



**Ajuntament
de Barcelona**

Institut Municipal d'Informàtica
Direcció de Qualitat i Seguretat

C/ Tànger, 98, pl 11
08018 - Barcelona
Telèfon 93 291 81 00
www.bcn.cat

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE TUTORIA, CORTESIA TIC I SUPORT A LA GESTIÓ DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ ALS USUARIS DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE



ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ.....	4
1.1. ANTECEDENTS	5
1.2. SITUACIÓ ACTUAL.....	5
2. ABAST	6
2.1. REQUERIMENTS / SERVEIS INCLOSOS	8
2.1.1. SERVEI CENTRAL OTT	8
2.1.2. SERVEIS TRANSVERSALS	9
2.1.3. SERVEIS ESPECÍFICS	14
2.2. ALTRES REQUISITS	16
3. ORGANITZACIÓ I MODEL DE TREBALL.....	23
4. RECURSOS HUMANS	30
4.1. FUNCIONS PER PERFIL	31
4.2. CARACTERÍSTIQUES PROFESSIONALS	32
5. CONDICIONS D'EXECUCIÓ.....	34
5.1. LLOC DE PRESTACIÓ DEL CONTRACTE	34
5.2. FRANJA HORÀRIA DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	34
5.3. TERMINIS D'EXECUCIÓ I FITES DE FACTURACIÓ	35
5.4. PLA DE QUALITAT	37
5.5. PLA DE RECEPCIÓ DEL SERVEI	45
5.6. PLA DE DEVOLUCIÓ DEL SERVEI	45
6. PRESSUPOST DEL CONTRACTE.....	47
7. PROPOSTA TÈCNICA.....	48
8. CONDICIONS GENERALS D'EXECUCIÓ.....	50
8.1. SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ, PROTECCIÓ DE DADES I COMPLIMENT NORMATIU 50	
8.2. RESPONSABLE DE SEGURETAT	51
8.3. CLÀUSULA DE PROPIETAT INTEL·LECTUAL	51
8.4. CONFIDENCIALITAT	51
8.5. AUDITORIA	52
8.6. GESTIÓ D'INCIDENTS	52
8.7. DIMENSIONAMENT/GESTIÓ DE CAPACITATS	53
8.8. ACCÉS A LA INFORMACIÓ	53



8.9.	ANÀLISIS FORENSES	53
8.10.	CONTROL D'ACCÉS	53
8.11.	GESTIÓ DEL PERSONAL	54
8.12.	CLÀUSULA DE COMUNICACIONS EXTERNES	55
8.13.	PROTECCIÓ DEL LLOC DE TREBALL	55
8.14.	PROTECCIÓ DELS SUPORTS INFORMÀTICS	56
8.15.	PROTECCIÓ DE LA INFORMACIÓ	57
8.16.	PROTECCIÓ DE LES INSTAL·LACIONS	58
8.17.	GESTIÓ D'EXCEPCIONS	58
9.	INFORMACIÓ ADDICIONAL I/O ACLARIMENTS	59
	ANNEX 1. MANUAL EINA DE REPORTING SERVEI TUTORIA	60
	ANNEX 2. DEPENDÈNCIES DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA	60
	ANNEX 3. INDICADORS DE SERVEI DE TUTORIA, RSI, CORTESIA TIC DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA	60
	ANNEX 4. TIPOLOGIA D'USUARIS	61

1. INTRODUCCIÓ

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

La Direcció de Qualitat i Seguretat de l'IMI (d'ara endavant, DQIS) és la responsable d'assegurar la qualitat de la prestació dels serveis TIC a l'Ajuntament, principalment centrada en:

- Assegurar la prestació de serveis TIC amb la **qualitat i seguretat adequada** al tipus de servei i a les necessitats de l'Ajuntament.
- Assegurar la qualitat **de l'atenció a l'usuari, impulsant** les tasques de millora dels serveis entregats per part de l'IMI a l'Ajuntament.
- **Assegurar els nivells de qualitat dels serveis** i centralitzar la visió de l'estat dels serveis.
- **Liderar la comunicació IMI**, tant la relació amb l'usuari com la de la pròpia organització.

Acompanyant en la seva execució territorial a la Direcció d'Estratègia i Nous Projectes de l'IMI (d'ara endavant, DEiNP), que té com a objectiu global fer possible que els objectius del client (les diferents tinències de l'Ajuntament de Barcelona) es puguin assolir mitjançant els recursos tecnològics disponibles a l'Ajuntament de Barcelona, assumint els projectes amb una visió de conjunt integral, tant de les necessitats com de les possibilitats de solució.

Els Referents de Territori (d'ara endavant, RTerritori), dins la DQIS, realitzen la vigilància de la qualitat en la prestació dels serveis TIC al conjunt dels treballadors municipals, sent els que mantenen les relacions amb els usuaris de l'Ajuntament en l'ús diari del dia a dia dels serveis TI, controlant i coordinant les actuacions tècniques TIC relacionades amb el Lloc de Treball i l'àmbit infraestructural a les dependències de l'Ajuntament.

Per altra banda, els Referents de Gerència (d'ara endavant, RGer), dins la DEiNP, actuen com a interlocutors únics, com a intermediaris entre les demandes dels usuaris i els diferents serveis de l'IMI, en l'àmbit dels sistemes d'informació i evolució de les solucions implementades.

En aquest àmbit de servei i suport TIC a les dependències de l'Ajuntament, tant per part dels referents de territori, com de gerència conjuntament, es consideren aquestes funcions de màxima importància, sobretot, per l'impacte que tenen sobre la millora de l'eficàcia en el funcionament dels diversos serveis municipals, ja que ajuden al millor ús de les eines i sistemes informàtics a l'abast dels usuaris.

Les funcions dels RTerritori amb els clients, basada en la vigilància de la qualitat de la prestació dels serveis es pot simplificar en:

- Mantenir relacions amb usuaris de l'Ajuntament en l'ús diari del dia a dia del serveis TI.



- Mantenir relacions amb les àrees tècniques de l'IMI a qualsevol nivell.
- Controlar i/o coordinar les actuacions tècniques TIC a les dependències de l'Ajuntament.
- Participar activament en la gestió de canvi dels projectes de construcció i/o evolució de serveis TIC.
- Identificar i impulsar millores sobre serveis TI.
- Difondre bones pràctiques en l'ús de les eines TIC de l'Ajuntament

Per altra banda, la relació dels RGer amb el client, es poden classificar en:

- Relació orientada a negoci: assessorant i detectant necessitats de Sistemes d'Informació específics per suportar els seus processos de negoci.
- Relació orientada a la prestació del servei: garantint el funcionament dels sistemes i serveis d'infraestructura de la plataforma informàtica de l'Ajuntament de Barcelona.

És en aquest conjunt de funcions enfocades a la vigilància de la qualitat de la prestació dels serveis juntament amb la de garantir la prestació del servei, que aplica a la totalitat dels usuaris de l'Ajuntament de Barcelona, on l'IMI té la necessitat de contractar serveis en les tasques de tutoria, cortesia TIC i suport a la gestió dels sistemes d'informació, ja que es necessita un servei de proximitat a l'usuari, mantenint atenció in-situ, i amb una tipificació determinada, segons el tipus de servei finalista requerit.

1.1. ANTECEDENTS

Actualment, l'IMI ja compta amb un servei de tutors, de cortesia i de suport a la gestió dels sistemes d'informació, ubicats directament a les diferents dependències de l'Ajuntament de Barcelona, que s'encarreguen de donar in-situ el suport que, en primera instància, els usuaris necessiten.

1.2. SITUACIÓ ACTUAL

Per tal de garantir el bon funcionament del servei que presta l'IMI als usuaris de l'Ajuntament de Barcelona, tenint en compte que el volum de sistemes d'informació implantats/transformats durant la present legislatura va en augment, i la previsió és que es segueixi incrementant degut a la introducció del Pla de Transició Digital, el número de dependències també ha crescut, així com els serveis a suportar, es preveu un increment de l'atenció demandada pels usuaris. Per aquest motiu, es considera necessari mantenir de manera incremental el servei de tutoria, cortesia i suport a la gestió dels sistemes d'informació, que actualment es presta als usuaris de l'Ajuntament de Barcelona.

Actualment en aquest contracte es preveu donar suport de tutoria al voltant de 14.904 usuaris repartits en 796 dependències; d'un màxim de 22.871 usuaris i 1004 dependències.

A banda, es dona suport a un volum existent de 18.739 identitats en el sistema de GID (sistema de gestió d'identitats), sobre un màxim de 22.918 identitats.

En el cas del servei de cortesia TIC (alcalde, tinents d'alcalde, regidors, gerents, aparell de govern i oposició), el volum actual és de 106 usuaris dins l'àrea d'alcaldia i 198 en total a l'Ajuntament, donant suport a un volum de 80 usuaris; i pel què fa al suport de gestió en els sistemes d'informació, la cobertura es circumscriu al Districte de Sarrià-Sant Gervasi, al Districte de Les Corts, el Districte de Gràcia, el Districte de Sant Andreu, el Districte d'Horta-Guinardó, i el Districte de Ciutat Vella, i al sector d'Ecologia i Mobilitat de l'Ajuntament de Barcelona.

2. ABAST

L'abast d'aquest contracte 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'Ajuntament de Barcelona.

El servei de tutoria ha de donar suport TIC funcional a qualsevol usuari de l'Ajuntament de Barcelona (excepte als usuaris considerats d'alt nivell de representació), en l'àmbit del lloc de treball i dels sistemes d'informació corporatius posats al seu abast.

D'altra banda, s'ha de donar un servei de cortesia TIC addicional, on la tipologia de suport i la personalització requerida, tant en el tracte, com en la confidencialitat, així com la parametrització específica dels sistemes d'informació TIC i infraestructures TIC (lloc de treball) posades al seu abast, demanen un tracte diferencial a un perfil determinat d'usuaris, que resta descobert pel servei de tutoria. A nivell de segmentació d'usuaris, aquests serien tipificats com d'alt nivell representatiu dins l'organització, essent a grans trets, l'alcalde, tinents d'alcalde, regidors, grup de govern i oposició, i gerents.

Per tant, el servei de cortesia té per objectiu donar un suport sobre un entorn de treball TIC corporatiu i/o BYOD (perfil directiu porta el seu propi dispositiu), on es fa èmfasi especial en la introducció i incorporació d'infraestructura TIC innovadora i eines ofimàtiques no estàndard; a banda de requerir d'un nivell de servei (valoració del temps de resposta i resolució superior a l'estàndard) i d'un perfil d'interlocució tècnic superior (degut a la introducció dels dispositius BYOD i/o noves interfícies de treball), a l'estàndard definit.

D'altra banda, es pretén integrar la figura del gestor de sistemes d'informació per tal de donar suport als sectors, districtes, i organismes autònoms, dins aquest contracte, integrant les funcions d'àmbit TIC en l'IMI.



Específicament, les funcions dels serveis de tutoria, cortesia TIC i suport a la gestió dels sistemes d'informació per l'Ajuntament de Barcelona són:

- La funció de tutoria, consisteix en la prestació d'ajut als usuaris per a la utilització de l'entorn de treball TIC (PC, portàtil, impressora, telèfon fixe/mòbil, smartphone), tant en mode presencial com en mode de treball a distància emprant les diferents tecnologies existents i/o futures d'accés remot (Pulse, Global Protect, getacces entre d'altres) sobre plataforma actual (a evolucionar) en programari llicenciat **NEMIX** (Windows 10, Outlook 2013 i Office 2013), algunes estacions amb programari (Windows 7 i versions Outlook anteriors al 2013) programari lliure **NEOS** (Programari lliure, Client Correu Lliure i Open Office) i/o **POVI/RemoteAPP** (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 (client correu, aplicacions edició documents i eines videoconferència i/o col·laboració), per a la realització de la feina diària. L'ajuda pot estar motivada per diferents raons: implantació de noves eines o versions de les eines existents, falta de coneixement de l'eina, etcètera.
- La funció de cortesia TIC consisteix en la prestació d'un servei de proximitat i cortesia als usuaris considerats VIP dins l'Ajuntament (alcalde, tinents d'alcalde, regidors i gerents), fent èmfasi especial en l'entorn específic de lloc de treball TIC (PC, portàtil, tauleta, impressora, telèfon fixe/smartphone)/ BYOD (propri dispositiu); i tenint en compte la tipologia d'accessibilitat i de disponibilitat d'aquests usuaris.
- La funció de suport en la gestió dels sistemes d'informació consisteix en la prestació de la coordinació de la implantació i la planificació dels projectes liderats per l'IMI en el territori, així com la interlocució pel bon funcionament dels serveis entre IMI-Ajuntament, i la planificació territorial TIC.
- La funció de formador consisteix 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 és transversal en tots els perfils considerats, i consisteix 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.

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 software o hardware 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'objecte del present contracte 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'IMI dins l'àmbit d'aquest contracte; així com la vehiculació de les queixes aparegudes i recollides per part del servei sobre la prestació dels serveis finalistes IMI a les dependències de l'Ajuntament.

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.

2.1. REQUERIMENTS / SERVEIS INCLOSOS

Els serveis o tasques a realitzar objecte d'aquest contracte són:

2.1.1. SERVEI CENTRAL OTT

Oficina Tècnica de Tutoria (d'ara en endavant OTT)

L'Oficina Tècnica de Tutoria (OTT) ha de concentrar i potenciar un conjunt important de tasques comunes i rutinàries que impacten en l'activitat diària dels equips, per millorar l'eficiència i qualitat del servei que permetrà als tutors i d'altres perfils desplaçats concentrar-se en l'atenció presencial, tant en la gestió de l'usuari com la gestió territorial.

Un dels seus principals objectius es la digitalització del servei, on haurà d'evolucionar els procediments i eines existents, per tal de millorar l'eficiència en la prestació (p. exemple: desplegament Connecta Tutoria, automatització registre queixes, actuacions amb peticions i incidències dins eina portal autoservei TIC, entre d'altres). En l'evolució per part de l'IMI de la digitalització de serveis proporcionats a l'Ajuntament, està definida la provisió de proves de concepte d'assistents virtuals i introducció dins dels serveis clau com el de tutoria. L'OTT haurà de donar suport i capacitat de gestió per la introducció del concepte d'assistent virtual. A banda, com a OTT, la seva activitat diària aglutina les tasques específiques d'un gestor del servei, incloent la coordinació diària del servei de tutors, juntament amb la dedicació a nivell parcial (màxim 20%) a tasques de tutoria a nivell territorial, per disposar del coneixement de la realitat territorial del dia-dia.

