressupost de l'IMH dels exercicis 2021 i 2022 amb el repartiment:

| Any | Pressupost net | IVA | Import total |
|------|----------------|-------------|--------------|
| 2021 | 33.019,52 € | 6.934,10 € | 39.953,62 € |
| 2022 | 49.585,96 € | 10.413,04 € | 59.999,00 € |

Els licitadors presentaran la seva millor oferta econòmica pel conjunt d'aquest contracte, I.V.A. inclòs, detallant l'import de les diferents parts que el componen (separant l'import net, l'IVA i l'import total).

L'import de les ofertes no poden superar els 99.952,62 € IVA inclòs.

El servei es facturarà en atenció a l'assoliment de fites (apartat 7.3 d'aquest plec).

9.PROPOSTA TÈCNICA

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

El licitador haurà de presentar la seva oferta en format electrònic, on tots els arxius han d'estar en format de Adobe Acrobat: pdf.

La presentació de l'oferta es farà exclusivament través del Portal de contractació electrònica de l'Ajuntament de Barcelona:

<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/licitacioelectronica>

El format admès per als documents que se annexin en la presentació de una proposició es el següent:

- Format documental natiu de Adobe Acrobat: pdf

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

Es presentaran dos sobres tancats, el sobre número 2A 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 número 2B que haurà de contenir la documentació que haurà de ser valorada segons els criteris avaluable de forma automàtica assenyalats en les clàusules del plec de clàusules administratives particulars que regeixen per aquesta contractació.



A l'interior de cada sobre s'ha d'incorporar una relació, en full independent, dels documents que hi conté ordenats numèricament, especialment en el sobre 2A ja que aquest ha de respondre a les explicacions i compromisos sobre tots i cadascun dels criteris de valoració subjectius definits.

En el sobre 2A s'inclourà la documentació següent indexada de manera que faciliti la seva localització, per a cada apartat i entre parèntesi s'ha indicat el nombre màxim de pàgines de què pot constar, entenent que podran ser a doble cara tipus de lletra Arial o Times New Roman, grandària 12 i interlineat simple:

En el sobre 2A s'inclourà la documentació següent indexada de manera que faciliti la seva localització, per a cada apartat i entre parèntesi s'ha indicat el nombre màxim de pàgines de què pot constar, entenent que podran ser a doble cara tipus de lletra Arial o Times New Roman, grandària 12 i interlineat simple:

- **Resum executiu** (màxim 3 pàgines)
Resum per a la direcció dels continguts més significatius de la proposta del projecte, destacant-ne els recursos i les propostes de valor afegit.
- **Plantejament general i tècnic del contracte** (màxim 15 pàgines)
En aquesta secció el licitador ha d'exposar el seu enteniment del projecte que es contracta i les línies principals de la seva estratègia per afrontar-lo tenint en compte els requeriments exposats en el plec de prescripcions tècniques. El licitador presentarà els diagrames i esquemes que cregui necessaris i que ajudin a visualitzar el grau de comprensió de la solució.
La proposta d'aquest plantejament serà objecte de valoració segons es detalla al Plec de Clàusules Administratives.
- **Proposta de matriu d'assignació de responsabilitats** (màxim 3 pàgines)
En aquest apartat el licitador ha de proposar el disseny d'una matriu d'assignació de responsabilitats (RACI) que, recollint els requeriments i objectius expressats al plec de prescripcions tècniques, es consideri adient.
La proposta d'aquesta matriu serà objecte de valoració segons es detalla al Plec de Clàusules Administratives.
- **Pla de Qualitat** (màxim 5 pàgines)
En aquesta secció el licitador ha de proposar una descripció d'alt nivell dels punts descrits en l'apartat corresponent del present plec per als serveis prestats en l'ordre exposat en el present plec.
La proposta d'aquest plantejament serà objecte de valoració segons es detalla al Plec de Clàusules Administratives.
- **Pla de Riscos** (màxim 5 pàgines)
El Pla de Riscos ha de permetre una correcta gestió dels riscos del projecte mitjançant la definició d'una matriu dels mateixos juntament amb les propostes per mitigar-los.



La proposta d'aquest plantejament serà objecte de valoració segons es detalla al Plec de Clàusules Administratives.

