

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

SERVEI DE DRET D'US, DESENVOLUPAMENT, MANTENIMENT I SUPORT DE LA PLATAFORMA DE SIGNATURA ELECTRÒNICA AVANÇADA DE BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, S.A.

PROCEDIMENT BASAT EN L'ACORD MARC PER A LA SELECCIÓ EN DIFERENTS ÀMBITS D'ACTIVITAT PER A LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS DE PROJECTES TIC PER A BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, S.A.; PARC D'ATRACCIONS DEL TIBIDABO, S.A. I CEMENTIRIS DE BARCELONA, S.A. LOT 4: SOLUCIONS DE COL·LABORACIÓ I GESTIÓ DEL CONEIXEMENT. SUBLOT 2: INTRANET.

NÚM. D'EXPEDIENT: 2019SIST160AML04V002

Sinopsi: El present document defineix els requisits i característiques tècniques pel servei de dret d'us, desenvolupament, manteniment i suport de la plataforma de signatura electrònica avançada per a Barcelona Serveis Municipals, SA

Contenido

1	Introducció	5
1.1	Objecte del contracte.....	5
1.2	Situació actual	5
2	Abast General del servei	8
2.1	Prestacions Objecte del Contracte.....	8
2.2	Marc Temporal del Contracte	8
3	Bossa per paquets de signatura (EDATALIA).....	8
3.1	Descripció abast	8
3.2	Marc Temporal.....	8
4	Manteniment preventiu, correctiu, incidental i suport	9
4.1	Descripció abast	9
4.2	Marc Temporal	9
5	Bossa d'hores per a serveis evolutius	9
5.1	Descripció abast	9
5.2	Marc Temporal.....	10
5.3	Gestió del canvi	10
6	Condicions d'execució.....	10
6.1	Llicenciamnt	10
6.2	Horari i ubicació del equip	11
6.3	Equip de treball	11
6.4	Acords del nivell de Servei (ANS)	11
6.5	Compliment Estàndards i Polítiques de B:SM	11
6.5.1	Gestió del Contracte.....	12
6.5.2	Gestió de Projectes i Desenvolupaments.....	12
6.5.3	Estàndards Tècnics TIC	12
6.5.4	Certificacions per proveïdors de serveis al núvol.....	12
6.5.5	Eines i equipaments de suport al servei.....	13
6.5.6	Política de gestió del canvi	14
6.5.7	Gestió d'entorns	15
6.5.8	Seguretat de la Informació de BSM.....	16
6.6	Garantia.....	16
6.7	Contingència i resiliència a fallades en entorns al núvol	17
6.8	Confidencialitat	17

6.9	Codi Font i Propietat intel·lectual	18
6.10	Devolució del servei	18
6.11	Compliment GDPR, ISO 27017 ISO 27018	19
6.11.1	CPD cloud i la Protecció de Dades Personals	19
6.12	Compromís de compliment de l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat) i ISO 27001. 20	
6.13	Revisions tècniques de seguretat.....	20
6.14	Política ambiental.....	21
6.15	Compromís de prevenció de riscos laborals	21
6.16	Auditoria.....	22
7	Criteris de Valoració	22
8	ANEX 1	22
9	ANEX 2	23

1 Introducció

1.1 Objecte del contracte

L'objecte d'aquest plec és la contractació del servei de desenvolupament, manteniment i suport de la plataforma de signatura electrònica avançada existent, així com el seu suport tècnic, manteniment preventiu, correctiu i evolutiu a B:SM i la compra dels lots de paquets de signatura d'EDATALIA necessaris.

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.

1.2 Situació actual

Actualment el grup d'empreses B:SM està realitzant un procés de digitalització transversal a tota la companyia, i com a part de la mateixa, es va implementar un servei de signatura electrònica avançada.

En aquest punt es descriu com és la plataforma de signatura electrònica avançada que hi ha implementada actualment.

