



**Plec de prescripcions tècniques per a la contractació
dels serveis de suport tècnic i millora contínua relatius
a les estacions de treball, les xarxes i els usuaris de
l'Institut Municipal de Mercats de Barcelona, amb
mesures de contractació pública sostenible**

Exp (XXX/XX)



ÍNDEX

1	INTRODUCCIÓ, ANTECEDENTS I SITUACIÓ ACTUAL.....	4
2	OBJECTE.....	5
2.1	PROCEDIMENT DE CONTRACTACIÓ.....	6
3	ABAST.....	7
3.1	MANTENIMENT I CURA DE LES INFRAESTRUCTURES DE XARXA DE VEU I DADES.....	7
3.2	SUPORT I ADMINISTRACIÓ DELS ELEMENTS I ESTACIONS DE TREBALL NO ESTÀNDARD.	8
3.3	SERVEIS DE TUTORIA DELS USUARIS ESTÀNDARD DE LA XARXA CORPORATIVA.	8
3.4	MILLORA CONTÍNUA.....	9
3.5	RESUM DE L'ABAST.....	10
4	DURADA I EQUIPAMENTS.....	11
4.1	DURADA DEL CONTRACTE	11
4.2	EQUIPAMENTS DE L'IMMB INCLOSOS A LA XARXA DE GESTIÓ	11
5	CONDICIONS D'EXECUCIÓ.....	14
5.1	LOCALITZACIÓ I HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	14
5.1.1	<i>Localització.....</i>	<i>14</i>
5.1.2	<i>Horari.....</i>	<i>14</i>
5.2	PERÍODE DE GARANTIA.....	15
5.3	NIVELLS DE SERVEI EXIGIBLES.....	15
5.3.1	<i>Requeriments de nivell de servei per a la resolució d'incidències.....</i>	<i>16</i>
5.3.2	<i>Requeriments de nivell de servei per a peticions</i>	<i>17</i>
5.3.3	<i>Requeriments de nivell de servei per a tasques presencials de tutoria i per al manteniment i cura de les infraestructures de veu i dades.....</i>	<i>18</i>
5.4	MODEL DE PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	19
5.4.1	<i>Model de relació.....</i>	<i>19</i>



5.4.2	<i>Model de comunicació i seguiment</i>	21
5.5	CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	23
5.5.1	<i>Recursos Humans</i>	23
5.5.2	<i>Infraestructura necessària per a la prestació del servei.</i>	24
5.5.3	<i>Canals d'accés al servei</i>	25
5.5.4	<i>Procés de validació i aprovació dels documents a lliurar</i>	25
5.5.5	<i>Pla de Recepció del Servei</i>	26
5.5.6	<i>Pla de Devolució del servei</i>	26
5.5.7	<i>Peticions a càrrec de la partida de millora contínua</i>	27
5.6	IDIOMA	28
6	FACTURACIÓ	29
7	GESTIÓ DE LA SEGURETAT TÈCNICA	30
7.1	CLÀUSULA DE GESTIÓ TÈCNICA DE LA SEGURETAT	30
7.1.1	<i>Protecció antimalware</i>	30
7.1.2	<i>Control de vulnerabilitats infraestructura i programari de base</i>	30
7.1.3	<i>Certificats digitals de servidor i aplicatiu</i>	30
7.1.4	<i>Gestió d'incidents</i>	31
7.1.5	<i>Peticions i entregues d'anàlisis forenses</i>	31



1 Introducció, antecedents i situació actual

L'Institut de Mercats Municipals de Barcelona, en endavant l'IMMB, té aproximadament 75 usuaris de xarxa dels quals 36 estan a la seva seu central de Gran de Sant Andreu, 200 i la resta (39) estan distribuïts pels 39 mercats municipals actius i gestionats directament per l'IMMB. Hi ha alguns mercats on la presència de personal no és permanent i d'altres on treballen diverses persones.

Fins a finals de novembre del 2018 tots aquests usuaris estaven connectats a través d'una xarxa local físicament ubicada a les oficines centrals i a la qual els usuaris dels diferents mercats es connectaven remotament a través d'Internet. El mes de desembre del 2018 es van integrar els usuaris de les oficines centrals a la Xarxa Corporativa de l'Ajuntament de Barcelona, es va desconnectar l'anterior xarxa local i els usuaris dels mercats es van convertir en usuaris remots de la Xarxa Corporativa Municipal.

El mes d'abril del 2019 es van reprendre les tasques de migració integrant els cinc usuaris del Mercat de la Boqueria i la Capçalera de l'Àrea 1 a la Xarxa Corporativa, i durant el mes de juny es va fer el mateix amb els vuit usuaris repartits entre el Mercat del Ninot i la Capçalera de l'Àrea 2, i el Mercat del Guinardó i la Capçalera de l'Àrea 3.

Durant el 2020 i 2021 s'ha finalitzat la integració en la xarxa corporativa quedant en funcionament al voltant d'una desena d'estacions de treball no estàndard dedicades a tasques especials com control de sistemes de seguretat o climatització o servidors d'impressió.

Alhora s'han consolidat també el model de suport basat en el manteniment i cura de les infraestructures de xarxa de veu i dades, el suport i administració dels elements i estacions de treball no estàndards i els serveis de tutoria i de millora contínua que són els focus d'aquest Plec de prescripcions tècniques.



