



**Ajuntament
de Barcelona**

Institut Municipal d'Informàtica

Direcció de Planificació d'Aprovisionament TIC i Gestió Econòmica

C. Tànger, 98, pl 11

08018 - Barcelona

Telèfon 93 291 81 00

www.bcn.cat

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS PER A LA GESTIÓ DELS ACTIUS DE PROGRAMARI DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ SOSTENIBLE



ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	4
1.1. ANTECEDENTS.....	4
1.2. SITUACIÓ ACTUAL	5
2. OBJECTE.....	5
3. ABAST DEL CONTRACTE	6
3.1. SERVEI GESTIÓ D'ACTIUS	6
3.1.1. GESTIÓ DE LA PLATAFORMA FLEXNET	6
3.1.2. GESTIÓ DE L'INVENTARI.....	6
3.1.3. GESTIÓ DELS PORTALS DELS FABRICANTS DE SOFTWARE.....	6
3.1.4. GESTIÓ DE PETICIONS I INCIDÈNCIES	7
3.1.5. PLA DE L'EVOLUCIÓ DE LA GESTIÓ D'ACTIUS	7
3.1.6. GESTIÓ DE LLICENCIAMENTS DE PETIT VOLUM.....	11
3.2. SERVEI DE CONSULTORIA.....	12
4. INVENTARI DE RECURSOS	12
4.1. PROGRAMARI GESTIONAT.....	12
4.2. PROGRAMARI NO GESTIONAT	13
4.3. MÒDULS SOLUCIÓ FLEXERA INTEGRATS.....	15
5. ORGANITZACIÓ I MODEL DE RELACIÓ	15
5.1. FUNCIONS	16
5.2. COMITÈS	16
5.2.1. COMITÈ DE SEGUIMENT DEL CONTRACTE.....	17
5.2.2. COMITÈ DE SEGUIMENT DELS SERVEIS	17
6. GESTIÓ DEL CONEIXEMENT.....	18
7. FASES DELS SERVEIS	19
7.1. FASES DEL SERVEI DE GESTIÓ D'ACTIUS.....	19
7.1.1. FASE D'ACCEPTACIÓ DEL SERVEI	19
7.1.2. FASE D'EXECUCIÓ DEL SERVEI	20
7.1.3. FASE DE DEVOLUCIÓ DEL SERVEI.....	20
7.2. FASES DEL SERVEI DE CONSULTORIA.....	21



8. EQUIP DE TREBALL	21
8.1. PERFILS	21
8.2. DIMENSIONAMENT	24
8.3. REQUISITS I EXPERIÈNCIA	24
8.4. MANTENIMENT DE L'EQUIP DE TREBALL.....	25
8.5. CALENDARI LABORAL DE L'EQUIP DE TREBALL	26
9. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE	26
9.1. LOCALITZACIÓ	27
9.2. HORARI.....	27
9.3. INFRAESTRUCTURA NECESSÀRIA PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.	27
9.4. EINES	28
9.4.1. EINES DE SUPORT OPERATIU	28
9.4.2. EINES DE GESTIÓ DE SERVEIS TIC.....	28
9.5. IDIOMA.....	29
10. OFERTA ECONÒMICA.....	29
10.1. FACTURACIÓ	29
11. PROPOSTA TÈCNICA	31
11.1. CONTINGUT SOBRE ELECTRÒNIC B.....	31
11.2. CONTINGUT SOBRE ELECTRÒNIC C.....	33
12. CLAUSULES GENERALS DE SEGURETAT	34
12.1. SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES.....	34
12.2. COMPLIMENT NORMATIU	34
12.2.1. CONTROL DEL COMPLIMENT NORMATIU	35
12.3. RESPONSABLE DE SEGURETAT	35
12.4. CLÀUSULA DE PROPIETAT INTEL·LECTUAL	36
12.5. CONFIDENCIALITAT	36
12.6. CLÀUSULA PROGRAMARI DE L'AJUNTAMENT	36
ANNEX 1: INFORMACIÓ ADDICIONAL / ACLARIMENTS	38

1. INTRODUCCIÓ

L'Institut Municipal d'Informàtica (IMI en endavant), com a Organisme Autònom de l'Ajuntament de Barcelona i atenent a la seva missió d'assegurar la correcta prestació dels serveis informàtics a tota la corporació municipal, ha incorporat en el seu catàleg de serveis la Gestió d'Actius de Software o també Gestió d'Actius de Programari, i també coneguda com a Gestió d'Actius – *Software Asset Management*, en les seves sigles en anglès - per a la gestió i optimització del llicenciament de programari i solucions que s'empren en les diferents gerències municipals. Aquest servei es basa en l'ús d'un programari que permet el descobriment dels equips connectats a la xarxa municipal i que fan servir programari corporatiu, amb l'objectiu de relacionar-los amb els contractes de llicències en vigor d'aquest programari.

La finalitat d'aquest servei és la millora en el control sobre el parc de programari, les seves implicacions econòmiques i l'optimització de recursos. En línies generals permet realitzar una prospecció de costos, elaborar auditories internes i preveure ajustament de necessitats i solucions del servei que l'IMI presta.

Aquesta situació esdevé motivada per

- a) l'augment constant dels costos del programari en l'esquema pressupostari de l'IMI fan que una gestió d'actius de programari amb processos SAM es consideri com una part clau de l'estratègia d'una organització com l'IMI.
- b) la complexitat de gestionar el programari actualment contractat i el seu llicenciament, així com la identificació, gestió i mitigació del risc associat a la pròpia gestió d'actius de programari en tot el cicle de vida propi, tenint en compte factors com:
 - La comprensió del dret d'ús del programari, diferents per a cada fabricant i programari.
 - Les diferents opcions de llicenciament disponibles en el mercat (propietat, subscripció), així com la seva mesura (usuaris, dispositius, cores, token,...).
 - La diversitat de models de prestació del llicenciament de programari, en diferents plataformes i infraestructures (en instal·lacions en CPD local [on-premise], o en instal·lacions remotes [cloud]).
 - El processos d'auditoria dels propis fabricants, en augment significatiu en els últims anys.

1.1. ANTECEDENTS

L'IMI va adoptar la solució basada en el programari Flexera (solució també coneguda amb el nom de plataforma FlexNet) i durant l'any 2016 es van fer les primeres passes per a la gestió del llicenciament amb l'administració que aporta aquest programari, instal·lat en un servidor corporatiu i amb una base de dades pròpies, que permet, per una banda, descobrir tots els

dispositius (estacions de treball i servidors) connectats a la xarxa corporativa i, per a l'altra, relacionar tot el programari instal·lat en aquests equips amb els contractes de llicenciament de programari que l'IMI manté actius.

D'aquesta manera, la solució Flexera s'alimenta de la relació dels principals contractes de programari que l'IMI ha subscrit amb els fabricants o proveïdors de programari i en el descobriment de l'ús que es fa en els dispositius, pot presentar un informe sobre l'ús de les llicències i el seu desplegament en el conjunt de les estacions de treball i servidors de l'Ajuntament de Barcelona.

1.2. SITUACIÓ ACTUAL

L'Oficina de Gestió d'Actius de la Direcció de Planificació d'Aprovisionament TIC i Gestió Econòmica de l'IMI és la responsable de la gestió d'actius de programari. Com s'ha dit més amunt, la gestió d'actius a l'IMI es basa en les llicències del programari Flexera que l'IMI disposa i amb les que es gestiona el llicenciament d'un número limitat de fabricants de programari.

Per assolir els objectius de l'Oficina de Gestió d'Actius de programari de l'Ajuntament de Barcelona l'IMI va contractar els serveis de gestió d'actius de programari en el contracte 22000040 i que tenia per objecte la prestació de serveis per a la gestió dels actius de programari de l'Ajuntament de Barcelona, l'avaluació de la maduresa de la pròpia gestió i la proposta de la transformació evolutiva de la mateixa, amb data d'inici de execució el 18 de novembre de 2022 i data fi d'execució el 17 de novembre de 2023, amb una pròrroga prevista del Servei D'ACTIUS de 3,5 mesos. Com a conseqüència de l'execució del contracte 22000040, els serveis d'avaluació de la maduresa han finalitzat resultant un informe final que proposa una sèrie d'accions orientades als processos de gestió d'actius, que anomenarem Pla d'Evolució de la Gestió d'Actius, marca les línies mestres dels nous objectius de la gestió d'actius de programari i ha de ser compatible, en el temps, amb la gestió del parc de llicències ja contractades per l'Ajuntament de Barcelona (Servei Gestió d'Actius).

