



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

PER A LA CONTRACTACIÓ DE

*“Serveis d’adquisició, implantació i posada en marxa d’una eina de
gestió pel SIG ”*
(SC23/000191)

Febrer 2023

INDEX

1. OBJECTE DEL PLEC.....	3
2. INTRODUCCIÓ.....	3
2.1. Antecedents ATL.....	3
2.2. Objectiu i missió d'ATL.....	3
3. ABAST DEL CONTRACTE.....	4
4. SITUACIÓ ACTUAL.....	5
5. REQUISITS DEL SERVEI.....	6
5.1. Serveis a cobrir pel proveïdor (adjudicatari).....	7
5.1.1 Requeriments del gestor documental.....	7
5.1.2 Funcionalitats comunes.....	10
5.1.3 Integracions.....	11
5.1.4 Activitats a realitzar.....	11
5.1.4.1 Serveis d'implantació: posta en marxa.....	11
5.1.4.2 Serveis de suport, manteniment i posta en marxa altres funcionalitats.....	14
5.2. Requisits tècnics.....	15
5.3. Garantia dels treballs.....	15
5.4. Durada del servei, volum d'hores i planificació.....	16
5.5. Calendari i lloc de treball.....	16
5.6. Equip de treball i perfils professionals.....	16
5.7. Organització i model de relació.....	17
5.8. Acords de Nivell de Servei (ANS) i penalitzacions.....	18
6. ALTRES REQUISITS I CONDICIONS.....	20
6.1. Especificacions de RGPD i seguretat.....	20
6.2. Propietat intel·lectual i propietat de les dades.....	21
6.3. Confidencialitat.....	22
6.4. Relació amb proveïdors.....	22
6.5. Actuacions preventives de la Covid-19.....	22
7. PRESSUPOST.....	23
8. PROPOSTA TÈCNICA.....	23

1. OBJECTE DEL PLEC

Aquest document constitueix el plec de prescripcions tècniques (PPT) que regeix el procediment de contractació i execució dels **"Serveis d'adquisició, implantació i posada en marxa d'una eina de gestió pel SIG"**, promogut per l'Ens d'Abastament d'Aigua Ter-Llobregat (ATL).

L'objecte del Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) és el d'establir els requeriments tècnics i condicions que garanteixin:

- ☐ Adquisició d'una eina informàtica de suport per a la gestió del Sistema Integrat de Gestió (QMS (Quality Management Systems)).
- ☐ Posada en marxa i parametrització de l'eina (gestor documental i altres funcionalitats).
- ☐ Integració amb els sistemes d'ATL.
- ☐ Migració de la informació actual (documentació) a la nova eina.
- ☐ Posta en marxa funcionalitats: auditoria, no conformitats i accions de millora
- ☐ Desplegament i formació als usuaris de l'eina.
- ☐ Disposar d'un servei de suport, manteniment i posta en marxa altres funcionalitats

2. INTRODUCCIÓ

2.1. Antecedents ATL

L'Ens d'Abastament d'Aigua Ter-Llobregat (ATL d'ara en endavant) és una entitat de dret públic sotmesa a l'ordenament jurídic privat participada 100% per l'Administració de la Generalitat de Catalunya i amb règim de contractació administratiu, d'acord **DECRET LLEI 4/2018, de 17 de juliol**, pel qual s'assumeix la gestió directa del servei d'abastament d'aigua a poblacions per mitjà de les instal·lacions de la xarxa d'abastament Ter-Llobregat de titularitat de la Generalitat i es crea l'Ens d'Abastament d'Aigua Ter-Llobregat.

El Decret Llei estableix que ATL és una entitat de dret públic de la Generalitat de Catalunya amb personalitat jurídica pròpia, autonomia administrativa i financera, i plena capacitat d'obrar per al compliment de les seves funcions.

2.2. Objectiu i missió d'ATL

ATL té com a principal objectiu el subministrament d'aigua en alta a les comarques de l'Alt Penedès, l'Anoia, el Baix Llobregat, el Barcelonès, el Garraf, el Maresme, la Selva, el Vallès Oriental i el Vallès Occidental, el que representa uns 1.800 km² i

una població abastida del voltant de 5 milions d'habitants, així com també tota la indústria i els serveis que estan establerts en aquest territori.

Aquest objectiu s'ha d'assolir complint uns criteris de gestió estrictes que permetin:

- Optimitzar la disponibilitat d'aigua potable, així com la seva qualitat, en els punts de subministrament, gestionant equitativament les demandes en qualsevol circumstància.
- Minimitzar l'impacte negatiu de les operacions, incloent la utilització dels recursos, en el medi ambient, realitzant una gestió compromesa amb aquest.
- Aplicar correctament i optimitzar els recursos financers disponibles.
- Integrar en totes les operacions de l'empresa els recursos tecnològics que permetin aconseguir la més alta eficiència en el desenvolupament d'aquestes.

La xarxa de distribució que gestiona ATL té més de 1000 quilòmetres de canonades, més de 60 estacions de bombament. Per produir l'aigua, ATL disposa de cinc infraestructures principals: tres estacions de tractament d'aigua potable i dues plantes dessalinitzadores. Quant a capital humà, ATL compta amb una plantilla de més de 290 professionals.

Per complir amb la seva missió i objectius, ATL destaca la necessitat d'integrar a les seves operacions els mitjans tecnològics que permetin la més alta eficiència, donant un servei excel·lent, però alhora optimitzant els recursos financers disponibles.

Entre aquests mitjans, les tecnologies d'informació i comunicacions han esdevingut una eina clau a qualsevol empresa per complir els seus objectius amb excel·lència, comptant amb la necessitat d'una evolució i adaptació continua d'aquestes aplicacions als nous canvis i evolucions de l'entitat.

Consegüentment amb tot això, ATL publica aquest plec per a contractar els **"Serveis d'adquisició, implantació i posada en marxa d'una eina de gestió pel SIG"**.

3. ABAST DEL CONTRACTE

L'abast de la present licitació és l'adquisició i posada en marxa d'una eina informàtica que doni suport al Sistema Integrat de Gestió (QMS (Quality Management Systems) així com els serveis per a la seva parametrització, implantació, suport i manteniment a ATL.