2 Objecte

L'objecte d'aquesta licitació és la contractació dels serveis necessaris durant tota l'etapa de transició descrita al punt anterior, com també els relatius a la nova situació de plena integració de la xarxa d'estacions de treball i usuaris:

- Implantació de la migració a la Xarxa Corporativa de veu i dades. Descomptant la configuració de les noves estacions de treball i dels terminals telefònics, caldrà:
 - Acompanyar a qualsevol usuari o usuària nou/s durant la primera entrada a la Xarxa Corporativa, resolent dubtes bàsics inicials i eventualment reportant incidències.
 - Transportar a la seva ubicació definitiva qualsevol estació de treball nova
 - Fer-se càrrec de les dades emmagatzemades en local d'estacions que es puguin retirar com a resultat d'un procés de substitució correctiu o evolutiu de i copiar-les a la nova estació.
 - Connectar per a cada nou usuari i ubicació el nou terminal telefònic i prendre nota del seu estat de funcionament.
 - Connectar i configurar els perifèrics locals de cada nova estació de treball.
 - Seguint les indicacions dels serveis tècnics municipals, connectar i configurar la IP de les impressores de xarxa i verificar el correcte funcionament i configuració de les cues d'impressió i de l'escaneig de documents en xarxa.
 - Pressupostar qualsevol modificació de la infraestructura de xarxa dels diferents mercats, quan sigui necessari o convenient per fer possible o millorar la integració.
 - Instal·lar físicament en el seu cas dispositius AP (wifi de la Xarxa Corporativa).
 - Recuperar les estacions de treball que s'indiqui que són aptes per ser reinstal·lades portant-les a la seu central, on seran reconfigurades.
 - Les estacions de treball i altres elements obsolets seran identificats i marcats per facilitar l'inventari de maquinari de l'IMMB
- Documentació de la configuració física de totes les instal·lacions de veu i dades de la Seu de l'IMMB i dels 39 mercats, i inventariar els equips i l'electrònica existents de responsabilitat municipal (formin part o no de la Xarxa Corporativa).



- Manteniment i cura de les infraestructures de xarxa de veu i dades de tots els equipaments de l'IMMB.
- Suport i administració dels elements i estacions de treball no estàndard. Tot allò al que no doni suport l'Institut Municipal d'Informàtica de Barcelona (en endavant, IMI).
- Serveis de tutoria i suport dels usuaris estàndard de la Xarxa Corporativa.
- Millora contínua. Aquest plec preveu la reserva d'una borsa d'hores i de material per realitzar petites intervencions de millora incremental de les estacions de treball, els equips i les instal·lacions.

Amb aquest contracte, l'IMMB vol garantir el funcionament integral i coordinat de les diferents activitats de suport i manteniment tècnic, amb un esquema de servei que garanteixi el màxim nivell de qualitat. Per assolir aquest objectiu, l'empresa licitadora haurà de fer una proposta adequada:

- Funcionalment, definint un model de servei i relació que garanteixi la màxima eficàcia i eficiència en l'atenció dels usuaris i serveis.
- Organitzativament, mitjançant la dotació d'un equip tècnic adequadament qualificat i un sistema de gestió del servei, que permetin assolir el nivell de servei descrit en aquest plec.
- Tecnològicament, utilitzant les eines de gestió i suport pròpies de la Xarxa Corporativa municipal i els estàndards tecnològics indicats per l'IMMB en les estacions de treball i instal·lacions.

Les característiques actuals dels perfils d'usuari, de les estacions de treball i de les instal·lacions sobre les quals tracta l'objecte d'aquest contracte es detallen a l'apartat 4.2 del present plec de condicions tècniques.

2.1 Procediment de contractació

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



3 Abast

L'abast en detall dels serveis relacionats a l'objecte del contracte es descriu als següents apartats:

- Manteniment i cura de les infraestructures de xarxa de veu i dades.
- Suport i administració dels elements i estacions de treball no estàndard.
- Serveis de tutoria dels usuaris estàndard de la Xarxa Corporativa.
- Millora contínua.

3.1 Manteniment i cura de les infraestructures de xarxa de veu i dades.

En aquest punt ens referim als 39 mercats municipals i a la seu de l'IMMB, del número 200 del carrer Gran de Sant Andreu. La relació d'equipaments es pot trobar al punt 4.2 d'aquest plec. Excloent el manteniment dels equips d'electrònica i estacions de treball (que ja té contractat l'Ajuntament de Barcelona), cal mantenir sanejats i ordenats tots els armaris Rack (2 a la seu i 1 a cada mercat), amb totes les connexions visibles i identificades, i solucionar qualsevol problema de pèrdua de senyal del cablejat, sigui per afectació dels propis cables com per deteriorament dels elements de connexió fixos o els propis dels cables de connexió entre els equips i la instal·lació o els dels equips entre sí.

A finals de 2021 i durant el 2022 s'executarà un projecte de desplegament de xarxa que té com a principal objectiu modernitzar l'estat actual de la xarxa de telecomunicacions dels mercats i que substituirà tots els armaris rack dels 39 mercats municipals alhora que afegirà nous elements d'electrònica de xarxa al plantejament de la xarxa actual fent-se càrrec del manteniment d'aquesta nova electrònica durant el primer any de la seva posada en producció.

El focus del manteniment i cura de les infraestructures de xarxa de veu i dades durant aquest primer any es centrarà en les oficines dels mercats i en aquelles instal·lacions on l'equip directiu del mercat fa i/o programa activitats on es necessari el funcionament de les infraestructures de xarxa de veu i dades.



Qualsevol canvi de les instal·lacions dels 40 equipaments es reflectirà a la documentació de la respectiva instal·lació, elaborada d'acord amb el que s'indica al punt 3.2, per tal de mantenir-la actualitzada.

3.2 Suport i administració dels elements i estacions de treball no estàndard.

Malgrat la pràctica totalitat de totes les estacions i perifèrics estan integrats a la Xarxa Corporativa, hi ha un seguit d'equips controlant sistemes de seguretat, de climatització o fent de servidors d'equips de dispositius antics com plotters, gravadores de CD-DVD...) els quals cal continuar administrant i donant suport. També es considera suport no estàndard la instal·lació local directa de programari no estàndard en estacions corporatives, amb usuari administrador i coneixement per part de Sistemes IMMB

3.3 Serveis de tutoria dels usuaris estàndard de la Xarxa Corporativa.

L'abast d'aquests serveis inclou la prestació dels serveis de tutoria, de cortesia TIC i de suport a la gestió dels sistemes d'informació als usuaris receptors dels serveis TIC de l'IMMB (Seu de l'IMMB més 39 mercats), en el grau en que s'hagin integrat a la Xarxa Corporativa o que siguin usuaris dels sistemes d'informació municipals.

