

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

SERVEIS D'OFICINA DE TRANSFORMACIÓ DIGITAL PER AL PORTFOLI DE PROJECTES DE TRANSFORMACIÓ DIGITAL PER A BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, SA

Sinopsi: El present document defineix els requisits i característiques tècniques per al SERVEIS D'OFICINA DE TRANSFORMACIÓ DIGITAL PER AL PORTFOLI DE PROJECTES DE BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, SA.

Realitzat: 07/06/2023

1 Introducció

1.1 Objecte del contracte

L'objecte d'aquest plec és la contractació dels serveis d'Oficina de Transformació Digital (en endavant OTD) per a la gestió i coordinació del procés de transformació digital en el qual es troba immers Barcelona de Serveis Municipals, S.A. (en endavant B:SM).

La missió de l'Oficina de Transformació Digital és liderar i facilitar la transformació digital de l'empresa, actuant com a catalitzador i coordinador en tots els aspectes relacionats amb aquest procés. La seva finalitat és assegurar que la transformació digital s'implementi de manera efectiva i que s'obtinguin els beneficis esperats, tant a nivell operatiu com a nivell estratègic. L'Oficina de Transformació Digital ha de treballar de la mà de l'alta direcció de l'empresa, i amb les divisions de negoci i els equips de projecte, per garantir que els programes i projectes de transformació estiguin alineats amb els objectius estratègics de l'empresa.

Per aconseguir aquest objectiu, en aquest document es descriuen les prescripcions funcionals exigides pel grup B:SM i el conjunt de treballs i/o serveis que l'adjudicatari haurà de realitzar amb la màxima puntualitat, dedicació i professionalitat.

1.2 Situació actual

Barcelona de Serveis Municipals (B:SM) és una societat mercantil de capital íntegrament de l'Ajuntament de Barcelona. El propòsit de B:SM és la millora de la qualitat de vida de les persones, generant experiències positives per construir una Barcelona saludable i líder. El seu model de gestió es fonamenta en quatre pilars essencials: prestar serveis de valor afegit per a la ciutat i la ciutadania; posar les persones al centre, amb focus especial en els clients i en el desenvolupament del talent; la millora contínua i l'adaptació permanent, amb especial èmfasi en la digitalització i la innovació; i la sostenibilitat econòmica i ambiental, buscant sempre l'equilibri entre el retorn econòmic i social de les inversions. En aquesta línia, B:SM és una empresa referent i pionera a l'àmbit de la mobilitat, la cultura i el lleure i la cura de l'espai públic a la ciutat de Barcelona.

Els principals àmbits d'activitat de B:SM són:

- Cultura, lleure, esport i biodiversitat: B:SM és un dels operadors principals de la cultura, lleure, esport i biodiversitat de Barcelona. B:SM gestiona alguns dels espais de lleure més emblemàtics de la ciutat (Park Güell, Zoo, Tibidabo, Estadi Olímpic, Palau Sant Jordi, Parc del Fòrum, Port Olímpic) per poder oferir a la ciutadania experiències segures i enriquidores en cultura, educació, esport i natura.
- Nova mobilitat: B:SM ofereix serveis que fomenten una mobilitat sostenible i eficient, per tal que els desplaçaments es produeixin de la manera més segura possible i es protegeixi la salut de les persones fomentant els mitjans de transport no contaminants. Entre els serveis prestats destaquen la xarxa d'aparcaments B:SM, el servei de bicicleta

compartida Bicing, la xarxa de punts de recàrrega de vehicles elèctrics Endolla Barcelona, l'àrea d'estacionament regulat en superfície per vehicles privats i per vehicles de distribució urbana de mercaderies, i les aplicacions digitals de mobilitat integrada SMOU i SPRO.

- Cura de la ciutadania i de l'espai públic: B:SM també ofereix un conjunt de serveis que tenen com a objectiu vetllar per l'ús cívic dels espais públics, com són la Grua Municipal, els Agents Cívics, la Zona Bus, o les estacions d'autobusos de Barcelona Nord i Fabra i Puig.

Entre els objectius estratègics de B:SM es troba el d'“aprofitar amb seguretat les oportunitats digitals per incrementar i millorar l'aportació de valor, el dinamisme i l'experiència dels diferents grups d'interès”.

En aquesta línia, B:SM ha definit, i està duent a terme, el seu Pla de Transformació Digital, trobant-se ja immers en diferents programes i projectes de transformació en els següents àmbits:

- **Transformació dels sistemes econòmics-financers.** Implantació del nou ERP, mòduls econòmic financers, analítica financera avançada, i integració dels sistemes satèl·lits.
- **Transformació dels sistemes de comercialització, CRM, sistemes de gestió operacionals i facturació** de les diferents divisions de negoci amb una visió centrada en el client. Aquesta transformació busca transicionar cap a una arquitectura racionalitzada i amb majors prestacions, basada en plataformes corporatives.
- **Govern de les dades i analítica avançada.** Pràctiques i polítiques per a gestionar i protegir les dades empresarials. Ús de tècniques analítiques avançades i autoservei, per analitzar dades i obtenir informació per a la presa de decisions.
- **Experiència del client i marketing.** Implantació i millora de solucions de màrqueting, observabilitat amb capacitats omnicanal, potenciant també el servei omnicanal al client.
- **Agilitat Digital i Espai de Treball Digital.** Capacitar l'organització per a treballar amb eines d'autoservei, potenciar l'espai de treball digital.
- **Gestió de persones i experiència de l'empleat.** Noves tecnologies digitals per millorar l'experiència i augmentar la productivitat, la retenció i l'engagement de les persones. Entorn de treball més eficient, flexible i connectat, i que permet als empleats treballar de manera més intel·ligent, col·laborativa i eficaç
- **Plataformes digitals de mobilitat urbana i professional.**
- **Seguretat, compliment i reputació.** Tecnologies digitals per a la creació un entorn de treball segur i responsable, i alhora millorar la confiança dels clients i les parts interessades, així com protegir la reputació i la imatge de la marca de BSM.
- **Optimització de processos i operacions.** Reenginyeria i digitalització de processos, nous sistemes operacionals transversals integrats per oferir eficiència en l'operació.

Davant la diversitat i complexitat dels programes i projectes en curs i previstos, B:SM requereix la constitució d'una Oficina de Transformació Digital que vetlli per la coordinació integral, l'èxit

dels programes i projectes de transformació, la gestió del canvi, la centralitat en el client, la integració i interoperabilitat dels sistemes, la seguretat i privacitat de les dades, la capacitat i formació, la comunicació transparent i efectiva, l'optimització dels recursos, i la promoció de la innovació i millora contínua. Amb l'ajut d'aquesta Oficina, B:SM assegurarà una gestió eficient i coordinada de la transformació digital, aportant valor afegit a la ciutat de Barcelona i consolidant la seva posició com a referent en mobilitat, cultura i lleure.

2 Abast General del servei

2.1 Prestacions Objecte del Contracte

Dins l'abast d'aquest contracte s'hauran de prestar els següents serveis:

- Posta en marxa de l'Oficina de Transformació Digital
- Coordinació i gestió dels programes i projectes de transformació digital (PMO).
- Arquitectura funcional, adaptació de processos i gestió del canvi.

El adjudicatari haurà de garantir en tot moment una dedicació mínima de 2,5 FTE a la prestació dels serveis enumerats anteriorment.

