Ajuntament de Barcelona
Institut Municipal d'Informàtica
Direcció de Qualitat i Seguretat

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE L'OFICINA DE GESTIÓ DE SERVEIS TIC (SMO) PER A L'INSTITUT MUNICIPAL D'INFORMÀTICA DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ.....6
1.1. ANTECEDENTS 6
1.2. SITUACIÓ ACTUAL 6
2. OBJECTE.....7
3. ABAST DELS SERVEIS.....7
3.1. SERVEIS DE SUPORT AL PROCÉS DE GESTIÓ DE LA DISPONIBILITAT I SUPORT A L'EINA NIMBUS 8
3.1.1. CHECKLIST DIARI 9
3.1.2. RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES DEL SERVEI GESTIÓ DE LA DISPONIBILITAT 9
3.1.3. PETICIONS DEL SERVEI GESTIÓ DE LA DISPONIBILITAT 10
3.1.4. GESTIÓ DE LA INFRAESTRUCTURA. 12
3.1.5. INTEGRACIONS. 13
3.1.6. GESTIÓ DE LA CAPACITAT. 13
3.1.7. DOCUMENTACIÓ. 14
3.1.8. SEGUIMENT DEL PROCÉS. 14
3.1.9. DEPURACIÓ DE DADES. 14
3.2. SERVEIS DE SUPORT AL PROCÉS DE GESTIÓ DE CANVIS 15
3.2.1. CHECKLIST DIARI 16
3.2.2. PETICIONS DEL SERVEI GESTIÓ DE CANVIS 16
3.2.3. TASQUES OPERATIVES BÀSIQUES. 18
3.2.4. DOCUMENTACIÓ. 19
3.2.5. SEGUIMENT DEL PROCÉS. 19
3.2.6. PLA DE COMUNICACIÓ. 20
3.3. SERVEIS DE SUPORT AL PROCÉS DE GESTIÓ D'ACTIUS I DE LA CONFIGURACIÓ 20
3.3.1. CHECKLIST DIARI 20
3.3.2. RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES DEL SERVEI GESTIÓ D'ACTIUS I DE LA CONFIGURACIÓ 20
3.3.3. PETICIONS DEL SERVEI GESTIÓ D'ACTIUS I DE LA CONFIGURACIÓ 21
3.3.4. DOCUMENTACIÓ. 22
3.3.5. SEGUIMENT DEL PROCÉS. 22
3.4. SERVEIS DE SUPORT AL PROCÉS DE GESTIÓ DEL PORTFOLI DE SERVEIS 22
3.4.1. PETICIONS DEL SERVEI GESTIÓ DEL PORTFOLI DE SERVEIS 23
3.4.2. DOCUMENTACIÓ. 24
3.4.3. SEGUIMENT DEL PROCÉS. 24

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

3.4.4. AUDITORIES DE LA INFORMACIÓ. 25
3.4.5. PLA DE COMUNICACIÓ. 25
3.5. GESTIÓ DE NIVELLS DE SERVEI 25
3.5.1. DEPURACIÓ DE DADES 25
3.5.2. RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES DE GESTIÓ DE NIVELLS DE SERVEI 26
3.5.3. PETICIONS DEL SERVEI GESTIÓ DE NIVELLS DE SERVEI 27
3.6. SERVEIS DE SUPORT AL PROCÉS D'AVALUACIÓ DE CANVIS 27
3.6.1. PETICIONS DEL SERVEI D'AVALUACIÓ DE CANVIS 28
3.6.2. DOCUMENTACIÓ. 28
3.6.3. SEGUIMENT DEL PROCÉS. 28
3.6.4. DOCUMENTACIÓ. 29
3.6.5. SEGUIMENT DEL PROCÉS. 29
3.7. SERVEIS DE SUPORT AL PROCÉS DE GESTIÓ DE PETICIONS 30
3.7.1. PETICIONS DEL SERVEI GESTIÓ DE PETICIONS 30
3.7.2. DOCUMENTACIÓ. 31
3.7.3. SEGUIMENT DEL PROCÉS. 31
3.7.4. AUDITORIES DE LA INFORMACIÓ. 32
3.7.5. PLA DE COMUNICACIÓ. 32
3.8. SERVEIS DE SUPORT AL PROCÉS DE MILLORA CONTINUA 32
3.8.1. GESTIÓ DE PETICIONS DE MILLORA 33
3.8.2. DOCUMENTACIÓ. 33
3.8.3. SEGUIMENT DEL PROCÉS. 33
3.8.4. PLA DE COMUNICACIÓ. 34
3.9. SERVEIS DE SUPORT AL PROCÉS DE GESTIÓ D'INCIDÈNCIES 34
3.9.1. SEGUIMENT DEL PROCÉS. 34
3.10. SERVEIS DE SUPORT AL PROCÉS DE GESTIÓ D'INFORMES TI 35
3.10.1. SEGUIMENT DEL PROCÉS. 35
3.11. TASQUES BÀSIQUES DELS SERVEIS DE SUPORT GLOBALS 36
3.12. ALTRES REQUISITS 36
4. FASES DEL SERVEI ***39***
5. MODEL DE TRANSICIÓ ***40***
6. ORGANITZACIÓ ***40***
6.1. COMITÈ DE SEGUIMENT 40

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

6.2. COMITÈ DE DIRECCIÓ 41
7. RECURSOS HUMANS 41
7.1. FUNCIONS PER PERFIL 41
7.2. CARACTERÍSTIQUES PROFESSIONALS 43
8. CONDICIONS D'EXECUCIÓ 44
8.1. LLOC DE PRESTACIÓ DEL CONTRACTE 44
8.2. DURADA DEL CONTRACTE 45
8.3. FACTURACIÓ 45
8.4. GARANTIA 46
8.5. QUALITAT DEL SERVEI I TREBALLS REALITZATS 47
9. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI 47
9.1. DESCRIPCIÓ DE L'ANS 48
10. PRESSUPOST DEL CONTRACTE 49
11. PROPOSTA TÈCNICA 49
12. CLÀUSULES GENERALS DE SEGURETAT 51
12.1. SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ, PROTECCIÓ DE DADES I COMPLIMENT NORMATIU 51
12.2. RESPONSABLE DE SEGURETAT 51
12.3. GESTIÓ D'IDENTITATS, AUTENTICACIÓ D'USUARIS 52
12.4. INVENTARI D'ACTIUS 52
12.5. CONFIGURACIÓ DE SEGURETAT 52
12.6. MANTENIMENT 53
12.7. XIFRATGE DE DADES 53
12.8. CERTIFICATS 54
12.9. ANTIMALWARE 54
12.10. CÒPIES DE SEGURETAT 54
13. ANNEX 1: INFORMACIÓ ADDICIONAL / ACLARIMENTS 56
14. ANNEX 2: DOCUMENT "NIVELL DE SERVEI COMPROMÈS PER LA IMPLANTACIÓ D'APLICACIONS" 57
15. ANNEX 3: DETALL TASQUES PETICIONS CANVI 61
15.1. RFC COMPLEXA 61
15.2. RFC NORMAL 62
15.3. RFC URGENT 63

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

15.4. RFC ESTÀNDARD (ANUAL) 63
15.5. ATURADES SENSE CANVI 64
15.6. ATURADES EXTERNES ESTÀNDARD 64
15.7. DESPLEGAMENTS NORMALS 65
15.8. DESPLEGAMENTS URGENTS 67
15.9. DESPLEGAMENT DE PAQUETS 67
15.10. DESINSTAL·LACIÓ D'APLICACIONS 68

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

1. INTRODUCCIÓ

L'Institut Municipal d'Informàtica (en endavant IMI), com a organisme responsable de la gestió i prestació dels serveis TIC que ofereix a l'Ajuntament de Barcelona i la seva ciutadania, necessita mesurar I millorar constantment els seus processos interns així com les plataformes tecnològiques que els suporten. En els darrers anys, l'IMI, a través de la seva Oficina de Gestió de Serveis (endavant SMO), ha estat centrant els seus esforços en consolidar aquests processos de gestió de serveis TIC millorant la seva eficàcia i eficiència, amb l'objectiu de fomentar la qualitat en la prestació dels mateixos.

En els models de gestió de serveis TIC, la funció de la SMO és clau per definir, formalitzar i tutelar els diferents processos que intervenen en la gestió de serveis TI. De la mateixa manera, per al bon funcionament de la SMO, és fonamental l'ús de sistemes i eines de gestió que facilitin les tasques i les relacions entre els processos que la integren. Aquests sistemes de Planificació de Recursos Empresarials o ERP pretenen integrar totes les dades i processos d'una organització en un sistema unificat.

El repte consisteix en impulsar els plans de millora dels serveis, mesurant la seva disponibilitat, establint els objectius i les accions de millora, la seva priorització i planificació.

1.1. ANTECEDENTS

És funció principal d'una oficina de gestió de serveis facilitar a tota la organització els processos i eines per a poder realitzar la gestió dels serveis de forma eficient i eficaç passant de la gestió de la tecnologia a la gestió dels serveis TI alineats als serveis de negoci. L'IMI gestiona els serveis TIC d'acord a ITIL, un conjunt de bones pràctiques recomanades per a l'entrega de serveis TIC d'alta qualitat.

Amb la creixent complexitat dels serveis TI dels darrers 10 anys, l'IMI va considerar necessari dotar-se d'una oficina de Gestió de Serveis TIC per reforçar la gestió operativa dels processos de gestió de serveis TIC i assegurar la qualitat de la informació dels mateixos.

El primer contracte d'aquesta oficina es va fer l'any 2017. Un cop finalitzat el mateix, pròrroga inclosa, l'IMI ha estat donant la mateixa cobertura amb contractes menors i oberts simplificats per manca de recursos adients dedicats a renovar el contracte inicial, conceptualitzant-lo de nou per adaptar-lo als canvis i a les noves necessitats del context en què es troba l'IMI.

1.2. SITUACIÓ ACTUAL

És per això que el present contracte de 6 mesos és una continuació dels serveis que fins ara hem disposat, sense grans canvis en el seu abast. Està prevista la licitació dels serveis renovats per a finals del 2023, a través d'un contracte obert harmonitzat.

En concret, l'objecte d'aquesta licitació és la contractació dels serveis informàtics pel suport dels processos següents:

- Gestió de canvis.
- Gestió d'actius i de la Configuració.
- Gestió del portfoli de Serveis.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

- Gestió de Nivells de Servei.
- Millora continua dels serveis.
- Gestió de la disponibilitat.
- Gestió de Peticions.
- Gestió d'Incidències.
- Gestió d'Informes TI.
- Avaluació de canvis.

Pel que fa a les eines implementades i que són responsabilitat de la SMO són les següents:

- **EasyVista**: Eina ERP corporativa on es gestionen tots els processos ITIL, la Gestió d'actius i Serveis TI, entre d'altres, els catàlegs de serveis i d'aplicacions, així com les peticions de servei.

- **SLM/INDI (SLM Solutions)**: Eina que permet la monitorització d'indicadors de negoci de TI.

- **NIMBUS**: Eina de monitoratge dels nivells de servei (SLM) que proporciona unes capacitats de monitorització escalable, fiable i flexible per tal de gestionar els recursos crítics.

- **SIA**: Aplicació intranet de workflow de Gestió de Canvis de versions d'aplicacions desenvolupades per l'IMI i repositori de versions per a la major part d'entorns.

- **GCIMI**: Eina desenvolupada a l'IMI per gestió del canvi.

Aquestes eines són les que es fan servir en el moment de redacció d'aquest plec, però està previst que algunes d'elles puguin ser substituïdes en el transcurs d'aquesta licitació. L'IMI serà el responsable d'aquest canvi, no obstant, correspon a l' adjudicatari d'aquest contracte fer les accions necessàries de formació i capacitació dels tècnics posats a disposició del contracte vers les noves eines que es puguin implementar de forma que el servei no es vegi afectat.

2. OBJECTE

L'objecte d'aquesta licitació és la contractació dels serveis informàtics pel suport dels processos indicats a l'apartat anterior, amb especial èmfasi en la qualitat de la informació disponible a les referides eines i també l'administració de l'eina de gestió de serveis Nimbus que inclou la gestió, evolució, suport i administració tècnica d'aquest producte.

3. ABAST DELS SERVEIS

Els serveis objecte del present contracte s'articulen en tres grups diferenciats:

- Serveis de suport als processos i qualitat de la informació relacionada sobre els que es fan accions operatives i han de configurar les eines de gestió associades:

1) Gestió de la disponibilitat i suport a l'eina NIMBUS.

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

- Serveis de suport als processos i qualitat de la informació relacionada sobre els que es fan accions operatives:

2) Gestió de canvis.
3) Gestió d'actius i de la Configuració.
4) Gestió del portfoli de Serveis.
5) Gestió de Nivells de Servei.
6) Avaluació de canvis.
7) Gestió de Peticions.
8) Millora continua dels serveis.

- Servei de suport als processos i qualitat de la informació relacionada sobre els que només es fa seguiment de la seva implantació:

9) Gestió d'Incidències.
10) Gestió d'Informes TI.

L'adjudicatari serà responsable de:

- La direcció global extrem a extrem de les tasques del contracte.
- La interlocució amb la direcció del servei de l'IMI.
- La coordinació dels diferents actors que intervenen al contracte.
- La supervisió i seguiment de les tasques detallades en aquest plec.

També serà responsable de dotar el contracte amb els recursos necessaris, tant humans com materials, que permetin el correcte desenvolupament d'aquestes tasques assegurant en tot moment que disposin dels coneixements i habilitats necessàries per realitzar les tasques encomanades.

En els següents apartats es detallen les condicions de prestació per a cadascun dels serveis que formen part de l'abast del contracte.

3.1. SERVEIS DE SUPORT AL PROCÉS DE GESTIÓ DE LA DISPONIBILITAT I SUPORT A L'EINA NIMBUS

Amb el procés de Gestió de la disponibilitat l'IMI obté dades de disponibilitat i rendiment dels diferents serveis TIC de l'Ajuntament de Barcelona. Amb aquestes dades s'elaboren els informes i els mecanismes de control pertinents per tal d'exercir la fiscalització sobre els serveis TIC de l'Ajuntament de Barcelona i els proveïdors externs que ens ofereixen el servei de manteniment i allotjament d'aquests serveis.

Nimbus acompleix amb la funció de monitorització del procés de Gestió de la Disponibilitat i alhora proveeix les dades principals pel procés de gestió de Nivells de servei. Aquestes dades es

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

traslladen als responsables dels serveis finalistes i/o als clients per tal que puguin fer un seguiment precís i gestionar amb dades objectiva els serveis dels que en són responsables.

L'obtenció de les dades i les alertes es fa a través d'un software (robot) que s'instal·la sobre estacions de treball distribuïdes en diferents entorns segons el tipus d'aplicació del què volen garantir el funcionament.

El servei de suport al procés de Gestió de la disponibilitat s'encarrega de fer les tasques en els àmbits d'operació, explotació, administració, manteniment, auditoria i integració de la solució que l'IMI defineix com a eina principal, amb altres d'auxiliars, per tal de dur a terme l'acompliment del l'objectiu indicat anteriorment.

Com a eina principal per a la Gestió de la disponibilitat, en aquests moments l'IMI fa servir el producte Nimbus, encara que té la potestat d' iniciar un projecte per canviar d'eina en qualsevol moment sent responsabilitat de l'adjudicatari realitzar la formació interna als tècnics assignats al servei per poder assolir les tasques demanades amb plena satisfacció amb la nova eina implantada.

Aquest servei inclou les següents tasques:

3.1.1. Checklist diari

Seran objecte d'aquesta tasca la comprovació de l'estat de salut i maniobres de reinici si s'escau dels diferents elements de la plataforma: robots, nodes, components, servidors, tests, SLA's i les bases de dades on resideixen les dades.

El resultat d'aquesta activitat s'emmagatzemarà a un directori de la xarxa i s'enviarà per correu electrònic al referent de l'IMI del servei abans de les 8:00 amb el informe d'Inici de dia general del servei.

3.1.2. Resolució d'incidències del servei Gestió de la disponibilitat

Seran objecte d'aquesta tasca:

- L'obertura, resolució i tancament d'incidències pròpies de l'àmbit.
- El seguiment d'incidències externes: obertes i/o assignades a altres grups i que tenen relació directa amb la plataforma.
- L'obertura i seguiment d'incidències amb proveïdors externs per tal de solucionar afectacions de les eines pròpies del servei.