El servei de tutoria ha de donar suport TIC funcional a qualsevol usuari de l'IMMB, en l'àmbit del lloc de treball i dels sistemes d'informació corporatius posats al seu abast.

Específicament, les funcions dels serveis de tutoria són:

- La prestació d'ajut als usuaris per a la utilització de l'entorn de treball TIC (PC, portàtil, impressora, telèfon fixe/mòbil, smartphone), sobre les plataformes actuals NEMIX (Windows 10, Outlook 2013 i Office 2013), NEOS (Programari lliure, Client Correu i Open Office) i/o NEVI/POVI (virtualització d'alguna plataforma de les anteriors), fent èmfasi especial en el sistema operatiu, aplicacions i les eines ofimàtiques habituals més utilitzades en l'estació de treball, 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, etc.
- La funció de formador, consistent en ajudar a 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.

- La funció de suport, consistent en ajudar a l'usuari a solucionar el problema que ha generat la consulta, diagnosticant si es tracta d'una incidència i l'impacte de la mateixa, garantint que la seva solució es faci mitjançant els procediments ja establerts per l'IMI amb la major celeritat possible.
- La gestió en favor de l'usuari i quan aquest ho demani, de les peticions i incidències que s'hagin d'introduir al portal d'autoservei de l'IMI o amb contacte directe amb el SAU de l'IMI, el referent sectorial de l'IMI per a l'IMMB i els serveis tècnics de l'IMI. Per gestió s'entén no només la comunicació de la incidència o petició, sinó també la col·laboració en la resolució, reclamació mentre no sigui atesa i comprovació de la correcta finalització de l'atenció demanada.

Es pretén que durant la prestació del servei es diagnostiqui la solució tècnica concreta de les incidències de mal funcionament detectades en algun dels elements de programari o maquinari utilitzats per l'usuari. Tot i que aquesta tasca és responsabilitat del personal tècnic designat per part de l'IMI, també forma part de l'abast d'aquest servei la implementació de solucions provisionals per assegurar la continuïtat del servei en la mesura que això sigui possible i d'acord amb les especificacions establertes per l'IMMB dins l'àmbit d'aquest servei.

Tanmateix li correspon a l'adjudicatari fer propostes i materialitzar accions, enfocades en la gestió del canvi (accions formatives, accions comunicatives i de suport in-situ) de col·lectius d'usuaris en funció de l'anàlisi de la casuística que s'esdevingui, per tal d'evitar mal funcionament genèric en l'ús de les eines, implantació de nous sistemes, incorporació de nous usuaris, etc.

3.4 Millora contínua.

Com dèiem, aquest plec preveu la reserva d'una borsa d'hores i de material per realitzar petites intervencions de millora incremental de les estacions de treball, els equips i les instal·lacions dels 39 mercats i la seu de l'IMMB. Parlem d'ampliacions de memòria d'alguns equips, substitució de components avariats o obsolets, trasllat d'equips, ampliacions marginals d'algunes instal·lacions (cablejat, connexions, armaris RACK, antenes WIFI), etc. Quan l'IMMB les sol·liciti, totes aquestes intervencions hauran de ser prèviament pressupostades pel contractista i autoritzades per l'IMMB.



3.5 Resum de l'abast.

A continuació s'inclou un quadre resum dels diferents serveis inclosos a l'abast, amb les magnituds de referència estimades:

Concepte	Mètrica
3.1 Manteniment i cura de les infraestructures de xarxa de veu i dades	
Total d'equipaments a mantenir	40
Número d'armaris RACK	41
3.2 Suport i administració dels elements i estacions de treball no estàndard	Dedicació marginal
3.3 Serveis de tutoria dels usuaris estàndard de la Xarxa Corporativa	
Seu central de l'IMMB: usuaris / estacions de treball	36 / 40
6 Mercats amb oficines: usuaris / estacions de treball	24 / 24
33 Mercats amb un únic lloc: usuaris / estacions de treball	18 / 33
3.4 Millora contínua	
Pressupost màxim per a necessitats de millora contínua	16.000 €



4 Durada i Equipaments

4.1 Durada del contracte

Aquests serveis restaran vigents a partir del dia següent a la formalització del contracte, i tindrà una durada de 24 mesos comptats a partir d'aquesta data;. Els serveis objecte del contracte podran prorrogar-se fins a un màxim de 12 mesos amb una pròrroga de 12 mesos cadascuna (2+1)

4.2 Equipaments de l'IMMB inclosos a la xarxa de gestió

Dades més rellevants dels equipaments i els usuaris a efectes de l'objecte d'aquest contracte:

Nom equipament	Adreça	Estacions	Usuaris
Seu de l'IMMB	Gran de Sant Andreu, 200	40	36
Mercat de La Boqueria	La Rambla, 91	5	5
Mercat del Ninot	Mallorca, 133	3	3
Mercat del Guinardó	Teodor Llorente, 10	4	4
Mercat de Sant Antoni	Comte d'Urgell, 1	3	3
Mercat de Santa Caterina	Av. Francesc Cambó, 16	3	3
Encants Vells – Fira de Bellcaire	Castillejos, 158	3	3
Mercat de la Sagrada Família	Padilla, 255	1	1
Mercat de l'Abaceria	Travessera de Gràcia, 186	1	1
Mercat de La Mercè	Pg. Fabra i Puig, 270	1	1
Mercat de Sant Andreu	Pl. Mercadal, 41	1	1
Mercat de La Vall d'Hebron	Pg. De la Vall d'Hebron, 130	1	1
Mercat del Carmel	Llobregós, 149	1	1
Mercat de Ciutat Meridiana	Costabona, 4	1	1