L'adjudicatari haurà de proporcionar una eina en versió cloud, en la modalitat Software as a Service i haurà de complir els requisits establerts al present plec de prescripcions tècniques

L'adjudicatari, mitjançant el seu equip de professionals, serà responsable de les següents activitats:

- Facilitar una eina informàtica de gestió de suport al Sistema Integrat de Gestió (QMS (Quality Management Systems)).
- Posar en marxa i parametrització de l'eina.
- Integrar el programari amb els sistemes d'ATL.
- Migrar la informació actual (documentació) a la nova eina.
- Posar en marxa funcionalitats: auditoria, no conformitats i accions de millora.
- Desplegar i formar als usuaris i administradors.
- Disposar de suport, manteniment.

A l'apartat "Requisits del servei", es descriu amb més detall les activitats i condicions del servei que haurà de prestar l'adjudicatari.

A l'apartat "Situació actual", s'inclou informació rellevant per a que els licitadors puguin fer la seva millor proposta.

4. SITUACIÓ ACTUAL

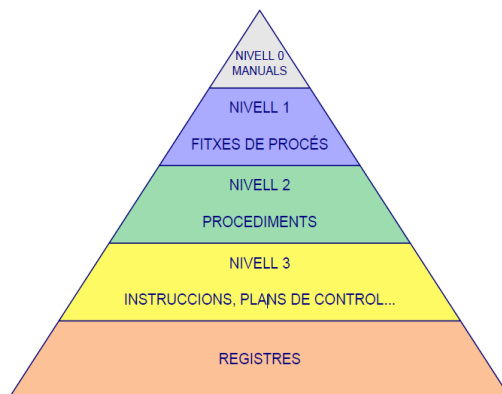
El sistema de gestió implantat a ATL és únic i integra els requeriments dels diferents sistemes de gestió (qualitat, seguretat i salut en el treball, medi ambient, gestió energètica i innocuïtat de l'aigua).

ATL està certificada segons les següents normes de gestió que conformen el sistema i que han d'estar suportades per l'eina:

- UNE-EN ISO 9001:2015 - Sistema de gestió de qualitat
- UNE-EN ISO 22000:2018 - Sistema de gestió d'innocuïtat alimentària
- UNE-EN ISO 14001:2015 – Sistema de gestió mediambiental
- Reglament (CE) N° 1221/2009 de 25 de novembre, pel qual es permet que les organitzacions s'adhereixin amb caràcter voluntari a un sistema comunitari de gestió i auditories mediambientals i Reglament (UE) 2017/1505
- ISO 45001:2018 – Sistema de gestió de la Seguretat i salut en el treball
- UNE-EN ISO 50001:2018 – Sistema de la gestió de l'energia

ATL disposa actualment d'un gestor documental que permet d'una banda, realitzar la consulta de tota la documentació vigent del sistema integrat de gestió (SIG), i d'altra redactar / revisar / aprovar la documentació mitjançant l'assignació d'uns fluxos de treball que generen unes tasques de revisió i aprovació.

L'estructura de la documentació del Sistema Integrat de Gestió està organitzada en 4 nivells, heretats de les normes ISO de qualitat, que indiquen el grau d'especificitat dels documents que contenen.



Estructura de la documentació del SIG

Cada nivell està format per tres biblioteques de Sharepoint amb diferents funcions:

- *Biblioteca de consulta*: per la documentació pública vigent en format PDF, excepte alguns documents del nivell 3 que són plans de control o formularis.
- *Biblioteca de revisió*: per tots els documents originals (editables), vigents o en revisió/aprovació.
- *Biblioteca de treball*: pels documents en elaboració o en procés de modificació.

Actualment disposa d'una solució implementada sobre Microsoft Sharepoint 2007 on es guarden tots els documents, segons l'estructura esmentada, i estan implementats els fluxos de creació, modificació, revisió i aprovació de la documentació i la política de permisos.

Aquest software ha quedat obsolet i condiona la forma de treballar la documentació del SIG per la seva rigidesa en certs aspectes dels procediments, com la impossibilitat de definir més d'un autor per document. No es disposa de traçabilitat de totes les accions ni una visió global de les tasques i els documents. També hi ha un excés d'accions manuals que fan el procés depenent de les persones gestores de la documentació.

ATL disposa de la suite de Microsoft com a eina de productivitat i Sharepoint (cloud) com Intranet corporativa.

5. REQUISITS DEL SERVEI

El servei que es vol contractar ha de complir amb l'objectiu del contracte que s'ha marcat a l'apartat 3. Abast del contracte.

La solució de QMS (Quality Management Systems) aportada ha de proporcionar una forma àgil de treballar que faciliti l'accés a la documentació i a la realització de les tasques vinculades, oferint múltiples canals d'interacció (web, mòbil) i integració amb les eines ofimàtiques per a la creació de documents. També ha de permetre incorporar altres tipus de continguts, en especial els audiovisuals, que han de ser tractats com la resta de documents del Sistema de Gestió.

L'eina proposada ha de facilitar la millora i optimització del sistema integrat de gestió i estar preparada per acceptar futures implantacions d'altres normes.

De manera més específica, i de cara a concretar en major detall els requisits d'ATL per aquest contracte, s'inclouen a aquest apartat les consideracions que s'hauran de tenir en compte.

5.1. Serveis a cobrir pel proveïdor (adjudicatari)

El programari a proposar ha de ser un gestor de sistemes de qualitat (Quality Management Systems) que ha de disposar com a mínim de:

- Un gestor documental
- Funcions per treballar directament altres aspectes com les No conformitats, accions correctives, auditories, riscos, indicadors, objectius, registres, etc.

El programa QMS (Quality Management Systems) ha de donar suport al Sistema Integrat de Gestió que integra els requeriments dels diferents sistemes de gestió (qualitat, prevenció de riscos laborals, medi ambient, gestió energètica i innocuïtat de l'aigua).

