



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES SERVEI DE DRET D'ÚS, ASSISTÈNCIA TÈCNICA I
MANTENIMENT DE L'EINA DE GESTIÓ DE PETICIONS EASYVISTA PER A BARCELONA DE
SERVEIS MUNICIPALS, SA.**

Sinopsi: El present document defineix els requisits i característiques tècniques per SERVEI DE DRET D'ÚS, ASSISTÈNCIA TÈCNICA I MANTENIMENT DE L'EINA DE GESTIÓ DE PETICIONS EASYVISTA per a Barcelona Serveis Municipals, S.A.

1	Objecte del contracte.....	4
2	Situació actual	4
2.1	Infraestructura	4
2.2	Llicències	5
2.3	Integracions.....	5
2.4	Volumetries.....	5
2.5	Processos implementats	5
2.6	Dades Gestionades.....	5
2.7	Funcionalitats a mida pel cas de negoci.....	6
3	Prestacions Objecte del contracte	6
3.1	Dret d'ús.....	6
3.2	Manteniment base	6
3.2.1	Centre d'atenció a l'usuari	6
3.2.2	Manteniment Correctiu.....	7
3.2.3	Actualització de la plataforma.....	7
3.2.4	Suport als usuaris	8
3.2.5	Formació.....	8
3.2.6	Documentació actualitzada.....	8
3.3	Desenvolupament d'evolutius	8
3.4	Pla de Qualitat.....	9
3.5	Model econòmic dels serveis a prestar.....	9
3.5.1	Serveis a prestar en Quota Fixa.....	10
3.5.2	Serveis a prestar en Quota variable	10
3.6	Bossa econòmica per a projectes de Desenvolupaments i ampliació de llicències...	10
4	Marc Temporal del Contracte	11
5	Condicions d'execució.....	11
5.1	Llicenciamment	11
5.2	Horari i ubicació del equip	11
5.3	Equip de treball	12
5.4	Acords del nivell de Servei (ANS)	12
5.5	Compliment Estàndards i Polítiques de B:SM	12
5.6	Gestió del Contracte.....	12
5.7	Gestió de Projectes i Desenvolupaments.....	13

5.8	Estàndards Tècnics TIC	13
5.9	Certificacions per proveïdors de serveis al núvol.....	13
5.10	Eines i equipaments de suport al servei.....	14
5.11	Política de gestió del canvi	15
5.12	Gestió d'entorns.....	16
5.12.1	Seguretat de la Informació de BSM.....	16
5.12.2	Garantia.....	17
5.12.3	Contingència i resiliència a fallades en entorns al núvol	17
5.12.4	Confidencialitat	18
5.12.5	Codi Font i Propietat intel·lectual	18
5.12.6	Devolució del servei	19
5.12.7	Compliment GDPR, ISO 27017 ISO 27018	19
5.12.8	CPD cloud i la Protecció de Dades Personals	20
5.12.9	Compromís de compliment de l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat) i ISO 27001 20	
5.12.10	Revisions tècniques de seguretat.....	21
5.12.11	Política ambiental.....	21
5.12.12	Compromís de prevenció de riscos laborals	22
5.12.13	Auditoria.....	22
6	Criteris de Valoració	23
7	ANEX 1	23
8	ANEX 2	23

1 Objecte del contracte

L'objecte d'aquest document és la contractació del servei de dret d'ús, assistència tècnica i servei de manteniment de l'eina de Gestió de Peticions corporativa del grup Barcelona de Serveis Municipals, S.A., a partir d'ara es referenciarà com a "Gestor de peticions".

Aquest contracte prestarà servei a Barcelona de Serveis Municipals així com a totes les empreses i sub-empreses participades per B:SM, sense limitació en el nombre d'aquestes.

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

2 Situació actual

Destacar que el Gestor de Peticions una **eina transversal** per a l'organització que a més de suportar els processos propis d'una eina ITSM digitalitza i automatitza la gestió de peticions de diverses àrees de negoci i departaments corporatius del grup.