Tota la gestió s'ha de fer d'acord amb els protocols, les eines corporatives i seguint els circuits i procediments establerts per l'IMI. La tasca de resolució d'incidències del servei Gestió de disponibilitat es considera complert quan la incidència hagi completat el seu cicle de vida (s'hagi tancat) d'acord amb el procés de Gestió d'Incidències i les eines pròpies de l'IMI.

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

Les incidències de Gestió de disponibilitat es consideren de dos tipus segons l'impacte:

- incidències amb tall de servei (en què hi ha un element que no permet donar servei)
- incidències normals (la resolució no implica que es pugui o no es pugui treballar).

Les incidències de Gestió de Disponibilitat amb tall de servei s'hauran de resoldre en un termini de 4 hores des del moment del seu enregistrament. La resta s'hauran de resoldre en un termini màxim de 48 hores, sempre que no es depengui d'elements externs. Totes les incidències individuals que afectin a uns elements determinats i amb entitat pròpia, però que provenen d'un problema comú s'agruparan en una sola incidència doncs es solucionaran quan es solucioni el problema comú.

La qualitat de la resolució de les incidències es mesurarà en funció que resolgui satisfactòriament l'incident que la genera.

3.1.3. Peticions del servei Gestió de la disponibilitat

Totes les peticions es rebran a través dels mecanismes propis que generen les diferents activitats del servei de Gestió de la disponibilitat en l'eina operativa corresponent.

Les peticions urgents s'hauran de resoldre en un termini de 4 hores. La resta s'hauran de resoldre en un termini màxim de 48 hores, sempre que no es depengui d'elements externs o requereixin d'una programació complexa. En aquest cas en el termini establert caldrà donar la previsió detallada del temps requerit per resoldre la petició. Les peticions urgents mai podran superar el 10% de les peticions totals i seran demanades segons el criteri del responsable del procés de gestió d' esdeveniments.

Típicament les peticions són dels següents tipus:

- Gestió d'usuaris (alta, baixa i modificació) del directori actiu perquè puguin iniciar sessió al infraestructure Manager i al UMP de manera que puguin ser capaços de gestionar els serveis dels quals en són responsables amb els elements imprescindibles per aquesta tasca (SLA's i quadres de comandament). Aquesta tasca es farà d'acord amb la documentació que oferirà l'IMI.
- Gestió de sondes (alta, baixa i modificació de sondes):
    - Activitat d'alta de sondes: Aquesta activitat consta de les fases de Definició del test, implementació, publicació i explotació. La definició Implica el alta del test a la a la eina de Gestió de desplegaments de l'IMI i compren el desenvolupament i programació de les sondes i scripts. S'hauran de fer seguint els circuits i procediments de la Organització. El desenvolupament del test ha de complir amb els requisits imprescindibles de qualitat (la disponibilitat del test no pot ser inferior al 99% per causes inherents al desenvolupament del test; la disponibilitat de l'aplicació serà la que sigui). La implementació es refereix a la distribució de les sondes en els robots

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

pertinents i, la posta en producció amb els compliment dels requisits definits per cada test nimbus: documentació, vídeo, actualització de dades a la cmdb (mitjançant scripts), definició del test com a part d'un servei, generació d'alertes, etc. La publicació dels tests en el Portal de Gestió de la disponibilitat (Portal Nimbus o Portal UMP), comprèn la publicació de les dades que ofereix el test per tal que estiguin disponibles i siguin explotades pel Referent del Servei, Direcció, Operacions Unificades i el propi departament d'administració del producte: això implicarà la creació de quatre dashboards diferents segons el perfil de qui ha de consultar les dades. Aquests dashboards es componen de SLA complert (sla diari, setmanal i mensual), gràfica d'alertes, gràfica de rendiment, vincle de link per exportació a csv, vincles a la documentació, el vídeo i els logs d'error i d'execució. La darrera fase d'explotació contempla la creació dels scripts que facin extracció de dades sobre les dades provinents de les sondes i els SLAs i la creació d'informes i la seva automatització amb els orígens de dades de la solució. L'explotació també afecta a la creació dels informes que es generen i envien de forma automàtica als RS.

- Activitat de modificació de sondes: En aquesta activitat realitzarem modificacions en els tests deguts a un canvi en la navegació de la sonda. El canvi a la navegació es pot produir per petició de l'usuari, perquè canviï l'aplicació o algun element que testegem, per incidència produïda per un canvi sense notificar o per detecció mitjançant el procés de millora continua de canvis que permetin obtenir una taxa més baixa d'errors imputables al robot o la plataforma nimbus. Aquesta activitat afectarà a les fases de Definició i implementació de la sonda modificada ja que a la publicació (slas i quadres de comandament) i explotació (creació d'scripts i informes) no canvien l'origen de les dades pel que no s'ha de tocar res.
- Activitat de baixa de sondes: En aquesta activitat es donarà de baixa el test i totes les creacions realitzades en les etapes de definició, implementació, publicació i explotació del mateix.

- Gestió de SLAs (alta, baixa i modificació de SLAs): A Gestió de SLAs dins de l'eina NIMBUS definim els SLAs que reporten dades pròpies del procés de Gestió de la Disponibilitat. Farem altes, baixes i modificacions dels SLAs. Els SLA's tenen com a origen de dades les dades provinents de les execucions dels tests de nimbus i s'ha de fer tants com serveis de negoci siguin identificats i sol·licitats. Un SLA de servei, per tant, pot contenir dades de diferents orígens, és a dir, de diversos tests nimbus. Per cada test, però, podem fer SLAs de Servei, de Direcció, d'Administració i d'Alerta, amb les variants diària, setmanal i mensual. Els SLAs, però, poden patir modificacions independents al comportament i peticions sobre els tests segons els criteris de temps d'execució i període operatiu, atenent a les necessitats de visió de negoci que en té el client. Els resultats

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

d'aquest SLAs es publicaran als dashboards respectius i s'extrauran mitjançant scripts que ataquen la BBDD descrits a l'apartat anterior.

- Gestió de quadres de comandament (dashboards): Comprèn l'alta, baixa i modificació dels dashboards atenen a la visió de negoci en què es prioritza la explotació de les dades categoritzades en base a la gestió dels serveis definits al Catàleg de Serveis de la Organització. La visió de negoci estarà orientada a servei, a client i a proveïdor. L'origen de dades són les sondes nimbus les quals proporcionen dades amb els SLAs definits en el punt anterior.

- Gestió d' Informes: En aquesta activitat fem la generació dels informes que s'envien amb una periodicitat determinada i de manera automàtica mitjançant l'operador automàtic del Infraestructure Manager. Poden haver altes, baixes i modificacions d'aquests informes automàtics. Els informes poden ser de rendiment i/o de disponibilitat (SLAs).

- Gestió d'alertes: Aquesta petició comporta la definició i elaboració d'alertes sobre els diferents elements monitoritzats (aplicacions i tests) i sobre aquells que es defineixin dels que componen la solució (robots, BBDD, servidors, mòduls,...). Es contempla la integració de les alertes amb el correu electrònic i el procés de Gestió de la Configuració (Easyvista).

- Peticions d' explotació de dades: Contempla la creació i automatització (mitjançant scripts) que permetin l' explotació de las dades en format CSV i en els SLAs generats al procediment de Gestió de SLAs. Es farà amb l'alta de cada test però pot haver-hi peticions de creació d'scripts individuals per a processos i/o clients independents (encara que es faran sobre tests ja definits i productius).

La qualitat de la resolució de les peticions es mesurarà en funció que resolgui satisfactòriament la petició que la genera.

3.1.4. Gestió de la infraestructura.

Són objecte d'aquesta tasca la implantació de mòduls, administració, manteniment i actualització dels diferents elements que integren la solució basada en el producte NIMBUS a nivell de programari i que en detall incorpora la implantació de robots, el manteniment i actualització de les màquines i els mòduls (probes) que s'instal·lin a sobre, el software d'explotació, Portal i els diferents elements que integren la solució. Aquesta tasca inclou:

- Alta, baixa de robots (probes) i migració si s'escau. Integració del robot nou en la infraestructura assegurant la seva integritat i comunicació.

- Creació, modificació i manteniment del la consola d'administració de la solució (Infraestructure Manager).

- Creació, modificació i manteniment del Portal Administratiu de la solució (UMP).

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

- Elaboració dels QoS (Quality of Service) i monitors necessaris, dins la eina d'administració per tal d'obtenir indicadors i alertes orientats a servei, a client i a proveïdor: definició d'alertes, llindars i execució dels mateixos per tal que generin els avisos necessaris.

També inclou la creació d'scripts i/o procediments per dur a terme l'automatització que faci possible la comprovació de l'estat de salut i maniobres de reinici dels diferents elements de la plataforma: robots, nodes, components, servidors, bases de dades.

En cas que fos necessari, aquesta tasca també inclouria el desplaçament a les diferents seus de l'Ajuntament de Barcelona on estiguin ubicats els robots, per dur a terme tasques d'administració que no es puguin executar en remot. Tot i que el nombre de seus pot créixer al llarg d'aquest contracte, a data d'avui s'inclouen 15 seus, totes elles a Barcelona.

3.1.5. Integracions.

És objecte d'aquesta tasca la integració dels resultats de les sondes amb les eines pròpies del procés Gestió de la Configuració (Easyvista), també amb el servei de gestió de versions pel seu desplegament (SIA) el procés de Gestió d'incidències i qualsevol altre eina corporativa que estimi l'IMI.

S'hauran de dur a terme com a mínim les tasques següents:

- Integrar tots els tests a l' eina corporativa definida per l'IMI (SIA) prèvia al seu desplegament. Aquesta tasca es fa durant la definició del test, a l'hora de fer l'alta.

- Definir i integrar les alertes generades amb el correu electrònic. Tots els tests han de tenir una identificació del servei al que pertanyen. Aquesta identificació que és el codi definit al catàleg de serveis s'ha de definir en el test nimbus (a l'hora de fer una alta) i s'ha de donar d'alta en una taula de nimbus en què es relaciona el test amb el codi. Aquest pas es fa a la fase d'alta del test.

- Definir i integrar els elements de configuració (CIs) a l' eina corporativa definida per l'IMI (Easyvista). S'han de fer els scripts necessaris perquè tots els tests i tots els elements de configuració que integren la solució estiguin correctament identificats a la cmdb de l'IMI.

3.1.6. Gestió de la capacitat.

És objecte d'aquesta tasca l'administració i gestió dels recursos capaços de manegar. S'hauran de fer estimacions del creixement i de la capacitat que té la infraestructura per gestionar les necessitats de l'IMI.

En concret caldrà com a mínim portar el control de les sondes amb el seu estat (productiu, desenvolupament i quarantena) i el temps mitja i màxim de duració per tal de determinar la quantitat màxima de tests que es poden posar en un robot i així determinar el número de tests lliures. Revisió periòdica del número de llicències lliures i informes amb estimació de creixement.

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

3.1.7. Documentació.

L'adjudicatari és responsable de documentar totes les actuacions un cop finalitzades. Els documents elaborats s'hauran d'enviar al responsable o responsables assignats per l'IMI. Aquests, un cop hagin revisat la documentació rebuda, l'hauran d'acceptar formalment. Caldrà documentar mínimament totes les incidències i peticions realitzades per a poder ser validades correctament.

A més caldrà com a mínim tenir les següents documentacions:

- Documentació dels procediments d'administració de les eines.
- Documentació dels procediments d'explotació i manteniment del servei.
- Documentació dels procediments d'integració amb els altres serveis corporatius.

Tota la documentació generada al llarg del servei serà propietat de l'IMI.

3.1.8. Seguiment del procés.

Seran objecte d'aquesta tasca:

- La creació i manteniment dels indicadors de qualitat i de l'activitat de la prestació del servei que en permeti fer el seu seguiment.
- Elaboració i automatització dels mecanismes que permetin obtenir els informes propis per fer l'anàlisi de tendències que permetin fer les estimacions i previsions oportunes de creixement, capacitat i explotació dels elements que componen la solució.
- La realització de reunions periòdiques amb el responsable del servei. S'hauran de realitzar les actes de totes les reunions.
- La proposta d'optimització d'activitats, tasques i processos per part de l'adjudicatari que redundin en una millora de l'eficàcia i eficiència del procés de Gestió de la disponibilitat o de la gestió de les eines relacionades.
- Respondre a les consultes sobre el procés de gestió de la disponibilitat per a l'organització IMI resolent en primera instància si es pot o escalant al referent del procés.

3.1.9. Depuració de dades.

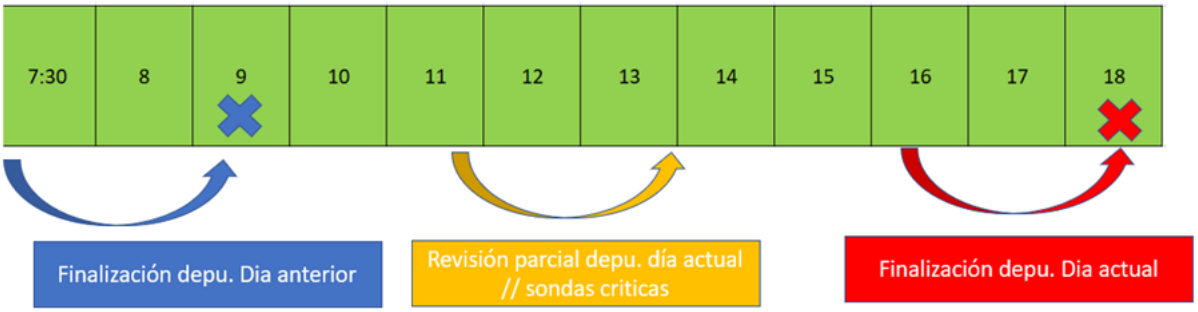
Tots els errors generats en les execucions dels tests nimbus han de ser diàriament categoritzats per tal que es pugui discernir si l' error és degut a una indisponiblitat de l'aplicació que mesurem amb el test o a una altra causa, com ara una indisponiblitat del robot. Aquesta tasca s'ha de fer seguint el procediment de depuració de dades descrit per l'IMI. L'objectiu és, a la fi, proporcionar uns SLAs que indiquin veritablement la indisponiblitat de l'aplicació.

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

Aquesta activitat ha de ser realitzada diàriament, finalitzada abans de les 9 hores del matí i revisats mitjançant l'eina que l' IMI posa a disposició de l'adjudicatari la corresponent categorització de totes les pantalles d'error generades per tots els tests en execució (1000 a l'hora de ser redactat quest plec i en constant creixement) del dia anterior.

A continuació es mostra un diagrama de com cal revisar les imatges pel que fa a horaris:



On es pot observar el funcionament demanat amb l'objectiu de tenir a les 9 totes les imatges depurades del dia anterior (el dilluns es pot endarrerir fins les 11h per fer el cap de setmana). Durant el dia es van fer les sondes indicades com a crítiques i a les 18h ha d'estar revisat tot el dia i deixar pel matí següent només les imatges nocturnes.

3.2. SERVEIS DE SUPORT AL PROCÉS DE GESTIÓ DE CANVIS

El procés ITIL de gestió del canvi controla el cicle de vida de tots els canvis. El principal objectiu de la Gestió de Canvis és l'avaluació i planificació del procés de canvi per assegurar que, si aquest es porta a terme, es faci de la manera més eficient, seguint els procediments establerts i garantint en tot moment la qualitat i continuïtat del servei TI.

Per assolir aquest objectiu les activitats principals són la realització, seguiment i control de totes les gestions necessàries des del registre d'una petició de canvi fins al seu tancament. Els canvis que a l'IMI es gestionen estan catalogats en:

- Request for Change (en endavant RFC) complexa
- RFC normal
- RFC urgent
- RFC estàndard
- Aturada sense canvi
- Aturada externa estàndard
- Desplegament normal

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

- Desplegament urgent
- Desplegament de paquets
- Desinstal·lacions

Per assolir-les aquest servei de suport inclou les següents tasques:

3.2.1. Checklist diari

Seran objecte d'aquesta tasca la comprovació de l'estat de salut dels diferents elements de la plataforma GCIMI a nivell d'usuari.