Les normes de gestió que conformen el sistema i que han d'estar suportades per l'eina són:

- UNE-EN ISO 9001:2015 - Sistema de gestió de qualitat
- UNE-EN ISO 22000:2018 - Sistema de gestió d'innocuïtat alimentària
- UNE-EN ISO 14001:2015 - Sistema de gestió mediambiental
- Reglament (CE) N° 1221/2009 de 25 de novembre, pel qual es permet que les organitzacions s'adhereixin amb caràcter voluntari a un sistema comunitari de gestió i auditories mediambientals i Reglament (UE) 2017/1505
- ISO 45001:2018 - Sistema de gestió de la Seguretat i salut en el treball
- UNE-EN ISO 50001:2018 - Sistema de la gestió de l'energia

5.1.1 Requeriments del gestor documental

El gestor documental ha de donar suport a tots els procediments vinculats al manteniment i producció de la documentació del SIG. Per això ha d'incloure els següents components:

- Estructura documental on poder consultar, crear i modificar els fitxers dels documents (ofimàtics i audiovisuals) i la seva meta informació associada.
- Indexació automàtica de documents per contingut i cerca associada.
- Motor de fluxos de negoci per implementar les revisions i aprovacions de la documentació.
- Quadres de comandament i informes per tenir una visió global de l'estat de la documentació del SIG (possibilitat exportació informes/ llistats).
- Accés multicanal que inclogui portal web i aplicació mòbil.

La solució haurà de suportar els següents rols d'usuaris:

- Usuaris de consulta de la documentació i les metadades.
- Redactors i modificadors de documents.
- Revisors de documents.

- Aprovadors de documents.
- Usuaris Sistemes de Gestió: propietaris de la solució amb visió global del sistema.
- Administradors de la solució. Estructura de la informació i consulta.

Els requeriments que ha de contemplar per l'estructura de la informació i la seva consulta són:

- Organitzar la documentació en nivells/processos per poder implementar la jerarquia actual segons l'especificitat d'ús dels documents.
- Gestionar la visibilitat dels documents mitjançant permisos.
- Organització de la biblioteca de documents segons els drets d'accés: documents públics (pdf, plantilles protegides, vídeos,...), documents privats (originals).
- Possibilitat de treballar altres tipus de formats documentals, com àudios i vídeos, i gestionar-los de la mateixa manera que la resta de documentació.
- Possibilitat de crear metadades de diferents tipus: text, numèriques, dates, llistes de valors.
- Cercador per contingut dels documents i vídeos.
- Cercador per metadades.
- Consulta en línia dels documents sense necessitat de descarregar-los en local.
- Accés públic a la informació d'auditoria dels documents i vídeos.
- Disposar d'una interfície d'usuari intuïtiva i fàcil de fer servir.
- Permetre els usuaris personalitzar la vista de les biblioteques.
- Exportació de llistats i informes.

Creació i modificació de documents

L'eina haurà de proporcionar capacitats per a la creació i modificació de documents i les seves metadades. En línies generals ha d'oferir una forma senzilla i flexible per l'edició de documents aprofitant les capacitats més modernes per a l'elaboració de documents.

Els requeriments que ha de contemplar l'eina per a la creació i edició de documents són:

- Controlar la capacitat de crear i modificar documents segons els rols dels usuaris.
- Treballar els documents en una única carpeta sense necessitat de crear còpies ni descàrregues locals.
- Permetre tenir múltiples autors en un document.
- Possibilitat de crear documents a partir de plantilles predefinides.
- Possibilitat de crear documents com una còpia d'altres documents del sistema.
- Possibilitat d'afegir documents generats fora del sistema, inclosos vídeos i àudios.
- Previsualització en línia dels documents, inclosos els vídeos i els àudios.
- Edició de documents dins del gestor amb el corresponent control de versions.
- Possibilitat d'editar les metadades i els documents per separat.
- Permetre afegir metadades per controlar el cicle de revisió i aprovació dels documents.

- Control de versions dels documents amb la possibilitat de consultar i restaurar versions anteriors dels documents.
- Possibilitat de mantenir una versió vigent (pública) mentre es treballa en la següent versió (privada) del document.
- Publicació del document en diferents formats (pdf, word, ppt, visio, excel, audiovisual).
- Tenir un control de vigència automàtic dels documents.
- Notificació automàtica als autors dels documents amb la vigència caducada.
- Generar auditoria de les tasques realitzades sobre els documents, incloent informació sobre la data i els usuaris implicats.

Revisió i aprovació de documents

El nou sistema haurà de proporcionar un motor de fluxos i tasques per implementar els procediments de revisió i aprovació dels documents, inclosos els vídeos i àudios.

Els fluxos definits han de ser flexibles per poder canviar les persones o perfils assignats per a realitzar les tasques i per poder saltar-se tasques segons el tipus de document.

El sistema ha de ser automàtic a l'hora d'assignar el flux de revisió i aprovació, minimitzant les tasques manuals a les de comprovació de formats, revisió del contingut i aprovació del document.

L'aprovació dels documents ha de generar la còpia pública del document aprovat i provocar la substitució de la còpia vigent per la del nou document. En el cas dels documents de text, la còpia serà només de lectura. En el cas dels vídeos o de les plantilles protegides, es faran còpies dels documents originals. També ha d'incloure la notificació als usuaris interessats en el nou document.

Els requeriments que ha de contemplar per a la revisió i aprovació de documents són:

- Assignació automàtica de fluxos a usuaris i grups, amb possibilitat d'assignar de forma manual en casos excepcionals.
- Permetre rebutjar revisions i aprovacions en el mateix flux.
- Disposar d'una gestió global de tasques per part dels usuaris administradors.
- Possibilitat de reassignar tasques.
- Possibilitat de cancel·lar fluxos en marxa.
- Notificació per correu electrònic de les tasques pendents.
- Possibilitat d'executar les tasques de revisió i aprovació des de múltiples canals (aplicació web, correu electrònic, aplicació mòbil)
- Disposar d'una safata única de tasques personals (to do list).
- Les tasques del flux han d'executar-se automàticament sense temps d'espera innecessaris.
- Possibilitat d'enviar recordatoris abans de la data límit per a les tasques pendents.
- Notificació per mail als usuaris amb accés al document quan canvia de versió.
- Generar auditoria de les tasques realitzades sobre els documents, incloent informació sobre la data i els usuaris implicats.

- El documents aprovats han de contenir el registre de modificació / revisió / aprovació.
- Ha de permetre generar còpies impreses (còpies no controlades) dels documents que incloguin informació per la seva traçabilitat com el número de versió, data de impressió i l'auditoria d'aprovació.

Baixa de documents

El sistema ha de contemplar la possibilitat de retirar documents, de qualsevol tipus, que ja no siguin necessaris. En general, el nou sistema ha de proporcionar funcionalitats per controlar automàticament la vigència dels documents, notificar als autors per a que facin la revisió de la seva vigència i definir fluxos per aprovar la retirada de documents.

Els documents retirats deixaran de ser públics però s'han de mantenir per la seva consulta per part de perfils autoritzats i s'han de poder fer servir per a crear nous documents com una còpia d'ells.