Nom equipament	Adreça	Estacions	Usuaris
Mercat de Felip II	Felip II, 120	1	1
Mercat del Besós	Jaume Huguet, 38	1	1
Mercat del Fort Pienc	Pl. Fort Pienc, 3	1	1
Mercat de La Concepció	Aragó, 311	1	
Mercat de La Marina	Pg. De la Zona Franca, 178	1	1
Mercat d'Hostafrancs	Creu Coberta, 93	1	
Mercat de Sants	Sant Jordi, 6	1	1
Mercat de Provençals	Menorca, 19	1	
Mercat de les Corts	Travessera de les Corts, 215	1	1
Mercat de la Llibertat	Pl. De la Llibertat, 27	1	
Mercat de les Tres Torres	Vergós, 2	1	1
Mercat de Sarrià	Pg. Reina Elisenda de Montcada, 8	1	
Mercat de Sant Gervasi	Pl. Joaquim Folguera, 6	1	1
Mercat de Galvany	Santaló, 65	1	
Mercat de Lesseps	Verdi, 200	1	1
Mercat de l'Estrella	Pi i Margall, 73	1	
Mercat Verge de Montserrat	Via Favència, 241	1	1
Mercat de la Trinitat	Pedrosa, 21	1	
Mercat del Bon Pastor	Sant Adrià, s/n	1	1
Mercat d'Horta	Tajo, 75	1	
Mercat de La Guineueta	Pg. Valldaura, 186	1	1
Mercat de Canyelles	Antonio Machado, 10	1	



Nom equipament	Adreça	Estacions	Usuaris
Mercat de Sant Martí	Puigcerdà, 206	1	1
Mercat del Clot	Pl. Del Mercat, 26	1	
Mercat del Poble Nou – Unió	Pl. Unió, 25	1	1
Mercat de La Barceloneta	Pl. Poeta Boscà, 1	1	
Totals		94	78

5 Condicions d'execució

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

5.1 Localització i horari de prestació del servei

5.1.1 Localització

L'equip realitzarà la prestació del servei des de les seves instal·lacions.

És obvi no obstant que, atesa la naturalesa dels serveis, serà freqüent que el personal del contractista desenvolupi les seves tasques a les dependències de l'IMMB, tant a la seu com a les oficines dels mercats.

En aquestes dependències es proporcionarà sempre que sigui possible el mobiliari, serveis generals d'oficinal i connexió a la Xarxa Corporativa; el proveïdor serà el responsable de la provisió al seu personal d'una estació de treball portàtil estàndard de la Xarxa Corporativa. L'IMMB i l'IMI autoritzaran l'alta dels usuaris necessaris de l'empresa adjudicatària, amb el perfil necessari per tal que puguin fer les tasques encomanades.

5.1.2 Horari

L'adjudicatari haurà de cobrir els horaris descrits a continuació, en funció de la fase i el procés/servei a què es presta el suport:

Serveis	Horari
Serveis presencials a la seu de l'IMMB	<ul style="list-style-type: none">Dies laborables entre les 8:00 i les 20:00 (a concertar)
Serveis presencials als equipaments dels mercats	<ul style="list-style-type: none">Matins laborables de dilluns a dissabte (a concertar)
Atenció remota als usuaris	<ul style="list-style-type: none">Dies laborables entre les 8:00 i les 20:00

Els serveis es prestaran a demanda, dins d'aquests horaris, que són els vigents en l'actualitat a l'Institut, sense càrrec addicional per part del contractista en cap cas, sempre que es tracti



dels serveis contemplats al capítol 3 *Abast*. Qualsevol futur canvi en la distribució horària del personal que pugui afectar a aquest punt, es posarà en coneixement del contractista.

L'IMMB no determina a priori cap presència física obligatòria ni demana cap dedicació exclusiva del personal del contractista, mentre es garanteixin els nivells de servei descrits a l'apartat 5.3.

5.2 Període de garantia

Tots els treballs realitzats per l'empresa adjudicatària durant la totalitat del servei tindran una garantia mínima de 6 mesos des de la finalització del contracte.

Durant aquest període l'adjudicatari es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències o defectes detectats que li siguin imputables a ell per acció o per omissió, sense cost algun per l'IMMB.

5.3 Nivells de servei exigibles

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'IMMB 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 consideren deficientes.

La periodicitat de les mesures dels nivells d'acord de servei a nivell de compliment contractual i per tant subjecte a possibles penalitzacions serà trimestral, tot i que mensualment es farà un seguiment al Comitè de Seguiment del contracte.

A continuació es descriuen els nivells de servei requerits. Els nivells de servei requerits fan referència als valors de la mesura assolits durant un període de temps determinat. Depenen de l'indicador el període serà mensual i/o acumulats amb mesures de mesos anteriors.



A l'inici del contracte es realitzarà la definició de cadascun dels indicadors de nivell de servei indicant la forma exacta de com es realitzarà el càlcul. L'adjudicatari utilitzarà aquesta base de càlcul per realitzar els càlculs de compliment dels ANS i per generar els informes corresponents que seran avaluats i consensuats conjuntament.

Al llarg de la vida del contracte, l'IMMB es reserva el dret a afegir o eliminar nivells de servei, segons les necessitats, d'acord amb l'adjudicatari.

Es valoraran les propostes de millora dels nivells de serveis mínims exigits en aquest apartat que els licitadors incloguin en les seves propostes tècniques.

5.3.1 Requeriments de nivell de servei per a la resolució d'incidències

Es defineix com a incidència una interrupció en el servei que presten la plataforma i el parc d'estacions de treball o una disminució en la qualitat del servei o una potencial font d'interrupcions o de disminucions de qualitat del servei.

Tipologia d'incidències

- Incidència molt crítica: Qualsevol incidència que provoca per a tots els usuaris d'una dependència de l'IMMB la interrupció de l'accés a tots els serveis TIC (Tall de Servei). Les incidències que provoquen Tall de Servei a més de rebre el tractament pertinent segons el cas, han de ser reportades a l'IMMB i al referent de l'IMI per a l'IMMB.
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.
- Incidència crítica: Qualsevol incidència que provoca una caiguda o degradació greu de d'un o més serveis TIC considerats essencials per a l'operativa de la dependència o els talls de servei que afectin a una part dels usuaris d'una dependència.
- Incidència no crítica: Incidència que genera una degradació mitja o lleu del servei per a una part dels usuaris o la caiguda d'un servei TIC no considerat essencial i que en cap dels casos no afecta al funcionament de la dependència.
- Incidència baixa: La que es pugui produir sobre una estació de treball o servei no estàndard respecte de la Xarxa Corporativa.