L'IMI té la necessitat d'adquirir, en un sol contracte, els serveis per a la gestió de programari que inclogui l'aplicació de l'anomenat Pla d'Evolució de la Gestió d'Actius mentre, en paral·lel, es garanteix la continuïtat del servei de la gestió del parc de llicències ja contractades per l'Ajuntament de Barcelona (Servei Gestió d'Actius), i així proporcionar un servei eficient i de qualitat a l'Ajuntament de Barcelona en el control dels dispositius que es connecten en relació amb el llicenciament de programari contractat, motius pels quals fa que esdevingui un servei d'interès públic.

2. OBJECTE

L'objecte del contracte és la contractació dels serveis per a la gestió dels actius de programari de l'Ajuntament de Barcelona amb mesures de contractació pública sostenible.



3. ABAST DEL CONTRACTE

Els serveis que formen part d'aquest contracte són:

3.1. SERVEI GESTIÓ D'ACTIUS

Aquest servei es prestarà durant tota la durada del contracte i de manera continuada. L'adjudicatari procedirà a gestionar els actius de programari que actualment formen part de l'Oficina de Gestió d'Actius de l'IMI i inclourà, com a mínim, les següents activitats:

3.1.1. GESTIÓ DE LA PLATAFORMA FLEXNET

- Manteniment del repositori de contractes i llicenciament
- Gestió de la plataforma actual FlexNet, vetllant pel servei continuat de la mateixa i de la integritat de les dades i els serveis que s'hi inclouen.
- L'aplicació de pegats del propi producte o de seguretat
- La possible migració a noves versions i/o plataformes d'infraestructures físiques.

En el cas d'aplicació de pegats i/o de migració a noves versions i/o plataforma d'infraestructura física, l'adjudicatari haurà de incloure en les seves activitats la migració de la plataforma FlexNet, de manera integrada en el model de CPD de l'IMI i la validació de la mateixa.

3.1.2. GESTIÓ DE L'INVENTARI

- Manteniment dels inventaris de llicenciament, atenent a canvis, migracions i renovacions dels contractes.
- Manteniment del repositori centralitzat de contractes de llicenciament de programari basat en la solució de programari Flexera.
- Ús de les dades contingudes en eines corporatives de l'IMI que poden permetre alimentar la base de dades Flexera per al manteniment d'un inventari actualitzat (Easyvista, SCCM)
- Elaboració d'informes de l'estat del llicenciament gestionat. Aquests informes poden ser
 - o Periòdics (setmanals, mensuals)
 - o Esporàdics 'on demand', a petició de l'IMI

3.1.3. GESTIÓ DELS PORTALS DELS FABRICANTS DE SOFTWARE

L'IMI facilitarà, en l'inici del contracte, l'accés amb els perfil més adient als portals dels fabricants per tal de realitzar les tasques següents:

- Descàrrega de software (ISO, patches, etc...) a petició dels serveis tècnics de l'IMI. Actualment aquestes descàrregues es fan a partir de la petició rebuda en la bústia

de l'Oficina de Gestió d'Actius però es preveu que en el futur s'implanti un procediment al portal de peticions de l'Easyvista per a que els tècnics facin les seves peticions per aquest mitjà. Per tant, l'adjudicatari :

- o Col·laborarà en la creació d'aquest nou procediment per a que els tècnics registrin les seves peticions i puguin ser ateses.
- o Participarà en la comunicació interna de l'IMI mitjançant les eines de comunicació corporativa.
- Atendrà les peticions d'alta, baixa o trasllats de llicències al personal municipal, fent l'assignació corresponent de la llicència d'un programari segons petició.
- Serà el responsable d'obrir els casos de suport i incidència dels programaris en els portals dels fabricants per resoldre incidències en l'ús de les llicències de producte o del propi portal.
- Durà a terme el seguiment del consum de les llicències adquirides o amb contracte de subscripció, elaborant els informes corresponents que l'IMI l'indiqui i generant les alertes de consum en la reunió de seguiment del contracte per tal prendre decisions reparadores si escau.

3.1.4. GESTIÓ DE PETICIONS I INCIDÈNCIES

Actualment l'IMI disposa de dos portals on es registren les peticions de programari (altes, baixes o trasllats) i les incidències en l'ús del programari. Aquests portals són els següents:

- Easyvista: registre, seguiment i resolució de les peticions.
- HPSM: registre, seguiment i resolució de les incidències.

L'adjudicatari atendrà els dos portals i gestionarà les peticions o incidències, fent les accions necessàries per a la resolució i tancament

Igualment l'adjudicatari atendrà les noves peticions o incidències que es generin mitjançant aquestes portals o altres mitjans que siguin proposats des del IMI, sempre que aquest informi amb el temps d'antelació suficient del nou procediment a aplicar.

L'adjudicatari atendrà la bústia genèrica de correu de l'Oficina de Gestió d'Actius, anomenada "IMI Oficina Gestió d'Actius", on els responsables tècnics dels serveis municipals contacten amb l'Oficina per resoldre dubtes o fer comunicacions.

La gestió i atenció tant dels portals com de la bústia de correu genèric serà duta a terme per part de l'adjudicatari de manera continuada i precisa, evitant en tot moment l'acumulació de peticions o incidències sense resoldre així com els missatges de correu sense respondre.

3.1.5. PLA DE L'EVOLUCIÓ DE LA GESTIÓ D'ACTIUS

Aquest servei s'iniciarà al dia següent de la formalització del contracte i en paral·lel al servei general de gestió d'actius. L'adjudicatari prestarà aquest servei incorporant a la gestió d'actius les

accions que es descriuen a continuació amb una distribució temporal de 36 mesos amb tres fases ben diferenciades:

- Fase de definició del Pla de l'Evolució de la Gestió d'Actius
- Fase d'implantació del Pla d'Evolució de la Gestió d'Actius
- Fase de consolidació del Pla d'Evolució de la Gestió d'Actius

El Pla d'Evolució de la Gestió d'Actius inclou les accions que s'han de dur a terme i que s'agrupen en àmbits, tal com es descriu a continuació. Per a cada àmbit i les accions que s'hi inclouen, l'adjudicatari haurà de definir el detall de cada fase que s'han indicat anteriorment, i per tant, aquest detall de cada fase del Pla d'Evolució de la Gestió d'Actius haurà d'incloure tots els àmbits i les accions que formen part de cada àmbit.

Els àmbits i les accions que formen part del Pla d'Evolució de la Gestió d'Actius són:

ÀMBIT 1. CULTURA I PROCESSOS

- Definició processos de Gestió d'Actius:
 - o Formalització del procés de Gestió d'Actius: activitats, fluxos, registre. Rols i KPIs.
 - o Definir els circuits d'aprovació de les accions necessàries en la implantació d'aquests processos.
- Definició procediments d'atenció, gestió, resolució i seguiment de:
 - o Peticions
 - o Incidències
 - o Consultes dirigides a la bústia genèrica de l'Oficina de Gestió d'Actius.
- Implantació de processos, inclouen
 - o La publicació en el repositori documental dels processos
 - o La difusió dels nous processos mitjançant sessions informatives.
 - o Auditoria del procés implantat i millores posteriors
- Monitoratge i millora contínua del procés, identificant:
 - o Indicadors de procés
 - o Mètriques de mesura
 - o Fonts de dades i informació a tractar
 - o Medició segons periodicitat definida
 - o Anàlisi i millores segons els objectius i el seu compliment
- Elaboració d'un pla de formació i conscienciació:



- o Identificació de les necessitats formatives
- o Identificació de l'auditori al que s'adreça aquesta formació
- o Definició del format de les accions formatives (publicacions, sessions de llicenciament o compliment, obligacions i bones pràctiques,...)
- o Elaboració d'un calendari de formació i conscienciació
- o Publicació en el repositori documental del pla de formació i el seu contingut

ÀMBIT 2. GESTIÓ DE NECESSITATS

- Revisió del Pla de Mandat i del Pla de Pressupostos
 - o Revisió dels projectes planificats
 - o Identificació de les oportunitats i millores
- Revisió del Pla de Projectes
 - o Revisió dels requeriments en la fase de conceptualització del projectes, aportant recomanacions sobre
 - arquitectura de desplegament.
 - formats de llicenciament òptims.
 - solucions alternatives

ÀMBIT 3. CONTRACTACIÓ

- Revisió gestió del pla de renovacions de contractes:
 - o Establir calendari de renovacions dels contractes de programari.
 - o Recollir informació respecte de:
 - Identificació del Programari inclòs en el contracte (detall de llicències, programari, SKU, mètrica, ...)
 - Identificació de fabricants, venders o partners de les solucions de programari
 - Termes i Condicions dels contractes de programari