Addicionalment, el contracte també inclou una bossa d'hores per a preveure possibles necessitats, pel que fa a tasques addicionals a incloure en l'abast dels serveis prestats. B:SM no està obligat a consumir ni parcial ni totalment la bossa d'hores: el consum d'aquesta es realitzarà prèvia sol·licitud per part de B:SM, i acceptació de la valoració realitzada pel proveïdor.

2.2 Marc Temporal del Contracte

- Un any més tres possibles pròrrogues d'un any cadascuna.

3 Serveis de posta en marxa de l'Oficina de Transformació Digital

Les primeres tasques a realitzar per a la posta en marxa de l'OTD, i que s'han de completar en un termini màxim d'1 (un) mes són:

- Constitució i Organització de l'Oficina: Establir formalment l'Oficina de Transformació Digital, incorporar-ne tots els seus membres, definir i comunicar l'estructura organitzativa, rols i responsabilitats dels membres de l'equip.

- Establir els objectius, metes i prioritats de l'OTD en línia amb la visió de transformació digital de B:SM. Aquests objectius han de ser clars i comunicats a tot l'equip i les parts interessades.
- Definir les polítiques i procediments interns per a l'OTD, que inclouen processos d'avaluació i seguiment de projectes, comunicació interna i externa, gestió de recursos, etc.
- Identificar i implementar eines de gestió de projectes, comunicació i col·laboració que facilitin el seguiment i coordinació de les activitats de l'OTD. De manera prioritària s'utilitzaran eines existents actualment a B:SM, basades en l'ecosistema O365, Sharepoint, Teams, i en el sistema Atlassian Jira. Tanmateix es valorarà positivament l'aportació, consensuada amb B:SM, d'idees i solucions fàcilment integrables i sense costos addicionals, que enriqueixin les eines actuals, aportin valor i proporcionin beneficis a l'activitat de la qual n'és responsable l'OTD.
- Definició de Metodologies i Processos: Establir les metodologies i processos de treball de l'OTD, que inclouen la gestió de projectes, l'avaluació i mitigació de riscos, la gestió de canvis, entre d'altres descrits en aquest plec.
- Formació i Capacitació de l'Equip: Proporcionar formació i capacitació a l'equip de l'OTD per assegurar que estiguin ben preparats per assumir les seves funcions i responsabilitats.
- Desplegament de la Comunicació Interna: Establir un pla de comunicació interna per a donar a conèixer l'OTD als principals stakeholders, per garantir una comunicació efectiva i alineada amb els objectius del projecte. Iniciar la relació amb altres departaments i stakeholders clau de l'organització per aconseguir el suport i la col·laboració necessaris.
- Definir Indicadors de Rendiment (KPIs): Establir indicadors clau de rendiment (KPIs) per mesurar i avaluar l'eficàcia i l'impacte de les activitats de l'OTD.
- Identificar Iniciatives Prioritàries: Identificar i prioritzar les iniciatives de transformació digital en les que cal posar el màxim focus, en línia amb els objectius estratègics de l'organització.
- Establir un Pla de Seguiment i Informes: Definir un pla per al seguiment i informes regulars sobre les tasques, l'evolució i els resultats oferts per les activitats de l'OTD.

4 Serveis de PMO per a la coordinació i gestió dels programes i projectes de transformació digital.

L'Oficina de Transformació Digital actuarà com a Program/Project Management Office (PMO) central per a tots els programes i projectes de transformació. S'encarregarà de planificar, organitzar i supervisar els projectes, garantint l'adequada gestió dels recursos, el compliment dels terminis i la qualitat dels resultats. Aquesta funció de PMO inclourà l'establiment de marcs de treball, la implementació de processos i eines de gestió de projectes, així com el seguiment dels indicadors clau de rendiment (KPI) dels projectes.

A continuació es detalla el conjunt d'activitats i tasques que l'adjudicatari haurà de realitzar de manera contínua dins l'àmbit dels serveis de PMO.

4.1 Implementar el model de govern i gestió de la transformació digital

- Revisar el model de govern i gestió actual de la transformació digital.
- Proposar i acordar amb B:SM millores que es puguin aportar sobre el model actual, implementant els processos derivats de la nova proposta que s'acordin amb B:SM.

4.2 Planificació i definició dels programes i projectes

- Identificar i documentar els objectius, abast i lliurables dels programes i projectes de transformació.
- Elaborar, i mantenir actualitzades, les fitxes de definició i seguiment executiu dels programes i projectes.
- Identificar totes les parts interessades en els programes i projectes, i definir-ne els seus rols i responsabilitats.
- Definir i mantenir actualitzada una planificació global del pla de transformació, que inclogui la planificació individual de tots els programes i projectes, identificant-ne les fites principals i les dependències.
- Definir i mantenir actualitzada la planificació d'alt nivell de cada projecte, tenint en compte les activitats requerides, fites intermèdies i finals a assolir, les dependències, i els actors i rols implicats en cada fase de cada projecte.

4.3 Organització i gestió de recursos dels programes i projectes

- Vetllar per una definició homogènia i estàndard de l'organització i els rols a través dels els diferents programes i projectes del portfoli.
- Vetllar per què cada projecte del programa té documentada l'organització de l'equip de projecte i les funcions que cada component de l'equip realitza, i que aquesta documentació es manté actualitzada.
- Consolidar la informació sobre l'organització dels diferents equips de projecte. Crear i mantenir actualitzada documentació on es reculli l'organització global del programa, que inclou els diferents projectes, i transmetre-la a totes les parts interessades.
- Supervisar que per cada projecte existeix i es manté actualitzada la llista dels stakeholders/interessats, i a partir d'aquesta informació, crear i mantenir el registre de stakeholders/interessats de cada programa inclòs dins del portfoli.
- Vetllar per la implicació i assumpció de responsabilitats de les parts interessades, alertant als òrgans corresponents, sobre les situacions en les que aquesta implicació no s'estigui produint de la manera desitjada.

- Identificar els recursos humans i materials necessaris per a cada programa i projecte, definint la tipologia de tasques i la dedicació de recursos en cada etapa del projecte.
- Coordinar l'assignació de recursos materials i logístics (sales, equipament, etc.) necessaris per a l'adequada realització de les activitats de del projecte.
- Identificar qualsevol problema organitzatiu que afecti a qualsevol projecte de qualsevol programa, notificant-lo als òrgans de govern corresponents, per a adoptar mesures correctores o mitigadores.

4.4 Seguiment i control dels programes i projectes

- Establir indicadors clau de rendiment (KPI) per a cada programa i projecte.
- Monitorar l'evolució dels programes i projectes en termes de terminis, costos, qualitat i satisfacció dels stakeholders.
- Identificar riscos i problemes i proposar / prendre accions correctives per a la seva resolució.
- Preparar informes regulars per a la direcció i els stakeholders clau sobre l'estat dels programes i projectes.
- Realitzar el seguiment econòmic del pressupost d'inversió i despesa associat als programes i projectes, recollint i reportant adequadament els costos incorreguts i les previsions. Identificar les desviacions econòmiques en un sentit o altre, i reportar-les als òrgans de supervisió i decisió corresponent, segons els criteris que s'estableixin.