Els nivells de serveis sobre els quals es realitzarà seguiment són els següents:

Incidència	T1
Incidència molt crítica	1 hores
Incidència crítica	3 hores
Incidència no crítica	2 dies
Incidència baixa	1 setmana

T1: Temps de resposta. És el temps des què la incidència o la petició de suport és comunicada a l'adjudicatari fins que es consideren esgotades les accions a realitzar atès l'abast del contracte. El temps de resposta es compta sobre l'horari de suport definit.

Reclamacions. El contractista reclamarà pels conductes adients la resolució de cada incidència fins que pugui constatar en contacte amb els afectats que efectivament està resolta. La periodicitat de les reclamacions coincidirà amb el temps de resposta segons la tipologia de la incidència.

L'adjudicatari resta obligat a gestionar i en el seu cas reclamar qualsevol incidència molt crítica i crítica durant tot l'horari definit .

5.3.2 Requeriments de nivell de servei per a peticions

S'entén per petició una sol·licitud a gestionar pel Portal d'Autoservei de l'Ajuntament o en general qualsevol dubte o actuació que es pugui resoldre de forma remota per part del contractista. També es tractaran com a peticions a aquests efectes de nivell de servei les peticions de pressupost a càrrec de la partida relativa a millora contínua (apartat 3.6).

Els nivells de serveis sobre els quals es realitzarà seguiment són els següents:



Petició	T2
Petició urgent	1 dia
Petició ordinària	3 dies

T2: Temps de resposta. És el temps des que la petició és comunicada a l'adjudicatari fins que es consideren esgotades les accions a realitzar atès l'abast del contracte. El temps de resposta es compta sobre l'horari de suport definit.

Reclamacions. El contractista reclamarà pels conductes adients la resolució de cada petició fins que pugui constatar en contacte amb els afectats que efectivament està atesa. La periodicitat de les reclamacions coincidirà amb el temps de resposta segons la tipologia de la petició.

La segona reclamació d'una petició s'haurà de fer amb còpia al referent de l'IMI per a l'IMMB.

5.3.3 Requeriments de nivell de servei per a tasques presencials de tutoria i per al manteniment i cura de les infraestructures de veu i dades

El personal del contractista podrà ser requerit a fer tasques presencials de tutoria per part de qualsevol dels usuaris de l'IMMB. Aquestes peticions d'actuació presencial podran ser desestimades, amb coneixement del responsable del contracte de l'IMMB, quan responguin a necessitats que puguin ser ateses de forma remota, quan excedeixin els marges del que són els coneixements i les habilitats TIC a l'abast dels usuaris de la Xarxa Corporativa de l'Ajuntament o quan denotin una manca manifesta de formació per part de l'usuari en l'ús d'un producte o sistema informàtic disponible en el seu perfil d'usuari.

Per atendre aquestes demandes, l'adjudicatari reservarà un tècnic del seu equip durant, com a mínim, tota una jornada de treball (7,5 hores) cada setmana. Aquesta reserva es concretarà durant la fase d'arrencada del projecte. Durant aquest/es jornada/es el tècnic atindrà els requeriments d'ajut presencials de la setmana, dels quals guardarà registre. Si les necessitats de dedicació d'aquests requeriments superen els marges d'aquesta jornada de treball, es traslladarà la situació al comitè de seguiment del contracte, per tal que s'acordin mesures o s'estableixin prioritats. Si no hi ha prou requeriments d'intervenció de tutoria presencial, el



tècnic dedicarà la part de la jornada setmanal que quedi lliure a fer tasques de manteniment i cura de les infraestructures de veu i dades (servei descrit al punt 3.1).

Aquests tipus de tasques presencials són independents de les que puguin resultar necessàries per diagnosticar o gestionar qualsevol tipus d'incidència de les que parlem al punt 5.3.1.

5.4 Model de Prestació del Servei.

5.4.1 Model de relació

El Model de Relació té com objectiu definir les funcions i responsabilitats de l'adjudicatari i de l'IMMB per tal d'assegurar el compromís d'acompliment de les respectives obligacions. El Model de Relació contempla un marc que permet acordar el contingut i nivell de prestació del servei per part de l'adjudicatari, així com articular un seguiment de la prestació del servei en els aspectes estratègics, tàctics i operatius.

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 així com els mecanismes de control propis del servei. Es valorarà la proposta de comunicació i coordinació amb l'equip de gestió i control del servei a l'IMMB, amb els departaments de l'IMI i amb altres proveïdors de serveis TIC, en la mesura que s'aconsegueixi un alt nivell d'integració.

L'adjudicatari assignarà a l'IMMB persones clau que sostindran el Model de Relació i notificarà a l'IMMB les incorporacions o canvis d'aquestes persones, presentant al candidat i qualsevol informació pertinent sobre aquest per a la seva aprovació.

Els òrgans de gestió i de relació entre l'adjudicatari i l'IMMB s'estructuraran en tres nivells funcionals: estratègic, tàctic i operatiu.

- **Comitè Executiu:** relació estratègica entre l'IMMB i l'adjudicatari.
- **Comitè de Seguiment:** relació tàctica entre l'IMMB, l'adjudicatari i l'IMI

A continuació es descriuen les funcions de cadascun d'aquests òrgans.

5.4.1.1 Comitè Executiu

És el màxim òrgan de decisió i de seguiment de l'execució del contracte i elevarà a l'òrgan de contractació les propostes d'actuació en aquells aspectes que puguin originar modificació del



contracte. Les decisions del Comitè seran aprovades si s'escau per l'òrgan de contractació, d'obligat compliment per a les parts.

L'adjudicatari haurà de constituir un equip de gestió del contracte liderat pel Coordinador del Servei que s'integrarà en el Comitè Executiu, pels acords i negociacions generals, i els responsables de cada àrea pel seguiment dels serveis específics. Per part de l'IMMB l'assistent a aquest Comitè serà el Director d'Administració General podent ampliar la convocatòria a qui consideri adient. El Comitè Executiu es reunirà amb una freqüència semestral. Si així ho estimés convenient, l'IMMB podrà demanar canvis en la freqüència, així com demanar reunions extraordinàries.