A més caldrà realitzar un enviament diari dels desplegaments realitzats prèvia extracció de la informació, preparar i editar el format de les dades que calgui, revisar que les dades siguin correctes i enviar el correu a la llista indicada (diferent de la del checklist diari).

Setmanalment caldrà realitzar un enviament dels desplegaments i canvis realitzats prèvia extracció de la informació, preparar i editar el format de les dades que calgui, revisar que les dades siguin correctes i enviar el correu a la llista indicada (diferent de la del checklist diari).

El resultat d'aquesta activitat s'emmagatzemarà a un directori de la xarxa i s'enviarà per correu electrònic al referent de l'IMI del servei abans de les 8:00 amb el informe d'Inici de dia general del servei.

3.2.2. Peticions del servei Gestió de canvis

Totes les peticions es rebran a través dels mecanismes propis que generen les diferents activitats del servei de Gestió de canvis en l'eina operativa corresponent. Les peticions de canvi (RFCs) es gestionen en una aplicació pròpia - GCIMI - (encara que tenen alguna activitat en d'altres que s'indica en el detall de les tasques). Pel que fa als desplegaments es gestionan en l'aplicació SIA i els desplegaments de paquets en Easyvista.

Les peticions de desplegaments tenen un calendari d'arribada i de resolució particular i descrit en el document "*Nivell de servei compromès per la implantació d'aplicacions*" que s'annexa. Aquest nivell de servei indicat en aquest document segons la tecnologia (.NET, J2EE, SAP...) és el que aplicarà per aquestes peticions. Per la resta de les peticions de canvi (RFC) urgents s'hauran de resoldre en un termini de 4 hores. La resta s'hauran de resoldre en un termini màxim de 16 hores, sempre que no es depengui d'elements. Les peticions urgents mai podran superar el 10% de les peticions totals i seran demanades segons el criteri del responsable del procés de gestió de canvis. S'exceptua d'aquest càlcul les RFC urgents que com el seu nom indica cal que siguin tractades com urgents per defecte.

Les peticions són les següents:

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

- Gestió de RFC complexa: Es considera una RFC complexa quan el canvi és de molt gran impacte o té molts components tecnològics diferents malgrat el seu impacte pugui ser més baix. A l'apartat 15.1 RFC COMPLEXA es mostra el detall de les feines a realitzar per fer aquesta gestió.

- Gestió de RFC normal: Es considera una RFC normal quan el canvi no acompleix la categoria de RFC complexa. A l'apartat 15.2 RFC NORMAL es mostra el detall de les feines a realitzar per fer aquesta gestió.

- Gestió de RFC urgent: Es considera una RFC urgent quan el peticionari fa servir el circuit de sol·licitud de canvi urgent. A l'apartat 15.3 RFC URGENT es mostra el detall de les feines a realitzar per fer aquesta gestió.

- Gestió de RFC estàndard: Es considera una RFC estàndard quan existeix un document associat on figuraran les condicions pactades amb els usuaris per aquesta RFC. S s'obriran per part del servei de suport a la gestió del canvi el primer dia laboral de l'any i a partir d'aquí el peticionari gestionarà les actuacions.. A l'apartat 15.4 RFC estàndard (Anual) es mostra el detall de les feines a realitzar per fer aquesta gestió.

- Gestió d'aturades sense canvis associats: Són peticions que arriben per l'eina de peticions on indiquin que hi ha alguna aturada sense que hi hagi cap canvi associat ni sigui una aturada estàndard. Per aquest tipus d'aturades no es necessari document RFC. A l'apartat 15.5 Aturades sense canvi es mostra el detall de les feines a realitzar per fer aquesta gestió.

- Gestió d'aturades externes estàndards: Són totes les aturades pactades prèviament entre els peticionaris i Gestió del Canvi i que existeix un document estàndard on s'indica: Sol·licitant, Prioritat, Impacte, Afectació i Responsable del Canvi. Aquestes peticions arriben normalment directament per correu a la bústia de Gestió del Canvi i es gestionen en GCiMi amb la numeració de Notificacions. Per aquest tipus d'aturades no es necessari document RFC. A l'apartat 15.6 Aturades externes estàndard es mostra el detall de les feines a realitzar per fer aquesta gestió.

- Gestió de desplegaments normals: Són tots aquells desplegaments que arriben per l'eina SIA i corresponen a desenvolupaments realitzats dins l'IMI. Són gestionats segons la planificació indicada al document "*Nivell de servei compromès per la implantació d'aplicacions*". A l'apartat 15.7 Desplegaments normals es mostra el detall de les feines a realitzar per fer aquesta gestió.

- Gestió de desplegaments urgents: Són tots aquells desplegaments que arriben per l'eina SIA i corresponen a desenvolupaments realitzats dins l'IMI. En aquest cas com són demanats per urgència és realitzen segons aquesta sol·licitud prèvia validació per part de gestió del canvi. A l'apartat 15.8 Desplegaments urgents es mostra el detall de les feines a realitzar per fer aquesta gestió.

- Gestió de desplegaments de paquets: Són tots aquells desplegaments que es fan a l'estació client de forma centralitzada mitjançant el corresponent software de distribució. Es gestionen a

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

l'eina Easyvista. Són gestionats segons la planificació indicada al document "*Nivell de servei compromès per la implantació d'aplicacions*". A l'apartat 15.9 Desplegament de paquets es mostra el detall de les feines a realitzar per fer aquesta gestió. Des de Gestió del Canvi es prestarà la col·laboració necessària a les reunions setmanals on es validen les properes distribucions de paquets.

- Gestió de desinstal·lacions: Són peticions força excepcionals però que cal gestionar amb la màxima cura. En el cas de desinstal·lacions de paquets tant la feina a realitzar com el circuit és el mateix que per al desplegament de paquets. En el cas de desinstal·lacions de icones es tracta com una RFC simple i pel que fa a les desinstal·lacions d'aplicacions es consideren com un desplegament normal encara que tenen un circuit propi que es descriu a l'apartat 15.10 Desinstal·lació d'aplicacions el detall de les feines a realitzar per fer aquesta gestió.

- Revisió document de desplegament de versions: Les primeres versions (i posteriors versions) d'aplicacions amb document de desplegament associat requereixen una revisió/validació document (Estat SIA: "Acabada- pdt. Gestio del Canvi"). Cal revisar que la informació sigui coherent i complerta per poder dur a terme el desplegament. Si no és vàlida es retorna al peticionari per rectificar.

- Modificacions plantilles SIA a través de DOCDPL: Afegir llibreries infraestructurals noves als documents de J2EE, creades a les versions de mòduls comuns d'Arquitectura i modificacions necessàries als documents de desplegament per adaptació a canvis de sistemes (migració clústers, creació clústers i servidors desplegaments, ...).

La qualitat de la resolució de les peticions es mesurarà en funció que resolgui satisfactòriament la petició que la genera.

3.2.3. Tasques operatives bàsiques.

Pel correcte funcionament del procés de gestió de canvis hi ha una sèrie de tasques generals que cal realitzar i que descrivim tot seguit:

- Manteniment del calendari de períodes crítics de canvis, indicant els períodes que ens comuniquin a Gestió del Canvi, així com els dies que son vigília de festiu.

- Enviament de correus a petició o de forma periòdica per notificar períodes de no execució de canvis o qualsevol altre dada rellevant pels peticionaris de canvis.

- Atenció primordial al telèfon del servei per assegurar que cap urgència quedi sense gestió. Aquest servei ha de quedar cobert en tot moment dins l'horari de servei.

- Atenció primordial a la bústia de correu del servei per assegurar que cap urgència quedi sense gestió. Aquest servei ha de quedar cobert en tot moment dins l'horari de servei.

- Redacció del documents de RFC estàndard nous que es puguin detectar com a candidats.

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

- A part de les reunions que ja s'han indicat dins les tasques concretes caldrà assistir a les reunions que convoquin els diferents actors del IMI que vulguin fer un canvi i, si s'escau, realitzar actes de dites reunions.

- Diàriament enviar un correu d'inici/fi de dia, per indicar la situació dels canvis i els esdeveniments més destacats del dia. El correu d'inici ha de ser enviat abans de les 9 del matí i el de fi de dia ha de ser l' última tasca del servei abans de tancar el servei diari segons horari establert del servei.

- I, qualsevol mínima tasca imprescindible pel correcte funcionament del procés de Gestió del Canvi.

També es considera inclòs en aquest apartat totes les peticions de RFCs i desplegaments que no siguin finalment executades doncs siguin rebutjades per qualsevol defecte sempre que aquest rebuig es faci dins la fase de aprovació/denegació.

3.2.4. Documentació.

L'adjudicatari és responsable de documentar totes les actuacions un cop finalitzades. Els documents elaborats s'hauran d'enviar al responsable o responsables assignats per l'IMI. Aquests, un cop hagin revisat la documentació rebuda, l'hauran d'acceptar formalment. Caldrà documentar mínimament totes les incidències i peticions realitzades per a poder ser validades correctament.

A més caldrà com a mínim tenir les següents documentacions:

- Documentació dels procediments d'explotació i manteniment del servei.

- Documentació dels procediments d'integració amb els altres serveis corporatius.

Tota la documentació generada al llarg del servei serà propietat de l'IMI.

3.2.5. Seguiment del procés.

Seran objecte d'aquesta tasca:

- La creació i manteniment dels indicadors de qualitat i de l'activitat de la prestació del servei que en permeti fer el seu seguiment.

- Elaboració i automatització dels mecanismes que permetin obtenir els informes propis per fer l'anàlisi de tendències que permetin fer les estimacions i previsions oportunes de creixement, capacitat i explotació del elements que componen la solució.

- La realització de reunions periòdiques amb el responsable del servei. S'hauran de realitzar les actes de totes les reunions.

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

- La proposta d'optimització d'activitats, tasques i processos per part de l'adjudicatari que redundin en una millora de l'eficàcia i eficiència del procés de Gestió de canvis o de la gestió de les eines relacionades.
- Respondre a les consultes sobre el procés de gestió de canvis per a l'organització IMI resolent en primera instància si es pot o escalant al referent del procés.

Aquesta activitat està inclosa en les tasques tècniques del plec pel que fa a facturació.

3.2.6. Pla de comunicació.

Serà objecte d'aquesta activitat col·laborar amb l'IMI en l'elaboració d'un pla de comunicació orientat a mantenir els peticionaris, els responsables dels canvis i els responsables del procés degudament informats ajudant a la seva definició i executant tasques de comunicació.

3.3. SERVEIS DE SUPORT AL PROCÉS DE GESTIÓ D'ACTIUS I DE LA CONFIGURACIÓ

L'objectiu principal de la Gestió d'Actius i de la Configuració és proporcionar informació precisa i fiable de tots els elements que configuren la infraestructura TIC sobre la que es lliuren els serveis de caràcter continuat de l'IMI. Aquestes dades s'emmagatzemen en una CMDB. Per donar suport a aquesta CMDB, en el moment de la redacció del plec, l'IMI disposa de l'eina EasyVista.

És important que les dades i relacions emmagatzemades a la CMDB siguin un reflex el més fidel possible de la realitat, i per mirar de garantir-ho cal realitzar una sèrie de tasques que inclou aquest servei de suport:

3.3.1. Checklist diari

Serà objecte d'aquesta tasca la comprovació de l'estat de salut dels diferents elements de la plataforma Easyvista a nivell d'usuari.

El resultat d'aquesta activitat s'emmagatzemarà a un directori de la xarxa i s'enviarà per correu electrònic al referent de l'IMI del servei abans de les 8:00 amb el informe d'Inici de dia general del servei.

3.3.2. Resolució d'incidències del servei Gestió d'actius i de la configuració

Serà objecte d'aquesta tasca:

- L'obertura, resolució i tancament d'incidències pròpies de l'àmbit.
- El seguiment d'incidències externes: obertes i/o assignades a altres grups i que tenen relació directa amb la plataforma.

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

- L'obertura i seguiment d'incidències amb proveïdors externs per tal de solucionar afectacions de les eines pròpies del servei.

Tota la gestió s'ha de fer d'acord amb els protocols, les eines corporatives i seguint els circuits i procediments establerts per l'IMI. La tasca de resolució d'incidències del servei Gestió d'actius i de la configuració es considera complert quan la incidència hagi completat el seu cicle de vida (s'hagi tancat) d'acord amb el procés de Gestió d'Incidències i les eines pròpies de l'IMI.

Les incidències de Gestió d'actius i de la configuració es consideren totes com incidències normals (la resolució no implica que es pugui o no es pugui treballar) i s'hauran de resoldre en un termini màxim de 48 hores, sempre que no es depengui d'elements externs. Totes les incidències individuals que afectin a uns elements determinats i amb entitat pròpia, però que provenen d'un problema comú s'agruparan en una sola incidència doncs es solucionaran quan es solucioni el problema comú.

La qualitat de la resolució de les incidències es mesurarà en funció que resolgui satisfactòriament l'incident que la genera.

3.3.3. Peticions del servei Gestió d'actius i de la configuració

Totes les peticions es rebran a través dels mecanismes propis que generen les diferents activitats del servei de Gestió d'Actius i Configuració en l'eina operativa corresponent.

Les peticions urgents s'hauran de resoldre en un termini de 4 hores. La resta s'hauran de resoldre en un termini màxim de 48 hores, sempre que no es depengui d'elements externs o requereixin d'una programació complexa. En aquest cas en el termini establert caldrà donar la previsió detallada del temps requerit per resoldre la petició. Les peticions urgents mai podran superar el 10% de les peticions totals i seran demanades segons el criteri del responsable del procés de gestió d' esdeveniments.

Típicament les peticions són dels següents tipus:

- Extraccions d'informació: En aquesta activitat es realitza la creació dels scripts necessaris per a fer una extracció de les dades existents a la CMDB en un format tractable (CSV o directament Excel) per a lliurar-lo al peticionar.
- ABM de productes (alta, baixa i modificació).
- ABM de llicències (alta, baixa i modificació).

Per totes les tasques de ABM les tasques que s'hauran de dur a terme seran crear, modificar o eliminar les entrades del catàleg corresponent que siguin objecte d'una petició tramitada pel procediment establert. Quan aquest moviment impliqui la incorporació de nous elements de configuració (CI) o la seva eliminació o modificació, la seva inclusió s'haurà de coordinar amb els responsables de la CMDB.

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

La qualitat de la resolució de les peticions es mesurarà en funció que resolgui satisfactòriament la petició que la genera i que tota la tramitació i comunicacions generades siguin correctes en fons i forma.

3.3.4. Documentació.

L'adjudicatari és responsable de documentar totes les actuacions un cop finalitzades. Els documents elaborats s'hauran d'enviar al responsable o responsables assignats per l'IMI. Aquests, un cop hagin revisat la documentació rebuda, l'hauran d'acceptar formalment. Caldrà documentar mínimament totes les incidències i peticions realitzades per a poder ser validades correctament.

A més caldrà com a mínim tenir les següents documentacions:

- Documentació dels procediments d'explotació i manteniment del servei.
- Documentació dels procediments d'integració amb els altres serveis corporatius.

Tota la documentació generada al llarg del servei serà propietat de l'IMI.

3.3.5. Seguiment del procés.

Seran objecte d'aquesta tasca:

- La creació i manteniment dels indicadors de qualitat i de l'activitat de la prestació del servei que en permeti fer el seu seguiment.
- Elaboració i automatització dels mecanismes que permetin obtenir els informes propis per fer l'anàlisi de tendències que permetin fer les estimacions i previsions oportunes de creixement, capacitat i explotació del elements que componen la solució.
- La realització de reunions periòdiques amb el responsable del servei. S'hauran de realitzar les actes de totes les reunions.
- La proposta d'optimització d'activitats, tasques i processos per part de l'adjudicatari que redundin en una millora de l'eficàcia i eficiència del procés de Gestió d'actius i de la configuració o de la gestió de les eines relacionades.
- Respondre a les consultes sobre el procés de gestió d'actius i de la configuració per a l'organització IMI resolent en primera instància si es pot o escalant al referent del procés.

3.4. SERVEIS DE SUPORT AL PROCÉS DE GESTIÓ DEL PORTFOLI DE SERVEIS

L' objectiu del procés de Gestió del Portfoli de Serveis és l'administració del catàleg de serveis per a posar-lo a disposició dels altres processos i departaments de l'organització. Dins d'aquest està

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

implícit el control de la qualitat del mateix, així com el disseny de les eines per a la seva consecució.