ÀMBIT 4. INVENTARI

- Confecció de l'inventari del parc de servidors
 - o Actualització continuada de l'inventari
 - o Extracció continuada de la informació del programari instal·lat en aquests equips, aportant els indicadors i mesura quant l'ús del programari per optimitzar el seu ús.
- Confecció de l'inventari de dispositius i equips Lloc de Treball:
 - o Actualització continuada de l'inventari



- o Extracció continuada de la informació del programari instal·lat en aquests equips, aportant els indicadors i mesura quant l'ús del programari per optimitzar el seu ús.
- Desplegament complet:
 - o Desplegament dels agents necessaris per a inventariar els equips que formen part dels inventaris
 - o Definició i implantació del procediment necessari per a la baixa/alta d'equips que inclogui la distribució dels agents necessaris per a l'inventari
- Confecció de l'inventari centralitzat de contractes i llicències
- Integracions dels mòduls necessaris de les solucions implantades per a l'inventari d'equips

ÀMBIT 5. CANVIS I DESPLEGAMENTS

- Revisió de la tipologia de canvis seleccionada:
 - o Revisió dels requeriments de llicenciament en els canvis que impliquin productes de programari (paquetitzacions, desplegament infraestructura,..)
 - o Elaborar i presentar les recomanacions sobre llicenciament per a l'administració i l'ús posterior.

ÀMBIT 6. COMPLIMENT

- Elaborar un pla de revisió de fabricants i programaris:
 - o Establir un calendari de l'ús dels programaris i fabricants
- Anàlisi de fabricants:
 - o Establir un calendari anual que inclogui, com a mínim, l'anàlisi de 3 fabricants de programari indicats en el punt 4.1 del present plec.
- Elaborar i dur a terme les accions necessàries per a la mitigació i/o optimització del compliment de l'ús de programari:
 - o Seguiment dels acords de mesures de mitigació de riscos i d'optimització
 - o Elaboració, publicació i actualització dels indicadors de riscos implementats

ÀMBIT 7. MONITORIZACIÓ

- Definició dels KPIs i indicadors necessaris per a la Gestió d'Actius:
 - o Identificació dels indicadors dels processos
 - o Definició de mètriques de mesura i periodicitats d'aquesta.
 - o Seguiment i indicadors del compliment d'objectius previstos, modificacions i millores del procés.
- Elaboració d'informes:

- o Generació de informes, identificant objectius i destinataris.
- o Generació d'informes de quadres de comandament de la Gestió d'Actius

Totes les accions que es despleguin en aplicació del Pla d'Evolució de la Gestió d'Actius quedaran consolidades en la Gestió d'Actius de l'IMI i formaran part del seu seguiment i millora.

L'adjudicatari presentarà, amb periodicitat semestral, un informe de seguiment i compliment del Pla d'Evolució.

L'adjudicatari presentarà, en l'últim trimestre del contracte i abans de l'inici de la Fase de Devolució del servei, un informe final de l'execució d'aquest Pla d'Evolució de la Gestió d'Actius, que haurà d'incloure obligatòriament:

- a) Una avaluació de la situació de la Gestió d'Actius en l'MI davant els estàndards i normes establerts per a la citada gestió d'actius.
- b) Una proposta de full de ruta per convertir la gestió d'actius actual en una gestió d'actius en modalitat ITAM, ressaltant els beneficis, riscos i elaborant un calendari per a assolir aquest objectiu.

Els licitadors hauran de presentar una proposta de la fase de Servei d'Evolució de Gestió d'Actius que cobreixi, com a mínim, i desenvolupi el que s'indica en aquest apartat. Aquesta proposta pot ampliar, millorar i detallar, partint de les directrius aquí marcades i les activitats descrites.

3.1.6. GESTIÓ DE LLICENCIAMENTS DE PETIT VOLUM

Aquest servei es durà a terme durant tota la durada del contracte i formarà part del servei de la gestió d'actius.

L'adjudicatari contractarà, a petició de l'IMI, llicenciaments de petit volum davant de necessitats puntuals de llicències i per requeriments d'un projecte o servei de l'Ajuntament.

Només a nivell informatiu, l'IMI ha procedit a fer contratacions de llicenciament de petit volum per un valor aproximat de 5.000€ (IVA inclòs) en el darrer any. Aquesta xifra en cap cas limita la contractació d'aquets llicenciaments contractats per pagament online.

Per tal d'afrontar aquesta petita demanda, se sol·licitarà a l'adjudicatari la contractació per l'Ajuntament de Barcelona de les quantitats d'uns determinats productes en una modalitat concreta per a que faci l'adquisició segons els requeriments del fabricant i amb la màxima celeritat. Amb posterioritat i al final de cada anualitat del contracte, s'abonaran les contractacions realitzades en el període, prèvia modificació del present contracte.

Previament a aquesta modificació, l'adjudicatari presentarà un informe amb el cost total de les contractacions del llicenciament de petit volum a facturar.

3.2. SERVEI DE CONSULTORIA

Aquest servei es prestarà durant tota la durada del contracte i en paral·lel al servei indicat en el punt 3.1 del present plec de prescripcions tècniques.

El Servei de Consultoria és un servei amb una naturalesa específica considerada com a sota demanda. L'IMI requerirà l'adjudicatari a prestar aquest servei indicant les activitats, el calendari, els objectius i els lliurables resultants de les mateixes.

Les activitats principals que es poden agrupar sota aquest servei són les següents:

- Realització d'estudis i/o auditories internes de l'estat de llicenciament¹
- Suport a estudis i/o auditories externes de l'estat de llicenciament²
- Suport en els processos de negociació de contractes de llicenciament
- Interpretació legal dels contractes de llicenciament, determinant drets i obligacions que s'hi atorguen a l'IMI.
- Consultoria especialitzada respecte del llicenciament de programari i la Gestió d'Actius.
- Suport en la redacció de plecs per a la licitació de la contractació de llicenciament.

L'adjudicatari haurà de presentar un equip tècnic i legal capaç de garantir un suport expert sobre, com a mínim, tots els fabricants de llicenciament que se citen en el quadre del punt 4.1 del present plec de prescripcions tècniques.

4. INVENTARI DE RECURSOS

4.1. PROGRAMARI GESTIONAT

A continuació, i a nivell informatiu, s'especifiquen els programaris/fabricants dels contractes dels quals gestiona l'Oficina de Gestió d'Actius de l'IMI, que s'han incorporat a la solució Flexera i formen part de l'activitat dels serveis inclosos en l'apartat Servei Gestió d'Actius.

¹ S'entén com a interna aquella activitat a realitzar per part de l'adjudicatari a petició de l'IMI en la que realitzarà un estudi de l'estat de llicenciament per a avaluar la situació actual del mateix dins l'organització municipal. De manera exclusivament informativa, s'exposa l'exemple de la petició de realitzar un estudi de "*Situació actual del llicenciament Adobe i ús de les llicències*".

² S'entén com a externa aquella activitat a realitzar per part de l'adjudicatari a petició de l'IMI en la que col·laborarà amb l'IMI davant la petició d'una auditoria per part, habitualment, d'un fabricant. De manera exclusivament informativa, s'exposa l'exemple de la petició de suport a l'IMI per a la realització de l' "*Auditoria del llicenciament SAP i ús de les llicències a petició del fabricant SAP*".



a) En l'actualitat (2023)

Programaris/Fabricant
Adobe
Autodesk
Microstation /Bentley Systems
IBM
Microsoft
Opentext
Oracle
SAP

b) Durant el primer trimestre de 2024 (previsió)

Programaris/Fabricant
Commvault
RedHat
SAG ARIS
SUSE
TrendMicro
VMware
Webex

Aquesta taula pot ser modificada, segons criteri de l'IMI, per motius de servei, estratègia o urgència. Aquesta modificació serà comunicada a l'adjudicatari en un termini suficient per a que prengui les mesures adequades per a adaptar-se a la mateixa.

4.2. PROGRAMARI NO GESTIONAT

A continuació, i a nivell informatiu, s'especifiquen els programaris/fabricants els contractes dels quals gestiona l'Oficina de Gestió d'Actius de l'IMI però no s'han incorporat a la solució Flexera i, inicialment, no formen part de l'activitat dels serveis inclosos en l'apartat Servei Gestió d'Actius.