Les tasques / funcions diàries i mensuals específiques a gestionar per part de l'OTT són:

- Reunions amb OTE, SAU, i d'altres equips de tècnics referent al servei que estan suportant (Lloc de Treball, Xarxes, Correu, entre d'altres) (setmanal)
- Reunions amb RTerritorial i RGer, conjuntament amb el client per avaluar la prestació del servei TIC IMI.
- Reforç dinàmic dels tutors en funció de la cua de treball (puntual)
- Coordinació, planificació i seguiment de projectes transversals amb enfoc territorial, de situacions previstes i/o imprevistes amb caràcter d'emergència (setmanal)
- Seguiment de les altes, baixes de l'equip a nivell de cobertura del servei (diària)
- Cobertura dels tutors en cas d'absència (puntual)
- Seguiment incidències obertes de llarga durada (diària)
- Planificació de visites (mensual)
- Realització d'Enquestes (mensual)
- Planificació de la feina i assignació dinàmica de recursos (diària)
- Realització de tasques complementaries delegades pels tutors (setmanal).

2.1.2. SERVEIS TRANSVERSALS

A nivell transversal, tant el perfil de tutor, cortesia TIC, com suport a la gestió dels sistemes d'informació, es requereixen les següents funcions:

A) Tasques freqüents o continuades (diàries):

- Mantenir el contacte presencial amb l'usuari per tutelar-lo i donar-li suport en l'ús de la seva infraestructura de lloc de treball TIC bàsica (infraestructura, ofimàtica, correu, eines col·laboratives i de comunicacions unificades) i també mantenint el contacte quotidià amb el Referent de Territori de l'IMI, de Gerència de l'IMI, i les àrees d'Operacions IMI, per reportar incidències, canalitzar actuacions concretes i aportar tota la informació rellevant que permeti l'anàlisi de la situació en cada moment.
- Gestió d'incidències i reclamacions i seguiment global de les solucions d'acord amb la matriu d'escalat existent a la Direcció d'Operacions i Sistemes de l'IMI, a través de l'Oficina Tècnica d'Explotació.
- Gestió de crisis (problemes, anomalies, terminis incomplets, atenció inadequada, entre d'altres), escalant la problemàtica, segons procediments definits per l'Oficina Tècnica d'Explotació, i seguiment de la resolució de la mateixa, per garantir la disponibilitat dels sistemes d'informació del client detectant les anomalies en el funcionament i, si és el cas, i d'acord amb els procediments definits per l'IMI, implementar solucions provisionals d'acord amb la matriu d'escalat existent a la Direcció d'Operacions i Sistemes de l'IMI, a través de l'Oficina Tècnica d'Explotació.



- Detectar noves necessitats i transmetre-les al Coordinador de Tutors i/o al Responsable de territori, via el mecanisme de Reporting establert en l'apartat 3 del present plec.
- Detectar tendències de mal funcionament, i reportar-les, via el mecanisme de Reporting establert en l'apartat 3 del present plec.
- Detectat queixes dels serveis TIC prestats per l'IMI i reportar-los segons procediments establerts en l'apartat 3 del present plec.
- Interlocució amb els "peticionaris de sectors/districtes/organismes", que són els referents de les àrees de negoci de l'Ajuntament de Barcelona, amb capacitat de decisió i per tant, d'assignar pressupost a les seves peticions/demandes, informant-los dels procediments per realitzar peticions de configuració de perfils d'usuari, com altes, modificacions i trasllats de perfils d'usuaris.
- Informar als "peticionaris de sectors/districtes/organismes", dels referents dels Sistemes d'Informació a qui han d'adreçar les peticions d'accessos a aplicatius.
- Formar als "peticionaris de sectors/districtes/organismes", en temes concrets (de petita envergadura) per tal de realitzar una primera línia de suport als usuaris, com pot ser la gestió del correu, la signatura electrònica, l'ús d'eines col·laboratives o de comunicacions unificades, o eines més de tipus personal: tipus OneDrive, Itunes, Dropbox, OneNote, Trello, Teams, Jira entre d'altres.
- Donar suport als "peticionaris de sectors/districtes/organismes", sobre l'ús de determinades eines corporatives, com pot ser l'ús del Portal d'Autoservei TIC (gestió de peticions) , l'ús de la CrtIUssr (gestió de perfils d'usuari a la xarxa corporativa), el GID (gestió d'identitats) o l'eina de ticketing, actualment HPSM, (gestió d'incidents, consultes, problemes) pendent de futura evolució.
- Tasques de suport (configuració, drets d'accés i permisos, instal·lació, ús i funcionament) relacionades amb perifèrics informàtics d'instal·lació local, com per exemple, impressores o aparells USB, entre d'altres.

B) Tasques ocasionals (mensuals):

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

C) Tasques esporàdiques (semestrals):

- Elaboració de guies i manuals d'usuari, sobre l'abast del suport del servei:

-Lloc de Treball:

- PC/Portàtil



- Impressora
- Telefonia (fixe / mòbil)
- Escàner
- Altres

- Seguretat

- Accés (Login)
- Permisos d'arxius
- VPN's
- Altres

- Correu

- Aplicacions

- Ofimàtica (Productes)
- D'altres (Aplicacions)

- Intranet

- Xarxa

- Videoconferència

- Impartir cursos de formació a usuaris, sobre l'abast del suport del servei:

- Lloc de Treball:

- PC/Portàtil
- Impressora
- Telefonia (fixe / mòbil)
- Escàner
- Altres

- Seguretat

- Accés (Login)
- Permisos d'arxius
- VPN's
- Altres

- Correu

- Aplicacions

- Ofimàtica (Productes)
- D'altres (Aplicacions)

- Intranet

-Xarxa

-Videoconferència



Des d'un punt de vista funcional, es descriuen a nivell d'enumeració no complert una mostra de les tasques del dia-dia que porten a terme els tutors i/o rsi en els àmbits de consulta/activitat, gestió de peticions, gestió d'incidències i visites:

Consulta/Activitat

- Donar suport a la signatura digital
- Configurar el perfil Outlook. Delegació des d'Outlook de la bústia i agenda del personal VIP a secretaries.
- Donar suport videoconferències amb eines corporatives i/o similars
- Preparar sales de reunions i sala d'actes segons necessitats de la reunió o acte: projecció, micròfons, videoconferència, etc.
- Recuperar carpetes eliminades mitjançant les opcions de restaurar versions anteriors
- Donar suport accés intranet i correu a personal de les dependències
- Donar suport configuració wifi corporativa als diferents dispositius
- Donar suport i resolució dubtes POVI / Global Protect / VPN
- Traslladar de llocs de treball per canvis organitzatius
- Actualitzar i mantenir portàtils de préstec no corporatius i altres dispositius
- Donar suport connexió wifi Internet_AJBCN per usuaris de dependències no integrades a la xarxa corporativa
- Recepcionar material informàtic i consumibles
- Donar suport base de dades de serveis específics de les dependències municipals
- Assessorar en la renovació de l'equipament de les sales de reunions i sala d'actes

Peticció

- Clonació perfils.
- Alta/baixa impressores.
- Alta/baixa bústies genèriques. Modificació delegacions bústies genèriques.
- Gestió telefonia fixa: canvis de nom, desviaments, alta nous dispositius, configuració centraleta, etc.
- Gestió telefonia mòbil: alta línia amb o sense dispositius, canvis de titularitat, etc.



- Creació quotes, ampliació quotes, permisos d'accés a carpetes, recuperació carpetes.
- Signatura digital T-CAT / Certificat
- POVI / Global Protect
- Navegadors
- Accessos Portals específics
- Accés Aplicacions/Sistemes d'informació específiques
- Altes usuaris SAP
- Resets contrasenya personal
- Gestió línies dependències municipals: alta FTTH, baixa ADSL, Oficina Vodafone, modificacions configuracions Oficines Vodafone, etc.

Incidència

- Gestionar les reclamacions, prioritzacions i/o aclariments de les incidències del territori de les dependències municipals.

Visita

- Realitzar visites programades per la gestió diària, a l'hora que aixecar les queixes per a ser gestionades mitjançant OTT.

Els treballadors de l'Ajuntament es relacionaran entre ells i amb els ciutadans amb un conjunt d'eines tecnològiques que faran més fàcil la col·laboració i la interacció, maximitzant la productivitat. La visió del lloc de treball digital de l'Ajuntament de Barcelona va més enllà de la implementació de tecnologies de la informació, i suposa una important transformació de les formes de treballar dels empleats municipals, i una digitalització dels processos a l'Ajuntament.

Per a fer realitat aquesta visió, l'IMI està definint una Estratègia de Transició Digital, i té previst realitzar un ampli ventall d'actuacions. Aquestes actuacions, o iniciatives, implicaran l'execució de projectes d'implantació tecnològica, la millora dels equipaments, la transformació de l'atenció als usuaris i la redefinició de processos de treball.



2.1.3. SERVEIS ESPECÍFICS

2.1.3.1. Serveis de cortesia TIC

Les tasques específiques a desenvolupar per a la prestació dels serveis de cortesia TIC, són:

- Gestionar les demandes d'introducció de dispositius BYOD (portats pels propis directius), i/o d'altres tecnologies innovadores (que puguin aportar els proveïdors a l'Ajuntament, en el transcurs del contracte), fent les accions de petició definides, segons procediments establerts per la SMO (Oficina Gestió Serveis) i/o l'Oficina Tècnica d'Explotació, i que siguin factibles d'introduir/integrar dins la xarxa municipal.
- Tramitar, juntament amb els referents dels aplicatius departamentals (caps de projecte/ referents de servei de l'IMI) o d'altres aplicatius personals i/o no corporatius, les altes, baixes i modificacions dels perfils dels usuaris i/o paquetització de les mateixes, dins el portfoli d'aplicatius. Per exemple, la instal·lació i configuració d'eines de videoconferència no corporatives (Zoom, Teams, entre d'altres), eines d'emmagatzemament tipus (Google Drive – Dropbox), iTunes, Google Play, eines de col·laboració tipus (Trello, Jira, Teams) o altres eines que impliquin una part de customització personal, no integrada dins l'àmbit corporatiu.
- Tramitar les peticions segons els procediments establerts per la SMO i/o l'Oficina Tècnica d'Explotació, per introduir la demanda interna dels usuaris receptors d'aquest servei de cortesia TIC, controlant la confidencialitat i seguretat de la informació i accés dels usuaris.
- Col·laborar amb l'IMI en el desenvolupament, definint els requeriments adients pel Lloc de treball dels usuaris, i participant en la posada en marxa dels projectes TIC implementats en la tipologia d'usuaris referents d'aquest servei (per exemple: introducció tecnologia programari lliure o comercial de lloc de treball, ús d'eines col·laboratives, de videoconferència, ús One Note, ús One Drive, ús Jabber Cisco, Teams, Zoom, Jitsi ,entre d'altres).
- Atendre les demandes d'informació i resoldre els dubtes dels usuaris respecte al funcionament dels aplicatius i/o tecnologies innovadores introduïdes.
- Muntatge i desmuntatge dels equips de projecció i d'informàtica a les sales de reunions i i/o sales de cortesia VIP.

2.1.3.2. Serveis de suport a la gestió de sistemes d'informació

El personal assignat a realitzar els serveis de suport a la gestió de sistemes d'informació, de la mateixa manera que la resta de perfils, é presència física en el territori assignat, vetlla per



construir i disposar d' un ampli coneixement de les estructures formals i informals de les relacions internes en les dependències on dona suport i actua com a element catalitzador de suport en la gestió del canvi en projectes infraestructurals i/o d'altre caire TIC que l'IMI hagi d'implementar.

Les tasques a executar, a nivell específic, dins l'àmbit del suport a la gestió dels sistemes d'informació, s'agrupen en les següents funcions:

Funció d'interlocutor TIC del territori

- Suport a la gestió, manteniment i control dels sistemes TIC (informàtica i telecomunicacions), en cooperació amb la Referent de territori i/o Referent de gerència de l'Institut Municipal d'Informàtica.
- Recollir requeriments, impulsar estudis i propostes sobre la millora TIC dels serveis i equipaments del territori (Districte(s) assignat(s)), suportat per la Referent de territori/gerència i/o Districtes i generant documentació sobre què i com ha d'evolucionar la infraestructura i els sistemes d'informació finalistes.
- Assessorament en l'àmbit TIC (millores pràctiques en l'ús de la infraestructura TIC municipal per la gestió dels serveis) al personal del Districte.

Funcions com a gestor TIC

- Tramitar les peticions segons els procediments establerts per la SMO i/o l'Oficina Tècnica d'Explotació, per introduir la demanda interna del territori (Districte(s) assignat(s)), controlant la confidencialitat i seguretat de la informació i accés dels usuaris.
- Elaborar, actualitzar i gestionar l'inventari TIC del territori, mitjançant eines ofimàtiques, analitzant les necessitats d'actualització dels equips.
- Proposar, tramitar i donar suport a la gestió del pressupost relatiu als projectes relacionats amb els sistemes d'informació: Capítol 2, despesa corrent TIC (consumibles) i Capítol 6, inversions TIC (maquinari-programari).
- Supervisar nous projectes de remodelació o de nova creació d'equipaments del territori. Proposar, tramitar i gestionar els sistemes de xarxes integrades de veu i dades d'acord amb els criteris i recomanacions de l'IMI i Serveis tècnics del territori.
- Muntatge i desmuntatge dels equips de projecció i d'informàtica a les sales de reunions i sala d'actes del Districte/Sector.

- Supervisar el manteniment dels equips de so i projecció del territori.

Aquestes tasques són una relació global del contingut bàsic de les tasques a realitzar, però l'IMI es reserva el dret a introduir petites millores i/o adaptacions en les tasques a desenvolupar per part de l'adjudicatari, en funció de les necessitats detectades al servei però sempre, dins l'abast definit en l'objecte d'aquest contracte.