El Gestor de Peticions de B:SM esta construït sobre l'eina **ITSM EasyVista**, amb una implementació "on-premise", es objecte d'aquest contracte el manteniment i evolució tant de la plataforma tecnològica; producte Easyvista, llicències, infraestructura i les seves integracions com dels aspectes i components propis de la implementació existent a B:SM, els detalls d'aquesta configuració es descriuen als següents punts d'aquest plec tècnic.

A continuació es detallen els diversos aspectes que determinen la implementació actual de l'eina Easyvista:

2.1 Infraestructura

Es compta amb dos entorns en xarxa privada (Preproducció i Producció), distribuïts de la següent manera. Cada entorn utilitza aquestes tecnologies:

1. Servidor Linux RHEL
2. Windows Server
3. SQL Server

Cada plataforma de cada entorn fa ús de les següents eines:

- EasyVista (v 2020.2.125.0)
- Service Apps (v 2020.2.125.3)

Actualment ens trobem en procés d'actualització del sistema, i per tant, en el moment d'entrada en vigor del contracte del servei, les versions dels components del mateix poden ser superiors.

2.2 Llicències

Actualment B:SM disposa de 60 llicències d'usuari:

- EasyVista Service Manager 60 llicències

2.3 Integracions

El Gestor de peticions disposa de les següents integracions:

- Integració a bases de dades remotes a través de "linked servers"
- SSO
- Directori Actiu
- Integració amb Meta4 (eina gestió de RRHH)
- NFS

2.4 Volumetries

- Mitjana aproximada de 600 tiquets d'operació i transició creats mensualment
- Actius gestionats aproximadament >6000
- Operació/transició oferts en catàleg >200
- Regles de negoci, alertes, models d'integració i informes programats >200
- Rols creats adhoc per a les necessitats de model de negoci >200
- Preguntes en qüestionaris >200
- Fluxos de treball operació/transició/processos relacionats >100
- Tasques planificades >100
- Apps creades >30

2.5 Processos implementats

- Gestió d'Operació (incidències, peticions)
- Gestió de Transició (peticions de canvi amb gestió de dates planificades/executades)
- Disponibilitat: MTBF, MTBSI, MTRS, MTTR
- Planificació de CIs, Inventari d'equips i llicències
- Indicadors
- Informes

2.6 Dades Gestionades

- Catàleg de canvis
- Catàleg de Cis
- Catàleg de Peticions
- Catàleg de problemes
- Catàleg de programari
- Catàleg d'equips
- Catàleg d'incidències

2.7 Funcionalitats a mida pel cas de negoci

- Segmentació, restricció i administració de noves unitats en la companyia
- Explotació, evolució i correcció dels processos actuals basats en les necessitats i bones pràctiques

A més de les funcionalitats pròpies de l'àmbit ISTM el Gestor de Peticions suporta el processos de diverses àrees de negoci com Serveis Tècnics, Persones, Econòmic/Financer, Serveis Generals i altres unitats de negoci en fase de projecte actualment.

3 Prestacions Objecte del contracte

Dintre de l'objecte del contracte s'hauran d'executar les següents prestacions:

3.1 Dret d'ús

Contempla totes les accions necessàries per gestionar els aspectes relacionats amb el llicenciament de l'eina, tenim en compte les necessitats i requeriments específics de B:SM.

3.2 Manteniment base

El Servei de Manteniment Base s'estructura com un servei transversal amb un SPE (Single Point of Entry) des del qual es classificaran i redirigiran les diferents demandes d'acord amb la seva tipologia, la seva urgència, la seva prioritat i el nivell de servei per a la seva resolució.