El Comitè Executiu tindrà les següents responsabilitats:

- Resolució dels conflictes que puguin sorgir en l'execució del servei que requereixin decisions a nivell estratègic.
- Ratificació de les recomanacions de caràcter estratègic proposades.
- Aprovació dels canvis en l'abast del servei i en els ANS que es proposin pel Comitè de Seguiment.
- Definició i modificació de les directrius i dels principis de la prestació del servei.
- Elevar les resolucions que comportin modificació del contracte a l'òrgan de contractació per a la seva aprovació.
- Gestió de les penalitzacions.

L'adjudicatari haurà de posar a disposició de l'IMMB els informes preparats per a les reunions del comitè executiu amb una antelació de 7 dies hàbils per tal de procedir a la seva revisió.

5.4.1.2 Comitè de Seguiment

El Comitè de Seguiment està format pel Responsable del Contracte per part de l'IMMB, el referent de l'IMI per a l'IMMB i el Gestor del Servei per part de l'adjudicatari. La freqüència de les reunions mantingudes pel Comitè de Seguiment serà com a mínim trimestral. Si així ho estimés convenient, l'IMMB podrà demanar canvis en la freqüència de seguiment, així com demanar les reunions extraordinàries que consideri necessàries. Les funcions principals que ha de realitzar el Comitè de Seguiment són les següents:



- Establiment de mecanismes de control apropiats per a l'adequada supervisió de l'execució del contracte.
- Resolució dels eventuais conflictes tàctics que puguin sorgir en l'execució del contracte.
- Validació de l'activitat realitzada per l'adjudicatari del servei mitjançant la supervisió de l'acompliment global dels nivells de servei i dels compromisos de qualitat establerts.
- Seguiment de la facturació dels serveis, d'acord amb el contracte.
- Proposta del règim sancionador a elevar al Comitè Executiu.
- Comprovació de l'acompliment de les obligacions de l'adjudicatari pel què fa a la confidencialitat i seguretat de les dades.
- Elaboració de propostes i recomanacions de caràcter estratègic per elevar a la decisió del Comitè Executiu.

L'adjudicatari haurà de nomenar un Gestor del Servei que s'integrarà en el Comitè de Seguiment per als acords i negociacions generals. Per part de l'IMMB l'assistent a aquest Comitè serà el Responsable del Departament d'Administració i el referent de l'IMI per a l'IMMB, podent ampliar la convocatòria a qui consideri adient.

Li correspon al responsable de l'empresa adjudicatària la preparació de la documentació necessària per al control i seguiment dels serveis del contracte i aixecar acta dels temes i acords de la reunió. L'adjudicatari haurà de posar a disposició de l'IMMB els informes preparats per les reunions del comitè de seguiment amb una antelació de 5 dies laborables per tal de procedir a la seva revisió.

5.4.2 Model de comunicació i seguiment

S'hauran de proporcionar els informes de seguiment del servei amb una periodicitat trimestral, en les dates assenyalades pel responsable del contracte de l'IMMB.

L'objectiu d'aquests informes de seguiment és proporcionar un mètode d'anàlisi efectiu i exhaustiu de la qualitat dels serveis prestats. Els seus principals objectius són els següents:



- Proporcionar informació periòdica dels nivells de servei assolits.
- Identificar i destacar qualsevol necessitat de canvi en el nivell de servei demandat.
- Identificar els fets rellevants i el seu impacte en el nivell de servei.
- Proporcionar informació periòdica sobre els volums reals d'activitat.
- Proporcionar informació periòdica sobre consums reals dels components de la plataforma per mesurar la capacitat i possibles plans de creixement.

Aquests informes de seguiment serviran de base per al desenvolupament de les reunions del Comitè de Seguiment del Servei descrit anteriorment a l'apartat 5.4.1.2.

Els procediments de gestió i administració dels informes de seguiment (contingut, format, i periodicitat) s'adaptaran a les necessitats operatives del servei. Al respecte, l'adjudicatari és responsable de:

- Mantenir al dia i actualitzar la documentació de seguiment durant tota la durada del contracte.
- Arxivar tota la documentació generada i/o utilitzada, segons els criteris definits per l'IMMB a tal efecte, en suport electrònic i en el sistema que l'IMMB determini.

Els informes de seguiment del servei s'elaboraran amb mecanismes que permetin la navegació pels mateixos i facilitin la comparació i encreuament entre els diferents elements de servei mesurats. Aquests s'estructuraran de manera que es faciliti el comentari, per part de l'adjudicatari del servei, dels fets més rellevants durant el període i el nivell de servei assolit durant el mateix. L'adjudicatari serà responsable d'elaboració i lliurament de, com a mínim, els següents informes de seguiment:

Informe trimestral

El propòsit d'aquest informe és proporcionar una visió general del servei proporcionat per l'adjudicatari i contindrà com a mínim:

- Seguiment dels nivells de servei. Visió general del servei assolit per l'adjudicatari a través d'informació quantificada dels ANS i indicadors de cada element de servei.

Contindrà com a mínim:

- Informació sobre el compliment dels diferents ANS.
- Gràfiques il·lustratives del nivell d'acompliment assolit per cada ANS indicant la seva evolució històrica.
- Per cada element de servei, i sempre que calgui, s'inclourà una secció de notes reflectint els motius d'incompliment dels objectius dels ANS, així com les mesures correctores que es pensen posar en funcionament per evitar incompliments en el futur.



- Fites i condicionats.
 - Activitats no realitzades i previstes pel període.
 - Fets importants per al proper període que poguessin afectar al nivell de servei.
- Registre d'activitat
- Informació quantitativa i qualitativa per cada tipus de servei.
- Altres anàlisis. El propòsit d'aquesta secció és proporcionar informació addicional, no inclosa en les seccions anteriors, o amb un nivell de detall superior.

És obligació de l'adjudicatari presentar aquest informe en suport electrònic 5 dies abans de les reunions trimestrals de seguiment del servei.

Informe d'Incidència

Informe per incidència que provoqui tall de servei, detallant els esdeveniments, la causa de la incidència, així com el pla d'actuació i correcció executat o previst.