A partir de les tasques inicialment previstes, l'IMI, en funció de les necessitats que a cada moment es detectin, fixarà i/o prioritzarà les accions a realitzar a curt o mig termini. El desenvolupament de les tasques necessàries contemplades en aquesta contractació s'hauran de realitzar, com a màxim, en totes les dependències que són seu de Sector, Districte i/o organisme autònom i també a les diferents dependències de l'Ajuntament, distribuïdes en el territori, com per exemple, centres de serveis socials, unitats territorials de Guàrdia Urbana i Bombers, centres cívics i museus, entre d'altres (veure Annex 2).

2.2. ALTRES REQUISITS

2.2.1. EINA DE REPORTING I SEGUIMENT

L'eina de reporting i seguiment, està integrada en un entorn hostatjat en les infraestructures municipals de l'IMI, implementada mitjançant l'entorn de desenvolupament .Net de Microsoft, a nivell de llenguatge de programació C# i l'eina Visual Studio 2019. Dins del propi entorn .Net s'ha optat per el Framework 4.5 a fi de treballar amb llibreries en ple suport en la estacions corporatives, fent que la introducció de dades sigui més àgil i ràpida en entorns de mobilitat i ubicuïtat, segons descripció Annex 1 a "Documentació Tècnica i Funcional Solució de Gestió del Servei de Tutoria, Cortesia TIC i Suport a la Gestió dels Sistemes d'Informació".

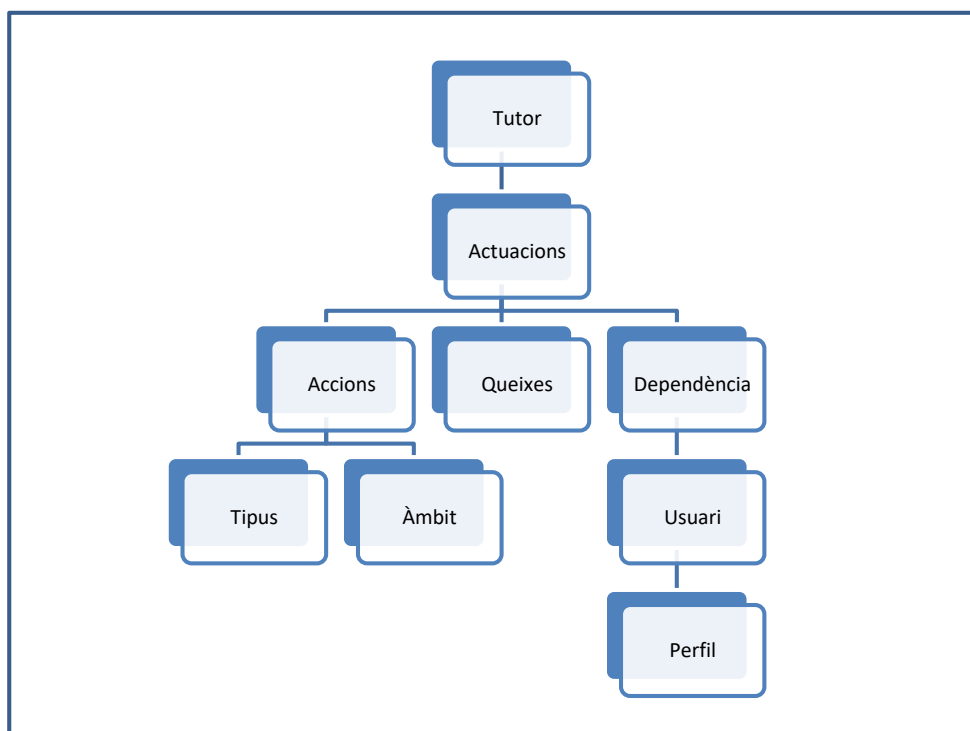
L'adjudicatari restarà obligat a fer el manteniment preventiu, correctiu i evolutiu de l'eina ofimàtica, que s'està emprant per gestionar el servei. Els requisits que ha de complir l'eina són els que s'indiquen a continuació, sent responsabilitat de l'adjudicatari, gestionar la seva adequació inicial:

- 1) Que permeti la comunicació interna entre els components de l'equip del servei i la comunicació externa, amb els responsables del servei designats per part de l'IMI; fent especial èmfasi en la utilització de funcionalitats tipus xarxa social (creació de grups de treball i compartició de fitxers, creació de fòrums, creació de fils de debat, compartició d'arxius, com a requisits mínims).
- 2) Que permeti enregistrar les actuacions.
- 3) Que classifiqui les actuacions (consultes, incidències, peticions, visites) per client.



- 4) Que classifiqui les actuacions per Territori/Coordinador/Tutor.
- 5) Que classifiqui les actuacions per criteri de classificació de Lloc de Treball (perfil TIC de Lloc de Treball) (Decisor, Mobilitat, Estàndard, Genèric).
- 6) Que classifiqui les actuacions per tipologia i nivell de criticitat.
- 7) Que permeti fer el seguiment de l'historial cas a cas.
- 8) Que permeti la comunicació amb els diferents elements que intervenen.
- 9) Que permeti el reporting a partir de les dades introduïdes.
- 10) Que permeti la planificació de les visites dels diferents Tutors, per territori i client.
- 11) Que permeti, gestionar el coneixement, per categories i per àrea específica d'actuació.
- 12) Que introdueixi la capacitat de poder gestionar grups de col·laboració, crear entorns d'aprenentatge i entorn social.
- 13) Que permeti visualitzar, per cada actuació, l'indicador(s) i mètrica(es) associats, i el nivell de compliment i/o incompliment associat.
- 14) Que permeti calcular de manera automatitzada, quin és el nivell d'incompliment per cada actuació/territori/coordinador/tutor, i la seva penalització associada.

A nivell d'esquema de dades, el quadre adjunt, mostra la informació bàsica continguda en l'eina per poder fer la gestió del servei.



A mode de resum, l'activitat dels tutors es reporta a nivell d'actuacions, on una actuació és el reflex d'una activitat resultant de la demanda d'un usuari/territori (grups d'usuaris), i per la qual, es realitzen tot un seguit d'accions sota aquesta actuació.

Cada acció, porta incorporat sota quin àmbit tècnic/funcional s'està executant el servei.

A banda, hi ha tot un seguit de gestions pròpies del tutor, que no són directament imputables a la demanda d'un usuari, com:

- Administració / Coordinació: introducció del reporting i altres tasques de gestió
- Reunions a l'IMI i amb els coordinadors
- Desplaçaments cap a les reunions, entre seus
- Formacions pels tutors
- Baixa mèdica
- Vacances

Altres conceptes, de reporting bàsics, en la gestió i reporting del servei de tutoria, reflectits en l'eina de seguiment:

2.2.1.1. Visites (detecció de queixes)

El servei planificarà visites al conjunt de dependències descrites en l'Annex 2 "Dependències Ajuntament de Barcelona", amb una regularitat definida i pactada amb el referent de territori de

l'IMI i/o referent de gerència. Les visites s'estructuraran per copsar quin és l'estat de satisfacció del territori envers l'entrega dels serveis TIC per part de l'IMI; alhora que aixecar aquella insatisfacció, queixa i/o descontent dels diferents referents contactats. El contacte de la visita serà registrat en l'entorn, on es tindran planificades les visites del mes en curs per dependència, i on s'ubicarà tota la informació de les queixes que hagi provocat la visita. Si es detecta una queixa per part del tutor, s'enregistrarà dins l'eina per fer el seguiment en els processos establerts dins l'IMI.

2.2.1.2. Enquestes

El servei ha de planificar enquestes de satisfacció de l'entrega del seu servei, mitjançant un model mix entre trucades telefòniques i canal on-line (correu, web i/o integrat amb l'eina Connecta Tutoria), segons apartat 2.2.4.

2.2.1.3. Queixes

Dins de l'àmbit de les visites presencials o dels diferents contactes amb els usuaris, el servei registrarà les queixes (comunicació formal d'una insatisfacció per part d'un usuari davant la provisió o impossibilitat de provisió d'un servei) sent responsable del seguiment amb d'altres equips de l'IMI per trobar una proposta de solució i comunicació a l'usuari insatisfet. Es valorarà que les queixes estiguin relacionades amb el servei (catàleg de serveis –CMDB de l'IMI) afectat.

L'adjudicatari haurà d'assumir, si es dona el cas, els serveis de la migració a una nova eina de reporting i seguiment durant el transcurs del contracte, incloent totes les dades del seu servei de la eina actual a una nova eina, donat el cas que l'IMI centralitzi tot el seguiment dels contractes de serveis. La provisió de les llicències de la nova eina serien proveïts per part de l'IMI.

Es valoraran les característiques de les propostes de reporting, en quant a la seva ampliació davant els requeriments mínims especificats, en l'apartat 2.2.1 i 3.

2.2.2. EINA DE QUADRE DE COMANDAMENT

L'adjudicatari proporcionarà el Quadre de Comandament en PowerBi, a la finalització del contracte restarà en disposició de l'IMI, permetent gestionar les fites bàsiques de la gestió estratègica, tàctica i operativa del servei.

L'eina haurà de ser fàcilment integrable amb els sistemes d'informació de l'MI, principalment amb l'eina de gestió del servei de tutoria, proporcionant una visió, tant en temps real, com a històrica (setmanal/mensual/anual) durant la durada del servei.

Les funcions i requeriments bàsics de l'eina de gestió són:

- Estratègica



- Visió del nivell de satisfacció del servei en el territori
- Visió de la percepció versus realitat del servei en el territori
- Proporcionalitat de les actuacions/accions del servei en el territori, en base, a les línies estratègiques definides
- Desviacions en els indicadors mensuals estratègics i penalitzacions associades.

- Tàctica

- Visió del desplegament a nivell territorial del servei
- Evolució de l'índex de satisfacció del servei
- Proporcionalitat de les actuacions en el territori, entre, les categories de gestió de l'usuari/ gestió d'incidències i gestió del territori
- Desviacions en els indicadors mensuals estratègics i penalitzacions associades
- Visites efectuades per dependència/sector/tutor
- Volum de queixes/visita, per dependència/sector/categoria d'actuació.

- Operativa

- Visió del tipus de servei que s'ha prestat, per dependències, sectors, com s'ha distribuït durant el temps, quines són les tendències d'ús del servei
- Volum d'actuacions/accions per categoria d'actuació, per dependència, per sector, per tutor/rsi, per tipologia usuari (Vip, no Vip)
- Detall de les actuacions/accions efectuades per dependència.

Es valorarà que incorpori la visió de servei en cadascuna de les visions reportades, segons relació del catàleg de serveis de l'IMI (CMDB).

L'adjudicatari, per donar la funcionalitat del Quadre de Comandament, podrà emprar sota la seva despesa, el cloud privat (CPD) que l'IMI empra per gestionar tot un seguit de serveis, i que està previst migrar durant l'any 2021 al CPD gestionat per T-systems.

Es valoraran les característiques de les propostes l'eina de quadre de comandament pel què fa a la seva adaptabilitat, funcionalitat, usabilitat, la interfície Web, la interfície mòbil i la possibilitat d'exploació de les dades.

2.2.3. FUNCIONALITATS DE GESTIÓ DE L'INVENTARI (CONTACTES, EDIFICIS)

L'adjudicatari haurà d'integrar el procés, la metodologia dins la gestió del servei, i la funcionalitat dins l'eina de reporting i seguiment, que ha de permetre una gestió integral dels contactes de cada edifici categoritzats segons una visió orgànica (Gerent, Director, Cap, Usuari), funcional (VIP, no_VIP, Responsable Negoci, Usuari Clau, Manteniment), a mode d'exemple, que permeti una gestió centralitzada de la informació. A nivell d'edificis, es pretén, disposar d'informació clau relativa a la gestió diària del servei en el territori (telèfons clau edifici, @ Ip's dels rellotges de fitxar, entre d'altres).

2.2.4. CONNECTA TUTORIA – Servei Contacte al Tutor

El servei de tutoria, té diferents canals d'entrada per l'activació de les seves funcions: per via telefònica, per correu i/o de manera presencial. En aquest sentit, s'ha afegit un canal addicional que l'adjudicatari haurà de mantenir, gestionar i desenvolupar: l'eina d'auto provisió del servei (Connecta Tutoria), que no deixa de ser un canal d'entrada nou de petició d'assistència del tutor, que permetrà que li apareguin directament en l'eina de reporting i seguiment, les peticions pendents de gestionar en el seu territori.

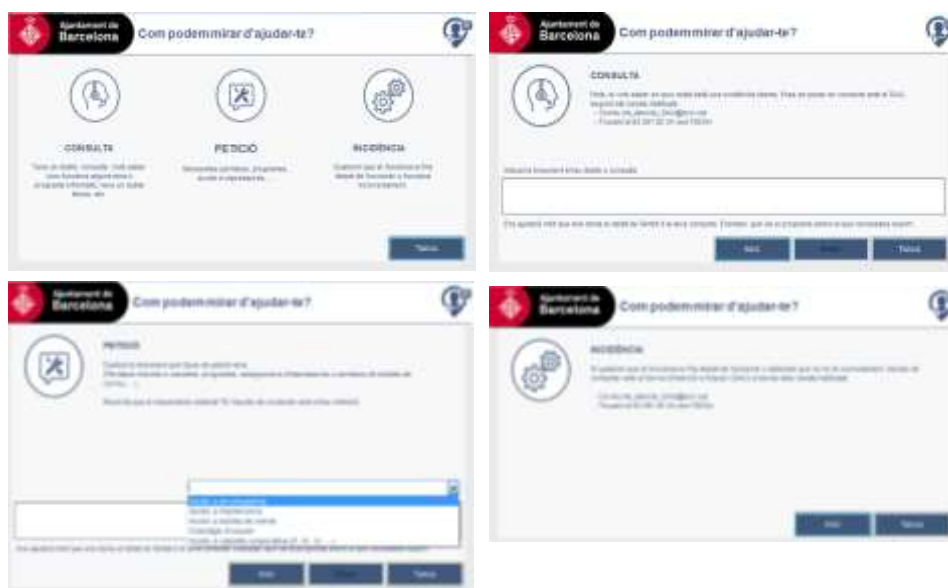
Aquesta eina està paquetitzada i distribuïda a tots els usuaris de l'Ajuntament de Barcelona, perquè puguin demanar el servei (peticions, consultes) als tutors, en base, al territori on resideixen. L'eina està desenvolupada en C#, i es un dels pilars fonamentals de la digitalització del servei

El sistema generarà un tiquet dirigit cap a la persona tutora del seu territori per a poder gestionar la seva assistència.