El servei de Manteniment Base s'estructura en tasques de **Suport a l'Operació** i de **Manteniment** dels sistemes. A continuació s'especifiquen les funcions requerides per aquest servei, incloent-hi els requeriments i paràmetres d'execució sol·licitats per a la seva realització:

3.2.1 Centre d'atenció a l'usuari

El Centre d'Atenció a l'usuari, en endavant CAU, serà responsable de resoldre, classificar i redirigir les peticions d'acord amb la seva tipologia, urgència, prioritat i el nivell de servei per a la seva resolució.

3.2.2 Manteniment Correctiu

El manteniment Correctiu, i en concret el procés de gestió d'incidències consisteix en la correcció d'incidències detectades en el funcionament de les aplicacions i plataformes objecte del servei. Les incidències poden ser obertes a partir de la pròpia detecció de l'adjudicatari, de B:SM o per l'escalat de tercers (Operacions). Així doncs, s'inclouen el conjunt d'accions relacionades amb l'anàlisi i diagnòstic de les incidències per determinar la seva causa i les alternatives de correcció.

Aquest servei es desglossa en les següents tasques:

- Recuperació ràpida davant pèrdues parcials o totals del servei, almenys mitjançant solucions temporals que recuperin el servei al màxim nivell.
- Seguiment de les incidències fins a aconseguir la seva resolució definitiva.
- Escalat a altres equips en cas necessari
- Informar d'incidències repetitives i proposar la definició d'esdeveniments o alarmes i d'accions de recuperació associades
- Registre de les incidències en l'eina de ticketing, efectes i solucions aportades.
- Es realitzen activitats de manteniment correctes per identificar i corregir defectes reportats en el codi i en la documentació justificativa: defectes que s'han manifestat com a aparició de problemes (falles)

3.2.3 Actualització de la plataforma

Activitats orientades a mantenir actualitzat i amb versions segures tots els components del programari de la plataforma, així mateix implica mantenir actualitzada i sincronitzada tota la infraestructura que suporten les aplicacions, els diversos entorns de l'aplicació, documentació, etc.

L'actualització es una funció del Servei de Manteniment Base de la plataforma, implica tant l'execució de les accions necessàries per mantenir el software lliure de vulnerabilitats (àmbit Seguretat) com les relacionades amb les actualitzacions de versió del producte (àmbit funcional).

El procediment d'actualització "major" de versions de producte implica un anàlisi i valoració per part de l'adjudicatari sense cost addicional per B:SM, aquests treballs estan inclosos dins la quota del servei de manteniment base. B:SM validarà la proposta d'actualització; planificació i cost i en cas que sigui acaptada s'executarà seguint la metodologia de gestió de projectes vigent i s'imputarà a la bossa d'evolutius prevista al contracte.

Aquest servei d'Actualització, implica la realització de tasques periòdiques planificades, de caràcter preventiu. Aquestes tasques realitzaran en base als plans d'acció elaborats per a la Gestió del Servei.

Per altra banda serà necessari la realització de tasques no planificades, amb caràcter reactiu, per aplicar actualitzacions o pedaços que ressolin vulnerabilitats de Seguretat.

L'adjudicatari haurà de disposar d'un servei d'alertes de vulnerabilitats lligat a la seva branca de seguretat que aplicarà periòdicament una revisió de tot el software en fase de manteniment. Sempre que es detecti una possible vulnerabilitat lligada a la versió de qualsevol element de software, es plantejarà la immediata actualització de la mateixa, ja sigui a través del pegats de seguretat que es distribueixin o que estigui sempre a una distància màxima de la última versió del software + 1. Això vol dir que si tenim un software del que la seva darrera versió és la 5.3, haurem de actualitzar el software instal·lat almenys a la versió 5.2, sempre que no hi hagi impediments d'infraestructura o compatibilitat que ho impedeixin.