4.5 Reporting

- Reportar als Comitès Executius de Transformació Digital
 - Presentació de l'avanç general del procés de transformació digital.
 - Informe sobre els resultats i l'impacte de les iniciatives de transformació en els objectius estratègics de l'empresa.
 - Actualització dels indicadors clau de rendiment (KPIs) relacionats amb la transformació digital.
 - Estat financer de cada projecte amb pressupost, pagaments ja realitzats, import pendent, i pagaments previstos.
 - Identificació de riscos i oportunitats emergents, juntament amb les possibles mesures correctives.
 - Comunicació de les necessitats de recursos i pressupostos per al desenvolupament dels projectes de transformació digital.
 - La periodicitat mínima serà mensual

La documentació amb el resum de la situació i la evolució tant dels projectes com del programa on estan inclosos, haurà de complir com a mínim amb les següents característiques:

- Ha de resumir la informació generada pels projectes.
- La informació ha de mostrar-se de forma resumida i preferentment de forma gràfica, de tal manera que amb una ràpida ullada es pugui visualitzar i entendre la informació mostrada.
- Ha d'incloure un resum de la situació de cada projecte del programa.
- Ha d'incloure un resum de la evolució de cada projecte del programa.
- També ha d'incloure, com a mínim:
 - Planificació temporal a alt nivell de les diferents tasques de cada projecte, amb:
 - Indicació de les principals fites de cada projecte.
 - Indicació d'aquelles fites d'un projecte que afectin o que es puguin veure afectades per altres projectes.
 - Grau d'assoliment de les tasques.
 - Planificació financera de cada projecte amb pressupost, pagaments ja realitzats, import pendent, i pagaments previstos.
 - Riscos de cada projecte, mesures mitigació, i possibles afectacions a altres projectes del programa.
 - Objectius i KPI's de cada projecte, amb la seva evolució en el temps per tal que quedi palès si els indicadors milloren o empitjoren.
 - Objectius i KPI's generals del programa amb la seva evolució en el temps.
 - Altres dades que sigui convenient reportar de forma conjuntural.
- Report als Comitès de Divisions de Negoci:
 - Informe específic sobre les iniciatives de transformació que afecten cada divisió.
 - Detall dels progressos, els resultats i els obstacles relacionats amb els projectes de transformació específics de cada divisió.
 - Compartició dels avantatges i les sinèrgies identificades entre divisions.
 - Actualització sobre la formació i la capacitat del personal per a la transformació digital.
 - La periodicitat mínima serà mensual
- Reporting als Comitès de Projectes:
 - Seguiment detallat de cada projecte de transformació digital.
 - Informe sobre els recursos utilitzats, el cronograma i l'estatus de cada projecte.
 - Identificació i gestió dels riscos i les oportunitats en cada projecte.
 - Seguiment de canvis.

- Comunicació de possibles desviacions respecte als plans inicials (fites, lliuraments,...), amb el seu motiu, la seva afectació a d'altres projectes, i mesures correctives aplicades.
- Identificació de dependències entre projectes i coordinació de les activitats interprojecte.
- La periodicitat mínima serà quinzenal
- Report als Comitès d'Usuaris Clau i Clients:
 - Recopilació de retroalimentació dels usuaris i clients sobre les solucions digitals implementades.
 - Informe sobre la satisfacció dels usuaris i clients amb els nous serveis o funcionalitats.
 - Comunicació d'ajustos realitzats com a resposta a les necessitats i els comentaris dels usuaris i clients.
 - Identificació de noves necessitats o requeriments dels usuaris i clients i com s'estan abordant.
 - La periodicitat mínima serà quinzenal
- Reporting Cartera Projectes per al Comitè de Direcció TIC:
 - Informe específic executiu sobre l'estat de la cartera de projectes TIC.
 - Progrés econòmic, temporal, fites, desviacions, canvis, riscos, dependències
 - La periodicitat mínima serà quinzenal

4.6 Coordinació i comunicació

- Establir i mantenir una comunicació efectiva amb tots els equips i stakeholders involucrats en els programes i projectes.
- Coordinar les activitats i les interaccions entre els diferents equips de projecte per assegurar la coherència i l'aliança.
- Facilitar reunions de seguiment, comitès de projecte i altres esdeveniments per mantenir la sincronització i la col·laboració.

4.7 Gestió dels canvis i dels riscos

- Identificar els canvis que puguin afectar els programes i projectes i avaluar-ne l'impacte temporal i/o econòmic.
- Establir i implementar plans de gestió dels canvis per afrontar-los de manera eficaç.
- Escalar, gestionar i comunicar l'aprovació dels canvis en l'òrgan de govern que correspongui.
- Garantir que s'actualitzen els pressupostos d'acord amb la successiva aprovació dels canvis en els projectes, que es vagin produint.

- Alertar de problemes en la gestió de l'abast o les expectatives, que estiguin resultant en volums excessius de canvis en els projectes, i també en el cas d'acumulació de canvis sense tractar-ne la seva aprovació/rebuig.
- Alertar dels projectes on no s'estigui realitzant una gestió de canvis suficientment formalitzada, i que suposi un risc important de desviacions no controlades.
- Definir i mantenir actualitzat el pla de riscos de cada projecte, amb la participació de totes les parts interessades. Establir plans de mitigació per a cada risc.
- Escalar els riscos amb probabilitat i/o impacte alts o molt alts, per tal de prendre les accions correctores necessàries, en els òrgans que correspongui, o de manera immediata en el cas de riscos d'alta probabilitat i impacte, i que siguin bloquejants.
- Supervisar que cadascun dels projectes contenen una gestió de riscos adequada, que s'han identificat tots els riscos possibles, verificant que per cada risc es detalla i s'argumenta: l'impacte, la probabilitat, les implicacions en cas de materialitzar-se el risc, les accions mitigadores, i les accions a realitzar si el risc es materialitzés.
- Recomana mesures mitigadores de risc per als riscos més freqüents, i similars en altres projectes.
- Supervisar l'efectiva realització de les accions de mitigació.
- Identificar els riscos creuats entre programes i projectes, garantint l'alineament entre els responsables dels diferents projectes a l'hora de prendre decisions i actuar com a conseqüència d'aquests riscos.

4.8 Assegurar l'adhesió a les metodologies i estàndards

- Establir, de comú acord amb les Unitats de Transformació i Govern TIC, una metodologia de gestió de projectes i assegurar-ne el seguiment.
- Realitzar les formacions necessàries als equips de projecte sobre els fonaments, pràctiques i eines definides per a la gestió de programes i projectes.
- Garantir que els equips de projecte, així com els proveïdors implicats, segueixin les millors pràctiques i els estàndards definits per a la gestió de projectes.
- Supervisar que es realitzen els controls sobre el compliment dels estàndards tecnològics, de qualitat i seguretat en els projectes. Reportar i escalar els incompliments.
- Assegurar, mitjançant la interlocució amb els diferents equips de projecte, que la documentació que periòdicament generin els diferents projectes segueixi una estructura, contingut i format similar, de manera que la documentació de diferents projectes i programes pugui ser fàcilment consolidada en una única documentació de seguiment general a nivell de programa, o de pla global, segons correspongui.

4.9 Assegurar la qualitat en la gestió i execució dels projectes

- Supervisar la generació, disponibilitat, i qualitat de la documentació necessària per a la gestió i execució dels projectes, i que aquesta documentació es distribueix a les

persones adients en el moments adequats, i que s'actualitza quan es produeixen canvis que li afecten.