L'adjudicatari lliurarà altra documentació i informes relatius al servei realitzat que l'IMMB pugui necessitar. El contingut i detall de la informació a incloure en aquests informes s'acordarà de mutu acord entre l'adjudicatari i l'IMMB.

Tots els informes es lliuraran en format digital.

Es valorarà la proposta d'informes addicionals als demanats sempre que aportin una millora a la gestió del contracte com pot ser un informe per a l'avaluació de la prestació global del servei amb informació relativa a l'assoliment dels objectius i als riscos dels serveis.

5.5 Condicions de Prestació del Servei

5.5.1 Recursos Humans

Amb l'objectiu de garantir els serveis descrits en aquest plec, es requerirà la presentació d'un equip de treball d'un mínim de 3 i un màxim de 6 persones, format per personal especialitzat que hauran d'ajustar-se al següent perfil professional:

- Grau mitjà o superior de formació professional en les famílies professionals d'Electricitat i Electrònica o Informàtica i Comunicacions.
- 2 anys d'experiència professional.

L'absència de la titulació indicada es pot suplir amb 4 anys més d'experiència en les feines pròpies de la professió o una titulació universitària tècnica (enginyeria).



No es requereix un compromís de dedicació específic per a cap membre de l'equip en especial o per a l'equip en el seu conjunt mentre es garanteixin tots els nivells de servei descrits a l'apartat 5.3.

Els licitadors mitjançant una declaració responsable en la forma que s'indica en el plec de clàusules administratives particulars, acreditaran que disposen de l'equip de treball amb l'experiència professional i tècnica exigida, i que el posaran a disposició del contracte, en cas de resultar adjudicatari.

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

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'IMMB 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'IMMB, aquest fet serà susceptible de sanció.

Les baixes, vacances o absències de qualsevol dels membres de l'equip no ha d'afectar al compliment dels nivells de servei.

5.5.2 Infraestructura necessària per a la prestació del servei.

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

La connexió amb la Xarxa Corporativa municipal s'ha de dur des de si més no una estació de treball portàtil configurada com estàndard de la mateixa Xarxa. El propi adjudicatari gestionarà amb l'IMI i amb l'autorització de l'IMMB la configuració d'aquesta o aquestes estacions de treball així com els perfils d'usuari de tots els tècnics de l'equip.

La configuració dels equips permetrà la connexió remota a la Xarxa Corporativa.

5.5.2.1 Eines

L'adjudicatari es compromet a utilitzar les eines i estàndards vigents a la Xarxa Corporativa de l'Ajuntament de Barcelona. En particular farà servir el Portal d'Autoservei, el servei telefònic d'atenció a usuaris de l'Ajuntament (SAU), el correu electrònic corporatiu i les utilitats desplegades a les estacions de treball corporatives municipals.



L'IMMB podrà indicar l'ús d'altres eines substitutives o complementàries a les esmentades, a proposta de l'IMI o del propi adjudicatari.

L'IMMB proveirà a l'adjudicatari:

- Accés a la Xarxa Corporativa en tot allò que sigui necessari per a la prestació del servei.
- Accés a la telefonia fixa a les seves dependències.
- Accés a estacions de treball corporatives a les instal·lacions de l'IMMB, sempre que n'hi hagi alguna disponible.

L'IMMB, no proveirà:

- Línies o terminals de telefonia mòbil.
- Ordinadors portàtils o estacions de treball dedicades.
- Accés a Internet fora de les seves instal·lacions.

5.5.3 Canals d'accés al servei

L'adjudicatari haurà de contemplar les funcions de recepció i registre de les peticions d'usuari, incidències i sol·licituds d'intervenció.

A l'efecte, l'adjudicatari facilitarà diversos canals de comunicació que permetin centralitzar les actuacions que els usuaris i els responsables de l'IMMB hagin d'adreçar al servei. Aquests canals són com a mínim:

- **Atenció telefònica:** L'adjudicatari facilitarà un número telefònic de contacte. La trucada telefònica no haurà de ser de tarificació addicional per a l'IMMB.
- **Correu electrònic:** L'IMMB facilitarà una adreça electrònica de contacte específica per a la comunicació IMMB-Adjudicatari, la qual serà l'eina vehicular de comunicació amb l'adjudicatari.

5.5.4 Procés de validació i aprovació dels documents a lliurar

L'IMMB és el propietari de tota la documentació elaborada per l'adjudicatari referent als serveis objecte d'aquest contracte. El responsable del contracte de l'IMMB serà el responsable de la validació i aprovació dels documents elaborats per l'adjudicatari. L'adjudicatari té l'obligació de:



- Mantenir la documentació actualitzada en el format documental que l'IMMB autoritzi per a tal efecte.
- Mantenir un registre de la documentació enviada a l'IMMB amb el detall de les versions, dates i destinataris. Aquest registre estarà a disposició de l'IMMB al repositori d'informació que l'IMMB hagi designat a tal efecte.

5.5.5 Pla de Recepció del Servei

Durant el primer mes a partir de l'inici del contracte es farà la transferència de coneixement del servei actual mitjançant sessions planificades entre l'IMMB, l'IMI i l'adjudicatari. Durant aquest període la responsabilitat del servei serà de l'adjudicatari, encara que no li serà exigint el compliment dels Nivells de Servei del contracte durant aquest temps.

La dedicació per part de l'adjudicatari a la presa de coneixements mitjançant les reunions seran sense cost per a l'IMMB.

És responsabilitat de l'adjudicatari, un cop finalitzat aquest període amb les condicions abans expressades, la correcta i total execució de les tasques previstes al contracte, amb compliment dels Nivells de Servei pactats o els que s'hagin ofert en cas de millora, amb les conseqüències previstes al règim sancionador en cas d'incompliment.

Els licitadors han de presentar un Pla de Recepció del Servei 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, amb la definició d'activitats, tasques, planificació i seguiment i amb la definició de la seva estructura organitzativa, recursos i procediments.