Les actualitzacions es faran sempre amb el vistiplau per escrit del responsable del servei designat per a B:SM

3.2.4 Suport als usuaris

Activitats orientades a resoldre els dubtes funcionals, tècniques o d'utilització de les aplicacions plantejades per als clients. El client d'una aplicació objecte del servei, serà no només l'usuari, sinó altres àrees de l'empresa que puguin necessitar, en el desenvolupament de la seva pròpia funció, la resolució de consultes sobre les aplicacions.

3.2.5 Formació

Es contempla dins el servei de Manteniment Base la realització de sessions de formació a demanda dels usuaris, serà responsabilitat de l'adjudicatari la creació de formacions tipus per donar resposta a les necessitats dels diversos perfils d'usuari existents a l'eina de Gestio de Peticions.

3.2.6 Documentació actualitzada

Els manuals de l'eina i del sistema també s'assimilen a material de formació i ha d'estar disponible per les persones usuàries segons rol dins l'organització.

La informació presentada serà comprensible, senzilla i amb exemples, per tal que pugui ser entesa un cop haver fet la formació.

3.3 Desenvolupament d'evolutius

Aquest servei es responsable d'atendre, analitzar, valorar i executar les diverses peticions de Desenvolupament rebudes, aquestes poden tenir diversos orígens; el Servei de Manteniment Base o peticions específiques de les diverses àrees de negoci de B:SM.

A continuació s'especifica una definició detallada de les diverses tipologies de Desenvolupaments a realitzar:

- **Adaptatiu:** es realitzen activitats de manteniment per adaptar el programari segons els canvis en l'entorn operatiu, inclosos:
 - Canvis en dades de l'entorn.
 - Processament canvi entorn
 - Requisits normatius / contractuals
 - Control de llançament
 - Migració d'aplicacions
 - L'aplicació s'ha substituït per una altra aplicació de "tecnologia més nova": no s'ha afegit cap nova funcionalitat.
 - Intenció comercial: per reorganització
- **Preventiu:** es realitzen activitats de manteniment per augmentar la sostenibilitat futura del sistema (reduint el cost de manteniment)
- **Perfectiu:** es realitzen activitats per adaptar-se als requisits empresarials nous o canviats (millora de les aplicacions existents a la cartera) o per canviar alguna cosa abans que es produeixi un problema (reduint així la necessitat futura de treball correctiu)

Els treballs de Desenvolupament que es realitzin durant el termini del contracte s'hauran de regir per la metodologia recollida al document d'Estàndards TICS annexat a aquest expedient.

3.4 Pla de Qualitat

Els treballs de Desenvolupament que es realitzin hauran de complir amb la política de QA vigent de B:SM, En el cas de que els desenvolupaments realitzats no compleixin amb els requeriments establerts pel Sistema de Qualitat, o bé la seva implantació hagi malmès altres parts del sistema, l'adjudicatari estarà obligat a reparar i restablir el sistema en la situació anterior a la implantació, al seu càrrec de forma immediata i urgent. Per altra banda, l'adjudicatari estarà obligat a continuar amb l'evolutiu de forma continuada per realitzar la implantació sense cap tipus d'incidència. Tot aquest procés anirà a càrrec de l'adjudicatari.

B:SM fa ús transversal de l'eina de Gestió de Peticions per aquest motiu és aspecte crític que l'adjudicatari disposi d'una metodologia de Qualitat consolidada, que garanteixi que el canvis que es realitzen a l'aplicació arran d'evolutius o per resolució d'incidències no introdueixen a la plataforma incidents no controlats

3.5 Model econòmic dels serveis a prestar

Els serveis objecte del contractes s'engloben en dos blocs diferenciats:

- Serveis a prestar en quota fixa

- Serveis a prestar en quota variable

3.5.1 Serveis a prestar en Quota Fixa

Es defineix una quota inicial (preu tancat per aplicació/període) per la qual l'adjudicatari es compromet a prestar, en els nivells de qualitat expressats al punt Acords de nivell de Servei i Règim de Penalitzacions, els serveis corresponents a:

- Servei de Manteniment Base
- Gestio del servei

3.5.2 Serveis a prestar en Quota variable

Es defineix una quota variable per abordar la realització dels serveis generalment sota demanda. A continuació s'indiquen quins serveis i/ o tasques es realitzaran d'acord amb aquest règim:

- Desenvolupament d'evolutius. Excloent la tipologia del desenvolupament Correctiu generalment la resta dels treballs realitzats per a l'equip de Desenvolupament es prestaran en regim de quota variable. Cadascuna de les peticions rebudes s'analitzaran, valoraran i executaran d'acord amb les metodologies, estàndards i procediments definits per a B:SM, recollits en el marc d'aquest contracte.
- Projectes d'actualització de versions de productes

3.6 Bossa econòmica per a projectes de Desenvolupaments i ampliació de llicències

L'abast de la partida és el de la realització de projectes de desenvolupament, ampliació de llicències i qualsevol tipus de petició o necessitat que no estigui contemplada dins el Servei de Manteniment Base.

L'adjudicatari haurà d'utilitzar l'eina de B:SM per tal de rebre i gestionar les noves peticions. Un cop realitzada una petició per B:SM, l'adjudicatari la valorarà en hores i en calendari, B:SM podrà aprovar-la i aleshores l'adjudicatari podrà executar la tasca. Un cop validat per B:SM es sol·licitarà la factura i es procedirà a la realització del pagament.

En aquest servei queden inclosos, i per tant no es podran repercutir a B:SM, els desplaçaments, dietes, despeses de locomoció, material i altres costos relacionats amb la prestació del servei.

Aquesta partida inclou una bossa d'hores a disposar per a la realització d'evolutius que en cap cas B:SM té l'obligació de consumir total o parcialment.

4 Marc Temporal del Contracte

La durada del contracte, per cobrir les necessitats a satisfer, es fixa en 2 anys de durada inicial, d'acord amb els següents terminis:

- El servei de dret d'ús, assistència tècnica i manteniment es fixa en 2 anys.
- Arribada la data de finalització del contracte, aquest es podrà prorrogar per un termini màxim de 2 anys, mitjançant venciments anuals.

5 Condicions d'execució

A continuació s'estableixen les condicions generals d'execució que regiran aquest contracte i que l'adjudicatari estarà obligat a complir durant la seva consecució.

5.1 Llicenciamnt

Si dintre de l'abast d'aquest contracte és requerida l'adquisició de llicències per B:SM, els licitants han d'incloure en les ofertes tots els requeriments a nivell de llicenciamnt, s'ha d'especificar el nombre i cost unitari de totes les llicències necessàries pel projecte o servei i en l'oferta s'ha d'especificar tant el cost d'adquisició inicial com el cost del manteniment posterior.

L'adjudicatari serà responsable de la contractació i provisió de totes les llicències necessàries pel projecte i/o servei i B:SM haurà de ser el titular de les llicències.

Les despeses associades a llicències requerides per part del l'adjudicatari per tal de desenvolupar el projecte o servei, aniran al seu càrrec no essent responsabilitat de B:SM subministrar l'entorn de treball del licitador.

Si per necessitat del projecte o servei, o per requeriment de B:SM, durant l'execució d'aquest contracte s'identifica la necessitat d'adquirir alguna llicència addicional no prevista, l'adjudicatari es compromet a informar a B:SM previ a realitzar qualsevol adquisició.

5.2 Horari i ubicació del equip

En caràcter general, l'horari i ubicació a respectar en aquest contracte és l'estipulat al plec de clàusules administratives que regula aquesta licitació, tenint en compte les restriccions descrites en aquest apartat.

B:SM es reserva la potestat de modificar la ubicació o l'horari en cas de necessitat i si el servei ho requereix, quan això sigui requeriment crític per l'objecte del contracte. Podent esser necessari que l'adjudicatari presti el servei parcial o totalment a les dependències que B:SM determini per a la resolució d'incidències crítiques o pel seguiment i control dels projectes o serveis prestats.