- Com a mínim, caldrà verificar l'existència i actualització dels següents documents:
 - Planificació del projecte i grau d'acompliment de les diferents tasques.
 - Organització de l'equip de projecte.
 - Llista de stakeholders/interessats.
 - Matriu RACI amb assignació de responsabilitats indicant, per cada tasca, nom i cognoms de cada persona involucrada en la seva realització i les seves responsabilitats.
 - Pla de riscos actualitzat: llista de riscos, pla accions per a la seva mitigació o eliminació, i status de les mateixes.
 - Actes de reunions que els diferents equips de projecte hagin realitzat.
 - Documentació amb anàlisi i arquitectura funcional detallada.
 - Manuals de formació a usuaris.
 - Manuals de formació i documentació necessària pel personal tècnic del departament TIC.
 - Documentació d'arquitectura tècnica actualitzada.
 - Documentació de traspàs a explotació.
 - Documentació de seguiment a presentar als diferents comitès de cada projecte.
- Vetllar per una gestió adequada de tots els projectes, seguint les metodologies definides, acordades i documentades. Donat que els projectes poden variar en tipologia i dimensió, és possible que s'utilitzin diferents metodologies. No obstant això, l'Oficina de Transformació Digital (OTD) es responsabilitzarà de definir i mantenir els elements comuns de la metodologia per a tots els projectes, assegurant una coherència i eficiència en la seva execució.
- L'adjudicatari serà responsable de garantir que cada projecte compti amb una definició i planificació adequada de les proves necessàries per assegurar la qualitat dels lliuraments i el correcte funcionament de les funcionalitats implementades. En alguns casos, l'Oficina de Transformació Digital (OTD) haurà de prestar suport en les proves i la seva execució.
- Les proves per a la introducció de noves funcionalitats han de ser exhaustives i abarcar no només la funcionalitat aïllada, sinó també tot el procés si aquesta funcionalitat forma part d'un context més ampli. Això implica realitzar múltiples proves en diferents aplicacions operacionals, així com proves de stress als sistemes i a les comunicacions. És essencial garantir una cobertura completa per assegurar el correcte funcionament i la fiabilitat de les noves funcionalitats en totes les seves interaccions amb el sistema.
- L'adjudicatari haurà de verificar que el resultat de les proves és acceptat per les àrees implicades.

- A més a més, donat que tindrà una visió global dels diferents projectes, l'adjudicatari haurà de documentar les afectacions que puguin existir entre funcionalitats de diferents projectes de tal forma que quan en el futur es vulgui modificar una funcionalitat, es pugui recórrer amb antelació a aquesta documentació i conèixer els efectes col·laterals i implicacions que un canvi en una funcionalitat pugui tenir en funcionalitats desenvolupades dins de projectes diferents.

4.10 Suport als equips de projecte

- Actuar de facilitador, proporcionant orientació i suport als equips de projecte en la implementació de les activitats que els són requerides.
- Proporcionar i facilitar l'accés a recursos, eines i tecnologies necessàries per a l'execució dels projectes.

4.11 Suport a la posta en marxa.

- Donar suport, coordinar i garantir la correcta posta en marxa en les diferents fites dels projectes, tenint en compte els diferents protocols existents com el traspàs a operacions, protocols de gestió de canvis a producció, proves i validacions prèvies necessàries, incloent l'aprovació final per part de les àrees afectades pel canvi.
- La OTD haurà de garantir que els responsables d'elaborar la documentació necessària per a dur a terme la posta en marxa, ho fan en temps i forma, seguint els estàndards definits.

4.12 Avaluació i millora continua

- Realitzar avaluacions periòdiques dels programes i projectes per identificar àrees d'aprenentatge i millora.
- Implementar accions de millora per augmentar l'eficiència i l'eficàcia dels programes i projectes de transformació.
- Seguiment mensual amb el gestor de BSM per a la revisió de possibles millores i dels plans d'accions associats.

5 Serveis d'arquitectura funcional, adaptació de processos i gestió del canvi.

5.1 Arquitectura Funcional

L'objectiu principal de les activitats d'arquitectura funcional de la OTD és guiar el desenvolupament i l'evolució de l'arquitectura de B:SM al llarg del seu pla de transformació digital, assegurant que es compleixin els principis rectors establerts, i que la nova arquitectura estigui alineada amb les necessitats de l'empresa i les demandes dels seus clients i usuaris. Això implica garantir que l'arquitectura sigui flexible, segura, reutilitzable, escalable, conforme a les normatives, i centrada en el client i les seves necessitats. La documentació d'arquitectura funcional és fonamental per **comunicar la visió** i guiar l'execució de la transformació digital d'una manera eficient i cohesionada.

- Revisar i completar la visió de l'arquitectura funcional de sistemes actual de B:SM (AsIs), per comprendre els components i les seves interaccions.
- Establir, definir i documentar els principis d'arquitectura funcional per guiar el disseny i la implementació del pla de transformació (disseny centrat en el client i els usuaris, seguretat, flexibilitat i escalabilitat, màxima reutilització, mínima complexitat, interfícies obertes i estàndards, orientació a serveis, alta disponibilitat, resiliència, compliment normatiu, entre d'altres).
- Elaborar els documents que descriuen la visió d'arquitectura funcional objectiu (ToBe), en forma d'un model conceptual que descrigui de forma clara els seus nous components clau, interaccions i processos adaptats.
- Mantenir vigent la documentació d'arquitectura funcional de B:SM segons va evolucionant al llarg del pla de transformació.

5.2 Adaptació de processos

L'objectiu principal de l'adaptació de processos és aconseguir una organització més eficient, àgil i centrada en el client mitjançant la introducció de les noves solucions digitals i la millora dels fluxos de treball existents. Això permetrà a B:SM millorar la seva capacitat per proporcionar serveis de qualitat a la clientela, i assolir els seus objectius estratègics en el marc de la transformació digital.

Tot i mantenir una visió global de tota la transformació, les activitats d'adaptació de processos es centraran en els projectes amb més impacte potencial en la millora dels processos operatius de B:SM. L'adjudicatari realitzarà es següents activitats:

- Anàlisi dels processos actuals: Es realitzarà un anàlisi dels processos operatius de les diferents divisions de B:SM implicades en el projecte, per comprendre com funcionen

actualment, identificar els seus punts febles i les àrees que es podran beneficiar de les noves solucions a implantar.

- Identificació de redundàncies: Es detectaran les activitats i les tasques redundants o innecessàries en els processos existents. Aquesta identificació permetrà eliminar o simplificar aquestes redundàncies per reduir costos i millorar l'eficiència.
- Simplificació dels fluxos de treball: Es buscaran oportunitats per simplificar i racionalitzar els fluxos de treball actuals. Això implica eliminar passos innecessaris, simplificar procediments complexos i millorar la seqüenciació de les activitats per agilitzar els processos. Es realitzarà un estudi de les millors pràctiques a nivell intern i extern per identificar i implementar les solucions més eficients i efectives en els processos de B:SM.
- Homogeneïtzació dels processos: S'establiran criteris i estàndards comuns per als processos similars entre divisions. Això implica establir directrius i procediments compartits per a tasques o activitats equivalents en diferents divisions. Aquesta homogeneïtzació facilitarà la coherència, l'eficiència i la col·laboració transversal entre divisions.
- Introducció de l'automatització: Es determinaran les tasques, actualment manuals, que seran automatitzades mitjançant les solucions digitals a implantar.
- Revisió dels punts de decisió: Es revisaran els punts de decisió clau en els processos per identificar aquells que poden ser millor gestionats mitjançant solucions digitals d'anàlisi de dades o intel·ligència artificial, entre d'altres.
- Documentació actualitzada: Es realitzarà una documentació clara dels processos adaptats, incloent els canvis realitzats, els nous fluxos de treball, les responsabilitats i els indicadors clau de rendiment (KPIs) associats. Aquesta documentació servirà com a referència per a facilitar la gestió del canvi, i com a base per a futurs ajustos i millores.