Es persegueix donar resposta tant a les peticions específiques com a la millora de la qualitat de les dades existents. El procés de Gestió del portfoli de serveis s'encarrega de mantenir actualitzat i amb la màxima qualitat possible el catàleg de serveis TIC de l'Ajuntament de Barcelona que l'IMI ofereix. A més també manté els catàlegs d'aplicacions i sistemes d'informació. Aquests catàleg és una peça central de tota la informació sobre els serveis que la SMO està encarregada de proveir a la organització.

En el moment de la redacció d'aquest plec, aquest catàleg està implementat dins l'eina Easyvista.

Aquest servei inclou les següents tasques:

3.4.1. Peticions del servei Gestió del portfoli de serveis

L'eina amb la que haurà de gestionar les peticions associades a les altes, baixes i modificacions dels serveis serà la que l'IMI tingui dedicada a aquest efecte. En el moment de la publicació d'aquest plec és Easyvista.

L'eina que haurà d'utilitzar per a la gestió del catàleg de serveis serà la que l'IMI tingui dedicada a aquest efecte. En el moment de la publicació d'aquest plec és Easyvista.

Totes les peticions es rebran a través de l'eina corresponent. Principalment seran sol·licitades per personal IMI que defineix o modifica els serveis existents però també pot ser generada pel propi servei de gestió del portfoli de serveis en les auditories de qualitat que realitzi sobre el catàleg existent.

Les peticions urgents s'hauran de resoldre en un termini de 4 hores. La resta s'hauran de resoldre en un termini màxim de 48 hores, sempre que no es depengui d'elements externs. Les peticions urgents mai podran superar el 10% de les peticions totals i seran demanades segons el criteri del responsable del procés de gestió de portfoli de serveis.

Típicament les peticions són dels següents tipus:

- ABM de serveis dins el catàleg (alta, baixa i modificació).
- ABM d' aplicacions dins el catàleg (alta, baixa i modificació).
- ABM de sistemes d'informació dins el catàleg (alta, baixa i modificació).

Per totes les tasques de ABM i per tots els catàlegs les tasques que s'hauran de dur a terme seran crear, modificar o eliminar les entrades del catàleg corresponent que siguin objecte d'una petició tramitada pel procediment establert. Quan aquest moviment impliqui la incorporació de nous Ci o la seva eliminació o modificació, la seva inclusió s'haurà de coordinar amb els responsables de la CMDB. Per realitzar aquesta tasca caldrà atendre i gestionar adequadament els correus de la

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

bústia de servei i contactar amb les Direccions, Responsables d'Unitat de Servei (RUS) i Referents de Servei (RS) o qui estigui designat per a aquesta funció per a la correcte definició dels serveis continguts al catàleg de serveis.

La qualitat de la resolució de les peticions es mesurarà en funció que resolgui satisfactòriament la petició que la genera i que tota la tramitació i comunicacions generades siguin correctes en fons i forma. De totes les reunions que se'n derivin caldrà fer la corresponent acta.

3.4.2. Documentació.

L'adjudicatari és responsable de documentar totes les actuacions un cop finalitzades. Els documents elaborats s'hauran d'enviar al responsable o responsables assignats per l'IMI. Aquests, un cop hagin revisat la documentació rebuda, l'hauran d'acceptar formalment. Caldrà documentar mínimament totes les incidències i peticions realitzades per a poder ser validades correctament.

A més caldrà com a mínim tenir les següents documentacions:

- Documentació dels procediments d'explotació i manteniment del servei.
- Documentació dels procediments d'integració amb els altres serveis corporatius.

Tota la documentació generada al llarg del servei serà propietat de l'IMI.

3.4.3. Seguiment del procés.

Seran objecte d'aquesta tasca:

- La creació i manteniment dels indicadors de qualitat i de l'activitat de la prestació del servei que en permeti fer el seu seguiment.
- Elaboració i automatització dels mecanismes que permetin obtenir els informes propis per fer l'anàlisi de tendències que permetin fer les estimacions i previsions oportunes de creixement, capacitat i explotació del elements que componen la solució.
- La realització de reunions periòdiques amb el responsable del servei. S'hauran de realitzar les actes de totes les reunions.
- La proposta d'optimització d'activitats, tasques i processos per part de l'adjudicatari que redundin en una millora de l'eficàcia i eficiència del procés de Gestió del portfoli de serveis o de la gestió de les eines relacionades.
- Respondre a les consultes sobre el procés de gestió del portfoli de serveis per a l'organització IMI resolent en primera instància si es pot o escalant al referent del procés.

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

3.4.4. Auditories de la informació.

És objecte d'aquesta tasca l'elaboració d'auditories sobre la qualitat de les dades del catàleg. Com a feina de manteniment caldrà que l'empresa licitadora dediqui un temps a la millora de la qualitat de les dades contingudes al catàleg de serveis. Aquesta revisió hauria de realitzar-se prèvia validació amb el responsable del servei en dues vessants. Una millora de les fitxes complertes dels serveis i un altre vessant de millora de la informació d'algun dels camps més importants a estar informats per a tots els serveis.

Es revisaran en primer lloc, si no hi ha cap factor que faci que l'IMI canviï la prioritat, els identificats com a incomplerts.

3.4.5. Pla de comunicació.

Serà objecte d'aquesta activitat col·laborar amb l'IMI en l'elaboració d'un pla de comunicació orientat a mantenir els peticionaris, els responsables dels serveis i els responsables del procés degudament informats ajudant a la seva definició i executant tasques de comunicació.

3.5. GESTIÓ DE NIVELLS DE SERVEI

El servei Gestió de Nivells de Servei és el procés pel qual es defineixen, es negocien i se supervisen la qualitat dels serveis TI oferts. Aquest servei és responsable de buscar un compromís realista entre les necessitats i les expectatives del client i els costos dels serveis associats, de manera que aquests siguin assumibles tant pel client com per l'organització TI. Per donar suport a aquest objectiu l'IMI disposa de l'eina SLM Solutions i de l'eina Nimbus.

Els objectius del servei Gestió de nivells de servei són:

- Definir, documentar, acordar, monitoritzar, mesurar i revisar els nivells de servei lliurats, així com dur a terme mesures correctores quan sigui necessari.
- Millorar les relacions i la comunicació tant amb els referents de negoci com amb proveïdors.
- Assegurar que les expectatives dels nivells de servei rebuts i lliurats estan clares per totes les parts.
- Assegurar que encara complint amb els acords de nivell de servei es duran a terme mesures proactives de millora

Aquest servei inclou les següents tasques:

3.5.1. Depuració de dades

Tots els errors i inconsistències produïts en les execucions de les mètriques i indicadors, han de ser categoritzades per destriar si es tracten d'errors de disponibilitat de l'eina o de les fonts de dades. Aquesta tasca ha d'estar finalitzada abans de les 11 del matí, per poder donar una resposta a

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

l'usuari al més aviat possible. Donada la periodicitat dels indicadors hi ha tasques que s'han de prioritzar en determinats dies.

Diàriament : verificació dels dashboards, indicadors i mètriques d'execució diària o horària, s'ha de realitzar cada dia a l'eina Nimbus, ressaltant els indicadors de la pròpia eina SLM que ens permetran prevenir futurs problemes.

Setmanalment : verificació dels dashboards, indicadors i mètriques d'execució setmanal, s'ha de realitzar en el dia de la setmana establert en l'eina SLM per a la seva execució, actualment els dimarts.

Mensualment : verificació dels dashboards, indicadors i mètriques d'execució mensual, s'ha de realitzar en el dia del mes establert en l'eina SLM per a la seva execució, actualment el dia 1 de cada mes. Serà objecte d'aquesta tasca la comprovació de l'estat de salut i maniobres de reinici si s'escau dels diferents elements de la plataforma: components, servidors, bases de dades.

El resultat d'aquesta activitat s'emmagatzemarà a un directori de la xarxa i s'enviarà per correu electrònic al referent de l'IMI del servei abans de les 8:00 amb el informe d'Inici de dia general del servei.

3.5.2. Resolució d'incidències de Gestió de nivells de servei

Seran objecte d'aquesta tasca:

- L'Obertura, resolució i tancament d'incidències pròpies de l'àmbit.
- El seguiment d'incidències externes: obertes i/o assignades a altres grups i que tenen relació directa amb la plataforma.
- L'obertura i seguiment d'incidències amb proveïdors externs per tal de solucionar afectacions de les eines pròpies del servei.

Tota la gestió s'ha de fer d'acord amb els protocols propis de l'IMI, amb les eines corporatives i seguint els circuits i procediments de l'IMI. La tasca de resolució d'incidències de Gestió de nivells de servei es considerarà complerta quan la incidència hagi completat el seu cicle de vida (s'hagi tancat) d'acord amb el procés de Gestió d'Incidències i les eines pròpies de l'IMI.

Les incidències es consideren de dos tipus segons l'impacte:

- incidències amb tall de servei (en què hi ha un element que no permet donar servei)
- incidències normals (la resolució no implica que es pugui o no es pugui treballar).

Les incidències amb tall de servei s'han de resoldre en un termini de 4 hores. La resta s'han de resoldre en un termini màxim de 48 hores, sempre que no es depengui d'elements externs. Totes les incidències individuals que afectin a uns elements determinats i amb entitat pròpia, però que

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

provenen d'un problema comú s'agruparan en una sola incidència doncs es solucionaran quan es solucioni el problema comú.

La qualitat de la resolució de les incidències es mesura en funció que resolgui satisfactòriament l'incident que la genera.

3.5.3. Peticions del servei Gestió de nivells de servei

Totes les peticions es rebran a través dels mecanismes propis que generen les diferents activitats del servei de Gestió de nivells de servei.

Les peticions urgents s'hauran de resoldre en un termini de 4 hores. La resta s'hauran de resoldre en un termini màxim de 48 hores, sempre que no es depengui d'elements externs o requereixin d'una programació complexa. En aquest cas en el termini establert caldrà donar la previsió detallada del temps requerit per resoldre la petició. Les peticions urgents mai podran superar el 10% de les peticions totals i seran demanades segons el criteri del responsable del procés de gestió de nivells de servei.

Típicament les peticions són dels següents tipus:

- Mantenir els SLAs, OLAs i UCs : S'ha de proveir el suport específic per al manteniment dels SLA's, OLA's i UC's, això implica reunions amb els referents de clients i proveïdors per a validar i modificar els valors dels SLA de forma adient per reflectir correctament la disponibilitat real dels serveis. Caldrà assegurar el manteniment (alta, baixa y modificació) de la informació en les aplicacions adients (típicament de Nimbus i Easyvista).

- Generació d'informes: Sobre la base de la informació de les diverses fonts d'informació (En el moment de la redacció del plec : Easyvista, Nimbus, HP Service Manager i el SI del servei), caldrà realitzar informes diaris, setmanals i mensuals personalitzats. Caldrà una reunió diària amb el responsable de la SMO del procés per vetllar per la correctesa dels informes que posteriorment es publicaran.

La qualitat de la resolució de les peticions es mesurarà en funció que resolgui satisfactòriament la petició que la genera.

3.6. SERVEIS DE SUPORT AL PROCÉS D'AVALUACIÓ DE CANVIS

L' objectiu del procés d'avaluació de canvis és fer una avaluació que permeti valorar realment l'impacte dels canvis realitzats en la qualitat del servei i en la productivitat de l'organització.

Aquesta avaluació es fa de forma individual en el tancament de cadascun dels canvis gestionats dins del procés de gestió de canvis, però aquesta avaluació és molt limitada a la part operativa del canvi. Per aquest motiu es considera que cal realitzar una avaluació de més alt nivell per aquells

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

canvis de gran impacte que influeixen molt en la organització o per un seguit de canvis de menor impacte però que es repeteixen molt sovint i acaben influint negativament en la productivitat de l'organització. Aquesta avaluació des de fora del procés de gestió de canvis és l'objecte del procés d' avaluació de canvis.

Aquest servei inclou les següents tasques:

3.6.1. Peticions del servei d'avaluació de canvis

Totes les peticions es rebran a través de l'eina corresponent de peticions. Principalment seran sol·licitades pel responsable del procés de gestió de canvis però també pot ser generada pel propi servei de gestió de canvis en les auditories de qualitat que realitzi sobre el propi procés i el resultat dels canvis gestionats. En aquest segon cas caldrà que la petició sigui validada pel responsable del procés de avaluació de canvis abans de ser executada.

Les peticions urgents s'hauran de resoldre en un termini de 4 hores. La resta s'hauran de resoldre en un termini màxim de 48 hores, sempre que no es depengui d'elements externs. Les peticions urgents mai podran superar el 10% de les peticions totals i seran demanades segons el criteri del responsable del procés de gestió de avaluació de canvis.

Típicament les peticions són la generació d'un informe a partir de l'estudi d'un canvi de gran impacte o d'un seguit de canvis de menor impacte però que tenen un pauta comú.

La qualitat de la resolució d'aquesta petició es mesurarà en funció que aporti valor i proposta de millora respecte el motiu de fons que genera la petició i que tota la tramitació i comunicacions generades siguin correctes en fons i forma.

3.6.2. Documentació.

L'adjudicatari és responsable de documentar totes les actuacions un cop finalitzades. Els documents elaborats s'hauran d'enviar al responsable o responsables assignats per l'IMI. Aquests, un cop hagin revisat la documentació rebuda, l'hauran d'acceptar formalment. Caldrà documentar mínimament totes les incidències i peticions realitzades per a poder ser validades correctament.

A més caldrà com a mínim tenir les següents documentacions:

- Documentació dels procediments d'explotació i manteniment del servei.
- Documentació dels procediments d'integració amb els altres serveis corporatius.

Tota la documentació generada al llarg del servei serà propietat de l'IMI.

3.6.3. Seguiment del procés.

Seran objecte d'aquesta tasca:

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

- La creació i manteniment dels indicadors de qualitat i de l'activitat de la prestació del servei que en permeti fer el seu seguiment.
- Elaboració i automatització dels mecanismes que permetin obtenir els informes propis per fer l'anàlisi de tendències que permetin fer les estimacions i previsions oportunes de creixement, capacitat i explotació del elements que componen la solució.
- La realització de reunions periòdiques amb el responsable del servei. S'hauran de realitzar les actes de totes les reunions.
- La proposta d'optimització d'activitats, tasques i processos per part de l'adjudicatari que redundin en una millora de l'eficàcia i eficiència del procés de Gestió d'avaluació de canvis o de la gestió de les eines relacionades.
- Respondre a les consultes sobre el procés de gestió d'avaluació de canvis per a l'organització IMI resolent en primera instància si es pot o escalant al referent del procés.

3.6.4. Documentació.

L'adjudicatari és responsable de documentar totes les actuacions un cop finalitzades. Els documents elaborats s'hauran d'enviar al responsable o responsables assignats per l'IMI. Aquests, un cop hagin revisat la documentació rebuda, l'hauran d'acceptar formalment. Caldrà documentar mínimament totes les incidències i peticions realitzades per a poder ser validades correctament.

A més caldrà com a mínim tenir les següents documentacions:

- Documentació dels procediments d'administració de les eines.
- Documentació dels procediments d'explotació i manteniment del servei.
- Documentació dels procediments d'integració amb els altres serveis corporatius, en concret de totes les càrregues diàries necessàries.

Tota la documentació generada al llarg del servei serà propietat de l'IMI.

3.6.5. Seguiment del procés.

Seran objecte d'aquesta tasca:

- La creació i manteniment dels indicadors de qualitat i de l'activitat de la prestació del servei que en permeti fer el seu seguiment.
- Elaboració i automatització dels mecanismes que permetin obtenir els informes propis per fer l'anàlisi de tendències que permetin fer les estimacions i previsions oportunes de creixement, capacitat i explotació del elements que componen la solució.

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

- La realització de reunions periòdiques amb el responsable del servei. S'hauran de realitzar les actes de totes les reunions.
- Supervisar el compliment dels acords de servei: Caldrà informar dels serveis que incompleixen amb els acords de servei, el destinatari d'aquesta informació és el procés de Millora Contínua.
- La proposta d'optimització d'activitats, tasques i processos per part de l'adjudicatari que redundin en una millora de l'eficàcia i eficiència del procés de Gestió de Nivells de Servei o de la gestió de les eines relacionades.
- Respondre a les consultes sobre el procés de gestió de nivells de servei per a l'organització IMI resolent en primera instància si es pot o escalant al referent del procés.