L'eina està implementada, en un 35% del territori, amb un rati d'ús baix (inferior al 15%), l'adjudicatari s'haurà d'encarregar de la gestió del canvi (comunicació, formació i seguiment) de la seva implantació en la resta de l'Ajuntament durant el període del contracte. Es valorarà positivament una reducció del temps d'implementació del Connecta Tutoria així com un increment del rati d'ús de la mateixa per part dels usuaris de l'Ajuntament.

Es valorarà el pla de desplegament proposat per l'adjudicatari en la introducció i gestió del canvi en la totalitat de l'Ajuntament, la possible integració amb el Portal d'Autoservei TIC (gestió de peticions TIC) i el possible desplegament d'un assistent virtual centralitzat.

PANTALLES



12

2.2.5. COMUNITAT TIC – Entorn col.laboratiu

L'adjudicatari haurà de gestionar un entorn col.laboratiu corporatiu (actualment HumHub), per a crear una comunitat TIC, on es valorarà la integració amb la solució de gestió del servei i reporting, que permeti generar compartició de coneixement, de consultes/dubtes sobre el Lloc de Treball TIC, sent accessible pel propi servei, i/o d'altres persones no pertanyents al servei.

L'Oficina Tècnica de Tutoria, serà la responsable de crear, gestionar l'espai, això comi dinamitzar que tot el personal del servei creï comunitat TIC, incloent procediments, processos, manuals, i tot el coneixement que pugui ser compartit per al servei, així com per d'altre personal relacionat (referents de territori, referents de gerència, etcètera).

Es valorarà la proposta de pla de creació, gestió i dinamització de l'entorn col.laboratiu comunitat TIC proposat per l'adjudicatari.

2.2.6. IDIOMA

Obligatòriament l'adjudicatari desenvoluparà els sistemes, la documentació de gestió, formativa i tècnica, i les interfícies d'usuari externes en català.

3. ORGANITZACIÓ I MODEL DE TREBALL

L'adjudicatari haurà de plantejar de forma explícita i el més exhaustiva possible una proposta de millora del model d'organització, model de treball i model de relació actual amb l'IMI, dissenyat de manera que s'asseguri el correcte acompliment de les seves funcions.

L'esmentat model de relació haurà de fer explícita l'estructura i funcionament dels Comitès de relació i coordinació que siguin precisos per mantenir una interlocució permanent amb els actors involucrats en el procés. Per la naturalesa de la licitació es cerquen metodologies de gestió que generin dinàmiques participatives dels membres dels diversos comitès.

L'esmentat model de relació haurà de detallar de manera explícita:

- Estructura i funcionament dels Comitès que proposa.
- Periodicitat de reunió dels mateixos
- Taules RECI's associades a cadascuna de les tasques a executar, per cada perfil
- Detall de les tasques a executar, per cada perfil del servei: indicant recursos, temps, proposta d'execució
- Informes de Reporting.
- Propostes de Quadre de Comandament
- Eines de suport

Hi haurà d'haver, com a mínim, els següents **òrgans de govern**:

Comitè de Direcció

L'Institut designarà un Comitè de Direcció que assumirà les funcions de supervisió de l'execució del contracte així com la presa de decisions que afectin a l'objectiu i abast del mateix.

L'empresa adjudicatària anomenarà un responsable del contracte o Cap de la Unitat que serà l'únic interlocutor vàlid entre l'empresa i l'Institut per a tots els temes relacionats amb la gestió i execució del contracte.

Aquest assistirà a les reunions d'aquest Comitè sempre que sigui requerit per qualsevol dels seus membres. Quan ho faci 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 a les quals hi assisteixi.

Aquest Comitè es reunirà trimestralment, encara que es podrà convocar amb caràcter extraordinari sempre que es consideri necessari.

El Comitè de Direcció estarà format com a mínim per les següents persones:

- Directora de Qualitat i Seguretat de l'IMI
- Cap de Contracte de l'IMI
- Responsable del contracte de l'empresa adjudicatària o Cap de la Unitat

Comitè de Seguiment

L'IMI designarà un Comitè de seguiment que s'encarregarà de la gestió del dia a dia de l'execució del contracte. També resoldrà les incidències i conflictes menors que apareguin al llarg de la vida d'aquest contracte.

Aquest comitè es reunirà mensualment.

El Comitè de Seguiment està format com a mínim pel responsable del contracte de l'empresa adjudicatària (Cap de l'Oficina) i el Cap de Contracte per part de l'IMI. Quan calgui, es podrà convidar a les reunions del Comitè de Seguiment als membres de l'equip adscrit al contracte necessaris per a tractar en profunditat determinats temes. El Cap de l'Oficina (empresa adjudicatària) és l'encarregat de fer les convocatòries i d'aixecar acta de les reunions d'aquest Comitè.

Li correspon al comitè de seguiment les funcions de control de l'execució del contracte:

- Validació de la feina
- Verificació de l'acompliment del contracte
- La resolució dels conflictes que puguin sorgir en l'execució del contracte

L'IMI 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 mateix.

Cal que els licitadors detallin a les seves propostes quina és l'organització que proposen per al contracte, tenint en compte que hauran de dotar el personal necessari per assegurar les funcions de govern que són objecte d'aquest contracte i que permeti mantenir un model fluid amb els agents que participen en el procés.

A nivell de govern d'aquest servei, es consideren necessàries dins l'OTT, la figura del service manager i del gestor del contracte com a mínim, valorant propostes addicionals, tenint en compte, que s'assumiran les funcions de gestió del contracte i coordinació del servei i es cobriran les funcions de dedicació parcial/total a nivell de cobertura per baixes, malalties, vacances i/o tasques de tutoria, suport a la gestió dels sistemes d'informació i cortesia, a nivell de reforç davant projectes TIC de desplaçament en el territori.

ORGANITZACIÓ TERRITORIAL

El servei de tutoria/responsable gestió dels sistemes d'informació/cortesia està organitzat territorialment i funcionalment per àrees funcionals d'Ajuntament, distribuint de manera proporcional el volum de actuacions/ accions per tutor/ responsable gestió dels sistemes d'informació / cortesia TIC en el territori.

L'Ajuntament, està organitzat estructuralment, en Sectors, Instituts/Organismes Autònoms i Consorcis/Fundacions/Empreses/Agències, de tal manera, que el servei, s'ha de organitzar a nivell de corones. A continuació es relacionen un seguit d'indicadors agrupats, a mode d'exemple per cadascuna de les àrees de l'Ajuntament (depenent de l'agrupació els volums poden incorporar variacions) :

Corona Principal (Sector)

SECTOR/DISTRICTE - CORONA PRIMARIA	Usuaris	Departaments	Seus	Solucions	Estacions	Aplicacions	Actuacions Tutors
ECOLOGIA URBANA	900	54	10	37 esp + 29 trans	745	290	1531
PREVENCIÓ I SEGURETAT	4516	87	36	14 esp + 29 trans	1204	117	3703
DRETS SOCIALS	679	43	111	29 esp + 29 trans	434	16	7910
DISTRICTES	1258	114	41	29 trans	1294	4	2979
ALCALDIA - GER. MUNICIPAL - GER.RECURSOS - GER. OCUPACIÓ I EMPRESA	753	87	26	84 esp + 29 trans	698	79	8953
Agenda 2030 Transició Digital	802	35	19	20 esp + 29 trans	765	256	889

Tot sector, té assignat, com a mínim la figura d'un tutor. Quan parlem de tutor en l'assignació del perfil a l'àrea incloem les figures de tutor sènior, junior, coordinador TIC i cortesia TIC, diferenciant-lo de la figura de rsi. En base, a la criticitat de la dependència s'han assignat els recursos:

Ecologia i Urbanisme: 1 Tutor assignat a l'edifici de Torrent de l'Olla, Martí i Nil i Fabra i 1 rsi assignat a Diagonal 220 (edifici urbanisme), i 1 tutor parcial a Foment Ciutat Vella.



Prevençió i Seguretat: 1 Tutor assignat a la seu de Pi i Sunyer, 1 Tutor assignat a la Sala Conjunta i UT's, 1 Tutor parcial assignat a Bombers.

Drets Socials: 1 Tutor assignat a l'edifici de València/Passeig Sant Joan i 1 Tutor assignat a la dispersió territorial dels CSS's.

Districtes: 1 Tutor assignat a tots Districtes, excepte Sarrià (1 rsi), Les Corts (1 rsi) , Gràcia (1 rsi), Horta-Guinardó (1 tutor), Ciutat Vella (1 rsi) i Sant Andreu (1 rsi).

Alcaldia-Gerència Recursos-Gerència Municipal- Gerència Economia: 2 Tutors assignats a l'edifici de Casagran (Coordinador i Servei Cortesia TIC), 1 Tutor assignat a Rodalies, 40% Tutor assignat a Presidència i Economia (no edifici Casagran) i 40% Tutor assignat a RRHH.

Agenda 2030 i Transició Digital: 40% Tutor assignat per a l'edifici de Passeig Sant Joan.

Dispersió territorial àrees: 2 Tutors assignats

- **Corona Secundaria (Instituts)**

INSTITUTS - CORONA SECUNDARIA		Usuaris2	Departaments	Seus	Estacions
ECOLOGIA URBANA					
	Parcs i jardins	1024	2	47	297
	IMU	74	13	2	56
	IMPU	78	10	3	82
DRETS SOCIALS	IMSS	1988	137	89	1515
	IMPD	106	13	2	107
ALCALDIA - GER. MUNICIPAL - GER.RECURSOS - GER. OCUPACIÓ I EMPRESA	IMMB	96	21	4	127
	IMH	418	47	7	796
Cultura educació ciència	ICUB	590	87	31	492
	IBE	195	53	2	91
(groc - presència servei)	IMEB	1426	129	108	148



A nivell IMEB, es dona suport d'1 Rsi i 1 Tutor, i l'IMSS i IMPD cobertura dels tres tutors del Sector de Drets Socials.

- **Corona Terciària (Consorcis-Fundacions-Empreses-Agències)**

CONSORCIS/FUNDACIONS/ EMPRESSES/AGENCIES - CORONA TERCIÀRIA		Usuaris
ECOLOGIA URBANA		
	<i>Ag Ecologia</i>	26
	<i>Ag Energia</i>	10
	<i>Bcasa</i>	108
	<i>BIMSA</i>	129
	<i>Consorti Besos</i>	12
	<i>Fund. Mies</i>	2
	<i>Foment Ciutat</i>	57
DRETS SOCIALS	<i>ASP</i>	194
	<i>Institut Municipal Habitatge</i>	335
Cultura educació	<i>Consorti Biblioteques</i>	477
	<i>Consorti Educació</i>	1426
ALCALDIA - GER. MUNICIPAL - GER.RECURSOS - GER. OCUPACIÓ I EMPRESA	<i>BCN Activa</i>	347
	<i>BSM</i>	579
	<i>ICB</i>	27
	<i>Serveis Funeraris</i>	53
DRETS DE CIUTADANIA	<i>Mercat de les Flors</i>	31
	<i>Museu Art Contemporani</i>	5
	<i>Museu Ciències Naturals</i>	118
	<i>Fund. Picasso</i>	58

Es valoraran totes aquelles propostes que afegixin una cobertura més extensa en totes les corones, al nivell de cobertura actual, sempre tenint en compte, que el volum mínim exigít de recursos, és el descrit en l'apartat 4 (Recursos Humans) tant en la corona primària com secundària.

El volum d'usuaris atès per cada tutor sol estar entorn als 500 usuaris/tutor, havent casos especials, com el perfil de cortesia TIC que gestiona al voltant de 300 usuaris/tutor, i el suport a la gestió dels sistemes d'informació que gestiona entorn als 150 usuaris/rsi.

A cada territori, com mínim un cop al mes, s'estructurarà una reunió de seguiment, prioritàriament en presencial i/o a distància (segons es defineixi per part del responsable de l'IMI), que té com objectiu analitzar quina és la situació del servei en el territori, informar i comunicar informació tàctica i operativa de serveis/ projectes que tinguin impacte, així com rebre informació de la percepció del servei per part dels usuaris. Els participants en aquestes reunions territorials són el referent de territori, el referent de gerència (excepcional), els tutors / rsi's, l'Oficina Tècnica de Tutoria, el responsable del servei d'atenció propera a l'usuari (figura que dona suport al responsable del contracte IMI per la gestió diària en el territori del serveis proveïts per l'IMI) i el responsable del contracte, entre d'altres.

D'aquestes reunions serà responsabilitat de l'adjudicatari d'aixecar acta, que servirà com a input per les reunions amb OTE, SAU, Taula de serveis i d'altres equips de tècnics referent al servei que estan suportant (Lloc de Treball, Xarxes, Correu, entre d'altres).

EINA DE GESTIÓ

L'adjudicatari haurà d'incorporar al servei una **eina de gestió** que ha de permetre:

- Col·laborar entre els diferents components de l'equip (comitès direcció, operatius i de seguiment)
- Integrar, gestionar i fer traçabilitat de l'estat/informació relacionada de cadascuna de les tasques/funcions del servei de manera col·laborativa.
- Integrar els lliurables, actes, informes de seguiment i informes d'indicadors del servei.

L'eina de gestió restarà en propietat de l'IMI un cop finalitzat el contracte amb l'adjudicatari. A nivell tècnic, el sistema es desitjable estigui integrat dins l'eina de reporting i seguiment de l'activitat, dins el Quadre de Comandament i/o emprar una solució en el núvol.

Es valoraran les característiques de l'eina proposada, especialment pel què fa a la seva usabilitat, facilitat de gestió, completesa de la informació, possibilitat d'ubiquïtat en l'accés, la interfície

Web, i la possibilitat d'exploració de les dades dins el quadre de comandament proposat per l'adjudicatari.

SEGUIMENT DEL SERVEI

És responsabilitat de l'adjudicatari presentar un model de seguiment per l'objecte d'aquest contracte.