5.3 Gestió del Canvi

L'objectiu principal de les activitats de gestió del canvi en l'Oficina de Transformació Digital (OTD) és assegurar que la transformació digital s'implementi de manera efectiva i que s'obtinguin els beneficis esperats, tant a nivell operatiu com a nivell estratègic. La gestió del canvi és un component essencial per aconseguir l'èxit en els processos de transformació digital, ja que implica treballar amb les persones i les organitzacions perquè puguin adaptar-se als canvis i adoptar les noves tecnologies i processos amb èxit.

Els principals objectius de les activitats de gestió del canvi en l'OTD són:

- Minimitzar la Resistència al Canvi: La resistència al canvi és comú quan les organitzacions s'han d'adaptar a noves tecnologies o processos. L'OTD ha de treballar per identificar i

abordar les preocupacions i les inquietuds dels usuaris i altres parts interessades, i proporcionar-los suport i recursos per superar les resistències.

- **Maximitzar l'Adopció i l'Acceptació:** L'objectiu és assegurar que els empleats i els grups d'interès acceptin i adoptin els nous processos i tecnologies de manera efectiva. Això permetrà a l'organització aconseguir els beneficis esperats de la transformació digital.
- **Garantir una Transició Suau:** La gestió del canvi procura que la transició cap a la nova arquitectura i processos sigui el més suau possible. Això implica minimitzar les interrupcions operacionals i garantir una continuïtat adequada durant el procés de canvi.
- **Assegurar la Capacitació i Formació:** L'OTD ha de desenvolupar programes de formació i capacitació per garantir que el personal tingui les habilitats i els coneixements necessaris per adoptar amb èxit les noves tecnologies i processos.
- **Fomentar la Comunicació i la Participació:** La gestió del canvi implica mantenir una comunicació clara, constant i transparent amb tots els nivells de l'organització. A més, es fomenta la participació dels empleats i els grups d'interès en el procés de transformació digital.
- **Gestionar els Riscos i Resolució de Problemes:** L'OTD ha d'identificar i gestionar proactivament els riscos associats amb el canvi. A més, s'han de resoldre els problemes que puguin sorgir durant la implementació de la transformació digital.
- **Mesurar i Avaluar l'Èxit:** L'OTD ha de desenvolupar indicadors clau de rendiment (KPIs) per mesurar i avaluar l'èxit de les activitats de gestió del canvi. Això permetrà ajustar les estratègies segons sigui necessari per aconseguir els objectius de la transformació.

En concret, les següents activitats formen part de les responsabilitats d' l'Adjudicatari en matèria de gestió del canvi:

- Identificar, documentar i comunicar els impactes del canvi en els processos, l'estructura organitzativa, la cultura i el personal.
- Identificar i analitzar de manera contínua els riscos i les resistències al canvi i proposar i implantar accions correctores.
- Col·laborar amb la Unitat de Comunicació de B:SM per al desenvolupament i execució continua de campanyes de comunicació per informar sobre els canvis esperats, posant èmfasi en els beneficis de la transformació, i fomentant l'esperit positiu i col·laboratiu davant el canvi.
- Comunicació regular amb els treballadors i altres interessats sobre l'estat del canvi i els beneficis esperats.
- Desenvolupar plans de formació, conscienciació i capacitació per als usuaris i d'altres parts interessades, per adquirir la mentalitat i les competències necessàries per afrontar el canvi, en coordinació amb B:SM i els diferents partners implantadors de les solucions digitals, que tindran responsabilitats per a la gestió el canvi en els seus projectes.
- Organització de sessions de capacitació pràctiques i tallers d'aprenentatge.

- Avaluar de manera contínua l'èxit del canvi i recollir retroalimentació dels usuaris i altres actors involucrats.
- Realitzar ajustos i millores del pla de gestió del canvi en base a l'aprenentatge i les experiències.
- Proporcionar, conjuntament amb els usuaris clau, la direcció TIC i els implemtadors, suport i assistència després de la implementació de cada fita que introdueixi canvis rellevants, per garantir una transició reeixida i una adopció completa dels canvis.

6 Bossa d'hores a disposar per a serveis addicionals d'Oficina de Transformació Digital

S'estableix en aquest apartat una bossa d'hores a disposar de la qual es pagarien aquells serveis addicionals que B:SM pogués requerir, no previstos inicialment en contingut i/o abast, relacionats amb les activitats pròpies de la OTD.

Al tractar-se d'una partida alçada BSM no resta obligat a exhaurir-la ni l'adjudicatari tindrà cap tipus d'indemnització o compensació econòmica per aquest aspecte. Només es facturaran els serveis efectivament realitzats.

El romanent no exhaurit al venciment de la durada del contracte, podrà créixer en els períodes opcionals de pròrroga si així s'estableix per BSM, de conformitat amb allò ja descrit en el PPC.

6.1 Configuració de l'equip

Els licitadors hauran de comprometre's a adscriure un equip de professionals integrat, com a mínim, pels següents perfils professionals:

- i. Un (1) Cap de projecte a temps parcial, amb una dedicació mínima del 50%, que haurà d'acreditar una experiència professional mínima de 3 anys, en els últims 10 anys, en la direcció de projectes d'Oficina PMO i/o Gestió del Canvi. Almenys una de les experiències acreditades haurà d'haver estat realitzada per a programes de volum superior a 1 M€ anuals, i per a empreses de més de 100 M€ de facturació anual.
- ii. Un (1) consultor sènior a temps complert, que haurà d'acreditar una experiència professional mínima de 3 anys, en els últims 10 anys, en projectes d'Oficina PMO per a programes de Transformació Digital. Almenys una de les experiències acreditades haurà d'haver estat realitzada per a programes de volum superior a 1 M€ anuals, i per a empreses de més de 100 M€ de facturació anual.

- iii. Un (1) consultor sènior a temps complert, que haurà d'acreditar una experiència professional mínima de 3 anys, en els últims 10 anys, en projectes de reenginyeria de processos i gestió del canvi, per a programes de Transformació Digital. Almenys una de les experiències acreditades haurà d'haver realitzada per a programes de volum superior a 1 M€ anuals, i per a empreses de més de 100 M€ de facturació anual.

Adicionalment, per a la bossa d'hores es podrà afegir un servei addicional de Consultor Júnior o Tècnic de Suport que haurà d'acreditar com a mínim una experiència professional de 2 anys en l'àmbit de la consultoria tecnològica, gestió de projectes i/o gestió del canvi.

7 Condicions d'execució

7.1 Acords del nivell de Servei (ANS)

Amb caràcter general, els ANS a respectar en aquest contracte són els definits als requeriments estipulats dins d'aquest plec i el de condicions particulars que regula aquesta licitació, on es detallen els nivells de servei i terminis.

En el plec de clàusules administratives també es detallen les penalitzacions aplicables.

7.2 Compliment Estàndards i Polítiques de B:SM

El grup B:SM es regeix per un seguit de polítiques i procediments en l'àmbit de tecnologia orientats a garantir tant la qualitat com la correcta consecució i evolució dels projectes i serveis que governa.