5.3 Equip de treball

L'adjudicatari haurà d'aportar un equip tècnic amb la categoria professional i el nivell d'especialització més adient a les necessitats objecte del contracte i que compleixi amb els criteris de solvència tècnica i professional detallats en el plec administratiu que regeix aquesta licitació.

Qualsevol modificació de l'equip assignat haurà de ser comunicat prèviament a B:SM amb una antelació mínima de 10 dies laborables i la substitució s'haurà de fer per un perfil que, com a mínim, tingui les mateixes característiques professionals i tècniques que les exigides el contracte. En cas de substitució l'adjudicatari haurà de realitzar obligatòriament un procés de transferència de coneixements.

B:SM es reserva el dret de verificar les capacitats del personal que participa en el projecte o servei en qualsevol moment, rebutjar-lo i/o aplicar les penalitzacions corresponents en cas que no compleixin amb els requisits exigits. Les despeses que es derivin com a conseqüència de canvis en l'equip de projecte aniran a càrrec de l'adjudicatari.

B:SM es reserva el dret a sol·licitar el canvi d'un o més dels recursos assignats en el cas d'identificar que la qualitat del servei prestat no és la mínima requerida. Aquest canvi s'haurà de produir en un període màxim de 15 dies laborables a partir de la comunicació al adjudicatari.

5.4 Acords del nivell de Servei (ANS)

En caràcter general, els ANS a respectar en aquest contracte són els estipulats al plec de clàusules administratives que regula aquesta licitació.

5.5 Compliment Estàndards i Polítiques de B:SM

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, B:SM posarà a disposició del adjudicatari aquells procediments complementaris que consideri rellevants.

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

5.6 Gestió del Contracte

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

Periòdicament, i a sol·licitud de B:SM, es realitzaran reunions de seguiment i coordinació de

l'objecte del contracte en el que és obligatòria la participació de l'adjudicatari.

5.7 Gestió de Projectes i Desenvolupaments

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 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.

5.8 Estàndards Tècnics TIC

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 de B:SM vigents, i d'obligatori compliment, per les empreses que participen en aquesta contractació.

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

5.9 Certificacions per proveïdors de serveis al núvol

BSM necessita la garantia que el licitador compleix amb les seves obligacions contractuals i regulatòries, i els licitadors han de proporcionar certificacions de tercers rigoroses per demostrar que compleixen amb les seves obligacions, especialment quan el proveïdor no permet avaluacions directes del client. Aquests han de basar-se en els estàndards de la indústria, amb àmbits clarament definits i la llista de controls específics avaluats. La publicació de certificacions i atestats (en la mesura permesa legalment) ajudarà molt a BSM a avaluar els proveïdors.

Les certificacions són activitats puntuals i per això els proveïdors han de mantenir actualitzat qualsevol resultat publicat o s'arrisquin a exposar riscos d'incompliment legal.

Els proveïdors del núvol hauran de:

Comunicar clarament els resultats d'auditoria, certificacions prestant especial atenció a:

L'abast de les avaluacions.

Quines característiques/serveis específics estan coberts en quines ubicacions i jurisdiccions.

Com els clients poden implementar aplicacions i serveis que compleixin el marc legal i regulatori al núvol.

Qualsevol responsabilitat i limitacions addicionals del client.

Els proveïdors del núvol han de mantenir les seves certificacions / testimonis al llarg del temps i comunicar de manera proactiva qualsevol canvi a l'estat.

Els proveïdors del núvol s'haurien d'involucrar en iniciatives contínues de compliment legal per evitar la creació de zones no cobertes i, per tant, riscos per a BSM.

Proporcionar a BSM evidència i instruments comunament requerits de compliment legal, com ara registres d'activitat administrativa que el client no pot recol·lectar per si mateix.