5.5.6 Pla de Devolució del servei

Li correspon a l'adjudicatari elaborar el Pla de Devolució del Servei sobre el conjunt dels treballs previstes en el plec per si es dona la hipòtesi de canvi d'operador a la finalització d'aquest contracte o de les seves pròrrogues, si és el cas. El disseny d'aquest Pla de Devolució és una obligació inherent al contracte, per tant es realitzarà sense càrrec a l'IMMB, en el període màxim de 6 mesos a partir de l'inici del contracte i estarà basat en la seva proposta presentada en la fase de licitació.

En cas que aquest Pla de Devolució s'hagi de dur a la pràctica materialment, aspecte que es decidirà en el seu moment, l'adjudicatari resta obligat a realitzar-lo en els terminis previstes sense càrrec addicional al contracte.



La proposta del Pla de Devolució del Servei que es presenti en la fase de licitació i sobre la qual és basarà el Pla de Devolució definitiu, ha de complir aquests requisits:

- La duració de l'execució del pla no podrà ser superior a 1 mes.
- L'adjudicatari proveirà al contracte l'equip necessari per l'acompliment del servei demanat.
- El traspàs es realitzarà durant l'horari de prestació del servei definit i a les oficines de l'IMMB.
- Tots els serveis i informació tècnica a traspassar hauran de tenir actualitzada la documentació ja que és obligació del contracte tal com es detalla en els punts precedents.
- Durant l'execució del Pla de devolució l'adjudicatari actual ha d'assegurar la continuïtat del servei amb el compliment dels ANS establerts i fins la plena assumpció per part del nou adjudicatari.

Els licitadors han de presentar aquest Pla de Devolució del Servei 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, amb la definició d'activitats, tasques, planificació i seguiment i amb la definició de la seva estructura organitzativa, recursos i procediments.

5.5.7 Peticions a càrrec de la partida de millora contínua

A petició de l'IMMB o tenint en compte en el seu cas de les recomanacions del mateix adjudicatari, aquest, haurà de presentar pressupost per a la realització de petites intervencions d'ampliació o reparació de les infraestructures de xarxa de qualsevol de les dependències de l'IMMB, així com per a la compra de petit material com ara connexions, components informàtics, cablejat divers, petits perifèrics, etc.

És potestat de l'IMMB acceptar o no el pressupost, podent demanar la substitució i/o revisió de les ofertes de compra de material quan consideri que les especificacions tècniques han de ser unes altres o quan el preu del material es comprovi superior al que es pot trobar al mercat amb els mateixos paràmetres tècnics i de qualitat.

Pel que fa a les hores de personal tècnic, el seu preu s'ajustarà durant la vigència del contracte a l'establert a l'oferta guanyadora de la licitació.



5.6 Idioma

Obligatòriament l'adjudicatari elaborarà en català la documentació de gestió i documentació tècnica requerida i lliurada durant l'execució del contracte.



6 Facturació

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

Així doncs, el període de recepció del servei, que pot ser com a màxim un mes, es considera no facturable si hi ha canvi d'adjudicatari del servei

L'adjudicatari facturarà per mensualitats vençudes dividint l'import ofert pel total de mensualitats existents dins la vigència del contracte, i un cop validades per part de l'interlocutor definit per l'IMMB. Els imports corresponents als encàrrecs imputables a la partida de millora contínua es facturaran a la recepció dels treballs o el material inclosos als respectius pressupostos acceptats.



7 Gestió de la seguretat tècnica

7.1 Clàusula de gestió tècnica de la seguretat

En aquesta clàusula es presenten de forma conjunta totes aquelles tasques i responsabilitats de l'adjudicatari relacionades amb la seguretat. Algunes d'elles han estat referenciades anteriorment al llarg de la descripció dels serveis objecte d'aquest contracte (veure apartat 3).

7.1.1 Protecció antimalware

- L'adjudicatari serà responsable de la instal·lació i actualització de programes de protecció 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'oficina de seguretat de l'IMI, IMI-Seguretat en endavant, tindrà accés en consulta a la consola de gestió d'aquests programaris del proveïdor.

7.1.2 Control de vulnerabilitats infraestructura i programari de base

- El proveïdor haurà de realitzar de forma periòdica les anàlisis de vulnerabilitats de les estacions de treball establertes per l'IMI-Seguretat.
 - El resultat haurà de ser reportar a la IMI-Seguretat.
 - De cada anàlisi realitzada es proposarà un pla d'acció per a mitigar les vulnerabilitats detectades.
- L'adjudicatari haurà d'executar periòdicament un escaneig de tota la infraestructura i programari base, i quan es canviïn de versions els sistemes operatius.
- L'IMI-Seguretat tindrà, a la seva vegada, la capacitat d'auditar les màquines per verificar el grau de compliment.

7.1.3 Certificats digitals de servidor i aplicatiu

- L'IMI-Seguretat serà la responsable de la custòdia i protecció de la seguretat dels certificats digitals emesos en nom de l'Ajuntament de Barcelona a través de l'IMI-Seguretat. S'entén per certificats digitals corporatius: els de servidor, els CDA Certificat de Dispositiu d'Aplicació per autenticació o signatura digital i els de signatura de codi).



- Tots els certificats hauran de ser sol·licitats a través del procediment establert en l'IMI-Seguretat per al seu control i gestió.
- El proveïdor haurà de seguir l'estàndard establert per a la protecció i custòdia dels certificats digitals a l'hora d'incorporar el certificat per al seu ús.

7.1.4 Gestió d'incidents

- L'adjudicatari informarà a l'IMI-Seguretat de qualsevol incident de seguretat, seguint el Procediment de Notificació i Gestió de Incidències de Seguretat TIC de l'Ajuntament de Barcelona establert en l'IMI.
- L'adjudicatari col·laborarà amb l'IMI-Seguretat en la resolució de qualsevol incident produït en el seu entorn, proporcionant totes les evidències requerides.
- S'han d'establir els mecanismes adients perquè, 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.

7.1.5 Peticions i entregues d'anàlisis forenses

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

Barcelona, 29 de juliol de 2021

Pilar Roca i Viola

Direcció d'Organització, Màrqueting i Sistemes

Institut Municipal de Mercats