3.7. SERVEIS DE SUPORT AL PROCÉS DE GESTIÓ DE PETICIONS

L' Objectiu del procés de gestió de peticions és L'objectiu resoldre qualsevol petició dels usuaris d'un servei de la manera més ràpida i eficaç possible. Les tasques principals d'aquests procés formen part de la gestió operativa i són executades per la Direcció d'Operacions de l'Institut i no formen part d'aquest plec. El que si correspon a la SMO és la gestió del procés i el control de qualitat corresponent així com la creació dels fluxos òptims per a la resolució de les peticions i el manteniment del catàleg de peticions.

Es persegueix donar resposta tant a les peticions específiques com a la millora de la qualitat de les dades existents. El procés de Gestió de Peticions de serveis s'encarrega de mantenir actualitzat i amb la màxima qualitat possible el catàleg de peticions TIC de l'Ajuntament de Barcelona que l'IMI ofereix.

En el moment de la redacció d'aquest plec, aquest catàleg està implementat dins l'eina Easyvista.

Aquest servei inclou les següents tasques:

3.7.1. Peticions del servei Gestió de peticions

L'eina amb la que haurà de gestionar les peticions associades a les altes, baixes i modificacions dels serveis serà la que l'IMI tingui dedicada a aquest efecte. En el moment de la publicació d'aquest plec és Easyvista.

L'eina que haurà d'utilitzar per a la gestió del catàleg de peticions serà la que l'IMI tingui dedicada a aquest efecte. En el moment de la publicació d'aquest plec és Easyvista.

Totes les peticions es rebran a través de l'eina corresponent. Principalment seran sol·licitades per personal IMI que defineix o modifica els serveis existents però també pot ser generada pel propi servei de gestió de peticions en les auditories de qualitat que realitzi sobre el catàleg existent.

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

Les peticions urgents s'hauran de resoldre en un termini de 4 hores. La resta s'hauran de resoldre en un termini màxim de 48 hores, sempre que no es depengui d'elements externs. Les peticions urgents mai podran superar el 10% de les peticions totals i seran demanades segons el criteri del responsable del procés de gestió de peticions.

Típicament les peticions són dels següents tipus:

- ABM de peticions dins el catàleg (alta, baixa i modificació).

Per totes les tasques de ABM i per tots els catàlegs les tasques que s'hauran de dur a terme seran crear, modificar o eliminar les entrades del catàleg corresponent que siguin objecte d'una petició tramitada pel procediment establert. Quan aquest moviment impliqui la incorporació de nous Ci o la seva eliminació o modificació, la seva inclusió s'haurà de coordinar amb els responsables de la CMDB. Per realitzar aquesta tasca caldrà atendre i gestionar adequadament els correus de la bústia de servei i contactar amb les Direccions, Responsables d'Unitat de Servei (RUS) i Referents de Servei (RS) o qui estigui designat per a aquesta funció així com els responsables dins de la Direcció d'operacions de la resolució de les peticions (OTE) per a la correcte definició de les peticions contingudes al catàleg de peticions.

La qualitat de la resolució de les peticions es mesurarà en funció que resolgui satisfactòriament la petició que la genera i que tota la tramitació i comunicacions generades siguin correctes en fons i forma. De totes les reunions que se'n derivin caldrà fer la corresponent acta.

3.7.2. Documentació.

L'adjudicatari és responsable de documentar totes les actuacions un cop finalitzades. Els documents elaborats s'hauran d'enviar al responsable o responsables assignats per l'IMI. Aquests, un cop hagin revisat la documentació rebuda, l'hauran d'acceptar formalment. Caldrà documentar mínimament totes les incidències i peticions realitzades per a poder ser validades correctament.

A més caldrà com a mínim tenir les següents documentacions:

- Documentació dels procediments d'explotació i manteniment del servei.
- Documentació dels procediments d'integració amb els altres serveis corporatius.

Tota la documentació generada al llarg del servei serà propietat de l'IMI.

Per aquest motiu les tasques corresponents a aquest servei de suport al procés de gestió d'incidències són:

3.7.3. Seguiment del procés.

Seran objecte d'aquesta tasca:

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

- La creació i manteniment dels indicadors de qualitat i de l'activitat de la prestació del servei que en permeti fer el seu seguiment.
- Elaboració i automatització dels mecanismes que permetin obtenir els informes propis per fer l'anàlisi de tendències que permetin fer les estimacions i previsions oportunes de creixement, capacitat i explotació del elements que componen la solució.
- La realització de reunions periòdiques amb el responsable del servei. S'hauran de realitzar les actes de totes les reunions.
- La proposta d'optimització d'activitats, tasques i processos per part de l'adjudicatari que redundin en una millora de l'eficàcia i eficiència del procés de Gestió de peticions o de la gestió de les eines relacionades.
- Respondre a les consultes sobre el procés de gestió de peticions per a l'organització IMI resolent en primera instància si es pot o escalant al referent del procés.

3.7.4. Auditories de la informació.

És objecte d'aquesta tasca l'elaboració d'auditories sobre la qualitat de les dades del catàleg. Com a feina de manteniment caldrà que l'empresa licitadora dediqui un temps a la millora de la qualitat de les dades contingudes al catàleg de peticions. Aquesta revisió hauria de realitzar-se prèvia validació amb el responsable del servei.

3.7.5. Pla de comunicació.

Serà objecte d'aquesta activitat col·laborar amb l'IMI en l'elaboració d'un pla de comunicació orientat a mantenir els peticionaris, els responsables dels serveis i els responsables del procés degudament informats ajudant a la seva definició i executant tasques de comunicació.

3.8. SERVEIS DE SUPORT AL PROCÉS DE MILLORA CONTINUA

La millora continua té com a centre estar contínuament alineant els serveis TIC a les necessitats del negoci i identificant i implementant millores en els serveis de TI que donen suport als processos de negoci. Per a poder tenir millora continua cal que existeixi una monitorització i medició de les activitats i processos involucrats en els serveis que s'ofereixen. És objecte d'aquest plec aquesta monitorització i medició que es realitza per a cadascun dels processos descrits vers la qualitat desitjada i amb un rendiment adequat.

L' objectiu del procés de millora continua és revisar, analitzar i fer recomanacions de millora en cadascuna de les activitats i fases dels processos. Revisant i analitzant l'acompliment dels nivells de servei (SLAs), identificant activitats per millorar la qualitat i millorar el cost-benefici del lliurament dels serveis TIC.

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

Setmanalment hi ha la taula de serveis que a partir de la informació que s'aporta a la taula detecta millores sobre els serveis i les registra en l'eina corresponent. L'eina que haurà d'utilitzar per a la gestió de aquestes millores serà la que l'IMI tingui dedicada a aquest efecte. En el moment de la publicació d'aquest plec és Easyvista.

Aquest servei inclou les següents tasques:

3.8.1. Gestió de peticions de millora

Seran objecte d'aquesta tasca:

- L'obertura i tancament de millores.
- El seguiment de millores externes: obertes i/o assignades a altres grups.

Tota la gestió s'ha de fer d'acord amb els protocols, les eines corporatives i seguint els circuits i procediments establerts per l'IMI. La tasca de seguiment de millores es considera complert quan hagi completat el seu cicle de vida (s'hagi tancat) d'acord amb el procés de Millora Continua i les eines pròpies de l'IMI.

La qualitat de la resolució de les millores es mesurarà en funció que es realitzi correctament l' activitat descrita. En concret l' activitat per resoldre aquestes millores és l'informe setmanal de seguiment de millores que haurà de lliurar-se amb temps suficient per ser revisat pel responsable del servei de la SMO per poder portar-lo a la taula de serveis. En condicions normals ha d'estar enllestit per dilluns.

3.8.2. Documentació.

L'adjudicatari és responsable de documentar totes les actuacions un cop finalitzades. Els documents elaborats s'hauran d'enviar al responsable o responsables assignats per l'IMI. Aquests, un cop hagin revisat la documentació rebuda, l'hauran d'acceptar formalment. Caldrà documentar mínimament totes les peticions realitzades per a poder ser validades correctament.

A més caldrà com a mínim tenir les següents documentacions:

- Documentació dels procediments d'explotació i manteniment del servei.
- Documentació dels procediments d'integració amb els altres serveis corporatius.

Tota la documentació generada al llarg del servei serà propietat de l'IMI.

3.8.3. Seguiment del procés.

Seran objecte d'aquesta tasca:

- La creació i manteniment dels indicadors de qualitat i de l'activitat de la prestació del servei que en permeti fer el seu seguiment.

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

- Elaboració i automatització dels mecanismes que permetin obtenir els informes propis per fer l'anàlisi de tendències que permetin fer les estimacions i previsions oportunes de creixement, capacitat i explotació del elements que componen la solució.

- La realització de reunions periòdiques amb el responsable del servei. S'hauran de realitzar les actes de totes les reunions.

- La proposta d'optimització d'activitats, tasques i processos per part de l'adjudicatari que redundin en una millora de l'eficàcia i eficiència del procés corresponent o de la gestió de les eines relacionades.

- Respondre a les consultes sobre el procés corresponent per a l'organització IMI resolent en primera instància si es pot o escalant al referent del procés.

3.8.4. Pla de comunicació.

Serà objecte d'aquesta activitat col·laborar amb l'IMI en l'elaboració d'un pla de comunicació orientat a mantenir els peticionaris, els responsables dels serveis i els responsables del procés degudament informats ajudant a la seva definició i executant tasques de comunicació.

3.9. SERVEIS DE SUPORT AL PROCÉS DE GESTIÓ D'INCIDÈNCIES

L'objectiu del procés de gestió d'incidències és resoldre qualsevol incident que provoqui una interrupció al servei de la manera més ràpida i eficaç possible. Les tasques principals d'aquests procés formen part de la gestió operativa i són executades per la Direcció d'Operacions de l' Institut i no formen part d'aquest plec. El que si correspon a la SMO és la gestió del procés i el control de qualitat corresponent així com la creació dels fluxos òptims per a la resolució dels incidents.

Per aquest motiu les tasques corresponents a aquest servei de suport al procés de gestió d'incidències són:

3.9.1. Seguiment del procés.

Seran objecte d'aquesta tasca:

- La creació i manteniment dels indicadors de qualitat i de l'activitat de la prestació del servei que en permeti fer el seu seguiment.

- Elaboració i automatització dels mecanismes que permetin obtenir els informes propis per fer l'anàlisi de tendències que permetin fer les estimacions i previsions oportunes de creixement, capacitat i explotació del elements que componen la solució.

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

- La realització de reunions periòdiques amb el responsable del servei. S'hauran de realitzar les actes de totes les reunions.

- La proposta d'optimització d'activitats, tasques i processos per part de l'adjudicatari que redundin en una millora de l'eficàcia i eficiència del procés de Gestió d'incidències o de la gestió de les eines relacionades.

- Respondre a les consultes sobre el procés de gestió d'incidències per a l'organització IMI resolent en primera instància si es pot o escalant al referent del procés.

3.10. SERVEIS DE SUPORT AL PROCÉS DE GESTIÓ D'INFORMES TI

Amb el procés de Gestió d'informes TI l'IMI pretén facilitar als referents dels diferents serveis que ofereix i als propis usuaris i clients informació fidedigna i tractada a partir de totes les dades generades pels altres processos respecte dels diferents serveis TIC de l'Ajuntament de Barcelona. Amb les dades generades pels altres processos descrits en el present plec s'elaboren els informes que faciliten el seguiment de la qualitat sobre els serveis TIC de l'Ajuntament de Barcelona i els proveïdors externs que ens ofereixen el servei de manteniment i allotjament d'aquests serveis.

En el moment de la redacció d'aquest plec l'eina que es fa servir per generar informes de forma automatitzada és Microsoft Sql Server Reporting Services (SSRS) y Generador de Informes 3.0 (Report Builder 3).

Aquest servei inclou les següents tasques:

3.10.1. Seguiment del procés.

Seran objecte d'aquesta tasca:

- La creació i manteniment dels indicadors de qualitat i de l'activitat de la prestació del servei que en permeti fer el seu seguiment.

- Elaboració i automatització dels mecanismes que permetin obtenir els informes propis per fer l'anàlisi de tendències que permetin fer les estimacions i previsions oportunes de creixement, capacitat i explotació del elements que componen la solució.

- La realització de reunions periòdiques amb el responsable del servei. S'hauran de realitzar les actes de totes les reunions.

- La proposta d'optimització d'activitats, tasques i processos per part de l'adjudicatari que redundin en una millora de l'eficàcia i eficiència del procés de Gestió d'informes TI o de la gestió de les eines relacionades.

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

- Respondre a les consultes sobre el procés de gestió d'informes TI per a l'organització IMI resolent en primera instància si es pot o escalant al referent del procés.

3.11. TASQUES BÀSIQUES DELS SERVEIS DE SUPORT GLOBALS

A més de les tasques descrites cal proveir el suport específic per a l'obertura i seguiment de les incidències i peticions fetes als diferents implicats per esmenar els errors detectats tant en l'execució de les tasques del servei i que calgui que siguin resoltes per tercers o per la qualitat de les dades revisades. En el moment de la redacció del plec l'eina de tiqueting de l'IMI és HP Service Manager i és la que caldrà emprar per obrir les corresponents incidències i peticions per part del servei i fer l'oportú seguiment.

També caldrà atendre els canals estipulats de comunicació amb l'organització del IMI i que son el telèfon del servei i la bústia de correu general del servei de la SMO. Caldrà contestar si es pot o escalar qualsevol consulta, suggeriment o queixa que es pugui rebre a part de les actuacions pròpies descrites del servei.

També pot caler fer esporàdicament comunicats referents a les activitats cobertes pel servei i que hauran de realitzar-se mitjançant la bústia general de la SMO prèvia validació del referent del procés afectat.

3.12. ALTRES REQUISITS

3.12.1. Idioma

Obligatòriament l'adjudicatari desenvoluparà els plans de comunicació i totes les comunicacions externes al servei en català.

Això inclou també la documentació de gestió i documentació tècnica requerida i lliurada durant l'execució del servei.

3.12.2. Nivell de servei incidències

La resolució d'incidències es farà segons els següents nivells de servei.

Resolució d'incidències	Temps de resposta	Temps de diagnòstic	Temps de resolució	Perfil mínim de suport assignat
Incidència amb tall de servei	1 hora	2 hores	4 hores	**Tècnic sènior**

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

Incidència normal	4 hores	16 hores	48 hores	**Tècnic sènior**

Les incidències es consideren de dos tipus segons l'impacte:

- incidències amb tall de servei (en què hi ha un element que no permet donar servei): El sistema no funciona o una de les funcionalitats bàsiques no funciona. Implica una aturada en l'operativa normal de funcionament de l'aplicació.
- incidències normals (la resolució no implica que es pugui o no es pugui treballar): El sistema o una de les seves funcionalitats té una anomalia però no impedeix l'operativa normal de l'aplicació.

Franges de temps:

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

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

Es valorarà com a millora del nivell de servei la reducció del temps de resolució màxim d'incidències tant normals com amb tall de servei.

3.12.3. Nivell de servei peticions

La resolució de peticions es farà segons els següents nivells de servei.

Resolució de peticions	Temps de resposta	Temps de valoració	Temps de resolució
Peticions urgents	1 hora	N/A	4 hores
Peticions normal	4 hores	N/A	48 hores

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

Peticions RFC	1 hora	N/A	16 hores
Desplegaments	El nivell de servei es descriu a l'apartat 14 **Error! No s'ha trobat l'origen de la referència. Error! No s'ha trobat l'origen de la referència.**.		
Peticions complexes amb valoració	4 hores	16 hores	El definit a la valoració na vegada acceptat per l'IMI

Les peticions es consideren de tres tipus (exceptuant les del procés de gestió de canvis que tenen un tractament diferenciat):

- Peticions urgents: Les peticions urgents mai podran superar el 10% (tret de casos concrets que s'indiqui en el detall de la descripció ó de l'objecte del contracte) de les peticions totals i seran demanades segons el criteri del referent del procés de l'IMI corresponent.