Programaris/Fabricant
ArcGis (ESRI)
Archer (ArcherIRM)
Automic (Automic Software GmbH)
BEDEC (ITEC)
Beezy
BKM (Baratz)
Doceo
Data Sync Manager (EPI.USE Labs)
Easyvista
ElasticSearch
FluxiconDISCO
FME (Con Terra GeolT)
GetAccess
HCL Domino
Hootsuite
Incyta (Luci Translator)
InMagic
Intergraph
Invesdoc
MAPIA (Infraplan)
Mobile Iron
Natural/Adabas/ARIS (SAG)
Nebula (Vintegris)
Nimbus
Queue-it
Sciforma
SLM-INDI (SIA)

UiPath
Webex (CISCO)
Winward

Aquesta taula pot ser modificada, segons criteri de l'IMI, per motius de servei, estratègia o urgència. Aquesta modificació serà comunicada a l'adjudicatari en un termini suficient per a que prengui les mesures adequades per a adaptar-se a la mateixa.

4.3. MÒDULS SOLUCIÓ FLEXERA INTEGRATS

A continuació, i a nivell informatiu, s'especifiquen els mòduls de la solució Flexera que, en aquests moments, s'han integrat i formen part de l'activitat dels serveis inclosos en l'apartat Servei Gestió d'Actius.

Mòdul Flexera
FlexNet Manager for Clients
FlexNet Manager for Datacenters
FlexNet Manager for SAP Applications

Aquesta taula pot ser modificada, segons criteri de l'IMI, per motius de servei, estratègia o urgència. Aquesta modificació serà comunicada a l'adjudicatari en un termini suficient per a que prengui les mesures adequades per a adaptar-se a la mateixa.

5. ORGANITZACIÓ I MODEL DE RELACIÓ

Per a la correcta execució del present contracte s'ha dissenyat un model de relació que té com objectiu definir les funcions i responsabilitats de l'adjudicatari i de l'IMI per tal d'assegurar el compliment de les obligacions de cadascuna de les parts.

Els licitadors hauran de presentar una proposta de model de relació que cobreixi, com a mínim, i desenvolupi el que s'indica en aquest apartat. Aquesta proposta pot ampliar, millorar i detallar, partint de les directrius aquí marcades, l'organització proposada i l'esquema específic de la relació amb l'IMI així com els mecanismes de control propis del servei.

El Model de Relació es basa en els elements següents:

5.1. FUNCIONS

En l'execució del present contracte, s'estableixen les següents funcions:

Responsable de contracte: L'adjudicatari nomenarà un interlocutor i representant principal entre l'empresa adjudicatària i el responsable del contracte nomenat per l'IMI. Serà el responsable d'assegurar el compliment dels terminis acordats, així com la qualitat i l'adequació dels serveis objecte d'aquest contracte, i l'execució dels objectius del contracte, adaptant-se en tot moment a la metodologia i els estàndards de l'IMI. Hi haurà un únic responsable de contracte i es mantindrà durant tota la vida del contracte, tant en la gestió comercial com en la provisió del servei, i fins a la devolució del mateix.

Responsable Coordinador del Servei: L'adjudicatari nomenarà un responsable del servei que vetllarà per la supervisió i control de la dedicació de l'equip de treball assignat, la coordinació de l'equip i els recursos assignats als serveis del contracte, el reporting i la qualitat del mateix, el compliment de les fites que s'estableixin i la prestació dels serveis d'acord amb les directrius de l'IMI.

5.2. COMITÈS

En l'àmbit d'aquest contracte s'estableixen un total de 2 comitès, per a la gestió i relació entre l'adjudicatari i l'IMI. Cada comitè celebrarà reunions periòdiques i serà responsabilitat de l'adjudicatari la preparació de la documentació necessària i la generació dels informes (acta) amb els temes i acords tractats en la reunió i que compartirà amb els assistents a la reunió. El format de cada informe es definirà a l'inici de l'execució del contracte.

La taula següent presenta un resum de l'àmbit d'aquests comitès:

Comitè	Descripció	Assistents	Lliurables
Comitè de Seguiment de Contracte	Seguiment i supervisió de l'execució del contracte	Responsable del Contracte de l'IMI Responsable de Contracte de l'adjudicatari	Acta
Comitè de Seguiment dels Serveis	Seguiment i supervisió de l'estat dels diferents serveis	Responsable del Contracte de l'IMI Responsable Coordinador del Servei de l'adjudicatari	Informe seguiment dels serveis

A continuació s'indiquen les funcions, responsabilitat i periodicitat de les reunions de cada un dels comitès:



5.2.1. COMITÈ DE SEGUIMENT DEL CONTRACTE

El Comitè de Seguiment del Contracte el conformen el Responsable del Contracte nomenat per l'IMI i el Responsable del Contracte nomenat per l'adjudicatari.

Les funcions principals del Comitè de Seguiment del Contracte són les següents :

- L'establiment de mecanismes de control apropiats per a l'adequada supervisió de l'execució del contracte.
- La resolució dels eventuais conflictes que puguin sorgir en l'execució del contracte.
- L'avaluació de la satisfacció, per part de l'IMI, de l'activitat realitzada per l'adjudicatari del servei.
- El seguiment de la facturació dels serveis, d'acord amb el contracte.
- La comprovació de l'acompliment de les obligacions de l'adjudicatari pel què fa a la confidencialitat i seguretat de les dades.

Aquest Comitè de Seguiment del Contracte mantindrà una reunió inicial (Kick-Off) en el moment de l'inici del contracte i, posteriorment, mantindrà una freqüència trimestral per a la celebració de les reunions periòdiques fins a la finalització del contracte. Si ho estimés convenient, l'IMI podrà demanar canvis en la freqüència així com demanar les reunions extraordinàries que consideri necessàries, prèvia comunicació a l'adjudicatari.

Quan a l'assistència a les reunions del Comitè de Seguiment del Contracte, els responsables de contracte poden convidar altres participants, segons el seu criteri, per a assistir en les mateixes.

5.2.2. COMITÈ DE SEGUIMENT DELS SERVEIS

El Comitè de Serveis el conformen el Responsable del Contracte nomenat per l'IMI i el Responsable/Coordinador del Servei nomenat per l'adjudicatari.

Les funcions principals del Comitè de Serveis són les següents:

- La supervisió i seguiment específics dels serveis.
- El compliment de la demanda de serveis, la seva planificació i el seu compliment.
- La revisió del compliment de les fites fixades de manera conjunta per a assolir els objectius de la prestació dels serveis.
- L'avaluació de les possibles ampliacions i/o reduccions de l'abast del contracte.
- La revisió dels acords i indicadors de servei, tant valors actuals com tendències.
- La gestió dels riscos, conflictes i oportunitats dels serveis.
- La revisió, anàlisi i prevenció de les possibles incidències en la prestació dels serveis

Aquest Comitè de Seguiment del Contracte mantindrà una reunió inicial en l'inici del contracte i, posteriorment, establirà un calendari per al seguiment dels diferents serveis. Així,

- a) Pel que fa el seguiment del Servei de Gestió d'Actius, mantindrà una freqüència quinzenal per a la celebració de les reunions periòdiques fins a la finalització del contracte.
- b) Pel que fa el seguiment del Servei de Consultoria, s'establirà un calendari particular de seguiment del servei, donat la naturalesa particular de prestació del servei sota demanda.

Si ho estimés convenient, l'IMI podrà demanar canvis en les freqüències especificades així com demanar les reunions extraordinàries que consideri necessàries, prèvia comunicació a l'adjudicatari.

Quan a l'assistència a les reunions del Comitè de Serveis, els responsables de contracte poden convidar altres participants, segons el seu criteri, per a assistir en les mateixes.

6. GESTIÓ DEL CONEIXEMENT

L'IMI considera la gestió del coneixement com un dels pilars del servei d'actius de programari. Tenir una organització estructurada que permeti accedir a la biblioteca de documents que contempli tots els processos de la gestió d'actius, tant de la pròpia plataforma FlexNet com de l'inventari, la confecció d'informes, les actes de seguiment, la formació/conscienciació de la pròpia gestió o els resultats dels estudis i/o auditories internes/externes és fonamental per a la prestació del servei amb garanties.

L'adjudicatari del contracte serà el responsable del manteniment i millora d'aquesta biblioteca, establint l'estructura i els processos propis per a la gestió del coneixement, i d'aquesta manera permetre l'accés àgil i fluid a la mateixa, amb l'objectiu de reunir tota la documentació que forma part del servei. D'aquesta manera també es garanteix el retorn a l'IMI del coneixement del servei en el moment de la finalització del contracte i s'assegura la continuïtat del servei en etapes posteriors.

La documentació que forma part d'aquesta biblioteca de la gestió del coneixement és, com a mínim, la següent:

- La resolució de les incidències i peticions.
- Els diferents inventaris, sigui programari de la plataforma FlexNet com de llicències contractades per l'IMI.
- Les metodologies que s'emprin per a la gestió d'actius.
- La documentació diferenciada per serveis i mantinguda actualitzada i completa en tot moment.
- La documentació de les formacions impartides.