Els requeriments que ha de contemplar l'eina per la baixa de documents són:

- Disposar d'un control de vigència automàtic dels documents.
- Notificació per mail als autors dels documents.
- Flux d'aprovació de la retirada del document.
- Notificació per mail als usuaris amb accés al document.

Administració

El programa ha de permetre als administradors del sistema controlar el comportament de la solució sense necessitat de recórrer a desenvolupaments i noves personalitzacions.

Els requeriments que ha de contemplar l'eina en quant a l'administració són:

- Gestió d'usuaris i grups integrada amb el directori corporatiu.
- Gestió de permisos sobre processos/àmbits i documents.
- Gestió de fluxos.
- Gestió de llistes de valors per les metadades.
- Gestió de plantilles.
- Quadres de comandament.
- Informes per estat i tipus.
- Inventari del sistema.
- Exportació de les dades dels documents per auditories.

5.1.2 Funcionalitats comunes

El programa QMS (Quality Management Systems) haurà de disposar de funcions que permetin aplicar un Business Process (flux de treball) que automatitzi la gestió dels punts de la norma més habituals des de la pròpia eina. O sigui, donar d'alta, avaluar, planificar, fer-ne el seguiment, revisar i tancar des de la pròpia eina. Cada transició amb els seus rols responsables segons el procés. Treballant-les des d'una

vista taula, todo list o calendari. Rebent les notificacions de forma interna o via email.

Cada expedient podrà treure les dades en un informe i disposar com a mínim d'un llistat per a cada tipus.

Les funcionalitats mínimes contemplades són:

- No conformitats
- Accions millora, correctives...
- Auditories
- Riscos i oportunitats
- Objectius
- Indicadors
- Mapa de processos
- Registres (Seguiments)

5.1.3 Integracions

S'han de contemplar les següents integracions:

- Integració amb el directori d'usuaris i grups d'ATL per a l'autenticació.
- Integració amb el servei de correu electrònic d'ATL (M365) per a l'enviament de notificacions.

5.1.4 Activitats a realitzar

L'adjudicatari mitjançant el seu equip de professionals, serà responsable de les següents activitats per tal d'assolir la posta en marxa i parametrització del QMS (gestor documental i altres funcionalitats).

5.1.4.1 Serveis d'implantació: posta en marxa

Definició del pla de projecte

Cobrir totes les tasques per presentar un pla de projecte complet que inclogui:

- Fases del projecte.
- Tasques incloses a cada fase.
- Recursos i perfils necessaris per realitzar cada tasca.
- Dedicació dels perfils, incloent els perfils d'ATL.
- Lliurables de cada fase.

Anàlisi funcional i disseny tècnic del sistema

Realització de les activitats identificades en l'àmbit de responsabilitat de l'adjudicatari per elaborar el disseny tècnic i funcional del sistema. Les activitats contemplades són:

- Entrevistes amb els responsables del Sistema Integrat de Gestió.
- Reunions amb els responsables tècnics d'ATL.
- Redacció d'un document que reculli el disseny realitzat.

El disseny haurà de contemplar, com a mínim, els següents temes:

- Mapa documental del SIG.
- Definició del model d'informació dels documents del SIG.
- Definició dels fluxos d'aprovació i revisió.
- Disseny de les personalitzacions del producte.
- Definició dels rols i permisos de la solució.
- Relació d'usuaris i grups d'ATL amb els rols de l'aplicació.

Instal·lació i configuració del software

Realització de les activitats necessàries per a la instal·lació o activació del software, i la seva configuració per una correcta execució segons els requeriments d'ATL.

S'han de considerar dos entorns separats: un per a proves i un altre per a producció.

Desenvolupaments i personalització de la solució

Realització de les activitats identificades per a la implementació dels requeriments d'ATL i que no estiguin inclosos en les capacitats per defectes de l'eina implantada.

Inclou:

- Desenvolupament de fluxos.
- Desenvolupament d'interfícies d'usuari.
- Desenvolupament d'automatismes.
- Proves unitàries dels desenvolupaments.

Securitització de la solució

Integració de l'eina de software amb els sistemes d'autenticació d'ATL, incloent tots els canals d'accés a la informació, tant des de la xarxa privada d'ATL como des d'internet.

Proporcionar la jerarquia de grups necessària per implementar el model de rols i permisos de la solució.

Migració de les dades actuals

Realització de les activitats necessàries per a la migració de les dades actuals al nou sistema. En concret es contempla:

- Extreure la documentació, i la seva informació associada, del sistema actual.
- Adaptar-la al nou model d'informació.
- Carregar la documentació i la informació al nou sistema.
- Validar la informació carregada per garantir la seva integritat i la seva completesa.
- Documentar el resultat de la migració.

Posta en marxa funcionalitats

Realització de les activitats necessàries per a la posta en marxa de les següents funcionalitats a banda del sistema de gestió documental:

- Auditories
- No conformitats i accions correctives
- Accions de millora i observacions
- Gestió indicadors i quadre de comandament

Proves d'integració i suport a les proves d'usuari

Realització de les activitats necessàries per posar a prova el sistema i validar-lo amb els usuaris claus d'ATL. En concret:

- Execució del pla de proves i documentar-lo amb evidències.
- Proves d'integració del nou sistema desplegat als entorns d'ATL.
- Suport a les proves d'usuari durant la fase d'acceptació abans de la posada en marxa del nou sistema.

Formació i traspàs del coneixement

Realització de les activitats necessàries pel traspàs de coneixement al personal del departament de Sistemes de Gestió i als usuaris clau del sistema. Les activitats vinculades a aquest tema seran:

- Sessions formatives pel departament de Sistemes de Gestió per dotar-los de les competències necessàries per a administrar la solució.
- Sessions formatives a usuaris clau del sistema per a donar a conèixer la solució i les tasques d'ús més habituals.
- Material de suport a les sessions formatives dissenyat per a donar resposta a les necessitats específiques de la implantació de la solució a ATL.

Gestió i control de la qualitat

Dins d'aquest àmbit es contemplen les activitats que han de garantir la qualitat del servei i de les solucions lliurades. Entre aquestes activitats destaquen:

- Definició i execució del pla de proves.
- Control de la qualitat de la documentació entregada.