- Peticions complexes amb valoració: Les peticions complexes amb valoració són les següents:

  - Les altes de sondes de la gestió de la disponibilitat

  - I totes les peticions relacionades amb els processos de millora continua i avaluació de canvis.

- Peticions normals: Les peticions normals són tota la resta de peticions no incloses en els apartats anteriors.

Franges de temps:

- Temps de resposta. És el temps transcorregut des de que la incidència és comunicada a l'adjudicatari mitjançant l'eina establerta per l'IMI fins que un tècnic qualificat es posa en contacte amb el peticionari o la persona que es designi.

- Temps de valoració. És el temps transcorregut des de que la petició és comunicada a l'adjudicatari fins que l'adjudicatari fa una valoració del temps que trigarà a resoldre la petició.

- Temps de resolució. És el temps transcorregut des de que la petició és comunicada a l'adjudicatari fins que es considera tancada pel responsable de l'aplicació o la persona que es designi.

El temps de resposta, valoració i resolució es compta sobre l'horari de 8:00 a 18:00 de dilluns a divendres. Notar que en el cas de les peticions, el temps de resposta és acumulatiu: és a dir, que

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

tots els temps comencen a comptar des de l'inici de la comunicació de la petició. En aquest cas, una millor resposta en un temps, dóna més marge en els temps de resposta posterior.

Es valorarà com a millora del nivell de servei la reducció del temps de resolució màxim de peticions tant normals com urgents.

Per aquests nivells de servei detallats en els apartats 3.12.2 Nivell de servei incidències i 3.12.3 Nivell de servei peticions aplicaran els acords de nivell de servei especificats a l'apartat 9 Acords de Nivell de Servei

4. FASES DEL SERVEI

Els licitadors hauran de presentar un Pla de Transició que contempli la transformació i posterior prestació dels serveis detallats en aquest plec.

- **Transició**: La durada màxima d'aquesta fase és d'1 mes. El nou adjudicatari serà l'únic responsable de la prestació del servei.

En aquesta fase l'adjudicatari realitzarà la prestació del servei tal i com es detalla a l'apartat 3 d'aquest plec.

El nou adjudicatari haurà d'assolir els valors objectius requerits en els indicadors de resolució d'incidències indicats a l'apartat 3.12.2 Nivell de servei incidències i els indicadors de resolució de peticions indicats a l'apartat 3.12.3 Nivell de servei peticions, o la millora que hagi ofertat tot i que el model de penalitzacions no serà aplicat en el transcurs d'aquesta fase.

- **Prestació del servei**: Durant la fase de Prestació del servei, un cop finalitzi la fase de Transició, l'adjudicatari haurà de continuar realitzant les mateixes tasques que va començar des de l'inici de la prestació en la fase de transició.

En aquesta s'aplicarà el model de gestió amb descomptes i penalitzacions sobre els ANS corresponent detallats a l'apartat 9 Acords de Nivell de Servei.

- **Devolució**: Durant la fase de Devolució, que transcorrerà en paral·lel amb la fase de Prestació del servei durant les darreres dos setmanes màxim, l'adjudicatari haurà de facilitar el traspàs del coneixement al nou adjudicatari o a l'equip tècnic de l'IMI si s'escau, alhora que continuarà realitzant les mateixes tasques que en la fase de Nova Prestació fins que finalitzi el contracte.

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

5. MODEL DE TRANSICIÓ

El licitador haurà d'incloure en la seva oferta un Pla de Transició detallat que compleixi amb els següents principis:

- El Pla de Transició no excedirà en cap cas el temps definit a l'apartat 4 Fases del servei.

- En cas de no poder completar la transició de la totalitat del servei en el temps definit en l'apartat 4 Fases del servei, l'IMI es reserva el dret de resoldre el contracte de serveis.

En el corresponent apartat 4 Fases del servei, es detallen les particularitats i consideracions de la Fase de Transició que ha de tenir en compte l'adjudicatari.

6. ORGANITZACIÓ

Amb caràcter general, l'IMI controlarà, mitjançant la figura dels Referents de Servei dels diferents processos, el compliment dels terminis acordats, així com la qualitat i l'adequació dels serveis objecte d'aquest contracte i l'execució del contracte segons la metodologia i els estàndards de l'IMI.

Cal que els licitadors detallin a les seves propostes quina és l'organització que proposen per al servei. Cal que aquesta organització inclogui la figura del Cap de Servei del proveïdor, que serà l'interlocutor únic entre l'adjudicatari i l'IMI per a tots els temes relacionats amb la gestió i execució del contracte. Les funcions i responsabilitats del Cap de Servei del proveïdor estan detallades a l'apartat 7.1 Funcions per Perfil d'aquest plec.

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

6.1. COMITÈ DE SEGUIMENT

S'encarrega del dia a dia del servei. Resol les incidències i conflictes menors que apareguin al llarg de la vida del servei. Una de les funcions principals serà revisar els nivells de servei assolits i tancar el corresponent acord de nivell de servei per poder aplicar la facturació.

Es reuneix normalment un cop al mes. Està format pel Cap de Servei de l'adjudicatari i per tots els referents IMI dels serveis de processos objecte de l'abast d'aquest plec. Quan calgui, es podrà convidar a les reunions del Comitè de Seguiment als membres de l'equip del servei necessaris per a tractar en profunditat determinats temes. El Cap de Servei de l'adjudicatari és l'encarregat de fer les convocatòries i d'aixecar acta de les reunions d'aquest Comitè.

Caldrà aixecar acta de les reunions d'aquest Comitè que serà responsabilitat del Cap de Servei designat per l'adjudicatari o en qui aquest delegui.

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

6.2. COMITÈ DE DIRECCIÓ

Les seves funcions són les de supervisar la marxa del servei i la presa de decisions que afecten a l'objectiu i abast del mateix. El Cap responsable del contracte designat per l'adjudicatari assistirà a les reunions d'aquest Comitè i serà el responsable de l'elaboració de la documentació de seguiment del servei necessària per a tal fi.

Un altre de les seves funcions serà, a partir de la informació del Comitè de Seguiment, formalitzar la facturació a aplicar pel període corresponent. En aquest Comitè s'haurà de resoldre els conflictes que puguin sorgir respecte l'acompliment dels nivells de servei acordats al Comitè de seguiment.

Caldrà aixecar acta de les reunions d'aquest Comitè que serà responsabilitat del Cap responsable del contracte designat per l'adjudicatari o en qui aquest delegui. L'IMI es reserva el dret d'exigir que les actes siguin signades tant pel Cap responsable del contracte designat per l'adjudicatari com pel Responsable del contracte designat per l'IMI.

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

- Responsable del servei SMO a l'IMI (Responsable del contracte).
- Referents dels serveis IMI afectats pel motiu de la reunió.

7. RECURSOS HUMANS

L'adjudicatari proporcionarà l'equip, amb els perfils adients de persones suficientment qualificades, per portar a terme el servei complint els objectius, els terminis de lliurament i la qualitat exigible.

7.1. FUNCIONS PER PERFIL

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

Perfil	Responsabilitat
Responsable de Servei Junior	És el màxim responsable de dur el servei a bon port. Per tant, serà responsable de la gestió del servei en les condicions descrites en aquest plec. Les seves principals tasques són: • Controlar i gestionar els recursos del servei. • Realitzar i actualitzar durant la durada del servei tot allò relacionat amb el mateix. Especialment: calendari, riscos, tasques, recursos i implicació dels participants.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

	• Monitorar el servei. • Gestionar accions correctives a les incidències. • Gestionar els canvis dins el propi servei. • Assegurament del compliment dels nivells de servei demanats així com tots els criteris de qualitat demanat. • Realitzarà els informes i reunions del procés de Nivells de servei.
Consultor Junior	• Serà el responsable de dur a terme les tasques més complexes del servei. Això inclou, com a mínim: • Realitzar totes les auditories • Realitzar totes les peticions més complexes que inclou: ○ Peticions complexes del procés de Gestió de Nivells de Servei ○ Peticions complexes i fer reunions per obtenir la visió global dels processos de portfoli de serveis i de peticions de servei. • Proposar i preparar les accions comunicatives de tots els processos.
Programador de sistemes	• Serà el responsable de dur a terme la majoria de les tasques del servei que requereixen d'uns coneixements tècnics específics. • Farà les programacions relacionades amb el procés de gestió de la disponibilitat (amb l'eina Nimbus). • Faran totes les activitats del plec no indicades en els altres perfils descrits
Auxiliar suport a la gestió	• Serà el responsable de dur a terme les tasques més bàsiques del servei. Això inclou: • Les peticions d'altes i modificacions bàsiques dels processos de Gestió d'Actius i de la Configuració, de gestió de peticions i del portfoli de serveis. • La gestió dels desplegaments i canvis normals i urgents dins del suport al procés de la gestió del canvi.

Basant-se en el volum de feina prevista, en aquest plec es calcula un equip format per 4'1 FTE's (1 FTE de perfil responsable de servei junior, 0,8 FTE de perfil consultor junior, 1,30 de perfil programador de sistemes i 1 d'auxiliar de suport a la gestió).

L'IMI demanarà a l'adjudicatari el llistat de persones que formen part de l'equip del servei.

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

7.2. CARACTERÍSTIQUES PROFESSIONALS

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

Perfil	Experiència/Coneixements
Responsable de Servei Junior	Cal que tots els integrants acreditin una experiència mínima de 3 anys en la gestió de projectes o serveis de tipologia similar. Cal que acrediti una experiència mínim de 2 anys en l'ús de la eina Easyvista. Es valorarà com a millora de l'experiència d'aquest perfil, l'experiència en programació i administració en els productes UIM (unified infrastructure management) i UMP (unified management portal) de CA Technologies (Broadcom), en els darrers 2 anys.
Consultor Junior	Cal que tots els integrants acreditin una experiència mínima de 3 anys en tasques similars. Cal que tots els integrants estiguin en possessió del certificat ITIL Foundations. Es valorarà com a millora de l'experiència d'aquest perfil, la experiència en l'ús de la Eina Easyvista en els darrers 2 anys.
Programador de sistemes	Cal que tots els integrants acreditin una experiència mínima de 2 anys en tasques similars. Cal que els integrants d'aquest perfil acreditin una experiència mínima de 2 anys en la programació i administració en els productes UIM (unified infrastructure management) i UMP (unified management portal) de CA Technologies (Broadcom). Es valorarà com a millora de l'experiència d'aquest perfil, la experiència en l'ús de la eina Easyvista en els darrers 2 anys.
Auxiliar suport a la gestió	Cal que tots els integrants acreditin una experiència mínima d'1 any en tasques similars. Cal que tots els integrants estiguin en possessió del certificat ITIL Foundations. Cal que acrediti una experiència mínim de 2 anys en l'ús de la eina Easyvista. Es valorarà com a millora de l'experiència d'aquest perfil, la experiència en programació i administració en els productes UIM (unified infrastructure management) i UMP (unified management portal) de CA Technologies (Broadcom), en els darrers 2 anys.

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

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

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

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

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

- Un període de formació, a càrrec de l'adjudicatari, pel nou membre que s'incorpori a l'execució del contracte.

- Un període de coexistència, d'un mínim d'un mes, entre la persona que causa baixa i la persona que s'incorpora.

8. CONDICIONS D'EXECUCIÓ

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

8.1. LLOC DE PRESTACIÓ DEL CONTRACTE

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

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

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

- Mitjançant un enllaç dedicat amb algun dels operadors existents en el mercat. Correran a càrrec de l'adjudicatari els costos derivats de qualsevol actuació necessària per a la posada en marxa de la connexió: esteses de fibra i electrònica addicional, manipulacions de connexions de fibra a la via pública, etc.
- A través d'una connexió al servei Macrolan o VPN de l'adjudicatari actual o del contracte del GIX municipal i amb una connexió d'ample de banda suficient per a garantir un adequat rendiment. L'enllaç a establir serà una connexió Ethernet amb separació i translació d'adreces en el costat de l'adjudicatari. Correran a càrrec de l'adjudicatari els costos

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

derivats de qualsevol adquisició o actuació necessària per a la posada en marxa de la connexió. També serà al seu càrrec la quota mensual de la línia a contractar.

- Alternativament, mitjançat solució VPN (lan-to-lan, si son servidors) o VPN-Client si es per a usuaris remots, sobre l'accés a Internet existent a les dependències de l'IMI d'acord amb la normativa establerta per l'IMI per a l'accés remot als seus sistemes d'informació. És responsabilitat de l'adjudicatari la contractació i manteniment del seu accés a Internet així com disposar d'un equip que suporti aquest tipus de connexions i d'un ample de banda suficient en aquesta línia.

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

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

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

El firewall cal configurar-lo amb les opcions estàndard que indicarà l'IMI. L'accés a la màquina o màquines de desenvolupament assignades es farà mitjançant un o més noms DNS que l'IMI subministrarà. Per a la resolució d'aquests noms cap a una adreça IP també es facilitarà l'adreça d'un servidor DNS de l'IMI capaç de resoldre correctament els noms d'estació. És responsabilitat de l'adjudicatari configurar les estacions o els servidors DNS interns perquè les peticions puguin arribar fins als servidors de l'IMI.

Cada estació de desenvolupament només admet una connexió remota. És responsabilitat del client garantir que cada usuari utilitzi una màquina diferent de les que l'IMI els ha assignat.

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

8.2. DURADA DEL CONTRACTE

Aquest contracte tindrà vigència a partir del dia 22 de juny de 2023 o del següent a la seva formalització si aquest fos posterior i tindrà una durada de 6 mesos.

8.3. FACTURACIÓ

Aquests serveis es facturaran mensualment. L'import mensual serà el resultat de dividir l'import total ofert per aquest concepte pel número de mesos d'execució efectiva del contracte amb excepció de la primera i darrera factura si el contracte no ha estat formalitzat el primer dia del

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

mes. En aquest cas, el primer termini de facturació serà dels dies des de la formalització del contracte fins al final del mes en curs i la darrera des de l'inici de l'últim mes i fins a la data final del contracte.

8.4. GARANTIA

L'adjudicatari es responsabilitzarà de les tasques que realitzi, i donarà servei de garantia durant un període mínim de sis mesos posteriors a la seva execució. Durant aquest període l'adjudicatari estarà obligat a resoldre les anomalies detectades imputables a l'adjudicatari.

Aquesta garantia inclourà la correcció d'errors detectats posteriorment per mal funcionament o perquè no s'han cobert les funcionalitats requerides, que es posin de manifest en el funcionament de les aplicacions o que es descobreixin posteriorment, així com la correcció de la que tingui deficiències.

Els productes lliurats com a conseqüència de la correcció d'errors, es faran de conformitat amb el present plec, i per tant gaudiran d'un nou període de garantia.

La resolució d'incidències relacionades amb la garantia es farà segons els següents nivells de servei:

Resolució d'incidències	Temps de resposta	Temps de diagnòstic	Temps de resolució	Perfil mínim de suport assignat
Incidència amb tall de servei	1 hora	2 hores	4 hores	**Tècnic sènior**
Incidència normal	4 hores	16 hores	48 hores	**Tècnic sènior**

Les incidències es consideren de dos tipus segons l'impacte:

- incidències amb tall de servei (en què hi ha un element que no permet donar servei): El sistema no funciona o una de les funcionalitats bàsiques no funciona. Implica una aturada en l'operativa normal de funcionament de l'aplicació.
- incidències normals (la resolució no implica que es pugui o no es pugui treballar): El sistema o una de les seves funcionalitats té una anomalia però no impedeix l'operativa normal de l'aplicació.

Franges de temps:

- Temps de resposta. És el temps transcorregut des de que la incidència és comunicada a l'adjudicatari mitjançant l'eina establerta per l'IMI fins que un tècnic qualificat es posa en contacte amb el peticionari o la persona que es designi.

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

- Temps de diagnòstic. És el temps transcorregut des de que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que l'adjudicatari fa un diagnòstic del problema.
- Temps de resolució. És el temps transcorregut des de que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que es considera tancada pel responsable de l'aplicació o la persona que es designi.

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

Serà d'aplicació directa com a millora del nivell de servei de la garantia aquella millora que s'hagi ofert referent a la millora del nivell de servei de la resolució d'incidències descrita a l'apartat 3.12.2 Nivell de servei incidències.