Els licitadors hauran de presentar una proposta de gestió de coneixement que cobreixi, com a mínim, i desenvolupi el que s'indica en aquest apartat. Aquesta proposta pot ampliar, millorar i detallar, partint de les directrius aquí marcades, el plantejament de la gestió del coneixement que s'especifica.



7. FASES DELS SERVEIS

Tal com s'explica en el punt 3 – *Abast del contracte*, es contemplen dos tipus diferenciats de serveis:

- El servei Gestió d'Actius
- El servei de Consultoria

7.1. FASES DEL SERVEI DE GESTIÓ D'ACTIUS

Pel que fa el Servei Gestió d'Actius, es considera que, durant la prestació del mateix, es contemplen les següents fases:

- Fase d'acceptació del servei
- Fase d'execució del servei
- Fase de devolució del servei

7.1.1. FASE D'ACCEPTACIÓ DEL SERVEI

La fase d'acceptació del servei s'inicia amb l'adjudicació del contracte i té un durada màxima d'un mes, des de l'endemà de la data de formalització del contracte. Durant aquest període, no s'aplicaran els nivells de servei acordats en aquest plec.

Durant la fase d'acceptació del servei, es duran a terme les següents activitats per part de l'adjudicatari:

- **Transferència:** l'adjudicatari es posarà en contacte amb l'actual proveïdor per començar les tasques de transferència i traspàs del coneixement que ha de permetre la prestació de l'adjudicatari dels serveis que són objecte d'aquest contracte.
- **Prestació:** l'adjudicatari començarà, al final de la fase de transferència, a prestar el servei amb els seus propis mitjans. L'adjudicatari haurà d'assolir els valors objectius requerits en els indicadors i nivells de servei, tot i que el model de penalitzacions no serà aplicat en el transcurs d'aquesta fase.

Els licitadors hauran de presentar una proposta de la fase d'acceptació del servei que cobreixi, com a mínim, i desenvolupi el que s'indica en aquest apartat. Aquesta proposta pot ampliar, millorar i detallar, partint de les directrius aquí marcades, les activitats d'aquesta fase.

7.1.2. FASE D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

Un cop finalitzada la fase d'acceptació, l'adjudicatari haurà de prestar el servei que formen part de l'objecte del contracte de manera totalment autònoma. Aquesta fase finalitzarà en el moment que el contracte finalitzi.

7.1.3. FASE DE DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

La fase de Devolució del servei es prestarà en paral·lel amb la fase d'execució del servei, sense que resulti cap disminució d'aquest servei que presta l'adjudicatari.

La fase de Devolució es durà a terme seguint les següents indicacions:

- La duració de la fase de Devolució no podrà ser superior a un mes i s'executarà en paral·lel a la finalització de la fase d'execució del servei.
- L'adjudicatari proveirà l'equip necessari per l'acompliment del servei demanat.
- En el cas de ser necessari el traspàs a futurs adjudicataris del servei, aquest es realitzarà durant l'horari de prestació del servei definit.
- La documentació del servei haurà d'estar actualitzada, punt que esdevé fonamental i d'obligat compliment per a una devolució satisfactòria.
- L'adjudicatari informará i donará accés a les eines de gestió i als sistemes que corresponguin, prestant la seva col·laboració tècnica tant a l'IMI com, si fos el cas, a un nou adjudicatari del servei per facilitar la continuïtat dels serveis sense interrupcions i amb els nivells de qualitat necessaris.
- Durant l'execució de la fase de Devolució l'adjudicatari actual ha d'assegurar la continuïtat del servei fins la plena assumpció, si s'escau, per part del nou adjudicatari.
- L'IMI no assumirà una dedicació significativa de recursos propis o de l'Ajuntament en les activitats de devolució.

Una vegada el servei hagi entrat en la fase d'execució del servei, l'adjudicatari actualitzarà la seva proposta per a la fase de Devolució del servei amb les dades que hagi recollit amb l'objectiu de redactar un Pla definitiu de Devolució del servei. L'adjudicatari comunicarà i presentarà a l'IMI, en un termini màxim de tres mesos des de la formalització del contracte, el disseny definitiu del Pla de Devolució.

Aquesta actualització i redacció del Pla de Devolució del servei definitiu, i la seva presentació, esdevé una obligació inherent al contracte i es realitzarà sense cap cost per a l'IMI.

En cas de cessament o finalització del contracte, el proveïdor estarà obligat a tornar el control dels serveis objecte del contracte, havent de realitzar en paral·lel els treballs de devolució amb els de prestació del servei, sense cost addicional per l'IMI.



Els licitadors hauran de presentar una proposta de la fase de Devolució del servei que cobreixi, com a mínim, i desenvolupi el que s'indica en aquest apartat. Aquesta proposta pot ampliar, millorar i detallar, partint de les directrius aquí marcades, les activitats d'aquesta fase.

7.2. FASES DEL SERVEI DE CONSULTORIA

En paral·lel a la prestació del Servei Gestió d'Actius i des del dia següent a l'inici de l'execució del contracte, s'iniciarà el Servei de Consultoria, amb una única fase, amb els objectius que s'indiquen al punt 3.2 del present plec de prescripcions tècniques.

Aquest servei es prestarà durant tota la vida del contracte. Al ser un servei amb una naturalesa específica de inici de tasques i finalització de les mateixes sota demanda de l'IMI, en cada petició s'establirà el calendari de les mateixes, els objectius i els lliurables resultants que s'espera de la mateixa.

8. EQUIP DE TREBALL

Amb l'objectiu de garantir els serveis descrits en aquest plec, es requerirà l'assignació d'un equip de treball format per personal especialitzat en funció del rol que hagi de desenvolupar i de les tecnologies que hagi de gestionar. Aquest equip s'haurà d'ajustar, com a mínim, als perfils, dimensionament, requisits i experiència que s'indiquen a continuació.

8.1. PERFILS

En aquest capítol es defineixen els recursos que es consideren necessari, com a mínim, per a la prestació del servei i que han de formar part de l'estructura organitzativa que proposi el licitador pel servei demandat, així com de les principals funcions, que no úniques, que han de desenvolupar. El licitador podrà proposar una ampliació de l'equip.

Responsable de contracte

Les principals funcions són:

- assegurar el compliment del contracte i l'adequació dels serveis objecte d'aquest contracte
- vetllar per l'execució dels objectius del contracte



- Preparar i presentar l'informe de les reunions del Comitè de Seguiment del Contracte.

Responsable Coordinador de Servei

Les principals funcions són:

- coordinar l'equip assignat al contracte
- assegurar el compliment dels objectius establerts en el Pla d'Evolució de la Gestió d'Actius d'acord amb les fites que l'IMI estableixi.
- assegurar la prestació dels serveis d'acord amb les directrius de l'IMI
- mantenir la interlocució continuada amb els responsables que l'IMI designi a tal efecte.
- Preparar i presentar l'informe de les reunions del Comitè de Serveis.
- Fer el seguiment de les incidències i peticions que rebi l'adjudicatari.

Consultor Analista de Negoci

Les principals funcions són:

- Anàlisi de la gestió d'actius de l'IMI
- Anàlisi del processus de gestió d'actius
- Presentació de les millores a dur a terme en l'execució del Pla d'Evolució de la gestió d'actius a nivell del servei i dels processos
- Redacció i presentació dels informes resultants de l'anàlisi de la gestió d'actius de l'IMI
- Suport en la presa de decisions en la gestió d'actius de l'IMI, a nivell tàctic, organitzatiu o estratègic

Consultor Suport Legal, Normatiu i Auditoria

Les principals funcions són:

- Participar en la realització d'auditories externes de fabricants
- Vetllar pel compliment dels continguts de les auditories



- Analitzar el redactat dels informes finals emesos pels fabricants en els processos d'auditoria externa.
- Suport legal a la redacció de plecs per a la licitació de nous contractes
- Suport legal davant reclamacions de fabricants de programari
- Suport per a l'adaptació de la contractació de llicenciament a les normatives legals establertes i/o negociació de nous contractes amb els fabricants.