Activitats documentals

Elaboració de tota la documentació del sistema segons la metodologia de desenvolupament vigent al Departament de Gestió d'Informació i Aplicacions d'ATL. Inclou:

- Pla de projecte
- Disseny tècnic i funcional del sistema
- Pla de proves
- Resultat del pla de proves
- Informe de la migració de dades
- Material de formació
- Informes de seguiment

5.1.4.2 Serveis de suport, manteniment i posta en marxa altres funcionalitats

Suport funcional i tècnic

El servei ha d'incloure un suport funcional i tècnic a tots els usuaris del sistema pertanyents a ATL. L'adjudicatari haurà de proporcionar una eina de gestió mitjançant la qual es pugui sol·licitar el suport i quedin enregistrades totes les peticions i descripció dels treballs realitzats per atendre el suport sol·licitat.

El suport haurà de ser proporcionat per personal expert en l'eina i amb coneixement del servei prestat a ATL.

El suport podrà ser de dos tipus:

- **Suport funcional**, per a la resolució de qüestions i dubtes funcionals del sistema.
- **Suport tècnic**, per la resolució de les següents tasques:
 - o Resolució d'incidències tècniques relacionades amb l'ús inadequat de la plataforma.
 - o Resolució d'incidències tècniques relacionades amb les integracions realitzades entre la plataforma i els serveis interns d'ATL.
 - o Canvis en la configuració que estiguin suportats per l'estàndard de l'eina sense desenvolupament.

Manteniment

L'adjudicatari serà responsable de les tasques de manteniment de l'eina objecte d'aquest contracte i d'establir un equip de professionals amb el coneixement necessari per dur-les a terme.

Es contemplen dos tipus de manteniments:

- **Manteniment correctiu**: per a cobrir totes les tasques necessàries per a diagnosticar i resoldre les incidències identificades ja siguin per error del programari o de les pròpies dades.
Quan les accions correctives impliquin un impacte important quant a esforços i temps, el proveïdor haurà de plantejar solucions parcials o temporals que puguin resoldre momentàniament necessitats urgents del negoci.
- **Manteniment evolutiu** per a desenvolupar els nous requisits d'origen funcional, tècnic, legal o de seguretat, estudiant l'impacte en el model global i realitzant les tasques d'implementació del desenvolupament.
El procediment que s'aplicarà per a la definició i execució dels evolutius serà el següent:
 - o El proveïdor, amb la col·laboració del personal designat per ATL, realitzarà la presa de requeriments amb els usuaris o interlocutors corresponents.
 - o El proveïdor avaluarà i documentarà l'esforç i l'impacte del requisit i el comunicarà a ATL.

- ATL aprovarà el document presentat abans de començar el desenvolupament del nou requisit.
- L'adjudicatari procedirà a la implementació del nou requisit i al seu desplegament, prèvia validació i aprovació per part d'ATL.
- Cada evolutiu tindrà la seva documentació associada o s'actualitzarà la documentació existent necessària.
- **Posta en marxa altres funcionalitats i noves necessitats:** s'estableix una bossa de 200 hores anuals per donar resposta a les noves necessitats i posta en marxa de noves funcionalitats existents a l'eina.

Gestió del servei

L'adjudicatari serà responsable de realitzar una correcta gestió del contracte i del servei prestat a ATL, administrar el seu equip de treball, gestionar les peticions traslladades per ATL, fer el seguiment d'activitats i garantir l'acompliment de la qualitat i nivells de servei compromesos.

Tasques a destacar:

- Gestió de l'equip propi de treball.
- Planificar tasques per garantir un correcte compliment del servei.
- Seguiment dels nivells de servei acordats.
- Establir i seguir el model de govern del servei (reunions periòdiques, informes seguiment mensuals).
- Utilitzar les eines de gestió i seguiment de peticions establerts a ATL i mantenir la informació actualitzada.

5.2. Requisits tècnics

La solució objecte d'aquest contracte estarà, preferiblement, al núvol, basada en un model *Software as a Service* (SaaS).

El nou sistema ha de tenir el dimensionament adequat per donar resposta a les necessitats actuals del sistema.

- Volum de documents: 1.166 documents vigents i 3.000 incloent les versions antigues
- Volum de creacions/modificacions: 300 documents / any
- Usuaris:
 - Administradors: 4
 - Editors/Redactors: 100
 - Lectors: 300

5.3. Garantia dels treballs

Tots els desenvolupaments que es posin en producció hauran de contemplar una garantia de correcte funcionament de mínim 3 mesos, des de que s'han posat en producció. Durant aquest període, l'adjudicatari es compromet a resoldre

satisfactòriament totes aquelles incidències o defectes detectats en producció imputables a ell per acció o per omisió, sense cost per ATL.

5.4. Durada del servei, volum d'hores i planificació

La durada d'aquest contracte de servei és de vint-i-quatre (24) mesos a comptar des de l'acta d'inici (12 posta en marxa + 12 mesos de manteniment i suport).

S'estableix la possibilitat de dues (2) pròrrogues de dotze (12) mesos addicionals.

Quant al dimensionament del servei de manteniment i suport es planteja amb una bossa de 200 hores anuals per donar cobertura a les noves necessitats i desplegament noves funcionalitats, a banda del cost anual de l'eina.

5.5. Calendari i lloc de treball

En relació als treballs a realitzar amb coordinació amb professionals d'ATL, aquests s'adaptaran al calendari laboral i horari d'oficina dels serveis centrals (de 8:00 a 16:00 h de dilluns a dijous i divendres de 9.00 a 14.00), i al calendari laboral de la ciutat de Barcelona.

Atesa la particular naturalesa dels serveis, determinades activitats hauran de ser realitzades a les instal·lacions d'ATL (incidents que ho requereixin, assistència a reunions, configuracions, formació, etc.). El servei es durà a terme de forma presencial sempre que ATL ho requereixi. No obstant, en la mesura que sigui possible, es facilitarà que activitats es facin de forma remota, seguint el Pla d'actuació davant el risc de pandèmia per COVID-19 d'ATL.

ATL portarà a terme la supervisió dels treballs que realitzi l'adjudicatari i podrà en qualsevol moment exigir l'orientació en la prestació, que consideri més adient als seus interessos.

5.6. Equip de treball i perfils professionals

L'adjudicatari haurà de destinar per a l'execució del servei els professionals adequats amb coneixements i experiència en la matèria objecte del contracte.