5.10 Eines i equipaments de suport al servei

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, B:SM donarà accés sense cost al adjudicatari als sistemes requerits.

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

B:SM, quan l'adjudicatari es trobi en les instal·lacions del 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 de 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 per 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).

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 de 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'ús exclusiu pels serveis prestats a BSM 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 de B:SM.
- Permetre la supervisió dels equips per part de l'equip de Sistemes de B:SM, si es consideres necessari.

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:

- 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 el seu personal en aquestes noves tecnologies i sistemes implantats sense cost addicional pel B:SM.

5.11 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 de B:SM.

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

- B:SM planifica el 80% de les PDC's amb 3-4 dies de preavís 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.

5.12 Gestió d'entorns

La implantació d'una nova aplicació requereix que aquesta romangui correctament configurada i provada en tots els entorns operatius de B:SM.

En termes generals, l'arquitectura de B:SM disposa dels següents entorns:

- **Entorn de Preproducció-Test.** Es l'entorn que servirà per a provar les noves versions de codis desenvolupats en un entorn de codi i dades idèntic al de Producció i que ha de poder-se replicar tantes vegades com calgui a partir de l'entorn de producció, poder detectar errors abans de fer un canvi de versió a l'entorn de Producció i fer-lo quan es tinguin les garanties que s'han superat les proves necessàries. Aquest entorn serà un clònic de producció on desplegar tots els elements que formen el sistema.
- **Entorn de Producció.** Correspon amb l'entorn productiu de les aplicacions de B:SM on es troben les aplicacions que donen serveis als processos de negoci de l'organització. Aquest entorn, per sistemes crítics es troba distribuït en més d'un CPD.

B:SM es reserva la potestat de modificar el número d'entorns operatius requerit en cas de necessitat i si el servei ho exigeix, quan això sigui requeriment crític per l'objecte del contracte.

L'adjudicatari es compromet a complir amb aquest estàndard i contribuir a que les aplicacions del seu àmbit estiguin implantades correctament als entorns operatius requerits.

5.12.1 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 B:SM 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;27017;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.

5.12.2 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, a través de l'acta de recepció del sistema, per part de B:SM del material o servei objecte del contracte.

Aquesta garantia inclourà tant l'esmena d'errors o fallades ocults que es posin de manifest en el funcionament dels desenvolupaments o que es descobreixin mitjançant proves o qualsevol altre mitja. Com la substitució dels equips o components que es puguin considerar defectuosos, quedant exempts aquells que deixin de funcionar per mal ús o manipulació incorrecta, obligant-se a fer els canvis o substitucions necessàries per solucionar les deficiències detectades imputables a l'adjudicatari si així ho sol·licita B:SM.

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.

5.12.3 Contingència i resiliència a fallades en entorns al núvol

Els licitadors hauran de proveir un pla de contingència, en cas de desastre de les instal·lacions principals, en unes instal·lacions alternatives (centre de gestió secundari) propietat del licitador, que inclouran:

- Estacions de treball amb el programari adequat per realitzar les tasques descrites.
- Comunicacions d'accés a les aplicacions informàtiques.
- Telefonia fixa a les instal·lacions del servei.
- Accés a Internet a través de la xarxa d'àrea local.
- Espai suficient per allotjar en condicions de treball òptimes:

- El personal necessari de l'adjudicatari per realitzar el servei i
- Personal de B:SM, o de terceres parts determinades per aquest.

Pla i execució de proves per validar la solució de contingència implementada, amb la periodicitat que el B:SM determini.

Les instal·lacions i equipament haurà de ser suficient per garantir la continuïtat dels serveis de B:SM durant l'existència de la causa que doni lloc a la contingència.

Per garantir la màxima resiliència del servei, el proveïdor del servei SaaS haurà d'habilitar múltiples "zones" on poder implementar màquines virtuals dins d'un grup auto-escalable, que abasti centres de dades físicament diferents, millorant la disponibilitat total del servei. O oferir a BSM un servei amb repartiment de càrrega entre les zones, de manera que, si una zona sencera es perd, el servei roman actiu.