Inclourà una proposta d'indicadors de seguiment pel compliment de les obligacions i compromisos per l'abast del contracte.

El seguiment es realitzarà a través del Comitè de Direcció.

En això, serà obligatori convocar una reunió de "Kick-off" o llançament del contracte amb els principals membres del mateix (Equip de l'adjudicatari i Equip de l'IMI) amb caràcter obligatori.

Obligatòriament l'adjudicatari haurà de presentar, com a mínim en la temporalitat que s'especifica en cada apartat, els següents informes de comunicació i seguiment:

Informe de feina en curs i prioritats establertes: (setmanal)

- Estat de cadascuna de les tasques o serveis que s'estan realitzant en cada línia de servei.
Per cada una d'elles:
 - Estat actual.
 - Passos que s'han realitzat fins la data actual.
 - Passos pendents per tal de finalitzar-ho.
 - Detecció i proposta de resolució de problemes.
 - Revisió segons planificació i dates previstes d'execució.
 - Tasques futures previstes.

Informe de seguiment de l'avenç: (mensual)

- Estat general de les tasques o serveis que s'estan realitzant en cada línia de servei:
 - Estat actual.
 - Passos que s'han realitzat fins la data actual.
 - Passos pendents per tal de finalitzar-ho.
 - Detecció i proposta de resolució de problemes.
 - Revisió segons planificació i dates previstes d'execució.
- Tasques futures previstes.

Indicadors

L'adjudicatari ha de presentar un model de seguiment del servei de les unitats objecte d'aquest contracte.

Ha d'incloure un model d'indicadors de compliment dels compromisos associats i un esquema de Reporting dels mateixos; com a mínim, els descrits en l'Annex 3 del present plec, i integrat en el Quadre de Comandament.

Aquesta tasca s'avaluarà al Comitè de Seguiment del Servei.

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

Millora contínua

El proveïdor analitzarà de manera contínua els processos i procediments que composen el servei, identificant problemàtiques i noves necessitats (del model organitzatiu, dels processos o de les eines que donen suport). L'adjudicatari haurà de presentar propostes de millora en el model de funcionament dels serveis i assegurar la seva implantació.

Tanmateix, l'adjudicatari haurà de coordinar-se amb el Referent de territori/gerència de l'àrea corresponent, sent el conjunt de tasques en global, planificades, gestionades i controlades, pel Cap de Contracte de l'IMI. Els referents treballaran de forma totalment alineada amb el Cap de Contracte designat per l'IMI per coordinar la supervisió dels serveis contractats.

4. RECURSOS HUMANS

Per a la realització dels serveis objecte d'aquest contracte, el proveïdor haurà d'aportar un equip estable durant tot el període, realitzant substitucions només per raons degudament justificades. En aquest cas, l'adjudicatari estarà obligat a informar amb una antelació a 15 dies naturals i a substituir el/s membre/s de l'equip per algú amb formació i coneixements de nivell igual o superior al/s substituït/s. El cost del traspàs/formació derivat d'aquesta substitució serà assumit per l'empresa proveïdora i realitzat per la persona que causa baixa. En cas que aquesta acció no sigui possible, la formació la realitzarà un altra persona que formi part de l'equip i tingui perfil sènior.

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

- Baixa curt termini: El lloc de treball serà cobert per la resta de l'equip base proposat, sense necessitat de cobertura amb presència física, si no és per motiu d'urgència i/o



criticitat. Es considerarà baixa de curt termini, qualsevol absència del lloc de treball, inferior a 5 dies laborables.

- **Baixa llarg termini:** El lloc treball ha de ser cobert presencialment, per una persona amb presència física, amb independència de l'equip base proposat, en el termini màxim d'una setmana des de la notificació de la baixa de llarg termini. Es considerarà baixa de llarg termini, qualsevol absència del lloc de treball, superior a 5 dies laborables.

La cobertura de vacances a nivell de servei, ha de ser assumida per l'adjudicatari, tenint en compte que sempre, hi haurà com a mínim una persona amb presència física en cadascun dels territoris (corona primària, i si s'escau secundària i/o terciària).

En el cas, de la figura del responsable de gestió dels sistemes d'informació, les cobertures de vacances i baixes, serà assumida de manera remota, per l'equip base proposat i/o presencial, en cas d'urgència/emergència.

En el cas, de l'ampliació del contracte, es requerirà disposar de candidatures per l'ampliació en un període no superior a un mes des de la demanda del perfil.

4.1. FUNCIONS PER PERFIL

A continuació s'identifiquen i es descriuen els perfils necessaris :

Perfil	Responsabilitat
6 Tutors de perfil sènior	Prestació del servei de tutoria presencial, descrit en l'apartat 2 del present document.
7 Tutors de perfil junior	Prestació del servei de tutoria presencial, descrit en l'apartat 2 del present document.
1 Service Manager	Coordinació de l'equip, suport tècnic al personal de tutoria, cortesia TIC i suport a la gestió dels sistemes d'informació, reporting i control de qualitat.
6 Tutors de perfil suport a la gestió dels sistemes d'informació (rsi)	Prestació del servei de suport a la gestió dels sistemes d'informació i suport presencial. <ul style="list-style-type: none">- Districte Sarrià (1)- Districte Les Corts (1)- Districte Gràcia (1)- Ecologia i Urbanisme (1)



	<ul style="list-style-type: none">- Districte de Sant Andreu (1)- Districte Ciutat Vella (1)
1 Tutor de perfil servei de cortesia TIC	Prestació del servei de cortesia TIC, principalment, a l'entorn de l'àrea de Casagran, de l'Ajuntament de Barcelona.

A banda dels perfils descrits, l'adjudicatari haurà d'assignar un responsable del contracte per gestionar els acords contractuals, facturació i temes administratius relacionats amb el contracte.

L'IMI es reserva la potestat de verificar en cada moment, durant l'execució del contracte, la capacitat tècnica, la experiència i coneixements del personal dedicat mitjançant la petició a l'empresa adjudicatari per a l'acreditació documental de la mateixa.

El servei ha de garantir amb els recursos mínims definits, o addicionals, la cobertura del servei en baixes, vacances i períodes de càrrega de treball en execució de projectes transversals, inclòs dins l'Oficina Tècnica de Tutoria.

4.2. CARACTERÍSTIQUES PROFESSIONALS

La formació i experiència professional mínima que s'exigeix per a cada perfil és la següent:

Perfil	Experiència/Coneixements
Tutor de perfil sènior	<ul style="list-style-type: none">• Formació Acadèmica: Cicle Formatiu Grau Mitjà o Cicle Formatiu Grau Superior, Diplomatura, Enginyer Tècnic, Enginyer Superior o Llicenciat.• Experiència:<ul style="list-style-type: none">○ Haver treballat els 2 últims anys en activitats formatives d'ofimàtica i de suport a usuaris amb utilització de les diferents eines, tecnologies i programari requerits a l'apartat 2 d'aquest plec.
Tutor de perfil júnior	<ul style="list-style-type: none">• Formació Acadèmica: Cicle Formatiu Grau Mitjà o Cicle Formatiu Grau Superior, Diplomatura, Enginyer Tècnic, Enginyer Superior o Llicenciat.• Experiència:<ul style="list-style-type: none">○ Haver treballat els últims 2 anys en activitats formatives d'ofimàtica i de suport a usuaris amb utilització de les diferents eines, tecnologies i programari requerits a l'apartat



	2 d'aquest plec.
Service Manager	<ul style="list-style-type: none">Formació Acadèmica: Cicle Formatiu Grau Mitjà o Cicle Formatiu Grau Superior, Diplomatura, Enginyer Tècnic, Enginyer Superior o Llicenciat.Experiència:<ul style="list-style-type: none">Haver treballat els 2 últims anys en coordinació de serveis de suport TIC i de suport a la gestió dels sistemes d'informació requerits en aquest plec, gestionant equips de 15 a 25 persones.Coordinació de projectes de gestió del canvi associats al Lloc de Treball en l'àmbit del sector públic.
Tutor de perfil suport a la gestió dels sistemes d'informació	<ul style="list-style-type: none">Formació Acadèmica: Cicle Formatiu Grau Mitjà o Cicle Formatiu Grau Superior, Diplomatura, Enginyer Tècnic, Enginyer Superior o Llicenciat.Experiència:<ul style="list-style-type: none">Haver treballat els 2 últims anys en activitats formatives d'ofimàtica i de suport a usuaris amb utilització de les diferents eines, tecnologies i programari requerits a l'apartat 2 d'aquest plec.
Tutor de perfil servei de cortesia TIC	<ul style="list-style-type: none">Formació Acadèmica: Cicle Formatiu Grau Mitjà o Cicle Formatiu Grau Superior, Diplomatura, Enginyer Tècnic, Enginyer Superior o Llicenciat.Experiència:<ul style="list-style-type: none">Haver treballat els 2 últims anys en activitats tècniques/ formatives d'ofimàtica i de suport a usuaris amb utilització de les diferents eines, tecnologies i programari requerits a l'apartat 2 d'aquest plec.

Es requereix que com a mínim un 80% de l'equip acrediti un mínim d'experiència professional relacionada en els punts 4.1 i 4.2, sent valorable l'experiència addicional d'acord amb els criteris de valoració assenyalats al plec de clàusules administratives particulars. S'assumeix que el 20% restant de l'equip no compleixi amb els requisits d'experiència prèvia en els territoris relacionats a l'apartat 3 d'organització territorial i/o similars, però sí amb experiència prèvia en les tasques descrites en el punt 4.2 del plec de prescripcions tècniques, ja que amb el període de traspàs de coneixement tindrà la capacitat de poder assumir el servei inicialment i degut al seu coneixement de les funcions es podrà integrar en el territori de referència de manera gradual.

La presentació de referències es farà amb una declaració responsable de les empreses licitadores conforme les dades presentades són certes.

Per tal de facilitar la revisió es lliurarà la informació de detall en les millores de l'experiència en l'equip tècnic, amb la següent informació en format taula:



- Nom de perfil del plec
- Inicials
- Nom administració/empresa (Persona de contacte de l'administració pública)
- Detall de servei on es declari el rol realitzat per el recurs
- núm. expedient / contracte
- data inici del perfil (mes/any)
- data fi del perfil (mes/any)
- **Anys complets** fent les tasques demanades en aquest perfil i funcionalitat.

L'IMI es reserva el dret de demanar el canvi de qualsevol persona assignada al contracte, quan consideri que el resultat de la seva feina no és satisfactori.

5. CONDICIONS D'EXECUCIÓ

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

5.1. LLOC DE PRESTACIÓ DEL CONTRACTE

Degut al caire de proximitat amb l'usuari, el servei es prestarà a les dependències de l'Ajuntament de Barcelona. El suport als usuaris es farà a les dependències municipals indicades a l'Annex 2 del present plec. Tanmateix, si esdevé necessari, el servei es prestarà en qualsevol dependència municipal de la ciutat de Barcelona i/o de manera remota (sota la aprovació del responsable de contracte de l'IMI). Els desplaçaments que hagin de fer els tutors entre les dependències municipals de l'Ajuntament de Barcelona correran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

L'adjudicatari posarà a disposició del contracte per a cada membre de l'equip de treball designat, un portàtil i/o una tableta amb teclat, amb connectivitat de dades 3G/4G/Wifi, i una pantalla mínim de 10", amb capacitat d'execució Office (i/o equivalent) i un telèfon mòbil, amb veu i dades activat, per a poder gestionar les tasques diàries dins l'Ajuntament, fent especial èmfasi en la mobilitat i la ubicuïtat.

5.2. FRANJA HORÀRIA DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'adjudicatari haurà de prestar els serveis d'aquest contracte en l'horari habitual en el que ho fa el personal de l'Ajuntament de Barcelona, i que de forma genèrica és de dilluns a divendres de 9:00 a 15:00 hores i de 16:00 a 18:00 hores.

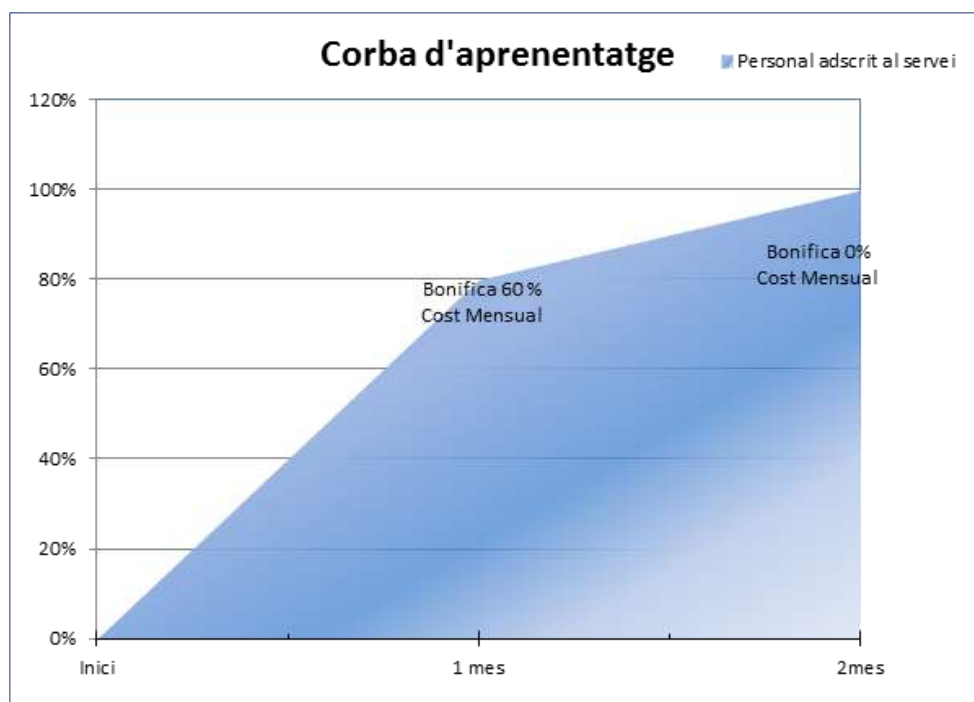
Excepcionalment, i per característiques especials d'alguna de les operacions, hi podria haver una sol·licitud de prestació del servei fora d'aquest horari però que, en cap cas, superarà el 5% en volum d'hores dels serveis contractats, sense suposar, cap cost addicional, al contracte.