L'empresa adjudicatària designarà un Cap de projecte (responsable del contracte) que es mantindrà durant el projecte. En cas de substitució de qualsevol membre de l'equip de treball, ATL haurà de donar la seva conformitat als candidats proposats amb els mateixos requisits.

Tanmateix, ATL es reserva el dret de sol·licitar canviar les persones assignades si al llarg del contracte es donen situacions justificades per al seu canvi.

L'equip de treball proposat pel licitador haurà d'identificar com a mínim 3 perfils o rols, que són:

Cap de Projecte:

Les responsabilitats del Cap de Projecte seran:

- Responsable del contracte
- Coordinació de l'equip
- Garantir l'adequada prestació del servei
- Interlocució principal amb ATL.

Es requereix:

- Posseir titulació universitària
- Tenir un mínim de quatre anys d'experiència en la gestió de projectes relacionats amb l'objecte del contracte.

Consultor expert en programari gestió documental i sistemes de gestió (QMS)

Les responsabilitats de Consultor seran:

- Desenvolupar requisits de negoci i anàlisis funcionals.
- Interlocució amb els usuaris clau per a la presa de requeriments funcionals.
- Generar la documentació d'anàlisi.
- Definir el model d'informació.
- Proposta tècnica del sistema.

Es requereix:

- Tenir un mínim de quatre anys d'experiència en consultoria de processos relacionats amb l'objecte del contracte.

Analista-programador

Les responsabilitats d'Analista-Programador seran:

- Construcció del sistema a partir dels requeriments.
- Instal·lació i configuració de les eines.
- Disseny i execució del procés de migració de dades.

Es requereix:

- Tenir un mínim de tres anys d'experiència en les tecnologies aplicades pel licitador en el sistema objecte del contracte.

5.7. Organització i model de relació

ATL requerirà que s'estableixi un model d'organització a diferents nivells per tal d'assegurar el correcte seguiment dels treballs objecte del contracte. L'adjudicatari a l'inici del servei haurà de descriure l'organització del seu equip de professionals involucrats al contracte, descrivint rols, funcions i la interrelació amb ATL, segons apartat 5.6 del plec.

El model de relació inclou reunions periòdiques mensuals entre els responsables del contracte per seguiment de la planificació i de l'avanç dels treballs.

En qualsevol cas, s'organitzaran tantes sessions de treball, o les reunions que siguin necessàries per assegurar la correcta coordinació i correcta consecució dels objectius del servei.

5.8. Acords de Nivell de Servei (ANS) i penalitzacions

L'Acord de Nivell de Servei associat al contracte es focalitzarà en la correcta execució del projecte.

Els ANS estan definits partint dels conceptes habituals que es tenen en compte per valorar la qualitat del servei en el desenvolupament d'aquest, com són:

- Incompliment en els terminis d'execució del projecte.
- Agilitat en el servei, temps de resolució d'incidències i sol·licituds.
- Qualitat dels treballs, quant a que la solució no tingui incidències importants i no se'n generin de noves.

S'han establert dos agrupacions segons la fase del contracte (projecte o manteniment) reflectits a les següents taules:

ANS DE PROJECTE

ANS	Acord de nivell de servei	Descripció	Compromís
ANS 1	Terminis d'execució	Incompliment dels lliurables segons les fites marcades en la planificació de cadascuna de les fases del projecte	< 10 dies
ANS 2	Qualitat de les proves	Incidències recurrents al llarg de tot el projecte d'implantació una vegada completades les proves i que haurien d'haver estat identificades i resoltes convenient.	< 10% del total d'incidències.

ANS DE MANTENIMENT

	Acords de nivell de servei	Acords de nivell de servei (ANS): descripció	Compromís
ANS 1	Temps màxim de resposta a la comunicació d'incidències	Temps màxim de resposta conforme s'ha creat la incidència i s'ha donat la corresponent confirmació de rebuda.	< 1h
ANS 2	Temps d'inici de resolució incidències crítiques	Temps des de la comunicació de la sol·licitud d'incidència, fins que l'equip de suport es trobi en disposició de resoldre-la.	< 4h
ANS 3	Temps d'inici de resolució incidències no crítiques	Temps des de la comunicació de la sol·licitud d'incidència, fins que l'equip de suport es trobi en disposició de resoldre-la.	NBD
ANS 4	Temps màxim de resolució d'incidències crítiques	Temps màxim de resolució, per a corregir i implementar una solució correctament. Serà el temps que trigui l'adjudicatari a donar i implementar una solució davant una incidència informada per ATL. Es contarà el temps des de que es dona l'avís i que la incidència està resolta o, cas que sigui complexa, es doni una solució pal·liativa provisional.	< 24h

ANS 5	Temps màxim solució d'incidències no crítiques	Temps màxim de resolució, per a corregir i implementar una solució correctament. Serà el temps que trigui l'adjudicatari a donar i implementar una solució davant una incidència informada per ATL. Es contarà el temps des de que es dona l'avís i que la incidència està resolta o, cas que sigui complexa, es doni una solució pal·liativa provisional.	< 72h
--------------	--	--	-------

Nivells de prioritació

Els nivells de servei i acords de prioritació, sempre vindran condicionada per la criticitat de les incidències i sol·licituds rebudes. En termes generals, s'estableixen dos conceptes per valorar la criticitat de les actuacions: Nivell d'impacte i Urgència de resolució.

Nivell d'impacte	Descripció
Alt	La falta de correcció de la incidència o de realització de la petició pot afectar negativament i de manera significativa a objectius de negoci.
Mig	Es fa necessària la realització de la petició per garantir que objectius de negoci assoleixin els valors fixats.
Baix	La realització de la petició pot millorar d'alguna manera la gestió del negoci.

Nivell d'urgència	Descripció
Molt Urgent	Sistema aturat. Afecta de manera generalitzada a molts usuaris i no existeix cap via alternativa de cobrir les necessitats.
Urgent	Incidències que impedeixen el funcionament correcte de l'aplicació a alguns usuaris i pot haver alguna via alternativa temporal.
Normal	Incidències que provoquen una degradació del funcionaments de la aplicació que impedeix a alguns usuaris treballar amb la productivitat habitual. Tenen una relativa afectació en el funcionament diari. Requisits/peticions que no es consideren crítiques per a l'organització.
Baixa	Es tracta de millores de la aplicació, ja siguin tècniques o funcionals. Fins el dia de la petició es venia funcionant habitualment sense.