Amb aquesta orientació, en els següents apartats es detallen els aspectes més rellevants a tenir en compte per a la correcta execució del contracte que l'adjudicatari haurà de respectar i s'obligarà a aplicar per alinear-se amb les bones practiques referides.

Si es considera necessari, durant l'execució del contracte, el grup B:SM posarà a disposició del adjudicatari aquells procediments complementaris que consideri rellevants.

L'adjudicatari ha de presentar a l'oferta com proposa aplicar aquestes polítiques i com s'alinearà amb els requeriments metodològics i tècnics de B:SM, especificant amb claredat l'abast de les mateixes.

7.2.1 Gestió del Contracte

L'adjudicatari nomenarà un únic responsable del contracte com interlocutor per a la gestió del contracte; alhora que el grup B:SM nomenarà un interlocutor únic.

Periòdicament, i a sol·licitud del grup B:SM, es realitzaran reunions de seguiment i coordinació de l'objecte del contracte en el que és obligatòria la participació de l'adjudicatari.

7.2.2 Gestió de Projectes i Desenvolupaments

El grup B:SM posa a disposició dels licitadors, com annexa a aquest plec, el document d'Estàndards de Metodologia i Lliurables. L'objectiu d'aquest document és proporcionar als proveïdors tecnològics les pautes i requeriments tècnics i metodològics mínims de B:SM en la gestió i desenvolupament de projectes per tal de compartir i assegurar el compliment de les directrius establertes des de Sistemes d'Informació.

L'adjudicatari manifesta haver llegit el procediment adjunt i s'obliga a aplicar els requeriments referits en aquesta norma i generar els lliurables estipulats per tal de garantir el correcte seguiment i control de l'evolució de costos, terminis, abast i qualitat dels projectes assegurant la correcta transferència de coneixement a l'organització.

7.2.3 Estàndards Tècnics TIC

El grup B:SM posa a disposició dels licitadors, com annexa a aquest plec, el document d'Estàndards tecnològics TIC. En aquest annex s'especifiquen les tecnologies, polítiques i procediments de la unitat d'Operacions del departament de Sistemes de la Informació del grup B:SM vigents, i d'obligatori compliment, per les empreses que participen en aquesta contractació.

L'adjudicatari manifesta conèixer els estàndards Tècnics del grup B:SM i s'obliga a aplicar-los per a garantir la correcta execució i qualitat dels serveis a prestar en aquest contracte.

7.2.4 Eines i equipaments de suport al servei

El grup B:SM disposa d'eines corporatives per donar suport a la gestió i operació dels diferents serveis i projectes. En el cas d'identificar que per a portar a terme l'execució d'aquest contracte l'adjudicatari necessita accés a alguna d'elles, el grup B:SM donarà accés sense cost al adjudicatari als sistemes requerits.

L'adjudicatari haurà de fer us obligatòriament de les eines de suport que el grup B:SM consideri necessàries per a portar a terme l'execució d'aquest contracte.

El grup B:SM, quan l'adjudicatari es trobi a les instal·lacions del grup B:SM, proveirà a les persones que prestin els serveis:

- Ubicació física adequada per al desenvolupament i prestació dels serveis ubicats a les instal·lacions del grup B:SM.
- Infraestructura per al suport de les eines corporatives i xarxa de comunicacions necessàries per la prestació del servei a les instal·lacions escollides pel grup B:SM.
- Telefonia fixa a les instal·lacions del servei.
- Accés a Internet a través de la xarxa d'àrea local, restringit als llocs de treball que ho requereixin així com a les adreces o pàgines web que siguin necessàries per al desenvolupament del servei.
- Connexió VPN, restringida a les necessitats del servei, per als casos en els que es consideri necessari (suport remot, etc).

El grup B:SM, quan l'adjudicatari presti el servei de forma remota, proveirà a les persones que prestin els serveis:

- Connexió VPN, restringida a les necessitats del servei, per als casos en els que es consideri necessari (suport remot, etc).
- Infraestructura per al suport de les eines corporatives i xarxa de comunicacions necessàries per la prestació del servei a les instal·lacions escollides per B:SM.

B:SM no proveirà:

- Ordinadors de sobretaula, portàtils o ordinadors de mà (PDAs) amb sistema operatiu i programari habitual d'oficina, si no són requerits per a donar el servei contractat.
- Línies o terminals de telefonia mòbil personals o per activitats professionals no vinculades a la prestació de serveis al grup B:SM, si se'n requereixen.
- Accés a Internet via GPRS, UMTS.
- Cap altre recurs no especificat explícitament.

En conseqüència, els adjudicataris hauran de:

- Subministrar tots elements de maquinari, programari i serveis i el seu manteniment durant la durada del contracte, que siguin necessaris per complir amb els requeriments del servei.
- Disposar d'un entorn (virtual) aïllat i d'us exclusiu pels serveis prestats al grup B:SM, i es requerirà l'esborrat complet dels mateixos quan es deixi de prestar el servei de manera individual o de part de l'adjudicatari a la finalització del contracte.
- Acceptar i respectar les polítiques de seguretat establertes per l'Àrea de Seguretat de la Informació del grup B:SM.
- Permetre la supervisió dels equips per part de l'equip de Sistemes del grup B:SM, si es consideres necessari.

El grup B:SM es troba en procés de revisió i millora contínua que pot implicar la realització de canvis importants en el referent a les eines que s'hauran d'utilitzar per dur a terme l'execució del servei.

Per aquest motiu és imprescindible que l'adjudicatari tingui presents les següents consideracions en el referent a les eines de gestió i suport durant l'execució del contracte:

- El grup B:SM pot decidir la utilització de qualsevol tecnologia nova o evolució de les existents, relacionades amb la prestació del servei.
- Els adjudicataris es comprometen a assumir i adaptar-se a aquestes noves tecnologies i sistemes per donar el servei de suport, així com a participar activament en el procés de transició, formant i preparant sense cost addicional al seu personal en aquestes noves tecnologies i sistemes implantats pel grup B:SM.

7.2.5 Política de gestió del canvi

El desplegament de noves versions, modificacions als servidors o canvis en configuracions dels entorns productius es realitzarà seguint el procés corporatiu de gestió del canvi del grup B:SM.

El licitant a la seva proposta haurà de tenir en compte les següents premisses a l'hora de gestionar els canvis de configuració.

- El grup B:SM planifica el 80% de les peticions de canvi (PDC en endavant) amb 3-4 dies de preavis i esperant la confirmació dels proveïdors per la seva planificació, però en d'altres casos més urgents les PDC's s'hauran d'executar complint els SLA's corresponents a les peticions, depenent de la seva prioritat.
- El licitador podrà planificar i crear PDC's dins de l'àmbit de la seva responsabilitat, per tal de portar a terme els canvis necessaris dins la infraestructura suportada, validades i consensuades amb Sistemes de B:SM:
- En aquests casos haurà de complimentar tots els camps de la plantilla PDC incloent el pla de proves pertinent per validar el correcte funcionament del servei. A més a més, haurà de col·laborar amb els usuaris clau o proveïdors per a la realització de les proves de validació i d'acceptació.
- El licitador rebrà les peticions de canvi (PDC) aportades per Sistemes BSM i haurà de planificar i verificar les accions descrites per tal d'executar-les segons les indicacions del PDC. (Cas més comú de Gestió del Canvi)
- Haurà d'executar el canvi fora de l'horari d'oficina, si ho determinen els responsables de B:SM o si l'impacte del canvi en el funcionament dels usuaris així ho requereix.