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

En el sobre 2B s'inclourà la documentació que s'especifica en el plec de clàusules administratives particulars.

10.CONDICIONS GENERALS D'EXECUCIÓ

10.1 SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ, PROTECCIÓ DE DADES I COMPLIMENT NORMATIU

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

Els estàndards vigents aprovats i operatius del cos normatiu establerts es troben recollits sota la nomenclatura de "Criteris de Seguretat de la informació i Protecció de Dades" i es troben a disposició dels licitadors sota demanda (Annex 3). El proveïdor haurà d'aplicar aquestes normatives i estàndards que li corresponguin per l'abast del contracte i donar compliment a les modificacions dels estàndards o a aquells de nova creació.

L'IMH, 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 15/1999 de Protecció de Dades de Caràcter Personal i del Reglament que la desenvolupa, de la Llei 11/2007 d'Accés dels Ciutadans als Serveis Públics, així com de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.

Pel que fa als aspectes propis de seguretat, quan per l'objecte del contracte sigui d'aplicació, es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 3/2010 de 8 de gener pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'Àmbit de l'Administració Electrònica.

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

A les diferents clàusules d'aquesta secció es fa referència a Ajuntament de Barcelona, Administració Municipal, IMI i IMH indistintament. De conformitat als seus estatuts s'ha d'entendre que l'IMH i l'IMI actuen 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.

10.2 CONFIDENCIALITAT

L'empresa contractada 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 de Barcelona .

L'empresa adjudicatària 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, 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 als components tecnològics i mesures de seguretat tècniques implantades en els mateixos.

L'empresa contractada 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'empresa contractada es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar a l'Ajuntament de Barcelona, d'acord amb allò que s'estableixi legalment o les indicacions que en aquell moment li transmeti aquest Ajuntament, tota la informació facilitada per aquesta administració, així com qualsevol altra producte obtingut com a resultat del present contracte.

10.3 CLÀUSULA PER ACCESSOS POTENCIALS

En aquesta contractació no es preveu tractament de dades personals per part de l'empresa contractista.

Per a l'execució de les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest contracte, el personal de l'empresa contractista no pot accedir a les dades de caràcter personal que figuren als arxius, documents i sistemes informàtics de l'òrgan de contractació.

No obstant el que estableix el paràgraf anterior, quan el personal de l'empresa contractista accedeixi a les dades personals incidentalment, estarà obligat a guardar secret fins i tot després de la finalització de la relació contractual, sense que en cap cas pugui utilitzar les dades ni revelar-les a tercers.

L'empresa contractista ha de posar en coneixement dels seus treballadors els deures i obligacions establerts anteriorment.

L'empresa contractista ha de posar en coneixement de l'òrgan de contractació, de forma immediata, qualsevol incidència que es produeixi durant l'execució del contracte que pugui afectar la integritat o la confidencialitat de les dades de caràcter personal. Aquesta incidència s'haurà d'anotar al Registre d'incidències.

L'incompliment del que s'estableix en els apartats anteriors pot donar lloc a l'empresa contractista sigui considerada responsable del tractament, als efectes d'aplicar el règim sancionador i de responsabilitats previst a la normativa de protecció de dades.

10.4 CLÀUSULA PROGRAMARI I METODOLOGIA DE DESENVOLUPAMENT

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

Si l'Ajuntament de Barcelona 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'empresa adjudicatària.

L'Ajuntament de Barcelona 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'Ajuntament de Barcelona, la seva obligació respecte a:

No reproduir-los.

No transmetre'ls a un altre sistema.

No modificar, adaptar, cedir, ni realitzar qualsevol altre activitat sobre el programari cedit, sense l'autorització de l'Administració Municipal.

No divulgar, publicar, ni posar a disposició d'altres persones diferents a les autoritzades.

Fer ús única i exclusivament per les tasques encomanades, incloses en els serveis contractats.

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

10.5 CLÀUSULA DE COMUNICACIONS EXTERNES

Si escau, l'empresa contractada disposarà dels mitjans materials i el maquinari necessari per a la connexió amb els Sistemes d'Informació de l'Ajuntament de Barcelona, 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'Ajuntament de Barcelona.