Tècnic de Gestió d'Actius

Les principals funcions són:

- Administració, suport, manteniment i supervisió del servei de la plataforma del programari de gestió d'actius
- Actualització de versions i pegats de seguretats del programari de gestió d'actius.
- Coordinació amb els equips gestors del CPD de l'IMI del bon estat de les còpies de seguretat de les bases de dades de l'eina de gestió d'actius.
- Preparar i executar els canvis d'infraestructura i/o configuració de l'eina de gestió d'actius
- Incorporació de dades a la plataforma de noves adquisicions o renovacions de llicenciament.
- Gestió de l'inventari i redacció dels informes d'indicadors
- Atenció, gestió i resolució de les incidències del servei de gestió d'actius
- Atenció, gestió i resolució de les peticions del servei de gestió d'actius
- Interlocució per delegació amb els equips tècnics de l'IMI i/o dels fabricants orientada a la resolució de les incidències del servei de gestió d'actius.
- Anàlisi de fabricants i redacció dels informes de compliment contractual dels programaris inclosos en la gestió d'actius, incloent el capítol de riscos per fabricant/producte.
- Actualització i/o incorporació de fabricants en la plataforma de gestió d'actius.
- Seguiment de la paquetització i distribució de les versions dels programaris

- Realització d'auditories internes de compliment contractual i/o de bon ús dels programaris.

8.2. DIMENSIONAMENT

En aquest capítol es defineix el dimensionament de l'equip de treball que l'IMI considera necessari, com a mínim, per a aconseguir els objectius que formen part d'aquest contracte.

Aquest dimensionament indica, en el quadre següent, la dedicació d'un mínim d'FTEs. El licitador podrà proposar una ampliació del dimensionament que s'indica a continuació:

Perfil	Equivalent IMI	FTE dedicat	Hores/any
Responsable de contracte	A1/A2 nivell 26	1	72
Responsable Coordinador del Servei	A1/A2 nivell 22	1	1.080
Consultor Analista Negoci	A1/A2 nivell 24	1	4.077
Consultor Suport Normatiu, Legal i Auditoria	A1/A2 nivell 26	1	2.160
Tècnic Gestió d'Actius	A1/A2 nivell 22	1	5.400

L'adjudicatari podrà augmentar, en qualsevol moment, el personal qualificat per assolir els serveis acordats. Per a aquest personal excepcional no s'aplicaran els requeriments aplicats a la substitució dels membres de l'equip de treball que s'indiquen més endavant.

8.3. REQUISITS I EXPERIÈNCIA

En aquest capítol es defineixen els requisits i experiència de l'equip de treball que l'IMI considera necessari, com a mínim, per a aconseguir els objectius que formen part d'aquest contracte.

Aquesta relació, tant de requisits com d'experiència, pot ser modificada, a l'alça, per part del licitador en la seva proposta:

Perfil	Requisits
Responsable de contracte	Experiència mínim de 3 anys demostrable com a gestor i responsable de contractes de serveis de gestió d'actius
Responsable Coordinador del Servei	Experiència mínim de 3 anys demostrable

	com a coordinador d'equip tècnic de serveis, resolució d'incidències i seguiment de projectes en l'àmbit de la gestió d'actius.
Consultor Analista Negoci	Experiència mínim de 3 anys demostrable en l'anàlisi de processos, serveis de gestió d'actius SAM i estudis de mercats que inclogui models de llicenciamnt de programari que permeti la seva implementació basada en certificacions ISO orientades a Gestió d'Actius i model ITAM o equivalent.
Consultor Suport Normatiu, Legal i Auditoria	Titulat universitari en Dret amb experiència mínima de 3 anys demostrable en projectes de suport legal SAM que inclogui a) la negociació amb fabricants i proveïdors de programari b) l'elaboració d'auditories internes de compliment c) el suport a auditories externes i elaboració de contrainformes d) el coneixement de proveïdors i models de llicenciamnt de programari
Tècnic Gestió d'Actius	Experiència mínim de 2 anys demostrable com a administrador de plataformes d'eines de gestió d'actius SAM.

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

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

8.4. MANTENIMENT DE L'EQUIP DE TREBALL

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 de treball, sempre i quan no sigui per causes de força major, l'adjudicatari haurà de seguir les següents indicacions:

- a) l'adjudicatari comunicarà a l'IMI, com a mínim 15 dies abans, la incorporació d'una nova persona a l'equip de treball per a dur a terme aquesta substitució.
- b) El nou membre que substitueixi el membre que abandonarà l'equip de treball haurà d'acreditar, com a mínim, les mateixes característiques professionals i tècniques (perfil, requisits i experiència) que les exigides en els punts 8.1 i 8.3 d'aquest plec de prescripcions tècniques, i la seva dedicació serà, com a mínim, la mateixa que s'indica en el punt 8.2 d'aquest plec de prescripcions tècniques.
- c) El nou membre haurà de rebre la formació necessària per a incorporar-se a l'equip de treball. Aquesta formació la garantirà l'adjudicatari i serà, sempre, a càrrec seu.

L'adjudicatari garantirà un període de coexistència, de com a mínim 15 dies, entre la persona que causa baixa en l'equip de treball i la persona que s'incorpora.

L'IMI haurà de donar el seu consentiment a aquesta substitució. En el cas que es produís una substitució sense seguir les anteriors indicacions, aquest fet podrà ser susceptible de sanció.

L'IMI es reserva el dret de sol·licitar el canvi d'un o més membres de l'equip de treball assignat per considerar que incompleix els requisits necessaris per a la prestació del servei, la solvència exigida o haver-se comprovat que les circumstàncies declarades per l'adjudicatari no s'ajusten a la veracitat de les mateixes. El fet d'incompliment per part de l'adjudicatari d'aquestes instruccions podrà ser susceptible de sanció.

8.5. CALENDARI LABORAL DE L'EQUIP DE TREBALL

L'adjudicatari proposarà a l'IMI els diferents calendaris de vacances i festius dels integrants de l'equip de treball en un període d'antelació de 30 dies naturals.

Així mateix, l'adjudicatari resta obligat a notificar prèviament a l'IMI qualsevol absència que es pugués produir dels integrants de l'equip de treball en un termini no superior a 48 hores.

El fet d'incompliment per part de l'adjudicatari d'aquestes instruccions podrà ser susceptible de sanció.

9. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

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



9.1. LOCALITZACIÓ

L'adjudicatari del present contracte realitzarà la prestació del servei des de les seves instal·lacions.

Cal tenir en compte que, per necessitats del servei, es podria sol·licitar el desplaçament dels professionals de l'equip de l'adjudicatari a les dependències que l'IMI determini, durant períodes concrets, per a la coordinació d'activitats incloses en aquest contracte o per a la comunicació àgil amb altres equips de l'IMI.

En aquestes dependències es proporcionarà el mobiliari, serveis generals d'oficina i connexió a xarxa LAN i accés a Internet; el proveïdor serà el responsable de la provisió de la resta d'equipament necessari per al desenvolupament de l'activitat.

9.2. HORARI

L'adjudicatari del contracte haurà de dur a terme la prestació dels serveis en horari de dies laborables, entenent com a tal, els dies que siguin laborables segons el calendari oficial establert.

Excepcionalment, sempre a petició expressa de l'IMI i prèvia aprovació del Comitè de Serveis, l'adjudicatari haurà de prestar els serveis fora de l'horari que s'indica en el paràgraf anterior. Aquesta excepcionalitat està contemplada, per exemple, en activitats com execució de canvis de plataforma o atendre i resoldre incidències en el servei que impedeixin la seva prestació. Aquesta dedicació excepcional no podrà ser objecte de facturació addicional.

9.3. INFRAESTRUCTURA NECESSÀRIA PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.

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

La connexió amb l'Institut Municipal d'Informàtica s'ha de dur a terme de la següent manera:

- A través de l'establiment d'una LAN-to-LAN entre l'empresa adjudicatària i l'IMI, d'acord amb la normativa establerta per aquest Institut per l'accés remot d'altres organitzacions als seus sistemes d'informació.
- L'establiment de la LAN-to-LAN es podrà realitzar a través d'internet (VPN) o bé a través de medis de comunicació privats (p.e. fibra òptica propietària) sempre i quan la informació viatgi degudament xifrada.
- En cas d'establiment de la connectivitat a través d'internet, és responsabilitat de l'adjudicatari la contractació i manteniment del seu accés a Internet, així com de disposar d'un equip que suporti aquest tipus de connexions i d'un ample de banda suficient per garantir una bona prestació del servei.
- És responsabilitat de l'adjudicatari disposar del personal tècnic necessari per a la correcta configuració dels equips que acaben el circuit VPN del seu costat i dels seus sistemes de



seguretat i translació d'adreces IP (si cal), l'IMI col·laborarà en la seva implantació facilitant els paràmetres de configuració i el certificat per a l'equip que acaba el circuit.

- 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.