7.2.6 Seguretat de la Informació de BSM

Tant l'empresa adjudicatària com el personal de l'adjudicatari s'haurà de sotmetre a les polítiques i regulacions internes que estableix l'Àrea de Seguretat de la Informació de BSM en matèria de seguretat de la informació, com a mínim, i no limitant-se a:

- Permetre i facilitar la realització d'auditories de compliment de les normatives establertes per Seguretat, internes o externes, sobre els sistemes d'informació vinculats a la prestació del servei, i garantir la possibilitat de traçabilitat de les accions fetes per l'auditor per facilitar el seguiment d'aquestes i els seus possibles impactes no desitjats.
- Permetre a BSM l'execució de revisions tècniques de seguretat (és a dir, les avaluacions de vulnerabilitat i/o proves de penetració) sobre els sistemes d'informació vinculats a la prestació del servei.
- Facilitar l'accés en qualsevol moment als equips i mitjans tècnics emprats pel personal de l'adjudicatari en les oficines del B:SM (sigui o no per l'exercici de la seva funció).
- Acceptar les normes i polítiques que estableix l'Àrea de Seguretat de la Informació de B:SM tant en el moment de la seva incorporació com després de cada canvi important de les polítiques, normes o regulacions.
- Els equips, així com la informació resident dels mateixos serà sempre custodiada per B:SM.
- Garantir l'estabilitat dels equips (reduint al mínim la rotació de personal)
- Donar compliment a totes les normes, polítiques i marcs reguladors vigents durant el període del contracte (RGPD, ENS, CSA, ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, NIST).

A la finalització del contracte, l'adjudicatari quedarà obligat a la entrega o destrucció en cas de ser sol·licitada, de qualsevol informació obtinguda o generada com a conseqüència de la prestació del servei.

7.3 Garantia

L'adjudicatari haurà de garantir tant els materials o subministraments, com els productes o serveis derivats o inclosos en la present contractació.

El període de garantirà que l'adjudicatari ha de garantir per els materials a subministrar i els treballs requerits per la seva implantació serà de, com a mínim, dos anys. En el cas dels desenvolupaments i resta de serveis, es requereix d'un termini de garantia de, com a mínim un any.

En ambdós casos, el període de garantia s'iniciarà amb la recepció i acceptació per part de B:SM, a través de l'acta de recepció del sistema, del material o servei objecte del contracte.

Durant el període de garantia, totes les tasques de suport tècnic i consultoria necessàries per diagnosticar i resoldre els defectes ocorreguts aniran a càrrec de l'adjudicatari a cost zero, incloent els materials, la mà d'obra, els desplaçament i qualsevol altra despesa o maquinària necessària.

En l'oferta s'adjuntaran les condicions específiques de la garantia proporcionada per l'empresa adjudicatària pel que fa als productes derivats o inclosos en la present proposta, especificant amb claredat l'abast de les mateixes.

7.4 Confidencialitat

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

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.

L'adjudicatari no podrà fer ús de la informació que es subministra en la documentació d'aquest concurs per a altres fins que la seva utilització per l'elaboració de les corresponents ofertes, no podent traslladar el seu contingut o còpia dels mateixos a tercers.

Es prohibeix expressament la utilització d'anàlisi funcionals o de requeriments en benefici propi de les persones físiques o jurídiques que retirin tal documentació annexa als presents plecs, en cas que existís.

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 B:SM, PATSA i/o CBSA, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

7.5 Codi Font i Propietat intel·lectual

La propietat intel·lectual dels treballs realitzats a l'empara d'aquest contracte pertany al grup B:SM de forma exclusiva. Els desenvolupaments, productes o subproductes derivats, no podran ser utilitzats sense la deguda autorització prèvia del grup B:SM.

El grup B:SM resta com a propietari dels fonts realitzats, sense cap dret per part de l'adjudicatari.

L'adjudicatari renuncia expressament a qualsevol dret que pugui correspondre-li sobre els treballs realitzats com a conseqüència de l'execució del present contracte i no podrà fer cap ús o divulgació dels estudis i documents utilitzats o elaborats sobre la base d'aquest plec de condicions, bé sigui en forma total o parcial, directament o extractada, original o reproduïda, sense autorització expressa del grup B:SM.

L'accés a la informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual propietat del grup B:SM que siguin necessaris per al desenvolupament del servei contractat, no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa.

L'Adjudicatari accepta expressament que els drets d'explotació dels productes derivats d'aquest plec correspon única i exclusivament al grup B:SM. Així doncs, el contractat cedeix, amb caràcter d'exclusivitat, la totalitat dels drets d'explotació dels treballs objecte d'aquest plec, inclosos els drets de comunicació pública, reproducció, transformació o modificació i qualsevol d'altre dret susceptible de cessió en exclusiva, d'acord amb la legislació sobre drets de propietat intel·lectual.

No obstant, si se'n deriva algun dret d'autor o inalienable pel seu autor, l'adjudicatari s'obliga a fer una cessió/transmissió de drets en exclusiva a favor al grup B:SM per temps indefinit, sense que aquest fet li doni dret a reclamar cap import en concepte de compensació i/o indemnització per aquest concepte.

7.6 Devolució del servei

Les dades emmagatzemades en l'eina seran propietat exclusivament del grup B:SM i aquest podrà sol·licitar còpies de les dades en qualsevol moment.

Un cop es finalitzi el servei, l'adjudicatari estarà obligat a retornar tots els documents dels projectes i/o serveis degudament actualitzats i formatejats, com també a la realització de documentació addicional i sessions de formació o d'acompanyament necessàries al nou proveïdor o en el seu defecte al grup B:SM, 30 dies abans de finalitzar el contracte.

Les tasques d'acompanyament a la transició descrites anteriorment seran realitzades entre els 3 mesos previs a la finalització del contracte i els 3 mesos posteriors a la finalització del contracte, sense càrrec addicional per al grup B:SM.

En cas que el grup B:SM ho sol·liciti, l'adjudicatari quedarà obligat a eliminar de forma permanent les dades emmagatzemades als seus sistemes d'informació.

7.7 Compliment GDPR i ISO 27018

L'adjudicatari estarà obligat a respectar el caràcter confidencial de tota aquella informació a la qual tingui accés per a l'execució del contracte, incloent aquella qualificada com a confidencial en aquest contracte, o aquella en la que la seva confidencialitat sigui indicada per BSM o bé aquella que per la seva pròpia naturalesa hagi de ser tractada com a tal. Aquest deure de confidencialitat es mantindrà durant un termini mínim de 5 anys després de la finalització del contracte.

L'adjudicatari declara conèixer, i s'obliga al compliment d'allò previst en la Regulació General de Protecció de Dades (RGPD), publicada el 25 de maig de 2018, i la norma ISO 27018, publicada el 29 de Juliol del 2014, en el que respecta a la Protecció de Dades de Caràcter Personal així com a les restriccions descrites en aquest apartat.

7.7.1 CPD cloud i la Protecció de Dades Personals

La Regulació General de Protecció de dades (RGPD), és vinculant per a qualsevol corporació que processi les dades de ciutadans de la UE, i estarà sota la jurisdicció a l'autoritat de supervisió de dades o els tribunals de l'estat membre que tinguin la relació més estreta amb les persones o entitats que manegen aquestes dades personals.

RGPD s'aplica al tractament de dades personals en el context de les activitats d'un establiment a la UE/EEE d'un controlador o processador, independentment de si el processament es duu a terme a la UE/EEE o no.