5.12.4 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.

5.12.5 Codi Font i Propietat intel·lectual

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

Per tant B:SM resten com a propietaris respectivament 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 de B:SM, PATSA o CBSA respectivament.

L'accés a la informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de B:SM, PATSA i CBSA, 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 a 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 de 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.

5.12.6 Devolució del servei

Les dades emmagatzemades en l'eina seran propietat exclusivament de BSM 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 a 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 a BSM.

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

5.12.7 Compliment GDPR, ISO 27017 ISO 27018

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 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.

5.12.8 CPD cloud i la Protecció de Dades Personals

La Regulació General de Protecció de dades (GDPR), 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.

GDPR 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 GDPR 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 GDPR i condicions descrites anteriorment poden donar peu a l'aplicació de les penalitzacions establertes entre B:SM i l'adjudicatari.

5.12.9 Compromís de compliment de l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat) i ISO 27001

El Reial decret 311/2022, de 3 de maig, regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).

L'objectiu de l'ENS és establir la política de seguretat en la utilització de mitjans electrònics i està constituït per principis bàsics i requisits mínims que permetin una protecció adequada de la informació a través de mesures per a garantir la seguretat dels sistemes, les dades, les comunicacions i els serveis electrònics, que permeti als ciutadans i a les administracions públiques, l'exercici de drets i el compliment de deures a través d'aquests mitjans.

B:SM, sol·licitarà a tots els seus licitadors el compliment de l'ENS amb una certificació de categoria MITJA com a mínim en tots els serveis que prestin a B:SM, per a garantir l'accés, integritat, disponibilitat, autenticitat, confidencialitat, traçabilitat i conservació de les dades, informacions i serveis utilitzats en mitjans electrònics que gestionin en l'exercici de les seves competències.

Tots els licitadors que vulguin presentar-se a les ofertes públiques de B:SM, hauran d'acreditar l'obtenció del certificat de l'ENS de nivell MITJÀ com a mínim i estar vigent, per als serveis prestats a B:SM. Els proveïdors que encara no disposen de la certificació de l'ENS, disposaran d'una pròrroga fins al 3 de Maig del 2024, per a adequar els seus Serveis per al compliment de l'ENS.

L'ISO/IEC 27001 és un estàndard per a la seguretat de la informació aprovat i publicat com a estàndard internacional l'octubre de 2005 per la "International Organization for Standardization" i per la "International Electrotechnical Commission".

El compliment de l'ISO/IEC 27001, estableix un Sistema de Gestió de la Seguretat de la Informació (SGSI), aquest estableix un mètode de com implementar, operar, monitorar, revisar, mantenir i millorar la seguretat de la informació de cadascuna de les organitzacions garantint la gestió i el control dels riscos de la seguretat de la informació sobre els actius crítics per al negoci.

B:SM, valorarà molt positivament que els licitadors acreditin la certificació a la norma ISO 27001.

5.12.10 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 de B:SM d'aquestes polítiques i procediments, especialment si es fan servir dades de 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 a BSM 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.

5.12.11 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 a 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 B:SM puguin demanar per tenir constància d'aquesta gestió.

5.12.12 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 a 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 de 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.
- 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.

5.12.13 Auditoria

Els adjudicataris hauran de reconèixer el dret de 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.

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 de B:SM o els seus representants estarà disponible sense restriccions.

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.

6 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 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.

7 ANEX 1

Manual Gestió de Projectes – Estàndards de Metodologia i lliurables

8 ANEX 2

Gestió Estàndards TIC - Política i Procediments V1.0

Barcelona, a 12 de desembre de 2023

Domingo Gómez Ramos
Gestor de Serveis al Negoci
Barcelona de Serveis Municipals, S.A.