La combinació d'ambdós nivells estableix la matriu de prioritats a l'hora de resoldre les peticions i incidències registrades.

Matriu prioritats		Nivell d'urgència			
		Molt urgent	Urgent	Normal	Baixa
Nivell d'impacte	Alt	Crítica	Alta	Alta	Necessària
	Mig	Crítica	Alta	Necessària	Necessària
	Baix	Alta	Necessària	Necessària	Recomanable

Acompliment dels ANS i aplicació de penalitzacions:

Mensualment es presentarà un informe d'activitats i nivell de servei on es recolliran totes les incidències i sol·licituds realitzades així com els indicadors de compliment en la seva resolució. S'estableix dues taules de valoració:

- CAS A - incidències/sol·licitud qualificades com a crítiques*
- CAS B - incidències/sol·licitud qualificades com no crítiques*

* La matriu de prioritats es la que estableix la qualificació de cadascuna de les incidències/sol·licituds.

Es comptabilitzarà el nombre total d'incompliments dels ANS segons criticitat, d'aquesta manera ATL podrà aplicar una penalització en % sobre la facturació d'aquell mes d'acord amb les següents taules:

CAS A:

Total incompliments CRÍTICS del mes	Penalització aplicada sobre l'import de facturació del mes
1 incompliment	3%
2 incompliments	6%
3 o més incompliments	10 % i causa suficient resolució contracte

CAS B:

Total incompliments NO CRÍTICS del mes	Penalització aplicada sobre l'import de facturació del mes
2 o menys incompliments	Sense penalització
3 incompliments	3%
4 incompliments	4%
5 incompliments	5%
6 o més incompliments	6%

6. ALTRES REQUISITS I CONDICIONS

6.1. Especificacions de RGPD i seguretat

Els desenvolupaments realitzats i lliurats hauran de complir amb el Reglament (UE) 2016/679, General de Protecció de Dades ("RGPD"). El proveïdor haurà d'identificar tots aquells punts que puguin vulnerar el RGPD, resoldre'ls i presentar les evidències conforme compleixen amb el mateix.

D'altra banda, els sistemes a desenvolupar han d'estar exempts de vulnerabilitats, segons apliqui el Top 10 de OWASP Security Mobile i/o OWASP Top Security Web (<https://www.owasp.org>). A més haurà de complir la normativa de gestió d'usuaris i

contrasenyes segons els criteris de seguretat reconeguts a les normatives més habituals.

En qualsevol cas, els desenvolupaments objecte d'aquest plec podran ser analitzats a través d'una auditoria tècnica de seguretat i anàlisi de codi. L'objectiu d'aquesta anàlisi és realitzar un diagnòstic de la seguretat amb la finalitat de detectar fallades de seguretat, possibles vectors d'atac, errors de programació, prevenir incidents de seguretat i millorar el nivell de seguretat dels sistemes d'informació. Aquesta auditoria es realitzarà sota els estàndards que marca OWASP.

Les evidències i vulnerabilitats que resultin de la realització d'aquesta auditoria, hauran de ser esmentades pel proveïdor, assumint el mateix els costos dins de l'import de l'adjudicació del contracte que fa referència al present plec de prescripcions tècniques.

6.2. Propietat intel·lectual i propietat de les dades

En el cas que l'objecte del contracte comporti realitzar obres o creacions subjectes a la normativa de propietat intel·lectual, el proveïdor cedirà a ATL gratuïtament i amb caràcter d'exclusiva, sense límit de temps i per a tot l'àmbit territorial universal, els drets d'explotació de la propietat intel·lectual de les obres realitzades per a la prestació de l'objecte contractual, en qualsevol forma i, en especial, en totes les seves modalitats d'explotació, inclosa l'explotació en xarxa d'Internet, del dret de reproducció, distribució, comunicació pública i transformació (actualització, traducció i qualsevol altra modificació que pugui derivar en una altra obra).

La cessió en exclusiva en els termes que estableix el paràgraf precedent s'efectua també als efectes que ATL, com a cessionària en exclusiva dels drets d'explotació dels drets d'autor de les creacions realitzades per a la prestació de l'objecte contractual (dibuixos, logotips, textos, eslògans, gràfics, etc.), pugui enregistrar-los, si s'escau, com a titular dels drets de la propietat industrial derivats de totes aquestes creacions (marca o nom comercial).

La cessió de drets prevista en aquesta clàusula s'aplicarà també en el cas d'elements creats o produïts (fotografies digitals, etc.) per persones o empreses que hagin estat subcontractades pel proveïdor, i a aquest efecte, el proveïdor haurà d'acreditar la cessió esmentada. Aquests drets es cediran a ATL també en exclusiva, sense límit de temps i per l'àmbit territorial universal en totes les seves modalitats d'explotació, inclosa la xarxa d'Internet: el dret de reproducció, distribució o comunicació pública.

A més, el proveïdor assumeix també l'obligació de respondre i indemnitzar contra tota responsabilitat de qualsevol naturalesa (incloses les quantitats reclamades per les societats de gestió col·lectiva de drets de propietat intel·lectual) originada o relacionada amb reclamacions que ATL pugui rebre sobre el fet que l'explotació dels treballs, peces, icones, materials i en general qualsevol creació produïda per a l'objecte d'aquesta contractació, infringeixin drets de propietat intel·lectual i/o industrial de tercers.

Així mateix, la propietat dels materials es cedirà pel proveïdor a ATL i ningú podrà fer-ne ús sense l'autorització d'aquest.

La signatura del corresponent contracte suposarà la formalització de les cessions previstes en aquesta clàusula.

Tanmateix, les dades que es generin durant l'explotació de les aplicacions implicades a aquest servei seran propietat d'ATL i en qualsevol moment. Aquestes

dades no podran ser cedides ni mostrades a tercers sense autorització expressa d'ATL.

6.3. Confidencialitat

Les dades a les quals s'hagi tingut accés durant la realització dels treballs, seran considerades, a tots els efectes, de caràcter confidencial, essent d'aplicació el que la llei ha establert per l'ús d'aquest tipus d'informació, i hauran de lliurar-se en la seva integritat a ATL, o bé certificar la seva total destrucció.

Les dues parts s'obliguen a tractar de manera confidencial i a no divulgar a tercers les dades, la documentació i la informació de l'altre part. Els deures de secret i no difusió subsistiran fins i tot quan hagin finalitzat les relacions contractuals mútues.