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

La gestió dels certificats es realitzarà d'acord amb l'estàndard per la protecció i custòdia dels certificats digitals establert per IMI-Seguretat.

10.6 CLÀUSULA DE SEGURETAT DELS EQUIPS, PROGRAMES I INFORMACIÓ

L'empresa contractada es compromet a vetllar per la seguretat dels equips on es trobin instal·lats els programes, bases de dades i informació de l'Ajuntament de Barcelona, així com per la seguretat en els canals de comunicació emprats. Per tant, prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació,

així com danys, pèrdua o deteriorament dels programes i bases de dades utilitzades i que són propietat de l'Ajuntament de Barcelona..

L'empresa adjudicatària 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.

10.7 CLÀUSULA DE PERSONAL EXTERN

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

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

El Cap responsable de contracte de l'empresa contractada, abans de l'inici de la prestació del servei objecte del contracte, haurà de notificar al seu personal qualsevol obligació a la que l'empresa estigui sotmesa per contracte, formar al seu personal en la política i instruccions de l'Ajuntament de Barcelona 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. L'empresa contractada haurà de mantenir disponible en tot moment la informació o treballs resultants de l'objecte del contracte, amb la finalitat de comprovar el compliment de les mesures i controls previstos en aquest apartat.

El Cap responsable de contracte de l'empresa contractada haurà de mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indica la data en que van rebre la formació en política i instruccions de l'Ajuntament de Barcelona, 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 responsable de contracte de l'IMH, abans de ser donats els permisos per accedir als Sistemes d'Informació de l'IMH o bé abans de ser facilitada la informació per al correcte compliment del servei contractat, i restarà en poder de l'empresa contractada que haurà de presentar-los quan siguin requerits per l'Ajuntament de Barcelona .

10.8 GESTIÓ D'INCIDENTS

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

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



L'empresa adjudicatària establirà els mecanismes adients per que, en cas d'incident de seguretat i si es considera necessari, el personal de l'IMI-Seguretat pugui accedir a les instal·lacions del proveïdor de forma immediata.

10.9 ANÀLISIS FORENSES

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

Anna Abellà Blanch

Cap del Departament de Comunicació i Qualitat

Direcció de Relació amb els contribuents

Institut Municipal d'Hisenda

Barcelona, 6 de maig 2021



11 ANNEXOS

11.1 ANNEX 1: GLOSSARI

BATCH: totes les notificacions que s'envien de forma massiva per correu postal o via notificació electrònica (son les mateixes plantilles). Cada grup de plantilles està a un procés diferent (REC017, TRM002, SANX700, etc.).

ONLINE: totes les notificacions que es donen en mà o que sen generades per un operador d'atenció al públic .

BLOCS D'INFORMACIÓ: tota la informació que es troba reunida sota el mateix títol com per exemple el text que parla de la Normativa aplicable.

Plantilles actualment fusionades: la majoria dels processos importants, les plantilles de Catalunya (Català) i Fora de Catalunya (bilingüe) ja estan fusionades (REC017 i SANX700).

Grups de notificacions en període voluntari:

- **Padrons:** avisos per pagar en període voluntari els tributs: impostos i preu públic segons calendari fiscal.
- **Liquidacions:** notificacions de les liquidacions (documents de pagament) de tributs: IBI, IVTM, IAE, SL, EE, PV. És centralitzen en el procés BATCH **TRM002**.
- **Multes:** Grup de denúncies i sancions que gestiona l'IMH tot i que l'emissor de les notificacions són IMH i també d'altres organismes: GSIP, Ecologia Urbana, Districtes...

Grups de notificacions en període executiva:

Notificacions de multes i de tributs en què ha finalitzat el període voluntari per pagar i es poden aplicar recàrrecs, interessos de demora, i escurçar terminis de pagament.

- **Embargaments:** Es notifiquen els béns embargats: comptes, vehicles, sou, immobles... És centralitzen en el procés BATCH REC017.
- **Resolucions de multes i de tributs:** Resolucions d'al·legacions i de recursos conforme marc legal del procediment administratiu. És centralitzen en el procés BATCH SANX700.
- **Inspecció:** Revisió i Notificacions d'irregularitats en declaracions i/o autoliquidacions de tributs; sancions per infraccions.
- **Altres:** Devolucions, subvencions, beneficis fiscals, certificats.....