Per complir amb la normativa de protecció de dades RGPD cal que es compleixin els següents apartats:

- Prohibida la transferència de dades personals fora de la UE/EEE a països que no ofereixen un nivell similar de protecció de dades personals i drets de privadesa.
- Quan l'adjudicatari hagi patit una bretxa de la seguretat, haurà de notificar amb informes basats en el risc i dels diferents requisits necessaris per informar l'incompliment a l'Autoritat de Supervisió de les dades afectades per la bretxa. Les infraccions han de ser reportades dins de les 24 hores posteriors a què la companyia conegui l'ocurrència de l'incident.
- L'adjudicatari serà el controlador de les dades que se'ls han confiat. Com es va veure anteriorment, nombroses lleis, regulacions i contractes prohibeixen, restringeixen i limiten la revelació i transferència de dades a un tercer.

Qualsevol incompliment de la normativa de RGPD i condicions descrites anteriorment poden donar peu a l'aplicació de les penalitzacions establertes entre B:SM i l'adjudicatari.

7.8 Compromís del Model de Seguretat ISO 27017 i ENS (Esquema Nacional de Seguretat)

La certificació ISO 27017, ratificada el 01 d'abril de 2021, és un codi de bones pràctiques en controls de seguretat de la informació basats en la norma ISO 27002 pels serveis en el núvol. Aquesta norma s'uneix a l'anterior ISO / IEC 27001 i ISO / IEC 27002 en l'àmbit de gestió de la seguretat de la informació i que es dirigeix específicament als proveïdors de serveis de núvol.

L'adjudicatari declara conèixer, i s'obliga a aplicar i alinear-se amb les bones practiques referides en aquesta norma, així com les referides al ENS (Esquema Nacional de Seguretat).

7.9 Revisions tècniques de seguretat

L'adjudicatari estarà obligat a incorporar les revisions tècniques de seguretat (és a dir, les avaluacions de vulnerabilitat i/o proves de penetració) per posar remei a les vulnerabilitats que puguin suposar un risc per al negoci o un risc per als clients, abans de la seva publicació.

L'adjudicatari haurà de posar remei mitjançant mesures tècniques i processos de negoci de suport per a la detecció primerenca de vulnerabilitats dins dels components dels sistemes i les xarxes de la infraestructura propietat de l'organització (físics o virtuals) o de les aplicacions gestionades, aplicant un model basat en riscos que prioritzi la mitigació mitjançant un control de canvis, pegats del fabricant, canvis en la configuració o desenvolupament segur de programari de la pròpia organització. Haurà d'informar, a petició del grup B:SM d'aquestes polítiques i procediments, especialment si es fan servir dades del grup B:SM.

Es valorarà positivament que la solució permeti detectar monitorització de qualsevol tipus de transferència de dades, podent implementar una solució de Cloud Access and Security Brokers (CASB), eina que permetrà al grup B:SM descobrir l'ús intern de serveis de núvol utilitzant diversos mecanismes com ara monitoratge de xarxa, consultes DNS, activitat dels serveis permesos a través de connexions API (quan estiguin disponibles) i DLP per gestionar de millor manera l'ús de dades sensibles.

7.10 Política ambiental

L'Adjudicatari resta obligat a treballar d'acord amb la Política Ambiental de B:SM fent un ús racional dels recursos naturals i gestionant, correctament, els residus.

Els residus, sòlids o líquids, s'hauran de separar per fraccions i gestionar, correctament, mitjançant un gestor autoritzat per la Generalitat de Catalunya. Caldrà comunicar al grup B:SM els gestors escollits i aportar la documentació relativa a la gestió de residus: fulls de seguiment de residus, fitxa d'acceptació (en cas que sigui necessari), així com altra informació que el grup B:SM pugui demanar per tenir constància d'aquesta gestió.

7.11 Compromís de prevenció de riscos laborals

D'acord amb la Llei 54/2003, de 12 de desembre, de reforma del marc normatiu de la prevenció de Riscos Laborals i pel Real Decret 171/2004, de 30 de gener, que desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de Riscos Laborals, l'adjudicatària està obligada al compliment de la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals i en aquest sentit, s'obliga a lliurar al grup B:SM la documentació següent:

- Avaluació dels riscos relacionats amb l'activitat que tingui previst realitzar.
- Pla de prevenció pel control dels riscos detectats.
- Mesures de prevenció i protecció que el personal del grup B:SM haurà de tenir en compte davant d'aquests riscos.
- Llistat de treballadors que accediran a les instal·lacions.
- Justificants de la formació dels treballadors conforme han estat informats dels riscos als quals estan exposats i de les mesures de protecció que han de tenir en compte.
- Informes d'aptitud d'aquests treballadors en relació a les tasques que han de realitzar. Contracte amb la Entitat Asseguradora d'Accidents de Treball i Malaltia Professional.
- Justificants de lliurament d'equips de protecció individual als treballadors.
- El grup B:SM s'obliga a lliurar a l'adjudicatari la documentació corresponent a la prevenció, en relació a la Instal·lació, i és la següent:
 - Avaluació dels riscos relacionats amb els llocs on tingui previst realitzar l'activitat.
 - Pla de prevenció per al control de riscos detectats.
 - Mesures de prevenció i protecció que el personal del Promotor haurà de tenir en compte davant d'aquests riscos.

7.12 Auditoria

Els adjudicataris hauran de reconèixer el dret del grup B:SM per examinar per mitjà d'auditors, externs o propis, el fidel compliment dels treballs per ells prestats i el compliment de les condicions d'execució.

El grup B:SM tindrà dret a dur a terme auditories de les activitats dels adjudicataris per assegurar-se que l'execució dels treballs es porta d'acord amb el que estableix el present Plec.

Tot el material i informació requerida per aquestes inspeccions i auditories pels representants del grup B:SM o els seus representants estarà disponible sense restriccions.

El grup B:SM notificarà a l'adjudicatari amb dues setmanes d'antelació l'auditoria i amb un dia d'antelació la inspecció a realitzar, i l'adjudicatari tindrà l'obligació de:

- Facilitar l'accés al material sol·licitat pel grup auditor.
- Designar persones responsables que acompanyin els auditors.
- Facilitar un entorn de treball adequat a la mateixa ubicació en què té lloc l'auditoria.
- Cooperar amb l'auditor.
- Participar en les reunions que convoqui l'auditor.
- Analitzar les dades trobades perquè l'informe sigui real.
- Emprendre ràpidament accions correctores i / o preventives.
- Emetre una resposta oficial als defectes dels que ha informat el grup d'auditors.

8 Criteris de Valoració

Els criteris de valoració i els continguts mínims que ha de contenir l'oferta tècnica es troben fixats en el plec de clàusules administratives que regula aquesta licitació. Es important respectar les indicacions allà descrites i ser estrictes amb els requeriments assenyalats.

Es recorda a tots els licitadors que el no compliment d'aquest criteris o la no inclusió d'altres aspectes requerits específicament en l'annex de criteris automàtics, invalidarà la proposta tècnica presentada. D'igual forma es recorda als licitadors que en cas de tenir vigent algun acord marc o homologació amb B:SM no incompleixin cap de les clàusules que allà tinguin fixades.

9 ANNEX 1

Afegir Manual Gestió de Projectes – Estàndards de Metodologia i lliurables

10 ANNEX 2

Afegir Gestió Estàndards TIC - Política i Procediments V1.0