8.5. QUALITAT DEL SERVEI I TREBALLS REALITZATS

L'IMI exigirà l'acompliment dels nivells de servei descrits anteriorment.

L'IMI procedirà a l'avaluació de la qualitat del servei prestat mitjançant el rebuig o no acceptació de les tasques que no hagin acreditat l'entrega adient en temps i forma i amb la documentació associada. A més d'aquest control de qualitat caldrà assegurar en totes les actuacions una correctesa en les comunicacions amb tots els interlocutors tant en forma com en la correctesa dels textos enviats. A més en els apartats de descripció dels serveis objecte del contracte ja s'especifiquen si s'escau mesures de qualitat més concretes. Totes aquests controls hauran de ser satisfets per a considerar que el servei prestat ha estat adient.

9. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

L'IMI farà el seguiment de la qualitat del servei i avaluarà periòdicament el servei prestat per l'adjudicatari, reservant-se el dret a afegir nous nivells de servei, segons les necessitats, d'acord amb l'adjudicatari.

A continuació es descriuen els nivells de servei requerits. El període d'acumulació dels còmputs es realitzarà mensualment.

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

9.1. DESCRIPCIÓ DE L'ANS

9.1.1. Criteris i objectiu

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

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

- La definició de les activitats i funcions responsabilitat de l'adjudicatari.

- L'establiment d'indicadors de qualitat del servei prestat, de manera que l'IMI pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i que l'adjudicatari tingui una base per a la correcció de les eventuals deficiències en la prestació, i per a la millora dels seus processos i organització.

- L'establiment d'un model de descomptes que relacioni directament el nivell de prestació del servei amb la facturació d'aquest, fent que no es pugui facturar aquelles activitats que es paguen per ús i que no han assolit el nivell de servei ofertat com a millora per l'adjudicatari per sobre dels nivells mínims demanats per l'IMI.

- L'establiment d'un model de penalitzacions que relacioni el nivell de prestació del servei amb la facturació d'aquest, penalitzant econòmicament aquelles situacions de prestació del servei que es considera deficient. Es a dir, que està per sota dels mínims que l'IMI ha demanat en aquest plec.

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

Tots els indicadors detallats en els següents apartats,

- Tenen un àmbit exclusiu i acotat al servei.

- Fan referència als valors de la mesura assolits durant un període màxim de temps determinat (mesos naturals), i sense tindre en compte els valors acumulats o mesures de períodes anteriors, a no ser que es digui explícitament el contrari.

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

9.1.2. Relació d'indicadors i nivells de servei

A continuació es detallen els Indicadors que s'han definit per mesurar la qualitat del servei prestat per l'adjudicatari:

Codi	Indicadors ANS d'incidències	Objectiu
SMO_GIN1	Percentatge d'incidències de tots tipus resoltes en un temps igual o inferior al temps indicat en la taula de temps de resposta per aquest concepte amb la qualitat demanada i, per tant, acceptades.	90%
SMO_GIN2	Percentatge màxim d'incidències reobertes responsabilitat de l'adjudicatari.	2%
SMO_GIN3	Número màxim d'incidències atribuïbles a l'adjudicatari en el període.	5

Codi	Indicadors ANS de peticions	Objectiu
SMO_GPN1	Percentatge de peticions de tots tipus resoltes en un temps igual o inferior al temps indicat en la resolució amb la qualitat demanada i, per tant, acceptades.	80%
SMO_GPN2	Percentatge màxim de peticions reobertes responsabilitat de l'adjudicatari.	2%

Es valorarà com a millora del nivell de servei l'ampliació de l'objectiu dels ANS pel que fa als indicadors SMO_GPN1 i SMO_GIN1.

10. PRESSUPOST DEL CONTRACTE

L'import de licitació del contracte és de 167.792,39 € IVA inclòs, dels quals 138.671,40 € corresponen al pressupost net i la resta de 29.120,99 € a l'IVA del 21 %. Aquest import anirà a càrrec del pressupost de l'IMI de l'exercici 2023.

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

Els licitadors presentaran la seva oferta a tant alçat.

11. 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.

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

El licitador haurà de presentar la seva oferta en format paper i en format electrònic, on tots els arxius han d'estar en format Word, Excel, Power Point, MSProject o PDF.

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

Es presentarà un sobre tancat, **el sobre AC** on s'inclourà la documentació administrativa i la documentació que haurà de ser valorada segons els criteris avaluables de forma automàtica assenyalats en les clàusules del plec de clàusules administratives particulars que regeixen per aquesta contractació.

A l'interior de cada sobre s'ha d'incorporar una relació, dels documents que hi conté ordenats numèricament.

En el sobre AC s'inclourà, a més de la documentació que s'especifica en el plec de clàusules administratives particulars, la documentació següent indexada de manera que faciliti la seva localització. Els següents documents especificats a continuació a tipus de lletra Arial o Times New Roman, grandària 12 i interlineat simple i un total de 13 pàgines.

- **Resum executiu**

Resum per a la direcció dels continguts més significatius de la proposta del contracte, destacant-ne els recursos i les propostes de valor afegit destacant el seu enteniment del servei i les línies principals de la seva estratègia per afrontar-lo tenint en compte els requeriments exposats en el plec de prescripcions tècniques.

- **Model de Transició**

En aquesta secció el licitant ha d'especificar les accions que durà a terme per tal de que el nou equip assumeixi les tasques que s'estan duent a terme. El licitador presentarà la corresponent planificació amb l'esforç i dedicació que cregui necessari per assolir correctament el servei.

- **Organització del Servei**

En aquesta secció el licitant ha d'exposar el seu enteniment del servei i les línies principals de la seva estratègia per afrontar-lo tenint en compte els requeriments exposats en el plec de prescripcions tècniques. El licitador presentarà l'organigrama i les propostes de reunions que cregui necessàries i que ajudin a visualitzar el grau de comprensió del servei.

Es pot incloure qualsevol altra informació que el licitador consideri rellevant per fer més comprensible la seva proposta.

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

12. CLÀUSULES GENERALS DE SEGURETAT

12.1. 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 normativa de protecció de dades (Reglament General de Protecció de Dades, RGPD 2016/679, de 27 d'abril, Llei Orgànica de Protecció de Dades i de Garantia de Drets Digitals, LOPDGDD 3/2018, de 5 de desembre i altre normativa connexa), i 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 que fa als aspectes propis de seguretat, quan per l'objecte del contracte sigui d'aplicació, es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 3/2010 de 8 de gener pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'Àmbit de l'Administració Electrònica.

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

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 quals no sigui directament titular.

12.2. 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.

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

- 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.

12.3. GESTIÓ D'IDENTITATS, AUTENTICACIÓ D'USUARIS

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

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

12.4. INVENTARI D'ACTIUS

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

12.5. CONFIGURACIÓ DE SEGURETAT

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

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

S'aplicarà la regla de "seguretat per defecte":

- Les mesures de seguretat seran respectuoses amb l'usuari i protegiran a aquest, tret que s'exposi conscientment a un risc.
- Per reduir la seguretat, l'usuari ha de realitzar accions conscients.

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

- L'ús natural, en els casos que l'usuari no ha consultat el manual, serà un ús segur.

12.6. MANTENIMENT

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

L'adjudicatari haurà de mantenir actualitzats els productes utilitzats en l'abast del plec d'acord a la política acordada amb l'IMI.

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

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

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

12.7. XIFRATGE DE DADES

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

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

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

12.8. CERTIFICATS

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

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

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

12.9. ANTIMALWARE

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

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

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

12.10. CÒPIES DE SEGURETAT

L'adjudicatari serà responsable de realitzar còpies de seguretat als sistemes dels quals és administrador per tal de poder recuperar les dades en cas de pèrdua accidental o intencionada. La freqüència de les còpies de seguretat vindrà donada pel nivell de sensibilitat de les dades que conté, segons el recollit a les guies de l'IMI.

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

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

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

Aquest plec de prescripcions tècniques ha estat emès pel Sr. José Lage Huertas, tècnic responsable del contracte, amb el vistiplau de,

Sra. Ana Bastida Vila
Directora de Qualitat i Seguretat de l'IMI

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

13. ANNEX 1: INFORMACIÓ ADDICIONAL / ACLARIMENTS

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

En l'assumpte del correu indicar:

*Contracte SMO: [**Número d'expedient del contracte**]*

En cas de no obtenir resposta, contactar amb el telèfon 93 291 87 47.

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

A causa de les mesures de seguretat i prevenció ocasionades per la crisi sanitària de la COVID-19, no es convocarà una sessió informativa per aquesta licitació. Per tal que els licitadors interessats en presentar oferta, puguin aclarir tots els dubtes que els hi sorgeixin, l'IMI posa a disposició dels licitadors la bústia de correu abans indicada per qüestions tècniques i la de imi_gestio_contractacio@bcn.cat, per consultes de caire administratiu.

Les consultes rebudes dins dels 3 dies hàbils anteriors a la data de finalització d'entrega de les proposicions seran solucionades i publicades al perfil del contractant de l'IMI:

(https://contractaciopublica.gencat.cat/perfil/BCN_IMI/customProf).

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

14. ANNEX 2: DOCUMENT "NIVELL DE SERVEI COMPROMÈS PER LA IMPLANTACIÓ D'APLICACIONS"

DIES I HORARIS DE DESPLEGAMENT DE PTF'S, RELEASES I NOVES VERSIONS.

	dilluns a dijous	Desplegaments a Producció
Finestra d'inici	06:00 a 06:30	Aplicacions preferents
		Altes recursos GetAccess
		Porlets Liferay amb pèrdua pàg. Inici intranet 2.0 (Només ***PCPORT20 PLR***)
Finestra d'execució	06:30 a 08:00	Client / servidor (.NT, .NT amb paquets i .Net Win)
		WebSphere 6.0 i 6.1 (.w61, .wk, i .wdk)
		Package PLSQL-Scripts .BD
		.NET (web o Batch)
		Documentum (sense actualització a BPM)
		HostNatural (NAT)
		Formularis Paris (.PAR)
		DevOps PRO (EasyVista- 9SIA)
	07:00 a 10:00	Notes (.NO)
		Descatalogació de paquets
	15:30 a 18:00	Documentum (amb actualitzacio a BPM)
		Porlets Liferay sense pèrdua pàg. Inici intranet 2.0 (No van al ***PCPORT20 PLR***)
		Aplicacions BI: • SQL Server Integration Services (SSI) • Cognos Data Manager (CDM) • Cognos Business Inteligence (CBI)

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

Finestra d'execució

dilluns	Desplegaments a Producció
08:00 a 10:00	Gestor d'integració - GDI

dilluns a dijous	Desplegaments a Producció
16:00 a 17:00	SAP (sense afectació al diccionari de dades)
07:00 a 08:00	SAP (amb o sense afectació al diccionari de dades)
18:00 a 08:00	*SAP -Excepcionalment i a petició de l'usuari*

dimarts i dijous	Desplegaments a Producció
08:00 a 08:30	Microsoft SharePoint
15:30 a 18:00	BI Microsoft (BIM)

dimecres i dijous	Desplegaments a Producció
06:00 a 06:30	Mòduls Comuns
06:30 a 08:00	Distribució de paquets (inclòs els .NET (windows))

dilluns a dijous	Desplegaments a Producció
15:00 a 17:00	End to End (e2e) Equip Nimbus

dilluns a dijous	Desplegaments a Producció
15:00 a 17:00	Easyvista (Equip eina Easyvista)

Aspectes a tenir en compte:

- Les peticions de desplegaments de Ptf's, Releases i Noves versions, s'han de demanar amb suficient temps per tal que els grups tècnics implicats puguin realitzar les gestions corresponents:

Petició	Hora màxima	Aplicacions amb horari d'implantació establert
Mateix dia de la implantació	10:00	Entre les 15:30h i les 18:00h
	14:00	SAP
Dia anterior a la implantació	13:00	Entre les 06:00h i les 10:00h
Antelació mínima de 48h de dies laborals		Mòduls comuns

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

- L'horari establert pels desplegaments dels mòduls comuns és de 06:00 a 06:30, tot i que en cas necessari es continuarà fins a les 08:00 (combinant-los amb altres tipus de desplegaments planificats).
- Cal indicar que si durant l'interval de temps de 06:00 a 06:30 no hi ha cap desplegament planificat, l'equip de Gestió de versions podrà avançar els desplegaments planificats, sempre que siguin del mateix dia i corresponents a l'interval de 06:30 a 08:00.
- En cas de no poder acabar alguns dels desplegaments planificats del dia, aquests passaran a la següent finestra d'actuació, excepte els Mòduls comuns que passaran al següent dia laboral (de dl. a dj.) a la mateixa hora i per ordre d'arribada.
- En cas que un desplegament, independentment del seu tipus, tingui qualsevol tipus d'associació amb algun paquet, es distribuiran junts i segons els requeriments d'aquest, tot i que sigui necessari realitzar més d'una planificació per a portar a terme el desplegament.
- És obligatori indicar a les observacions del SIA de les versions, releases o ptf's d'aplicacions Documentum, si el desplegament és amb BPM, totes les dependències i ordre de desplegament amb altres aplicacions que seran desplegades en el mateix horari de les dels tipus .DOC. Si no s'especifica res al camp observacions es considerarà sense BPM.
- Les actualitzacions del BPM de Documentum impliquen aturada de servei durant el desplegament i requereixen de la presència de l'administrador de Documentum.
- És obligatori indicar a les observacions del SIA de les versions, releases o ptf's de aplicacions Portlets Liferay, si el desplegament implica pèrdua de servei a la pàgina d'Inici de la Intranet 2.0. Altrament, es considerarà sense afectació.
- Les altes de recursos GetAccess requereixen reinici del servei.
- Qualsevol implantació que afecti a un servei 24x7 i no afecti a ningú més, es podrà pactar fora dels horaris anteriors i d'acord amb l'equip de Gestió de Canvis (de dilluns a dijous).
- Les peticions urgents de SAP degudes a una incidència que es produeixi fora de l'horari normal de treball i comporti aturada de servei, hauran de seguir el circuit establert d'incidències, a més, el peticionari haurà d'enviar un correu a Gestió de Canvis comunicant aquesta incidència. La petició s'haurà de regularitzar al dia següent en el SIA seguint les passes corresponents.

Urgències

Les urgències en l'entorn PRODUCCIÓ es podran sol·licitar a l'equip de Gestió de Canvis de dl. a dj. fins les 18:00h i els divendres fins a les 14h.
El peticionari ha d'enviar un correu a **Gestió de Canvis** posant en còpia a la persona referent del servei SER0229 Gestió de Canvis i indicar les següents dades:

- Nom de l'aplicació.
- Motiu real de la urgència (ha de ser suficientment aclaridor i detallat)
- Dia i hora que s'ha de realitzar el desplegament.
- En cas d'aturada, indicar que s'ha pactat amb els usuaris afectats, SAU i tots els equips que potencialment puguin estar involucrats.
- Persona i telèfon de contacte per a validar el correcte funcionament de l'aplicació immediatament desprès de realitzar-se.

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

- Indicar explícitament que assumeix els riscos que es puguin originar al desplegar en un dia o hora diferent a l'establert.
- Posar en còpia com a mínim a un responsable IMI.

Per a la realització dels desplegaments urgents haurà d'haver una persona amb un número de telèfon de contacte en l'horari en que es facin els desplegaments, aquesta serà l'encarregada de provar i verificar el bon funcionament de l'aplicació un cop realitzada la instal·lació.

Observacions

- Les vigílies de festius no es realitzaran desplegaments a producció, excepte urgències.
- Durant el mes d'agost, no es realitzaran desplegaments d'aplicacions a producció, les instal·lacions d'aplicacions pendents de distribuir, es realitzaran a partir del primer dia laborable de setembre per ordre d'arribada. En cas de ser necessari sol·licitar un desplegaments durant el mes d'agost, que ja siguin coneguts pels seus referents, s'haurà de comunicar al més aviat possible i com a màxim la 3 setmana de juliol, amb la finalitat de disposar dels recursos necessaris per la seva gestió. Tot i que les peticions d'urgència es tractaran de la forma habitual.
- Els compromisos d'aquest servei són, com és habitual, per a un percentatge d'un 90%. Tot i que sempre pot haver-hi motius, aliens al propi servei, que impedeixi el seu compliment. En aquest cas, es farà tot el possible per a retardar la implantació el mínim temps imprescindible.