9.4. EINES

9.4.1. EINES DE SUPORT OPERATIU

L'adjudicatari haurà de fer servir les eines de suport operatiu que l'IMI indiqui per a la prestació del servei.

9.4.2. EINES DE GESTIÓ DE SERVEIS TIC

Actualment l'IMI compta amb una sèrie d'eines utilitzades com a suport dels processos de gestió de serveis TIC que s'esmenten a continuació:

- **HP/SM (Hewlett Packard/Service Manager)** - Gestió d'incidències i problemes: Aplicació client-servidor/intranet mitjançant la qual es realitzen els registres i posterior seguiment de les incidències i problemes. Anomenada al llarg del present plec com a "eina de ticketing" o "eina de gestió d'incidències" o "eina de gestió de problemes".
- **LUCIA** – Eina de registre d'incidents de seguretat de la informació: Mitjançant aquesta eina l'IMI registrarà de forma centralitzada els incidents de seguretat relacionat amb els actius d'informació de l'Ajuntament. Actualment l'eina està en implementació.
- **Easyvista** - Gestió de peticions i de Configuració i Inventari: Aplicació web/intranet mitjançant la qual l'IMI gestiona el catàleg de serveis TIC, la CMDB (Configuration Management Database) i les peticions.
- **Nimbus (Monitorització)**: Eina de monitorització que proporciona una visió centralitzada de l'estat dels serveis, mesurant la disponibilitat i rendiment dels serveis des del punt de vista de percepció d'usuari final.
- **Nagios (Monitorització)**: Eina de monitorització tècnica a nivell d'infraestructura.
- **BEM (Gestió d'esdeveniments)**: Eina de gestió d'alarmes generades a partir de la informació recollida de les diferents eines de monitorització.

Respecte a l'ús de les eines (tant de suport operatiu com de gestió de serveis TIC), s'hauran de complir els següents punts:

- L'adjudicatari haurà d'usar les eines proposades per l'IMI en les condicions que aquest estableixi i es farà càrrec (en cas que hi hagi) dels costos associats a l'ús d'aquestes eines (accés i integració amb altres eines).



- L'adjudicatari podrà proposar modificacions a les eines per obtenir una millor eficiència i qualitat en el servei, sempre que s'asseguri la continuïtat dels acords de nivell del servei. Qualsevol petició de canvi haurà d'estar documentada prèviament perquè l'IMI pugui analitzar la conveniència de la seva implantació.
- L'adjudicatari podrà fer ús d'eines addicionals, però això no l'eximeix del compliment i de l'ús de les eines que hagi determinat l'IMI. Aquestes eines no poden posar en risc la continuïtat del servei després de la finalització de la relació contractual.
- L'IMI es reserva el dret de modificar aquestes eines amb el previ avís suficient perquè els proveïdors puguin adaptar-se a les mateixes:
 - L'IMI podrà evolucionar les eines escollides en qualsevol moment de la durada del contracte.
 - L'IMI es reserva el dret d'incorporar noves eines. En qualsevol cas, es donarà un preavís als proveïdors d'un mínim de 2 mesos abans de la seva implantació.
- La informació continguda en les eines haurà de coincidir amb la realitat dels treballs. L'IMI no tindrà en consideració cap informació que no estigui continguda en les eines que determini l'IMI.
- La correcta actualització de la informació és requisit del servei, processos i solucions. Qualsevol defecte en la informació es considerarà un defecte del propi servei.

9.5. IDIOMA

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

10. OFERTA ECONÒMICA

Els licitadors presentaran una oferta econòmica per la globalitat del contracte, en la que detallarà el detall del preu/hora per cada un dels perfils adscrits al contracte, i d'acord amb el model d'oferta econòmica que s'adjunta al plec de clàusules administratives particulars.

10.1. FACTURACIÓ

La facturació del contracte seguirà les següents instruccions:

- Cada servei es facturarà de manera diferenciada.
- La facturació serà de modalitat fixa, a excepció de la factura del Servei de Consultoria, que serà variable en funció dels serveis que es prestin segon la demanda que faci l'IMI.



- La facturació es presentarà en les dates que s'indiquen a continuació.

Facturacions

Quan la facturació del Servei de Gestió d'Actius, l'adjudicatari procedirà a presentar quatre factures, amb periodicitat trimestral per cada any de servei, i aquestes seran per l'import del quadre resum adjunt o el que correspongui proporcionalment segons l'oferta econòmica rebuda i adjudicada.

Quan la facturació del Servei de Consultoria, l'adjudicatari procedirà a presentar sis factures, amb periodicitat semestral, i l'import de cada factura serà el resultat dels serveis prestats sota demanda de l'IMI, en funció del servei prestat i validat per l'IMI amb els mecanismes que s'estableixen segons s'indica en els punts 3.2 i 7.2 del present plec de prescripcions tècniques. El màxim de la suma de les sis factures no pot superar l'oferta per aquest servei adjudicada.

El quadre resum anual de facturació és el següent:

Factura /ANY	Data	Import (IVA exclòs)
2024		
1a. Factura Gestió d'Actius de la 1a. anualitat	Últim mes del segon trimestre de 2024	58.406,99 €
2a. Factura Gestió d'Actius de la 1a. anualitat	Últim mes del tercer trimestre de 2024	58.406,99 €
1a. Factura Consultoria de la 1a. anualitat	Últim mes del tercer trimestre de 2024	11.707,93 €
3a. Factura Gestió d'Actius de la 1a. anualitat	Últim mes del quart trimestre de 2024	58.406,99 €
2025		
4a. Factura Gestió d'Actius de la 1a. anualitat	Últim mes del primer trimestre de 2025	58.406,99 €
2a. Factura Consultoria de la 1a. anualitat	Últim mes del primer trimestre de 2025	11.707,93 €
1a. Factura Gestió d'Actius de la 2a. anualitat	Últim mes del segon trimestre de 2025	80.264,38 €
2a. Factura Gestió d'Actius de la 2a. anualitat	Últim mes del tercer trimestre de 2025	80.264,38 €
1a. Factura Consultoria de la 2a. anualitat	Últim mes del tercer trimestre de 2025	11.707,93 €
3a. Factura Gestió d'Actius de la 2a. anualitat	Últim mes del quart trimestre de 2025	80.264,38 €
2026		
4a. Factura Gestió d'Actius de la 2a. anualitat	Últim mes del primer trimestre de 2026	80.264,38 €
2a. Factura Consultoria de la 2a. anualitat	Últim mes del primer trimestre de 2026	11.707,93 €
1a. Factura Gestió d'Actius de la 3a. anualitat	Últim mes del segon trimestre de 2026	99.517,21 €
2a. Factura Gestió d'Actius de la 3a. anualitat	Últim mes del tercer trimestre de 2026	99.517,21 €
1a. Factura Consultoria de la 3a. anualitat	Últim mes del tercer trimestre de 2026	11.707,93 €



3a. Factura Gestió d'Actius de la 3a. anualitat	Últim mes del quart trimestre de 2026	99.517,21 €
4a. Factura Gestió d'Actius de la 3a. anualitat	Últim mes del quart trimestre de 2026	99.517,21 €
2a. Factura Consultoria de la 3a. anualitat	Últim mes del quart trimestre de 2026	11.707,93 €

Totes les quantitats indicades en aquesta clàusula (10.1. – **FACTURACIÓ**) no inclouen l'IVA.

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.

El licitador haurà de presentar la seva oferta en format electrònic, on tots els arxius han d'estar en qualsevol dels formats admesos a la Plataforma de Contractació Electrònica de l'Ajuntament d'acord amb allò indicat a la clàusula 9 del Plec de clàusules administratives particulars.

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

Es presentaran dos sobres electrònics, **el sobre electrònic B** on s'inclourà la documentació que haurà de ser valorada segons els criteris de judici de valor assenyalats en les clàusules del plec de clàusules administratives particulars, i **el sobre electrònic C** que haurà de contenir la documentació que haurà de ser valorada segons els criteris avaluable de forma automàtica assenyalats en les clàusules del plec de clàusules administratives particulars que regeixen per aquesta contractació.

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

11.1. CONTINGUT SOBRE ELECTRÒNIC B.

En el sobre electrònic B s'inclourà la documentació que s'indica a continuació i indexada de manera que faciliti la seva localització.

Aquesta documentació no podrà superar un màxim de 22 pàgines. Les pàgines que superin aquest límit no seran valorades. El tipus de lletra és Arial, grandària 12 i interlineat simple.

La documentació inclourà els següents continguts mínims i ha d'estar obligatòriament estructurada de la forma següent:

- **Resum executiu**

Resum dels continguts més significatius de la proposta del contracte.