La signatura electrònica avançada compleix amb el següents requisits, per tal d'assegurar la verificació de la identitat e integritat de les dades firmades:

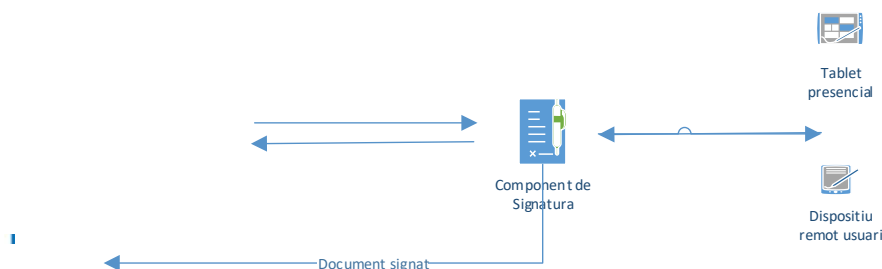
- Està vinculada al firmant de forma única.
- Permet la identificació de signant.
- Ha estat creada fent servir les dades de creació de la signatura electrònica que el signant pot utilitzar, amb un alt nivell i sota el seu control exclusiu
- Està vinculada amb les dades signades de la mateixa, de tal forma que qualsevol modificació posterior sigui detectable

Arquitectura

L'arquitectura de la solució està formada pels següents components:

- Plataforma Online office 365, Sharepoint.
- Components de Signatura electrònica de EDATALIA.
- Dispositiu tablet per signatura biomètrica.

La solució de signatura electrònica és una plataforma al núvol basada en Office 365 a la qual tenen accés diferents usuaris gestors BSM. Sobre Sharepoint d'Office 365 s'ha desenvolupat un gestor de signatures pels diferents departaments de BSM. El gestor de signatures permet enviar el/s document/s al component de signatura per després procedir a la seva signatura pel usuari signatari. Un cop signat el document, el component de signatura retorna el document amb les evidències de signatura i s'emmagatzemen al SharePoint.



El component de signatura a l'hora s'ocupa de l'enviament del document per la gestió del flux de signatura amb l'usuari que pot ser de forma local, mitjançant un dispositiu tablet o de forma remota al dispositiu de l'usuari/s del/s qual/s requerim la seva signatura.

El flux de treball és el següent: L'usuari penjarà un document a la plataforma Sharepoint de Office 365 al núvol, i, segons la unitat, procés associat i el mètode de validació definit per aquest procés, s'enviarà al component de signatura.

Cada document disposa de diverses metadades com la data, persona, unitat, DNI, correu, telèfon mòbil, ... les quals permetran fer un filtrat i fer cerques posteriorment dels document des de el gestor de signatures.

Funcionalitat de la plataforma Sharepoint i del component de Signatura

Aquesta plataforma permet gestionar les signatures de les diferents unitats i usuaris de BSM, mitjançant l'enviament del documents per signar al component de signatura i el posterior emmagatzemament del document signat juntament amb les evidències de signatura. Aquest document està enllaçat amb la sol·licitud de signatura per la seva consulta posterior.

Els diferents actors tenen accés a aquesta plataforma per tal de poder enviar documents al personal intern o clients per la seva signatura. A l'hora, la plataforma disposa d'un component central de signatura encarregat d'aquesta tasca.

El component de signatura de Sharepoint es pot visualitzar com un gestor o safata de signatures on l'usuari pot pujar documents de signatura i on es mostren i gestionen les signatures dels documents, segons unitats, usuaris, estats,...

La signatura del document es valida mitjançant la informació de la identitat personal, doble validació mitjançant el correu electrònic i el telèfon mòbil per les signatures remotes, o signatura manuscrita biomètrica a dispositius mòbils per signatura presencial

Flux de la signatura presencial (biomètrica avançada)

Des del gestor de signatures de Sharepoint es selecciona l'enviament del document/s a l'usuari per signar a la Tablet triada pel gestor de BSM.

L'usuari realitzarà la signatura presencial sobre el dispositiu tablet amb les característiques necessàries per capturar les dades biomètriques. La App instal·lada al dispositiu rep el document perquè l'usuari faci la signatura manuscrita digitalitzada amb la recollida de les dades biomètriques pel dispositiu.