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

15. ANNEX 3: DETALL TASQUES PETICIONS CANVI

15.1. RFC COMPLEXA

A continuació es descriu un detall força exhaustiu de les activitats a realitzar per gestionar una petició de canvi (RFC) complexa:

- Revisió si petició HPSM conté document RFC
- Registre RFC a GCIMI
- Valoració de la Categoria, impacte i Prioritat segons taules existents
- Trucada al peticionari per saber que fa exactament el canvi
- Aprovació/denegació RFC
- Actualització títol RFC i canvi estat a HPSM
- Creació i assignació petició canvi al peticionari a HPSM
- Les següents accions es realitzen per cada CI planificat a l'RFC.
  - Gestió actuacions
    - Revisió i modificació si es necessari de tots els camps planificats
    - Comprovar CI's a CMDB
    - En cas de CI's nous donar-los d'alta
    - En cas de CI's d'aturades planificades comprovar la correcta afectació
    - Revisió calendari per col·lisió amb altres actuacions/formacions
    - Revisió Normes Gestió del canvi per compliment horaris/dia.
    - Enviament/seguiment/reclamació correus sol·licitant més informació del canvi/ aturada
    - Enviament/seguiment/reclamació correu per sol·licitar pacte amb els usuaris si escau
    - Escalat al responsable de Gestió del canvi
    - Convocar reunions dels canvis que es considerin crítics fent la corresponent acta.
    - Escalat a la direcció si escau.
  - Enviament comunicats
  - Autorització actuacions
  - Resposta correus relacionats amb l'RFC
  - Si escau modificació comunicat i/o autorització
- Revisió realització actuacions en l'horari establert
- Revisió enviament inici i final actuacions en l'horari establert
- Reclamació, si escau, més informació inici/fi actuacions
- Revisió a HPSM si s'han produït incidències arrel de l'RFC.
- Realització PIR actuacions
- Realització PIR global
- Reclamació de tancament de l'RFC obert a GCIMI
- Tancament petició HPSM

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

- Contestar i gestionar els correus relacionats amb l'RFC
- Arxivar periòdicament els correus relacionats amb l'RFC.

15.2. RFC NORMAL

A continuació un detall força exhaustiu de les activitats a realitzar per gestionar una petició de canvi (RFC) normal:

- Revisió de la petició de HPSM per comprovar que conté document RFC
- Registre RFC a GCIMI
- Trucada al peticionari per saber que fa exactament el canvi i detallar-ho al camp descripció de GCIMI
- Valoració de la Categoria, Impacte i Prioritat de la RFC segons taules existents
- Aprovació/Denegació de la RFC amb enviament de correu
- Actualització títol RFC i canvi estat a HPSM
- Creació i assignació petició canvi al peticionari a HPSM
- Les següents accions es realitzen per cada CI planificat a la RFC:
  - Gestió actuacions
    - Revisió i modificació si s'escau de tots els camps planificats
    - Comprovar CI's si existent en CMDB
    - En cas de CI's nous donar-los d'alta
    - En cas de CI's d'aturades planificades comprovar la correcta afectació
    - Revisió calendari per col·lisió amb altres actuacions/formacions
    - Revisió Normes Gestió del canvi per compliment horaris/dia
    - Enviament/seguiment/reclamació correus sol·licitant més informació del canvi/ aturada
    - Enviament/seguiment/reclamació correu per sol·licitar pacte amb els usuaris si escau
    - Reunions periòdiques amb el responsable de Gestió del canvi per el seguiment de l'RFC.
  - Enviament comunicats si escau
  - Autorització actuacions
  - Resposta correus relacionats amb l'RFC
  - Si escau modificació comunicat i/o autorització
- Revisió realització actuacions en l'horari establert
- Revisió enviament inici i final actuacions en l'horari establert
- Reclamació, si escau, més informació inici/fi actuacions
- Realització PIR actuacions
- Realització PIR global
- Reclamació de tancament de l'RFC obert a GCIMI
- Tancament petició HPSM
- Contestar i gestionar els correus relacionats amb l'RFC

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

- Arxivar periòdicament els correus relacionats amb l'RFC.

15.3. RFC URGENT

A continuació un detall força exhaustiu de les activitats a realitzar per gestionar una petició de canvi (RFC) urgent:

- Revisió correu de sol·licitud de RFC urgent per comprovar que conté la RFC corresponent i revisió del document.
- Revisió calendari per col·lisió amb altres actuacions/formacions
  - Si es necessari avisar telefònicament o enviant correu per les actuacions que puguin interferir amb aquestes.
- Revisió que es disposi de tota la informació corresponent
- Reclamació manca de informació relacionat amb l'RFC urgent
- Trucada al peticionari per saber que han fet exactament amb el canvi i motiu de la urgència i detallar-ho al camp descripció de GCIMI. Així mateix sol·licitar més informació sobre els CIs i reinicis en el cas que no tinguem tota la informació clara al document d'RFC.
- Registre RFC a GCIMI
- Valoració de la Categoria, Impacte i Prioritat de la RFC segons taules existents
- Aprovació RFC sense enviar correu
- Planificació actuacions
- Autorització sense enviar correu
- Revisió realització actuacions en l'horari indicat
- Revisió enviament inici i final actuacions en l'horari establert i a la direcció de correu corresponent
- Reclamació, si escau, correus inici/fi actuacions i estat finalització RFC.
- Realització PIR actuacions
- Realització PIR global indicant el camp descripció el motiu de la urgència
- Contestar i gestionar els correus relacionats amb l'RFC
- Arxivar periòdicament els correus relacionats amb l'RFC.

15.4. RFC ESTÀNDARD (ANUAL)

A continuació un detall força exhaustiu de les activitats a realitzar per gestionar una petició de canvi (RFC) estàndard:

- Petició per correu al SAU d'obertura de ticket per cadascun del documents estàndard anual
- Revisió de la petició HPSM assignada a Gestió del Canvi
- Registre de la RFC segons normativa establerta en el document estàndard
- Aprovació de la RFC
- Canvi de estat i títol en HPSM

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

- La gestió de comunicació, autorització i PIR d'actuacions es realitzarà com en el cas de les RFC's normals
- Reclamació, si escau de correus d'inici/fi d'actuacions i estat finalització de les actuacions.
- Realització el últim dia de l'any del PIR global
- Tancament petició HPSM
- Comunicat al peticionari i responsable del canvi del tancament de la RFC de l'any anterior i número de la RFC nova per que realitzi les planificacions corresponents.
- Contestar i gestionar els correus relacionats amb l'RFC
- Arxivar periòdicament els correus relacionats amb l'RFC.

15.5. ATURADES SENSE CANVI

A continuació un detall força exhaustiu de les activitats a realitzar per gestionar una petició d'aturada sense canvi associat:

- Registrar a GCIMI amb les dades de que es disposa
- Trucada al peticionari si no disposem de totes les dades necessàries o bé necessitem que ens aclareixin algun dubte: afectació, dates, horari etc.
- Aprovació RFC
- Planificació actuacions + Posar afectació corresponent
- Enviar comunicat (intern o extern segons apliqui)
- Autorització de les actuacions
- En cas necessari gestió de replanificació o anul·lació de les actuacions
- Revisió realització actuacions en l'horari indicat
- Revisió enviament inici i final actuacions en l'horari establert i a la direcció de correu corresponent
- Reclamació si es necessari de correus inici/fi actuacions i estat finalització actuació
- Realització PIR actuacions
- Realització PIR global
- Tancament petició HPSM si escau.
- Arxivar periòdicament els correus relacionats amb les aturades.
- Contestar i gestionar els correus relacionats amb l'RFC

15.6. ATURADES EXTERNES ESTÀNDARD

A continuació es descriu un detall força exhaustiu de les activitats a realitzar per gestionar una petició d'aturada externa estàndard:

- Registrar a GCIMI amb les dades de que es disposa
- En cas de dubtes consultar al peticionari
- Aprovació RFC
- Planificació actuacions + Posar afectació corresponent

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

- Enviar comunicat de Notificació (intern o extern segons apliqui). Afegir correu original
- Autorització de les actuacions
- En cas necessari gestió de replanificació o anul·lació de les actuacions
- Revisió realització actuacions en l'horari indicat
- Revisió enviament inici i final actuacions en l'horari establert i a la direcció de correu corresponent
- Reclamació si es necessari de correus inici/fi actuacions i estat finalització actuació
- Realització PIR actuacions
- Realització PIR global
- Tancament petició HPSM si escau.
- Arxivar periòdicament els correus relacionats amb les aturades.
- Contestar i gestionar els correus relacionats amb l'RFC
- En el cas que arribi una aturada que no es disposi d'informació pel seu registre a GCiMi, es reenviarà el correu posant l'estàndard "Per la vostra informació"

15.7. DESPLEGAMENTS NORMALS

A continuació es descriu un detall força exhaustiu de les activitats a realitzar per gestionar una petició de desplegament normal:

- Revisar estat aplicacions a SIA en estat Ok gestió del canvi.
- Revisar tota la informació introduïda al SIA i realitzar les modificacions pertinents abans de continuar amb el circuit.
- Contestar i gestionar els correus relacionats.
- Per les primeres versions:
  - Les primeres versions de aplicacions WAS 6.0 no s'accepten fins que el departament d'Arquitectura doni el vist i plau.
  - El títol ha de ser descriptiu.
  - Descripció de l'aplicació i referents (Veure Annex)
  - Lliurables amb document de desplegament associat requereixen una revisió/validació document. Estat SIA: "Acabada- pdt. Gestio del Canvi"
  - Cal revisar que la informació sigui coherent i complerta per poder dur a terme el desplegament. Si no és vàlida es retorna al peticionari per rectificar.
- Per versions superiors a la versió 1.0:
  - Revisar l'entorn de desplegament.
  - El títol ha de ser descriptiu.
- Si durant la revisió de les aplicacions es detecta que no es compleixi alguna de las validacions es contactarà per correu amb el sol·licitant indicant les modificacions a realitzar. En cas contrari, si la informació introduïda es correcta, es podrà donar el OK a la versió.
- Planificar els desplegaments de les aplicacions pertinents en funció de:

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

- La informació indicada al document "Nivell de servei compromès per la implantació d'aplicacions". Segons la tecnologia (.NET, J2EE, SAP...) i les dates i hores de recepció es planificaran i s'enviaran els avisos corresponents.
- Data desitjada de canvi:
- Si la data introduïda es anterior al dia en que arriba la petició, es planificarà el desplegament pel següent dia hàbil marcat al document de nivell de servei.
- Si la data introduïda es posterior al dia en que arriba la petició i el dia indicat no es correspons al següent dia hàbil marcat al document de nivell de servei es contactarà amb el sol·licitant per validar la data desitjada.
- Revisions corresponents per aplicació per si aplica:
  - Correu per 010
  - Correu per reinici
  - Correu per mòduls comuns (Enviar/reclamar correu sol·licitant l'autorització a Arquitectura).
  - Esborrat de cache
  - Paquet associat
  - Getaccess
  - Observacions del correu que impliquin la realització e tasques addicionals o diferents de els estandarditzades.
  - Diccionari de dades
- Enviar correus de les gestions anteriors que apliquin
- Planificar al SIA l'aplicació posant la data i comentaris que corresponguin.
  - Revisió que el desplegament de l'aplicació s'hagi realitzar dins la finestra horària corresponent.
  - En cas de que no s'hagi realitzat el desplegament de l'aplicació a Producció, informar al responsable i al sol·licitant dels motius.
  - Enviar correu si escau a Gestió de versions per informar de la instal·lació de l'aplicació com una marxa endarrere, ja que no es poden planificar.
  - Reclamar en el cas de que el desplegament no s'hagi realitzar.
  - Si aplica, reclamar informació al peticionari si no es disposa de tota la informació per al realització del PIR.
  - Realitzar el PIR
  - Si escau realitzar l'acció d'obrir la versió a SIA.
  - Replanificar una aplicació si escau.
  - Cancel·lar una planificació si escau.
  - Arxivar periòdicament els correus relacionats

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

15.8. DESPLEGAMENTS URGENTS

A continuació es descriu un detall força exhaustiu de les activitats a realitzar per gestionar una petició de desplegament urgent:

- Revisió correu per la sol·licitud de la urgència.
- Revisió que s'hagi seguit el circuit per la sol·licitud de desplegaments urgents:
  - Trucar a algun dels responsables de Gestió del canvi
  - Indicar motiu de la urgència
  - Persona de contacte per la seva validació.
- En el cas que l'hora de la urgència sol·licitada per el desplegament a Producció sigui en horari productiu:
  - Extracció a través de la CMDB dels CIs afectats arrel de desplegaments per assumir els riscos per part dels peticionaris.
  - Correu al peticionari indicant que assumeixi els riscos amb el detall de les aplicacions afectades per aquell entorn.
- Si OK riscos i tota la informació de la urgència la tenim, sinó reclamem i escalem al responsable de Gestió del canvi.
- Planificació de l'aplicació a Producció marcant el flag urgent i indicant al camp comentaris:
  - Motiu
  - Persona que autoritza la urgència
  - Persona de contacte per la seva validació
  - Hora desplegament
- Informar al grup de desplegament de la urgència per la finestra horària.
- Seguiment instal·lació aplicació en l'horari indicat.
- Seguiment de la validació de les aplicacions desplegades com urgents.
- Contestar i gestionar els correus relacionats.
- Arxivar periòdicament els correus relacionats

15.9. DESPLEGAMENT DE PAQUETS

A continuació es descriu un detall força exhaustiu de les activitats a realitzar per gestionar una petició de desplegament de paquets:

- Les següents accions es realitzen per cada planificació de la distribució:
  - Gestió distribucions
  - Preparació i revisió llistat paquets pendents de distribuir
  - Enviament correu previsió paquets
  - Convocar, seguir i realització d'actes arrel de reunió dels paquets.
  - Convocar, seguir i realització d'actes arrel de reunió de paquets que es considerin "crítics".
  - Revisió calendari per col·lisió amb altres actuacions/formacions

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

- Revisió Normes Gestió del canvi per compliment horaris/dia
- Consular a CMBD els usuaris VIP dels grups dels paquets a distribuir.
- Enviar/reclamar e-mail a la oficina d'atenció al client per tal de saber si es pot distribuir els paquets corresponen arrels de la consulta de VIPS del grup.
  - Aprovació distribució.
  - Planificació distribució indicant el grup corresponent on es distribuirà el paquet.
  - Reenviar el correu els destinataris corresponents.
  - Reunions periòdiques amb el responsable de Gestió del canvi per el seguiment de l'RFC.
  - Aprovació distribució paquet.
  - Resposta correus relacionats amb l'RFC.
  - Si escau modificació comunicat i/o autorització.
  - Seguiment de les possibles incidències arrel de distribució de paquets a Producció per la realització dels PIR a Easyvista.
  - Revisió realització actuacions en l'horari establert.
  - Revisió enviament inici i final actuacions en l'horari establert
  - Reclamació, si escau, més informació inici/fi actuacions.
    - Tornar en darrera una petició de paquetització si aplica.
    - Realització PIR global
    - Reclamació de tancament del paquet obert a Easyvista.
    - Contestar i gestionar els correus relacionats amb el paquet.
    - Arxivar periòdicament els correus relacionats amb el paquet.

15.10. DESINSTAL·LACIÓ D'APLICACIONS

A continuació un detall força exhaustiu de les activitats a realitzar per gestionar una petició de desinstal·lació d'aplicacions:

- Revisió estat aplicació per inici circuit desinstal·lació aplicació a SIA.
- Enviar/reclamar e-mail a arquitectura i el responsable de l'aplicació pel seu vist i plau a la desinstal·lació.
- Planificar a SIA aplicació per *Aturar entregable PRE.*
- Planificar a SIA aplicació per *Aturar entregable PRO.*
- Planificar a SIA aplicació per *Ok Desintal·lar entregable.*
- En el cas de les aplicacions que no tinguin entorn de Preproducció l'estat de SIA s'avança l'estat fins a *Ok Desintal·lar entregable.*
- Contestar i gestionar els correus relacionats.
- Arxivar periòdicament els correus relacionats

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. Ana BASTIDA VILA, Cap de Departament, el dia 16/05/2023 a les 16:58, que informa.