11.2 ANNEX 2: INFORMACIÓ ADDICIONAL / ACLARIMENTS

L'IMH posarà a disposició la següent adreça de correu on els licitadors podran fer les seves consultes: imh_impresos@bcn.cat

En l'assumpte del correu indicar:

***[Número d'expedient del contracte]:SERVEI PER L'ANÀLISI I REDUCCIÓ DELS
MODELS DE COMUNICACIONS DE L'INSTITUT MUNICIPAL D'HISENDA***

S'atendran les sol·licituds d'informació fins a 3 dies hàbils abans de la data límit de presentació d'ofertes.

Es convocarà una sessió informativa per tal d'aclarir als licitadors interessats en presentar oferta tots els dubtes que els puguin sorgir. Aquesta sessió es celebrarà a partir dels 7 dies hàbils posteriors al dia següent de la data de publicació de l'anunci de licitació al perfil del contractant de l'Ajuntament de Barcelona

El lloc, el dia i l'hora d'aquesta sessió es publicarà al perfil del contractant

https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/cap.pscp?reqCode=viewDetail&idCap=15989321

11.3 ANNEX 3: LLIURAMENT D'INFORMACIÓ CONFIDENCIAL.

Part de la documentació d'aquest contracte no pot restar inclosa en la documentació que l'IMH posarà en el seu Perfil del Contractant a disposició dels licitadors, ja sigui per criteris de volum o de confidencialitat. Aquestes dues consideracions fan que el procediment per obtenir-la sigui el següent:

- a) El Responsable del Contracte prepararà tota la documentació tècnica i funcional i la ubicarà en un arxiu.

El Responsable del Contracte sotmetrà aquest arxiu a un programa de xifrat disponible en la plataforma tecnològica de l'IMH i garantit pel Departament de Seguretat de l'IMH, aquest programa generarà un arxiu xifrat i una clau secreta que només coneixerà el Responsable del Contracte. Amb aquesta operació s'obté un arxiu xifrat i una clau secreta unívoca.

Aquesta operació es repetirà cada vegada que s'hagi d'obtenir un nou arxiu xifrat que portarà associada una nova clau secreta.

Per poder obrir l'arxiu xifrat caldrà introduir la seva clau secreta.

- b) Els licitadors que necessitin la documentació ho demanaran directament al correu indicat en el Plec de condicions tècniques, especificant si requereixen una recollida telemàtica (indicant un correu-mail de destí i un telèfon de contacte) o bé presencial.
- c) En cas que el licitador hagi demanat una recollida telemàtica i tramés al mail especificat la certificació requerida signada digitalment (veure apartat e), el Responsable del Contracte trametrà telemàticament la informació al mail especificat pel licitador a la sol·licitud o indicarà la necessitat d'un mitja telemàtic alternatiu. En tot cas la clau secreta serà comunicada per altre canal, preferentment SMS.
- d) En cas de recollida presencial de la informació, el Responsable del Contracte respondrà a la petició de la informació indicant el dia i l'hora de la recollida. El lloc per la recollida física serà al carrer Pallars, 200-202, planta baixa. En el moment de recollir la documentació, el Responsable del Contracte lliurarà la documentació en un suport Pendrive explicitant la clau secreta d'aquell arxiu en concret.
- e) El licitador, per a poder recollir la documentació, s'haurà d'identificar amb el document nacional d'identitat i un certificat de l'apoderat de l'empresa licitadora, en què indicarà clarament que s'autoritza a la persona a recollir la documentació i que aquesta serà tractada de forma confidencial i exclusivament per la presentació de la oferta i, en el seu cas, per l'execució del Contracte.
- f) Aquest certificat quedarà en propietat del Responsable del Contracte i formarà part de de la documentació del Contracte.
- g) En el certificat constarà que el licitador reconeix que la documentació és confidencial i que per cap motiu la divulgarà, mes enllà dels tècnics propis implicats en el contracte.
- h) El model del certificat s'incorporarà amb la resta de documentació del contracte en el Perfil del Contractant de l'Ajuntament de Barcelona.