- **Plantejament general**

S'exposa les línies principals d'estratègia per dur-lo a terme i l'esquema de l'equip de treball indicant el percentatge de dedicació i la seva organització, tenint en compte els requeriments exposats en el present plec de prescripcions tècniques. Es detallarà tot el que es consideri interessant respecte a les metodologies de treball emprades.

- **Model de relació**

La proposta de model de relació ha de detallar els instruments de coordinació i comunicació amb l'equip de gestió i control del servei a l'IMI, amb altres departaments de l'IMI i amb altres proveïdors de serveis TIC de l'IMI, sempre respectant els requeriments de l'apartat 5 del plec de prescripcions tècniques i fent especial èmfasi en el nivell d'integració dels equips de treball implicats i en la seva proposta de millora referent als informes d'avaluació de la prestació global del servei.

- **Equip de treball**

La proposta de l'equip de treball ha de detallar l'estructura organitzativa que proposi el licitador pel servei demandat, així com el dimensionament i les principals funcions, que no úniques, que ha de desenvolupar, sempre respectant i millorant els continguts mínims especificats a l'apartat 8 del present plec de prescripcions tècniques. Al contingut d'aquesta proposta no es podrà incloure cap especificació relativa al compromís de millora per a l'experiència de l'equip professional a adscriure a l'execució del contracte per sobre dels mínims requeriments de solvència tècnica i professional exigits a l'apartat 8 del present plec de prescripcions tècniques.

- **Proposta d'Acceptació del servei**

El licitador inclourà la seva proposta per a l'adquisició del servei durant el primer mes de vigència del contracte que descrigui, com a mínim, la metodologia que s'utilitzarà, els perfils de l'equip que s'assignarà, així com una descripció de les tasques, el responsable de liderar-les i els objectius a assolir, sempre respectant i millorant els continguts mínim especificats a l'apartat 7.1.1 del present plec de prescripcions tècniques.

- **Proposta de Devolució del servei**

El licitador inclourà la seva proposta per a la devolució del servei que descrigui, com a mínim, la metodologia que s'utilitzarà, els perfils de l'equip que s'assignarà, així com una descripció de les

tasques, el responsable de liderar-les i els objectius a assolir, sempre respectant i millorant els continguts mínim especificats a l'apartat 7.1.3 del present plec de prescripcions tècniques.

- **Pla d'Evolució de la Gestió d'Actius**

El licitador inclourà la seva proposta per a l'execució del Pla d'Evolució de la Gestió d'Actius descrigui, com a mínim, la metodologia que s'utilitzarà, els perfils de l'equip que s'assignarà, així com una descripció de les tasques, el responsable de liderar-les i els objectius a assolir, sempre respectant i millorant els continguts mínim especificats a l'apartat 3.1.5 del present plec de prescripcions tècniques.

- **Gestió del Coneixement**

El licitador inclourà la seva proposta per a la gestió del coneixement que descrigui, com a mínim, la metodologia que s'utilitzarà així com una descripció de les tasques, el responsable de liderar-les i els objectius a assolir, sempre respectant i millorant, si s'escau, els continguts mínim especificats a l'apartat 6 del present plec de prescripcions tècniques.

11.2. CONTINGUT SOBRE ELECTRÒNIC C.

En el sobre electrònic C s'inclourà la documentació que s'especifica en el plec de clàusules administratives particulars i les dades necessàries seguint el següent format:

PROPOSTA A SER VALORADA SEGONS ELS CRITERIS AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA	
Oferta econòmica	
Millora de l'experiència del perfil Tècnic de Manteniment de Gestió d'Actius	
Millora de l'experiència del perfil del Consultor analista de negoci	
Millora de l'experiència del perfil del Consultor Legal, Normatiu i Auditoria	

12. CLAUSULES GENERALS DE SEGURETAT

12.1. SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES

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

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

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

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

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

12.2. COMPLIMENT NORMATIU

L'adjudicatari haurà d'aplicar totes les normatives i procediments de Seguretat que li siguin d'aplicació segons l'abast del seu servei, havent de contribuir igualment en la millora i revisió de la documentació existent del cos normatiu. Tanmateix, qualsevol procediment del servei susceptible a ser incorporat al Cos Normatiu de Seguretat de la Informació (CNSI) s'haurà de documentar i estructurar com a part d'aquest.

L'adjudicatari haurà de lliurar a l'IMI, la seva Política de Seguretat de la Informació i l'aplicació d'aquesta en els serveis oferts a l'IMI.

L'adjudicatari vetllarà pel compliment dels estàndards de l'IMI i podrà serà auditat de forma anual per valorar el grau de compliment i identificar riscos de seguretat.



L'adjudicatari haurà de garantir l'accés del personal autoritzat de l'IMI a la informació de seguretat. Tota la informació de seguretat haurà d'estar sempre disponible per a aquest personal, autoritzat i prèviament identificat. L'IMI i l'adjudicatari establiran conjuntament els mecanismes per facilitar l'accés del personal autoritzat de l'IMI a aquesta informació, establint els controls de seguretat mínims.

12.2.1. CONTROL DEL COMPLIMENT NORMATIU

- Qualsevol canvi en un entorn productiu que afecti tant a infraestructura com a programari base, o de nous serveis, anirà precedit d'una comprovació de l'adequació al cos normatiu de l'IMI. En cas que no s'adeqüi, l'adjudicatari haurà d'adaptar-se a les normatives i pot demanar assessorament al Departament de Seguretat per analitzar les viabilitats per a l'adequació.
- L'adjudicatari haurà de tractar les excepcions amb el Departament de Seguretat i establir una planificació de resolució de les excepcions autoritzades.
- En els casos que es determinin, s'instal·laran agents de eines automàtiques, per auditar el grau de compliment normatiu de manera contínua i automàtica

12.3. RESPONSABLE DE SEGURETAT

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

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

12.4. CLÀUSULA DE PROPIETAT INTEL·LECTUAL

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

12.5. CONFIDENCIALITAT

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

L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer com a conseqüència de la participació en la present licitació, o, amb ocasió del compliment del contracte, especialment els de caràcter personal, que no podran copiar o utilitzar com a finalitat diferent a les que la informació te designada.

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

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

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

12.6. CLÀUSULA PROGRAMARI DE L'AJUNTAMENT

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

Si l'Administració Municipal ho considera necessari, es podrà instal·lar programari en els equips de l'empresa contractada, sempre sota la responsabilitat de l'empresa contractada, amb la finalitat d'obtenir una correcta prestació dels serveis contractats. Les llicències de programari necessàries per desenvolupar el servei correran a càrrec de l'adjudicatari.

L'Administració Municipal continuarà essent la propietària o, en el seu cas, titular dels drets de propietat intel·lectual que el corresponen sobre el programari i bases de dades instal·lat en les màquines de l'empresa contractada, sense que la corresponent llicència d'ús suposi transferència



o cessió, total o parcial de la titularitat, ni autorització per la seva utilització amb una finalitat diferent a la definida en el contracte de prestació de serveis.

L'empresa contractada donarà a conèixer a tot el personal adscrit a la prestació dels serveis, el contingut d'aquesta clàusula respecte al programari, sistemes operatius i bases de dades cedides per l'Administració Municipal, la seva obligació respecte a:

- No reproduir-los.
- No transmetre'ls a un altre sistema.
- No modificar, adaptar, cedir, ni realitzar qualsevol altre activitat sobre el programari cedit, sense l'autorització de l'Administració Municipal.
- No divulgar, publicar, ni posar a disposició d'altres persones diferents a les autoritzades.
- Fer ús única i exclusivament per les tasques encomanades, incloses en els serveis contractats.

Aquest plec de prescripcions tècniques ha estat emès pel Sra. Carmen Sánchez Cobas, tècnica responsable del contracte, adscrita a la Direcció de Planificació d'Aprovisionament TIC i Gestió Econòmica de l'IMI, amb el vistiplau de,

Ignasi Fernández Solé

Director de Planificació d'Aprovisionament TIC i Gestió Econòmica

ANNEX 1: INFORMACIÓ ADDICIONAL / ACLARIMENTS

Si és de l'interès dels licitadors sol·licitar informació addicional per a la presentació de l'oferta, l'IMI posarà a disposició la següent adreça de correu on els licitadors podran fer les seves consultes: csanchez@bcn.cat. (Sra. Carmen Sánchez Cobas)

En l'assumpte del correu caldrà indicar:

Contracte: [Número d'expedient del contracte]

En cas de no obtenir resposta, es podrà contactar amb el telèfon 93 291 83 68.

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

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/ecofin_pscp/AppJava/cap.pscp?reqCode=viewDetail&idCap=15990903

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