5.3. TERMINIS D'EXECUCIÓ I FITES DE FACTURACIÓ

El contracte entrarà en vigor el dia 27 d'Octubre de 2021 o, el dia següent a la seva formalització, si és posterior, i tindrà una durada màxima de 26 mesos.

S'estableix una corba d'aprenentatge de 2 mesos, on es poden donar dues casuístiques:

- Adjudicatari entrant idèntic a Proveïdor actual: En aquesta situació els dos mesos son a cost zero , ja que l'antic proveïdor no te corba d'aprenentatge i estar assumint el servei amb els nivell de servei acordats. Implementarà les millores incorporades en la seva proposta en aquest període del contracte, per ser actives a partir del tercer mes del contracte.
- Adjudicatari entrant diferent a Proveïdor actual: En aquest situació, es preveu una corba d'aprenentatge de dos mesos, on el primer mes es bonifica un 60% del cost mensual del servei previst (proveïdor entrant assumeix el 40% del cost d'aquest mes) , i el segon mes es a cost zero (proveïdor entrant assumeix el 100% del cost d'aquest mes).



A nivell de planificació de transferència del coneixement, el **primer mes** està enfocat a:

- Procediments IMI: Interlocució amb les diferents àrees operatives de servei IMI: SAU, oficina Tècnica d'Explotació, SMO (Oficina de servei), referents de servei, referents territorials, referents de sector, entre d'altres; bàsicament, qualsevol àrea operativa que sigui susceptible de donar servei finalista a l'Ajuntament.

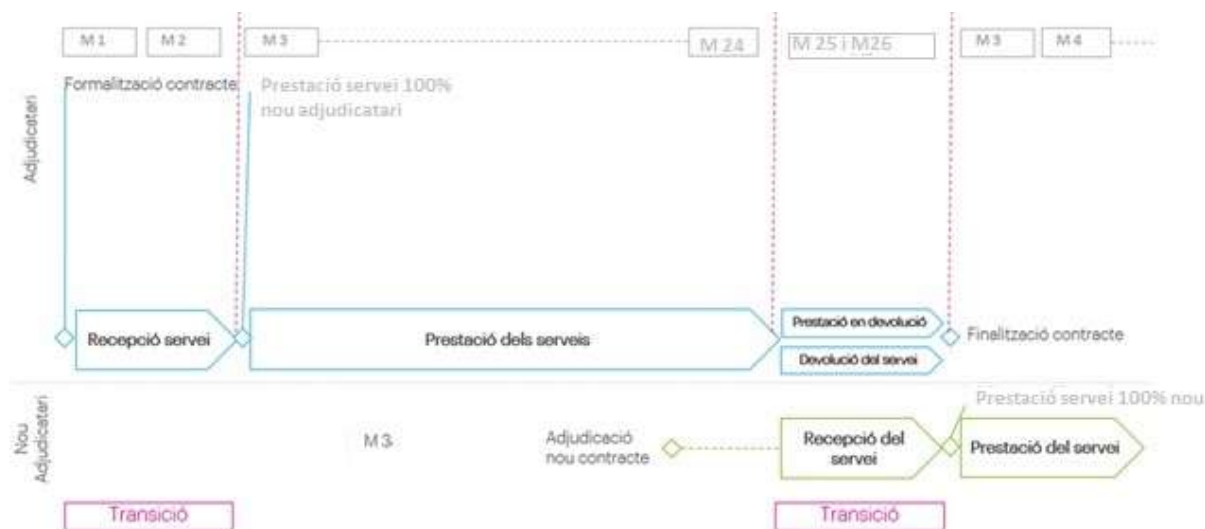


- Procediments Servei Actual Tutoria: Actuacions, visites, projectes, gestió de consultes, queixes, incidències i peticions.
- Funcions del Service Manager: Establiment gestió organitzativa servei territorial.
- Eines Gestió Servei: Connecta Tutoria, Manteniment Edificis, Reporting i Quadre de Comandament.
- Gestió servei: Implementació de la gestió operativa territorial, amb un 80% de les persones dedicades al servei.

Durant el **segon mes** el traspàs de coneixement està enfocat a:

- Servei Gestió centralitzada territori: Coneixement del territori a nivell de persones interlocutores, procediments de relació i actuació a : Casagran, Prevenció i Seguretat, IMEB, OAE's, Ecologia Urbana, Foment Ciutat i d'altres territorials dins Districtes.
- Servei Gestió descentralitzada de centres i Gestió Territorial: Coneixement del territori a nivell de persones interlocutores, procediments de relació i actuació a: Districtes i Drets Socials.
- Gestió del servei: Gestió operativa territorial amb el 100% dels recursos dedicats, implementació ANS's i implementació millores servei nou proveïdor.
- Eines Gestió Servei: Connecta Tutoria, Manteniment Edificis, Reporting i Quadre de Comandament assumit per nou proveïdor.

L'esquema de recepció/transició del servei es mostra en el gràfic adjunt:



La prestació del servei, a nivell de control d'indicadors de nivell de servei, s'iniciarà el tercer mes de vigència del contracte, si l'adjudicatari es un nou proveïdor, en cas contrari des del primer mes del nou contracte.

El servei es facturarà mensualment a mes vençut, coincidint amb el lliurament del report mensual (seguiment d'avenç mensual) descrit a l'apartat 3 – Seguiment del Servei/ Indicadors, amb excepció de la primera factura si el contracte no ha estat formalitzat el primer dia del mes del contracte. En aquest cas, el primer termini de facturació serà dels dies des de la formalització del contracte fins al final del mes en curs.

A la factura constarà l'import econòmic corresponent a la part proporcional com a resultat de dividir l'import d'adjudicació en les mensualitats d'execució de contracte de l'any en curs.

Aquesta facturació inclourà els serveis referents a tutoria, cortesia TIC i suport a la gestió dels sistemes d'informació.

5.4. PLA DE QUALITAT

L'IMI vol controlar la qualitat de la prestació del servei. A tal efecte, el licitador presentarà un Pla de Qualitat per tal de minimitzar els errors en el servei (assolir el màxim de casos resolts en primera instància), aportar propostes de millora, oferir la màxima fiabilitat en la prestació del servei i buscant obtenir dades per poder valorar el nivell de servei que es presta als usuaris. Posteriorment, en cas de resultar adjudicatari, executarà aquest Pla basant-se en la seva proposta i en els compromisos que hagués proposat.

D'altra banda, i per tal de mesurar la percepció dels usuaris en la qualitat del servei, l'adjudicatari restarà obligat a enquestar-los periòdicament de forma que s'obtingui resposta al grau de satisfacció que tenen sobre el servei.

Mètriques i Indicadors

Els licitadors hauran de presentar un model d'indicadors de compliment pel seguiment del servei d'execució que es licita, detallant els llistats objectius proposats, la periodicitat del càlcul i la font d'informació per obtenir-los. Aquests indicadors han de ser els necessaris per controlar l'execució dels seus treballs.

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

Es definiran indicadors, tant de rendiment, com d'eficiència per avaluar la gestió de l'adjudicatari:

1. Desviacions provocades per la no execució de les tasques àmbit del serveis definits en el contracte.
2. Desviacions sobre els llistats objectiu dels indicadors dels nivells de servei del contracte.



3. Desviacions sobre terminis en el lliurament de les eines necessàries per l'execució del contracte.
4. Defectes en la documentació presentada.
5. Deficient cobertura de baixes i/o d'altres faltes de personal de l'equip.
6. Rotació no prevista del personal de l'equip.
7. No cobertura davant baixes del personal de l'equip.
8. Millora de la percepció del servei.
9. Millora de la percepció de la transparència i comunicació per part del servei.
10. Compliment de les planificacions temporals en la participació dels projectes del servei.

Els esmentats indicadors es relacionen en l'Annex 3, del present plec; i es valorarà l'aportació d'indicadors no descrits en l'Annex 3; així com la millora en els llindars grau i les penalitzacions associades per l'incompliment del servei.

Les millores en els llindars grau, han de com a mínim reflectir un increment del 5% en cada grau (Llindar grau 1, llindar grau 2, llindar grau3 i llindar grau4) i la millora en les penalitzacions s'entendrà a partir d'un increment del 3% sobre el valor mínim reflectit en l'Annex 3.

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

5.4.1. CARACTERÍSTIQUES

Els indicadors tindran les següents característiques:

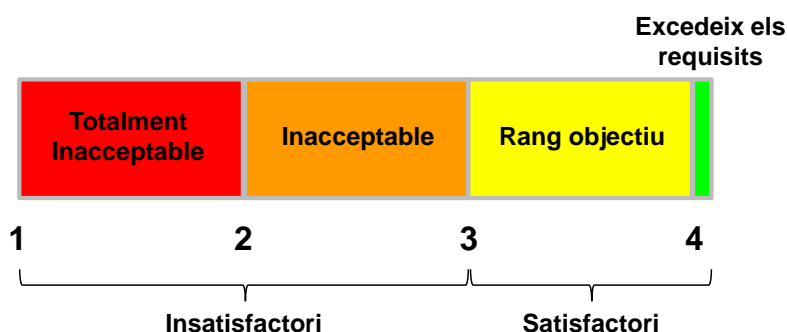
- Codi. Identificador únic de l'indicador
- Descripció. Descripció de l'indicador i el seu objectiu. S'inclouen les restriccions necessàries per dur a terme el càlcul del valor de l'indicador (per exemple restriccions horàries, tipificació dels incidents)
- Periodicitat. Freqüència d'actualització del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

5.4.2. Grau de l'indicador

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

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

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



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

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

5.4.3. Càlcul dels indicadors

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

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

	Llindar Grau 1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
Indicador de mesura	Valor 1	Valor 2	Valor 3	Valor 4



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

- Per valors de llindars creixents (valor Llindar Grau 1 < valor Llindar Grau 4)
 - Si el valor és inferior al llindar 1, el grau serà 1
 - Si el valor és igual o superior al llindar 4, el grau serà 4
 - En la resta de casos s'aplicarà la fórmula de càlcul del Grau
- Per valors de llindars decreixents (valor Llindar Grau 1 > valor Llindar Grau 4)
 - Si el valor és superior al llindar 1, el grau serà 1
 - Si el valor és igual o inferior al llindar 4, el grau serà 4
 - En la resta de casos s'aplicarà la fórmula de càlcul del Grau
- Fórmula de càlcul del Grau:
- $$\text{Grau} = \frac{(\text{Valor indicador} - \text{Valor llindar inferior})}{\text{Valor llindar superior} - \text{Valor llindar inferior}} + \text{Grau corresponent al llindar inferior}$$
- En aplicar la fórmula de càlcul del Grau, cal tenir en compte les següents consideracions:
 - Quan dos o més llindars prenen el mateix valor, el valor del “Grau corresponent al llindar inferior” correspon al del llindar coincident superior
 - Per exemple, quan el Llindar Grau 1 i el Llindar Grau 2 prenen el mateix valor, el “Grau corresponent al llindar inferior” correspon al del Llindar Grau 2, és a dir, pren valor 2
 - Quan el valor mesurat per un indicador (valor indicador) coincideix amb algun dels valors definits pels llindars (Valor 1, Valor 2, Valor 3), es prendrà com a “Valor llindar inferior” el valor corresponent al llindar coincident. Quan dos o més llindars prenen el mateix valor, es prendrà com a “Valor llindar inferior” el valor corresponent al llindar coincident superior.
 - Per exemple, suposant els següents valors de llindars: Llindar Grau 1 i el Llindar Grau 2 prenen el mateix valor, 20%, Llindar Grau 3 pren valor 75% i Llindar Grau 4 pren valor 95%; quan el valor mesurat pel l'indicador pren valor 20%, el “Valor llindar inferior” pren valor 20%, el “Valor llindar superior” pren valor 75% i el “Grau corresponent al llindar inferior” pren valor 2

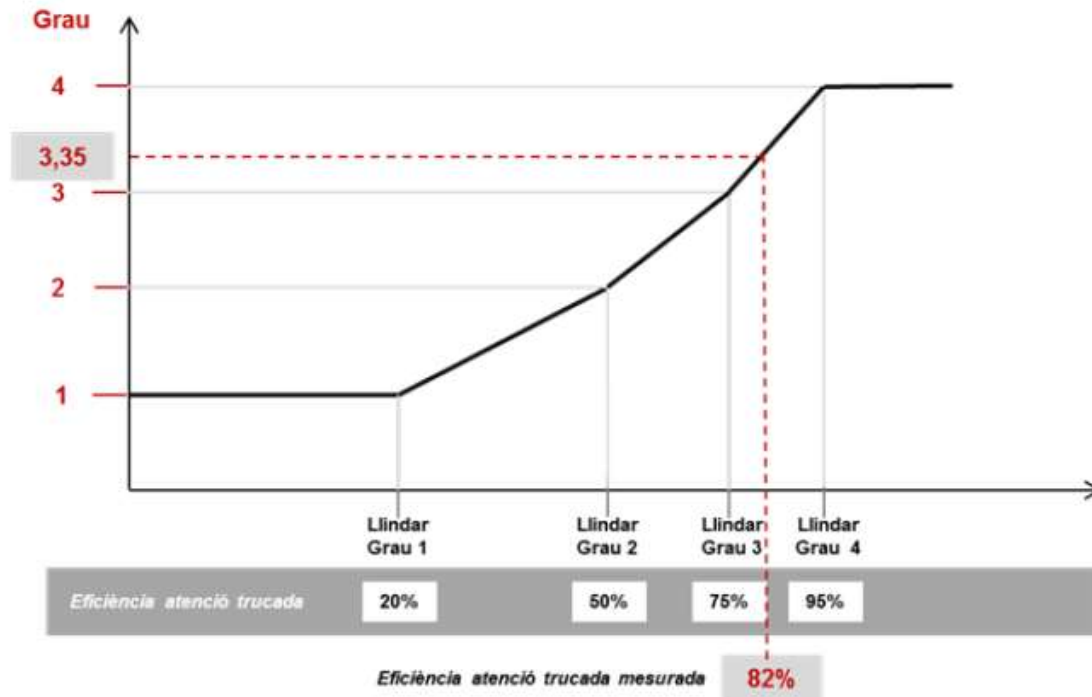
Exemple de càlcul:

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



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

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



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

5.4.4. Millora dels ANS

Al llarg de l'execució del servei, l'IMI pretén obtenir una millora del nivell de servei prestat per l'adjudicatari. Aquestes millores seran assolides com a conseqüència de la transformació del servei i de l'execució de les activitats de millora contínua del servei, aplicades per l'adjudicatari.