L'adjudicatari es compromet a guardar el més absolut secret sobre tota la informació a la qual tingui accés en compliment d'aquest contracte, especialment la de caràcter personal, i a subministrar-la només a personal autoritzat per ATL. Aquest compromís afecta tant a les dades que estan en documents en paper, com en qualsevol altre tipus de suport, així com aquelles que s'obtinguin per mitjans telemàtics. En cap cas es podrà copiar, utilitzar amb una finalitat diferent a la que figura en aquest plec o cedir a tercers, ni tan sols per a la seva conservació, les dades o els arxius.

De la mateixa manera, i en el que respecta a la informació que cadascuna de les parts rebi de l'altre com "informació confidencial", les dues parts es comprometen mútuament a retornar-la, esborrar-la o destruir-la, de la manera que indiqui l'altre part per escrit i sigui quin sigui el mitjà en el que està enregistrat.

L'adjudicatari es compromet a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes d'ATL, així com a no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeix al seu personal per a l'execució d'aquest contracte.

L'adjudicatari es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a ATL degut a l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

6.4. Relació amb proveïdors

ATL té implantat un sistema integrat de gestió en el qual part dels serveis/compres són avaluats sobre la base de l'acompliment energètic, mediambiental i de la qualitat, seguretat i innocuïtat de l'aigua.

6.5. Seguretat i Salut

L'adjudicatari ha complir amb els requeriments que es deriven de la Llei 31/1995, de 8 de novembre de prevenció de riscos laborals i del Reial Decret 171/2004 de 30 de gener pel que es desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995 en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

L'adjudicatari haurà d'aportar tota la documentació sol·licitada per ATL en matèria de PRL mitjançant la plataforma SmartOSH de gestió de la prevenció.

En el desenvolupament dels seus treballs compliran inexcusablement la normativa vigent sobre prevenció de riscos laborals, així com les instruccions, normes i/o procediments que siguin d'obligat compliment a l'empresa.

Si es disposa de personal que realitza treballs a les instal·lacions d'ATL i presenta símptomes que afectin al sistema respiratori com grip, refredat, bronquiolitis i/o Covid-19 caldrà posar-se una mascareta quirúrgica cobrint completament el nas i la boca durant tota la jornada laboral, evitar la interacció amb altres persones i consultar amb el servei públic de salut, si s'escau".

7. PRESSUPOST

Totes les mencions d'aquest Plec a quanties, imports, valors, pressupostos o equivalents s'entendran referides sense IVA, llevat que es disposi altrament.

L'adjudicatari mensualment certificarà els treballs realitzats, que serà el que s'utilitzarà per a la valoració i facturació dels treballs mensuals.

El **pressupost de licitació** del contracte serà de 91.355 € IVA Inclòs (75.500 € IVA exclòs). Respecte el pressupost del contracte, que distribuït segons la següent distribució pressupostària:

Serveis	2023	2024	2025	Import sense IVA	Iva (21%)	Total amb IVA
Implantació	35.500 €			35.500 €	7.455 €	42.955 €
Subscripció llicència	7.500 €	15.000 €	7.500 €	30.000 €	6.300 €	36.300 €
Manteniment (12 mesos - 200 hores)		5.000 €	5.000 €	10.000 €	2.100 €	12.100 €
TOTAL	43.000 €	20.000 €	12.500 €	75.500 €	15.855 €	91.355 €

Justificació del pressupost: Cost llicenciat estimat a partir de consultes a fabricants d'aquest tipus de solucions. Cost serveis estimat a partir del preu hora mig del sector segons perfil i la valoració d'esforços.

No s'admetran revisions de preu.

La facturació del servei es realitzarà de manera mensual a mes vençut, en base a la certificació dels treballs realitzats reportats a l'informe mensual de seguiment. En qualsevol cas, la facturació de la fita final d'un treball NO es podrà fer abans de la seva posta en marxa i la seva aprovació per ATL.

Les factures hauran de ser emeses en format electrònic, de conformitat amb el que disposa la Llei 25/2013 i ha d'incloure, entre d'altres, el codi del contracte.

8. PROPOSTA TÈCNICA

Sense perjudici de les formalitats exigides pel Plec de Clàusules Administratives Particulars, i amb independència que el licitador pugui adjuntar a la seva proposició tècnica quanta informació consideri d'interès, la documentació tècnica sotmesa a judici de valor haurà d'estar obligatòriament estructurada de la següent forma:

0. **Resum executiu:** Resum per a la direcció d'un màxim de 3 pàgines dels continguts més significatius de la proposta dels serveis, incloent-hi obligatòriament:

- ☐ La forma com s'enfocarà els serveis.
- ☐ L'equip de treball proposat.
- ☐ Aspectes diferencials i valor afegit aportat.

1. Solució tècnica:

- Resum dels aspectes més significatius i rellevants de la solució ofertada.
- Informació detallada en relació als requisits d'aquest plec. S'indicarà així mateix com la solució proposada resol cada requisit exigít.
- Model de llicenciat.

2. Implantació, suport i manteniment

En aquest apartat es detallaran les etapes principals de la implantació i els serveis de suport i manteniment, els treballs a realitzar en cadascuna d'aquestes etapes i els lliurables a desenvolupar en cadascuna d'elles, segons clàusula 5.1.4 del plec.

3. Organització i planificació:

Descripció detallada de l'estructura organitzativa i dels procediments de relació (comitès, documents de comunicació, vies de comunicació). Es dividirà en:

- Organització, rols i model de relació.
- Gestió i seguiment del projecte: Descripció de les mesures proposades per controlar i assegurar el compliment del projecte (reunions, procediments de treball).
- Gestió i control de la qualitat. Anàlisi i mitigació de riscos. Gestió incidents.

Detall de la planificació de projecte, identificant clarament totes les tasques que considera necessari realitzar en el marc de temps definit per la implantació, així com les interrelacions.

La planificació inclourà les tasques i fites principals del projecte, farà referència als punts importants de control i seguiment.

- Cronograma.
- Definició de les fases del projecte, lliurables, activitats i responsables atenent a l'indicat al present plec.

Sant Joan Despí, a data signatura digital

UNITAT SOL·LICITANT	RESPONSABLE JERÀRQUIC
Cap de Sistemes de gestió	Gerent

UNITAT SOL·LICITANT	RESPONSABLE JERÀRQUIC
Cap de Gestió d'informació i aplicacions	Director de Sistemes d'informació