El component de signatura torna el document signat amb la informació biomètrica xifrada. A més d'aquesta informació biomètrica s'emmagatzemen dades addicionals com el dispositiu empleat per la signatura, el segell temporal i la resta de provatures de la signatura.

Aquestes dades s'han de mantenir inalterables, impossibilitant la seva modificació posterior.

El document signat s'emmagatzema al SharePoint i s'enllaça amb la sol·licitud de signatura corresponent.

Flux de la signatura remota (OTP per SMS)

Des de el gestor de signatures de Sharepoint es pot seleccionar l'enviament del document/s al l'usuari/s seleccionats, indicant la informació necessària com, DNI, nom, telèfon, correu electrònic, informació a comunicar.

Per tal de procedir a la signatura s'enviarà el document al usuari/s segons el flux definit i es farà una doble validació per correu electrònic i mitjançant un SMS amb un codi OTP.

El component de signatura retorna el document signat i la provatura de signatura. El document signat s'emmagatzema al SharePoint i s'enllaça amb la sol·licitud de signatura corresponent.

Seguretat

A nivell de seguretat, la informació està encriptada i viatja amb comunicació segura https. Per l'accés a la plataforma Sharepoint es demana a l'usuari el doble factor autenticació amb correu electrònic i telèfon mòbil.

Es compleixen a més les següents normes bàsiques:

- Complir amb els estàndards i polítiques de seguretat de B:SM.
- Garantir la confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació emmagatzemada i transmesa per la seva xarxa.
- Informar a B:SM sobre la seva política de seguretat, així com de la implementació i seguiment per part de la seva organització.
- S'utilitza la xarxa, màquines i programari propietat de B:SM exclusivament per a l'ús i benefici de B:SM.

2 Abast General del servei

2.1 Prestacions Objecte del Contracte

L'adjudicatari haurà de proveir els serveis descrits en el present plec durant el període del contracte:

- Subministrament de paquets de signatura (EDATALIA) necessaris.
- Servei de manteniment preventiu, correctiu, incidental i suport de les funcionalitats ja desplegades.
- Bossa econòmica a disposar per a serveis evolutius, com per exemple la implantació de nous departaments i/o empreses dintre de la signatura electrònica.

Aquests serveis s'hauran de proveir per a totes les empreses gestionades per B:SM.

2.2 Marc Temporal del Contracte

La durada del contracte és de 2 anys amb dues possibles pròrroques d'un any cadascuna, amb data inici el 14 de juliol de 2024.

El detall temporal dels serveis es la següent:

- Servei de manteniment a l'inici del contracte.
- Subministrament de paquets de signatura segons necessitats de les empreses i/o departaments de BSM.
- Activació de la bossa econòmica a disposar per a serveis evolutius a l'inici del contracte.

3 Bossa per paquets de signatura (EDATALIA)

3.1 Descripció abast

L'adjudicatari haurà de proporcionar una bossa de paquets de signatura d'EDATALIA per les modalitats de signatura remota i signatura biomètrica segons la necessitat de BSM.

S'han d'incloure totes les activitats relacionades amb la activació dels paquets de signatura contractades per la utilització dintre de la plataforma de signatura.

A mode informatiu, actualment utilitzem unes 10.000 signatures biomètriques anuals i unes 100.000 signatures remotes.

3.2 Marc Temporal

Les bosses per paquets de signatura electrònica serà vigent des de l'inici del contracte i s'aniran activant segons es consumeixin els paquets.

4 Manteniment preventiu, correctiu, incidental i suport

4.1 Descripció abast

L'adjudicatari haurà de proporcionar manteniment preventiu, correctiu, incidental i suport de la plataforma de signatura de electrònica sobre Sharepoint Office365 i del component de signatura electrònica de EDATALIA.

El manteniment correctiu s'encarregarà de donar resposta a les possibles incidències, sol·licituds de servei o d'altres tasques de suport i manteniment correctiu.

L'adjudicatari haurà de prestar el servei de manteniment correctiu i servei d'assistència tècnica, per tal de donar resposta a les incidències o sol·licituds de servei.