Aquestes millores seran objectivades, definides i consensuades com a evolucions en el temps dels valors dels llindars assignats.

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

- Abans de finals de 2018
 - Llíndar Grau 1: 30%
 - Llíndar Grau 2: 60%
 - Llíndar Grau 3: 85%
 - Llíndar Grau 4: 98%



● *Abans de finals de 2019*

- *Llindar Grau 1: 30%*
- *Llindar Grau 2: 60%*
- *Llindar Grau 3: 90%*
- *Llindar Grau 4: 98%*

5.4.5. Fonts d'informació

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

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

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

5.4.6. Modificació dels indicadors

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

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

5.4.7. Aplicació dels ANS

Els Acords de Nivell de Servei definits per a cada servei seran d'obligat compliment al llarg del contracte.

S'estableixen els següents condicionants:

- En l'etapa de Transferència del servei, no s'aplicaran els ANS definits a la fase de prestació actual
- A partir del segon mes, s'aplicaran els ANS establerts, tot i que es realitzarà una revisió de les mètriques i indicadors definits (incloent les característiques de pes i llindars), per tal d'adaptar-los a les necessitats del servei tot i incloent els indicadors que valorin l'eficiència, qualitat i seguretat del servei transformat. El resultat d'aquesta revisió, els ANS establerts i les revisions successives seran aplicables en la durada de l'adjudicació.

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

Per la interpretació dels valors dels indicadors descrits en l'Annex 3, s'adjunta la informació de glossari dels termes descrits:

Servei: És el servei objecte d'aquesta contractació, desglossat en tutor, cortesia TIC i suport a la gestió dels sistemes d'informació.

Visita: És la visita que realitza el servei, de manera regular, a les dependències, que estan en la seva àrea de treball no habitual. És a dir, no les seus de sector, districte i/o organisme autònom, on habitualment estan ubicats presencialment el personal.

Actuacions: És l'activitat realitzada pel servei, com a resultat d'una consulta, petició i/o incidència.

Matí: Horari laboral de 8:00 a 15:00 o superior.

Tarda: Horari laboral de 16:00 a 18:00 o superior.

Hores consulta: Volum d'hores computades per servei/persona, pel conjunt de consultes realitzades durant el període temporal a analitzar (com a mínim mensual).

Hores petició: Volum d'hores computades per servei/persona, pel conjunt de peticions gestionades durant el període temporal a analitzar (com a mínim mensual).

Hores incidència: Volum d'hores computades per servei/persona, pel conjunt d'incidències gestionades durant el període temporal a analitzar (com a mínim mensual).

Valoració del servei global: Mitjana de la valoració de totes les persones dedicades al servei global, de tutor, de cortesia TIC i de suport a la gestió dels sistemes d'informació.

Valoració del servei individual: Mitjana de valoració del servei individual de cada persona, assignada a un perfil del servei de tutor i/o suport a la gestió dels sistemes d'informació.

Valoració del servei individual cortesia TIC: Mitjana de valoració del servei individual de cada persona, assignada a un perfil del servei.

Volum de l'enquesta per servei: Número de persones independents, sobre les quals s'executa l'enquesta.

Coneixement del servei: % de persones de l'enquesta, que coneixen el servei de tutor, cortesia TIC i/o suport a la gestió dels sistemes d'informació.

Coneixement de la persona que executa el servei: % de persones de l'enquesta que coneixen qui és el seu tutor, persona de cortesia TIC i/o suport a la gestió dels sistemes d'informació.

% de resposta enquesta: % d'efectivitat en l'enquesta realitzada, a nivell de persones de l'Ajuntament de Barcelona.

Valoració de l'atenció rebuda global/individual: Mitjana de valoració de l'atenció rebuda per part del servei, sigui tutor, cortesia TIC i suport a la gestió dels sistemes d'informació de manera individual i totalitzada.

Valoració dels coneixements del servei: global/individual: Mitjana de valoració de la percepció de l'usuari, respecte l'atenció rebuda per part del servei, sigui tutor, cortesia TIC i suport a la gestió dels sistemes d'informació de manera individual i totalitzada.

Valoració de la motivació del servei global/individual: Mitjana de valoració de la motivació percebuda per l'usuari, respecte el servei, sigui tutor, cortesia TIC i suport a la gestió dels sistemes d'informació de manera individual i totalitzada.

Valoració de la qualitat i l'eficiència: global/individual: Mitjana de valoració de la percepció de l'usuari sobre la qualitat i l'eficiència, aportada per part del servei, sigui tutor, cortesia TIC i suport a la gestió dels sistemes d'informació de manera individual i totalitzada.

Valoració del temps de resposta inicial global/individual: Mitjana de valoració de la percepció de l'usuari, respecte al temps que s'inverteix en respondre, per part del servei, sigui tutor, cortesia TIC i suport a la gestió dels sistemes d'informació de manera individual i totalitzada.

Valoració del temps de solució final global/individual: Mitjana de valoració de la percepció de l'usuari, respecte al temps que s'inverteix en solucionar una demanda, per part del servei, sigui tutor, cortesia TIC i suport a la gestió dels sistemes d'informació de manera individual i totalitzada.

En referència, al Reporting dels indicadors, el licitador presentarà la seva proposta de millora sobre la seva realització, essent objecte de la valoració, en base als indicadors de l'Annex 3.

En referència, a les enquestes, el licitador presentarà la seva proposta de millora sobre la seva realització, essent objecte de la valoració de cadascun dels serveis, on com a mínim tindrà les següents característiques:

- a) Periodicitat mínima mensual.
- b) Mostra mínima del 10 % dels usuaris receptors del servei.
- c) Estratificació de la mostra per dependència, sector i tipologia d'usuari (com a mínim 3 categories) (veure Annex 4).
- d) Qüestionaris senzills i mètodes de captura de dades que no alterin el normal desenvolupament de les tasques als usuaris.

Segui quina sigui la proposta que faci l'adjudicatari, haurà d'obtenir l'acord de l'IMI abans d'endegar qualsevol enquesta, bàsicament sobre el contingut, el mètode i el col·lectiu a qui s'adreça.

L'adjudicatari té l'obligació de lliurar a l'IMI els documents originals de la presa de dades.

5.5. PLA DE RECEPCIÓ DEL SERVEI

Durant els dos primers mesos de vigència del contracte es farà la transferència de coneixement mitjançant sessions planificades entre l'IMI, l'adjudicatari actual i el nou adjudicatari.

La dedicació per part del nou adjudicatari a la presa de coneixements mitjançant les reunions, serà segons la definida en l'apartat 5.3 del present plec de prescripcions tècniques.

La prestació efectiva del servei començarà de manera gradual des del primer dia si l'adjudicatari es un proveïdor diferent a l'actual i si l'adjudicatari es el proveïdor actual de manera completa, des del primer dia de la formalització del nou contracte.

Els licitadors han de presentar aquest Pla de Recepció del Servei en el conjunt de documentació tècnica que es detalla a l'apartat 7 del present document, amb el detall suficient que permeti la valoració de la seva viabilitat en la planificació temporal, coherència, realisme de la recepció del servei i en el protocol de tasques.

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

5.6. PLA DE DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

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

- La durada d'execució del Pla no podrà ser superior a 2-3 mesos i es realitzarà durant els darrers mesos del contracte.
- El traspàs es realitzarà preferiblement dins de l'horari de prestació del servei a les oficines de l'IMI, sempre amb la prèvia autorització del Cap de Contracte designat per l'IMI com a responsable del servei o el referent de territori/gerència responsable de cada dependència.
- Cada servei a traspassar haurà de portar associada una documentació actualitzada ja que és obligació del contracte tal com es detalla en els punts precedents.

El traspàs s'estructurarà en dues línies bàsiques:

- Traspàs general i comú a tots els serveis de tutoria, cortesia TIC i suport a la gestió dels sistemes d'informació, incloent les visites als serveis interns de l'IMI necessaris per conèixer els procediments/processos/actors clau de la relació de les diferents àrees operatives de l'IMI (SAU, Oficina Tècnica Explotació, SMO, Backoffice DQIS, Taula de serveis, entre d'altres).
- Traspàs específic de cada persona del servei, segons el sector / dependències municipals dels quals es fa càrrec del servei, incloent les visites a les dependències municipals en què es presta el servei (persones clau en la relació formal i informal



per poder executar el servei). Aquestes visites es faran sempre de forma coordinada amb el referent de territori i/o referent de gerència.

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

1. Calendari complet de cadascuna de les accions proposades dins el Pla de Devolució.
2. Taula RECI, descrivint per cadascuna de les accions proposades, les persones responsables de la seva execució, l'objectiu de l'acció, el contingut resultant de l'execució de l'acció i la documentació associada.
3. Pels perfils que no pertanyen a l'Oficina Tècnica de Tutoria , es a dir, els assignats a cadascuna de les dependències de l'Ajuntament:
 - Descripció detallada de les seus /dependències objecte del suport del perfil (incloent nom, adreça i persona de contacte amb les seves dades identificatives)
 - Descripció detallada dels contactes útils (formals i informals) de cadascuna de les dependències (incloent nom de contacte, funció, seu i utilitat del contacte).
 - Descripció detallada de les funcions desenvolupades específiques i/o generals en el seu lloc de treball.
 - Documentació específica emprada per desenvolupar les seves funcions específiques en les dependències assignades.
 - Relació d'eines i manuals d'ús (específiques) associat.
 - Recomanacions específiques a tenir en compte per desenvolupar les tasques en les dependències assignades (gestió de persones, eines, procediments, processos a tenir en compte, horari, accessos, entre d'altres).

Pels perfils que pertanyen a l'Oficina Tècnica de Tutoria :

- Relació de procediments IMI, per la transmissió dels coneixements envers la Interlocució amb les diferents àrees operatives de servei IMI: SAU, oficina Tècnica d'Explotació, SMO (Oficina de servei), referents de servei, referents territorials, referents de sector, entre d'altres; bàsicament, qualsevol àrea operativa que sigui susceptible de donar servei finalista a l'Ajuntament.
- Relació dels procediments del Servei Actual Tutoria: Actuacions, visites, projectes, gestió de consultes, queixes, incidències i peticions.



- Descripció detallada de les funcions del Service Manager, i la seva implementació per la gestió organitzativa del servei territorial.
- Documentació detallada tècnica i funcional de les eines de gestió Servei: Connecta Tutoria, Manteniment Edificis, Reporting i Quadre de Comandament. Incloent manuals d'ús. Descripció detallada de l'estat de desplegament de cadascuna, incloent d'altres aportades/incloses per gestionar el servei per part del licitador.

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

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

6. PRESSUPOST DEL CONTRACTE

Aquest contracte tindrà un import total d'**2.410.327,13 €**, IVA inclòs, dels quals **1.992.005,89 €** corresponen al pressupost net i la resta de 418.321,24 € a l'IVA del 21%.

D'aquest import total d' **1.992.005,89 € (IVA exclòs)**, **65.937,00 € (IVA exclòs)** aniran amb càrrec al pressupost de l'any 2021, **971.703,14 € (IVA exclòs)** aniran amb càrrec al pressupost de l'any 2022 i **954.365,75 € (IVA exclòs)** aniran amb càrrec al pressupost de l'any 2023.

Els licitadors presentaran una oferta econòmica a tant alçat pel total del contracte (iva exclòs), detallant la partida corresponent a l'IVA i l'import total (iva inclòs).

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

Servei	Preu/dia/mes/any (iva exclòs)
Tutor sènior€/dia/ mes /any
Tutor júnior€/dia/ mes /any
Service Manager€/dia/ mes /any
Servei Suport a la gestió dels sistemes d'informació (rsi)€/dia/ mes /any
Tutor de Cortesia TIC€/dia/ mes /any

Aquests preus es tindran en compte per a realitzar el càlcul del preu en cas de dur-se a terme una modificació del contracte per les causes previstes i precises que es recullen al plec de clàusules administratives particulars.

D'altra banda, descriuran, segons esquema d'Annex 3, els indicadors/paràmetres addicionals, als exigits per l'IMI.

7. 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 (.pdf) i d'acord als requeriments tècnics exigits a la clàusula 9 del plec de clàusules administratives particulars.

El licitador pot adjuntar la informació complementària específica per la correcta interpretació de la gestió del servei, tot i això haurà de presentar uns continguts mínims i estar obligatòriament estructurada de la forma següent:

Es presentarà en un sobre electrònic, el **sobre electrònic B**, on s'inclourà la documentació que haurà de ser valorada segons els criteris de judici de valor assenyalats en el plec de clàusules administratives particulars. S'ha d'incorporar una relació en full independent dels documents que conté ordenats numèricament, ja que aquest ha de respondre a les explicacions i compromisos sobre tots i cadascun dels criteris de valoració subjectius definits.

En el sobre electrònic B, s'incorporarà la següent documentació:

- **Resum executiu**

Resum per a la direcció dels continguts més significatius de la proposta del projecte, destacant-ne els recursos que es posaran a disposició del contracte.

Màxim 15 pàgines.

- **Proposta organitzativa i de model de treball en la realització de les tasques de coordinació, suport tècnic i reporting**

Descripció a nivell genèric de la proposta de gestió del servei, del desplegament a nivell territorial, de la implementació dels comitès de gestió, del seguiment de les tasques en el territori i de l'automatització de les funcions segons requeriments apartat 2 i 3 del plec, detallant taules RECI's, processos i/o plantilles de treball.



Inclou la descripció explícita de les eines requerides (Millora de l'eina de reporting i seguiment incloent la integració amb la gestió de contactes/edificis, eina de quadre de comandament, eina de gestió, connecta tutoria i integracions per visió per servei), especificant la proposta en detall (disseny, pantalles, navegabilitat, funcionalitat, integració) i el grau de compliment de les característiques demanades en l'apartat 2.2.1 d'aquest plec i les millores que aporti.

S'ha d'incloure a nivell de detall la proposta de gestió del canvi sobre el pla de desplegament de l'eina Connecta Tutoria i les seves integracions, a tot l'Ajuntament de Barcelona, incloent tasques/recursos i les funcions a executar: formació, comunicació i suport presencial.

Dins la proposta d'OTT es valorarà la proposta de model de gestió, incloent incloent la organització de recursos, tasques, procediments i proposta d'integració amb el servei territorial (tutors, rsi, cortesia) que permetin una millor cobertura de les corones proposades (primària, secundària i terciària).

També s'ha d'incloure el sistema proposat per a la incorporació, explotació i anàlisi de les dades. A nivell de detall, haurà d'incorporar la seva proposta, de mecanisme de validació del reporting de Mètriques i Indicadors dels serveis realitzats, amb especial detall sobre l'enfocament de la gestió, reporting, i seguiment de les penalitzacions associades als incompliments emmarcats en el mapa d'indicadors, que han de complir com a mínim allò establert a l'apartat 5.4 d'aquest plec.

Màxim 25 pàgines.

- **Proposta de Pla de Qualitat** dels serveis realitzats, amb especial detall sobre l'enfocament de la proactivitat, minimització d'errors i fiabilitat en la prestació del servei i també les millores sobre l'enquesta a usuaris, especialment el pla, els continguts o qüestionaris, la periodicitat, el mètode, la mostra i el grau de fiabilitat, aspectes que han de complir com a mínim allò establert a l'apartat 5.4 d'aquest plec.

Incloent la proposta d'indicadors addicionals, i la seva adequació amb les necessitats de mesura d'eficiència i eficàcia del servei, en base als específics establerts per part de l'Annex 3 del plec de prescripcions tècniques.

Màxim 10 pàgines.

- **Proposta de Pla de Devolució**, amb especial detall sobre l'enfocament de la calendarització de les accions, les taules RECI incorporant les accions i tot el detall de



les mateixes, els rols afectats, l'objectiu de cadascuna de les accions, la documentació associada, aspectes que han de complir com a mínim allò establert a l'apartat 5.6 d'aquest plec.

Màxim 6 pàgines.

- **Proposta de Pla de Recepció**, amb especial detall sobre l'enfocament de la calendarització de les accions, les taules RECI incorporant les accions i tot el detall de les mateixes, els rols afectats, l'objectiu de cadascuna de les accions, la documentació associada, aspectes que han de complir com a mínim allò establert a l'apartat 5.5 d'aquest plec.

Màxim 4 pàgines.

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

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

8. CONDICIONS GENERALS D'EXECUCIÓ

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

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

L'IMI, com a Organisme Autònom de caràcter administratiu de l'Administració Local depenent de l'Ajuntament de Barcelona, es troba subjecte al Principi de Legalitat i posa especial èmfasi en el compliment de les obligacions legals que es deriven de la Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i Garantia de Drets Digitals, de la Llei 39/2015 en tot allò que fa referència a l'accés dels ciutadans als serveis públics, així com de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.

Pel què fa als aspectes propis de seguretat quan per l'objecte del contracte sigui d'aplicació, es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 3/2010 de 8 de gener pel qual 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 què fa referència a la protecció de dades de caràcter personal.



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

8.2. RESPONSABLE DE SEGURETAT

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

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

8.3. CLÀUSULA DE PROPIETAT INTEL·LECTUAL

L'accés a informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de l'Ajuntament de Barcelona, necessaris per al desenvolupament del producte o servei contractat no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa ni el seu ús sense autorització expressa.

8.4. CONFIDENCIALITAT

L'adjudicatari s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per l'Ajuntament.

L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pugués conèixer com a conseqüència de la participació en la present licitació,

o, amb ocasió del compliment del contracte, especialment els de caràcter personal, que no podran copiar o utilitzar com a finalitat diferent a les que la informació te designada.

Quan l'objecte del contracte sigui la construcció i/o el manteniment de Sistemes d'Informació i/o Infraestructures Tecnològiques, el deure de secret inclou els components tecnològics i mesures de seguretat tècniques implantades en els mateixos.

L'adjudicatari serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

Un cop finalitzat el present contracte, l'adjudicatari es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per l'Ajuntament, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

8.5. AUDITORIA

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

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

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

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

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

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

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

8.6. GESTIÓ D'INCIDENTS

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



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

8.7. DIMENSIONAMENT/GESTIÓ DE CAPACITATS

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

8.8. ACCÉS A LA INFORMACIÓ

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

8.9. ANÀLISIS FORENSES

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

8.10. CONTROL D'ACCÉS

8.10.1. Accés local

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

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

8.10.2. Accés remot

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

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

8.11. GESTIÓ DEL PERSONAL

8.11.1. Deures i obligacions del personal

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

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

El Cap del Servei de l'empresa adjudicatària, abans de l'inici de la prestació del servei objecte del contracte, haurà de notificar al seu personal qualsevol obligació a la que l'empresa estigui sotmesa per contracte i formar al seu personal en la política i instruccions de l'Ajuntament que els sigui d'aplicació.

El Cap del Servei haurà d'informar a tothom que presti serveis dins del marc del contracte, dels deures i responsabilitats del seu lloc de treball en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal, especificant les mesures disciplinàries al fet que pertoqui i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Ajuntament.

El Cap del Servei 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 del Servei de l'Ajuntament, abans de ser donats els permisos per accedir als Sistemes d'Informació de l'Ajuntament o bé abans de ser facilitada la informació per al correcte compliment del servei contractat, i restarà en poder de l'empresa adjudicatària que haurà de presentar-los quan siguin requerits per l'Ajuntament.

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

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir disponible en tot moment la informació o treballs resultants de l'objecte del contracte, amb la finalitat de comprovar el compliment de les mesures i controls previstos en aquest apartat.

8.11.2. Formació i conscienciació

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



- Instrucció sobre l'ús dels sistemes i tecnologies de la informació i comunicació per part del personal al servei de l'Ajuntament de Barcelona.
- Normativa de seguretat relativa al bon ús dels sistemes.
- Normativa d'identificació i comunicació d'incidents, activitats o comportaments sospitosos que hagin de ser reportats per al seu tractament per personal especialitzat.

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

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

8.12. CLÀUSULA DE COMUNICACIONS EXTERNES

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

La connexió és realitzarà seguint els protocols de seguretat per a les comunicacions externes establerts per l'Administració Municipal.

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

8.13. PROTECCIÓ DEL LLOC DE TREBALL

8.13.1. Lloc de treball buit

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

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

8.13.2. Bloqueig del lloc de treball

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

8.13.3. Protecció d'equips

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

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

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

Adicionalment, els equips hauran de disposar:

- Solució antivirus actualitzada a la última versió i configurada per a que realitzi anàlisis regulars de l'equip.
- Política d'actualització que instal·li els últims pegats de seguretat en un temps raonable, prioritzant aquelles actualitzacions crítiques.
- *Firewall* habilitat restringint el tràfic entrant a l'equip al mínim necessari.

8.13.4. Medis alternatius

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

8.14. PROTECCIÓ DELS SUPORTS INFORMÀTICS

En cas de que s'hagi habilitat l'ús de suports informàtics, l'adjudicatari haurà de gestionar els suports informàtics amb informació de l'Ajuntament de Barcelona seguint les següents pautes.

8.14.1. Etiquetat

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

8.14.2. Criptografia

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

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

8.14.3. Transport

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

8.14.4. Esborrat i destrucció

L'adjudicatari haurà de seguir els estàndards i normes de l'IMI respecte a l'esborrat i destrucció de suports d'informació. S'aplicarà a tot tipus d'equips susceptibles d'emmagatzemar informació, incloent mitjans electrònics i no electrònics. Els suports que hagin de ser reutilitzats per a una altra informació o alliberats a una altra organització hauran de ser objecte d'un esborrat segur del seu contingut. S'hauran de destruir de forma segura els suports en cas de que la naturalesa del suport no permeti un esborrat segur o quan així ho requereixi el procediment associat al tipus d'informació continguda, fent us dels productes certificats per l'IMI.

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

8.15. PROTECCIÓ DE LA INFORMACIÓ

8.15.1. Protecció del correu electrònic

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

- La informació distribuïda per mitjà de correu electrònic, es protegirà, tant en el cos dels missatges, com en els annexos.
- Es protegirà la informació d'encaminament de missatges i establiment de connexions.
- No es permetrà la redirecció a dominis de correus públics fora del correu corporatiu de l'adjudicatari.



- Es protegirà a l'organització enfront de problemes que es materialitzen per mitjà del correu electrònic, en concret:
 - Correu no sol·licitat (*spam*)
 - Programes nocius, constituïts per virus, cucs, troians, espies, o uns altres de naturalesa anàloga
 - Codi mòbil de tipus *applet*.

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

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

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

8.16. PROTECCIÓ DE LES INSTAL·LACIONS

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

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

8.17. GESTIÓ D'EXCEPCIONS

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



9. INFORMACIÓ ADDICIONAL I/O ACLARIMENTS

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

En l'assumpte del correu indicar:

*Contracte Servei de Tutoria, Cortesia TIC i Suport a la gestió dels sistemes d'informació:
[Número d'expedient del contracte]*

En cas de no obtenir resposta, contactar amb el telèfon 93 291 81 00

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

La sessió informativa presencial, on es dona resposta a totes les consultes recepcionades per correu electrònic, podrà resultar anul·lada, amb motiu de les mesures organitzatives que se n'adoptin a causa de la COVID-19, determinades pel Comitè de Seguiment de l'Ajuntament de Barcelona en coordinació amb l'Agència de Salut Pública de Barcelona.

En cas que es pugui convocar aquesta sessió informativa, aquesta sessió es celebrarà a partir dels 5 dies hàbils posteriors al dia següent de la data de publicació de l'anunci de licitació a la plataforma de serveis de contractació pública de la Generalitat de Catalunya. El lloc, el dia i l'hora d'aquesta sessió es publicarà a l'anunci de licitació en el perfil del contractant (www.bcn.cat/perfildecontractant).

Els licitadors hauran d'enviar els dubtes a ser tractats a la sessió informativa, amb una antelació mínima de dos dies hàbils.

Aquest plec de prescripcions tècniques ha estat emès en data 12 de març de 2021 pel Sr. David Hernáiz Alzamora, tècnic responsable del contracte, adscrit a la Direcció de Qualitat i Seguretat de l'IMI, amb el vistiplau de,

Anna Bastida i Vilà

Directora de Qualitat i Seguretat de l'IMI



ANNEX 1. MANUAL EINA DE REPORTING SERVEI TUTORIA

(Veure document adjunt)

ANNEX 2. DEPENDÈNCIES DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA

(Veure document adjunt)

ANNEX 3. INDICADORS DE SERVEI DE TUTORIA, RSI, CORTESIA TIC DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA

(Veure document adjunt)

ANNEX 4. TIPOLOGIA D'USUARIS

S'han definit 9 perfilats d'usuaris:

PU01 - Es caracteritza per tenir un alt grau de representativitat. A més, requereix d'un grau de servei molt elevat i de mobilitat total.

PU02 - Es caracteritza per realitzar funcions de comandament amb un alt grau de mobilitat i disponibilitat i ocasionalment amb un grau d'especialització alt. L'actualització vindrà donada per la relació amb persones amb representativitat; o pel tractament de dades crítiques.

PU03 - Es caracteritza per un grau de mobilitat mig i disponibilitat elevada. Pot requerir eines específiques de programari/maquinari i treballa dins i fora de l'oficina. L'actualització s'aplicarà per funcions vinculades a l'exterior, per tractament de dades crítiques o per l'ús de programari especialitzat.

PU04.1 - Aquest perfil correspon a usuaris pertanyents a cossos específics de seguretat, que utilitzen un maquinari específic per realitzar les seves funcions. Usuaris amb un alt grau de mobilitat (nòmades)

PU04.2 - Aquest perfil correspon a usuaris pertanyents a cossos específics de seguretat, que utilitzen un maquinari específic per realitzar les seves funcions. Usuaris amb un baix grau de mobilitat (sedentaris).

PU05 - L'usuari no requereix de mobilitat perquè treballa a l'oficina, i el seu grau de disponibilitat és baix. Es contempla l'actualització per mobilitat, disponibilitat, accés a programari específic i relació amb persones amb representativitat.

PU06 - Es caracteritza per no necessitar de serveis TIC per realitzar les seves funcions de manera habitual. No requereix de mobilitat ni disponibilitat, excepte en casos puntuals.

PU07.1 - Correspon al perfil de personal extern que presta els seus serveis a l'Ajuntament. Usuari extern que presta els seus serveis a les dependències de l'IMI o seus de l'Ajuntament (p.ex. OACs).

PU07.2 - Correspon al perfil de personal extern que presta els seus serveis a l'Ajuntament. Usuari extern que accedeix a les instal·lacions de l'IMI de manera puntual i a qui es presten serveis de cortesia (p.ex. WiFi corporativa).

Per la seva definició d'aquests perfilats s'ha utilitzat un grup de 9 indicadors:

Indicadors,

Representativitat - indica el grau d' exposició pública del perfil, associat a alts càrrecs amb un alt grau d'influència.

Disponibilitat - indica la mesura en què l'usuari ha d'estar disponible i per tant, implica el grau d'assegurament de la continuïtat dels seus serveis.

Mobilitat - descriu la necessitat de desplaçament del perfil, tant per territori local, nacional com internacional. Impacta en el dispositiu mòbil associat.

Especialització - indica el grau d'especialització de les funcions de l'usuari. Implica l'ús de dispositius específics o l'accés a aplicacions específiques.

Privacitat i Seguretat - correspon al grau de confidencialitat de les dades que manega i al seu impacte enfront pèrdues de dispositius, atacs a dades confidencials i el seu ús.

Nivell de Suport - indica el grau d'atenció a l'usuari requerit pel perfil per part del SAU.

Accés a Aplicacions - descriu l'ús que se'n fa de les aplicacions corporatives o d'aquelles específiques necessàries per realitzar les seves funcions.

Col·laboració -correspon al grau d'utilització de les eines col·laboratives d'acord a les necessitats de comunicació amb entitats/àrees o altres usuaris interns o externs.

Comunicacions Unificades - descriu els serveis associats al perfil corresponent a comunicacions unificades.