El circuit de manteniment correctiu haurà de seguir les següents fases per la seva aplicació:

- BSM comunicarà a l'adjudicatari la incidència de servei telefònicament, mitjançant l'eina de gestió de servei de BSM:
- L'adjudicatari haurà de assignar el tècnic que la tractarà. Aquest haurà de fer un anàlisi previ de la incidència comunicant el resultat de l'anàlisi a l'eina de gestió de servei de BSM. Un cop que l'adjudicatari resolgui la incidència ho haurà comunicar a B:SM, perquè pugui comprovar que s'ha resolt satisfactòriament.
- L'adjudicatari estarà obligat a informar en l'eina de notificacions de incidències de B:SM, el detall de les accions realitzades, així com les mides pal·liatives i millores proposades.

4.2 Marc Temporal

El servei de manteniment preventiu, correctiu, incidental i suport de la plataforma de signatura de electrònica serà vigent des de l'inici del contracte.

5 Bossa d'hores per a serveis evolutius

5.1 Descripció abast

El manteniment evolutiu s'encarregarà de donar resposta a les necessitats evolutives.

L'abast de la partida és el de la realització de d'evolutius del software, formacions, documentació i configuracions de la plataforma.

L'adjudicatari haurà d'utilitzar les eines 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.

5.2 Marc Temporal

El servei de manteniment d'hores per a serveis evolutius de la plataforma de signatura de electrònica serà vigent des de l'inici del contracte.

5.3 Gestió del canvi

La gestió del canvi consisteix en la posta en producció d'un canvi en algun component software en explotació, per tant consisteix en pujar a l'entorn de PRE-PRODUCCIÓ els canvis realitzats, realitzar les validacions i comprovacions oportunes i, en el moment que tot ha superat totes les fases de test i proves, es realitza la pujada a PRODUCCIÓ d'una forma controlada.

En la majoria de casos, la pujada a producció no la realitza el proveïdor o autor dels canvis, per tan cal documentar de forma exhaustiva i detallada tots els passos per realitzar la pujada a PRODUCCIÓ de forma correcta.

D'acord amb el procediment per la gestió del canvi, cal complimentar el document annexat com a Plantilla document Petició de canvi (PDC) així com el pla de proves realitzat.

6 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.

6.1 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.

6.2 Horari i ubicació del equip

En caràcter general, la prestació dels serveis es podrà realitzar parcialment des de les instal·lacions de l'adjudicatari i des de les instal·lacions de B:SM, en funció de les característiques i/o particularitats del servei a prestar. Aquesta norma, queda supeditada a qualsevol indicació addicional descrita en el plec de clàusules administratives que regula aquesta licitació.

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 ésser necessari que l'adjudicatari presti el servei parcial o totalment a les oficines de B:SM per a la resolució d'incidències crítiques o pel seguiment i control dels projectes o serveis prestats.

6.3 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 aconsegueixi 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.

6.4 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.

6.5 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.

6.5.1 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.

6.5.2 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.

6.5.3 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.

6.5.4 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.

6.5.5 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.

6.5.6 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.

6.5.7 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 Desenvolupament o Test.** És l'entorn que servirà per que els desenvolupadors desenvolupin i provin les noves funcionalitats.
- **Entorn d'Integració.** Entorn comú on tots els desenvolupaments fan "commits" dels canvis del codi. L'objectiu d'aquest entorn es combinar i validar el treball de l'equip complet del projecte perquè pugui ser testejat abans de ser promogut.
- **Entorn de Preproducció.** És 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:MS 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.

6.5.8 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;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.

6.6 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.

6.7 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.

6.8 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.

6.9 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.

6.10 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.

6.11 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.

6.11.1 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.

6.12 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. Tot i això, es consideraran les moratòries establertes per la legislació vigent en el moment de la licitació.

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.

6.13 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.

6.14 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.

6.15 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.

6.16 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.

7 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.

8 ANEX 1

Afegir Manual Gestió de Projectes – Estàndards de Metodologia i lliurables

9 ANEX 2

Afegir Gestió Estàndards TIC - Política i Procediments V1.0