

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

SERVEI DE MANTENIMENT PREVENTIU, CORRECTIU, INCIDENTAL, EVOLUTIU I SUPORT DE LES EINES COL·LABORATIVES O365 I SUPORT AL CENTRE D'EXCEL·LÈNCIA D'AGILITAT DIGITAL PER A 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. SUBLOT 1

NÚM. D'EXPEDIENT: 2019SIST160AML04V003

Sinopsi: El present document defineix els requisits i característiques tècniques pel servei de manteniment preventiu, correctiu, incidental, evolutiu i suport de les eines col·laboratives O365 i suport al Centre d'Excel·lència d'Agilitat Digital per a Barcelona Serveis Municipals, SA

Contenido

1	Introducció	4
1.1	Objecte del contracte.....	4
1.2	Situació actual	4
2	Abast General del servei	5
2.1	Prestacions Objecte del Contracte.....	5
2.2	Marc Temporal del Contracte	6
3	Manteniment preventiu, correctiu, incidental, evolutiu i suport de les eines col·laboratives Microsoft O365	6
3.1	Manteniment i suport a l'operació	6
3.1.1	Situació actual	6
3.1.2	Tasques a realitzar.....	7
3.2	Desenvolupament d'evolutius	9
3.2.1	Identificació de la necessitat	9
3.2.2	Atenció de la petició.....	9
3.2.3	Disseny tècnic.....	9
3.2.4	Interface d'usuari	9
3.2.5	Planificació, valoració i proposta de mitjans.....	10
3.2.6	Fase de desenvolupament	10
3.2.7	Desplegament de la solució	10
3.2.8	Traspàs a operacions.....	11
3.3	Marc Temporal.....	11
4	Suport del Centre d'Excel·lència d'Agilitat Digital.....	11
4.1	Descripció abast	11
4.1.1	Gestió del canvi	12
4.1.2	Formació eines Microsoft 365 i Power Platform.....	12
4.1.3	Bossa econòmica de suport tècnic específic.....	13
4.1.4	Bossa econòmica per a governança	13
4.2	Marc Temporal	14
5	Condicions d'execució.....	14
5.1	Llicenciament	14
5.2	Horari i ubicació del equip	15
5.3	Equip de treball	15
5.4	Acords del nivell de Servei (ANS)	16

5.5	Compliment Estàndards i Polítiques de B:SM	16
5.5.1	Gestió del Contracte.....	16
5.5.2	Gestió de Projectes i Desenvolupaments.....	16
5.5.3	Estàndards Tècnics TIC	16
5.5.4	Certificacions per proveïdors de serveis al núvol.....	17
5.5.5	Eines i equipaments de suport al servei.....	17
5.5.6	Política de gestió del canvi	19
5.5.7	Gestió d'entorns.....	19
5.5.8	Seguretat de la Informació de BSM.....	20
5.6	Garantia	20
5.7	Contingència i resiliència a fallades en entorns al núvol	21
5.8	Confidencialitat	22
5.9	Codi Font i Propietat intel·lectual	22
5.10	Devolució del servei	23
5.11	Compliment GDPR, ISO 27017 ISO 27018	23
5.11.1	CPD cloud i la Protecció de Dades Personals	23
5.12	Compromís de compliment de l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat) i ISO 27001. 24	
5.13	Revisions tècniques de seguretat.....	25
5.14	Política ambiental.....	25
5.15	Compromís de prevenció de riscos laborals	25
5.16	Auditoria.....	26
6	Criteris de Valoració	27
7	ANEX 1	27
8	ANEX 2	27

1 Introducció

1.1 Objecte del contracte

L'objecte d'aquest plec és la contractació del servei de manteniment preventiu, correctiu, incidental, evolutiu i suport de les eines col·laboratives O365 i suport al Centre d'Excel·lència d'Agilitat Digital per a Barcelona Serveis Municipals, S.A.

Amb l'objectiu de garantir el manteniment i evolució dels Power Apps ja creats i dels sites de B:SM desenvolupats amb Microsoft Sharepoint (onPremise de manera residual i Online), es necessari contractar un servei de manteniment preventiu i correctiu i una bossa d'hores per a la realització de nous evolutius i adaptatius d'aquestes aplicacions durant la seva vida útil.

A més, es necessari proporcionar un suport tècnic per al nou Centre d'Excel·lència d'Agilitat Digital (COE d'Agilitat Digital) establert, ajudant a definir, implementar i executar les bones pràctiques de Govern de la plataforma Microsoft O365, incloent Sharepoint Online, Teams, Power Apps i Power Automate.

Dintre d'aquest COE d'Agilitat Digital també s'ha de proporcionar formació bàsica i intermèdia als empleats de BSM en els serveis indicats de Microsoft O365 i un suport tècnic específic per a la resolució de dubtes d'usuaris avançats que formin part de les Comunitats de Champions i de Makers.

Altra de les tasques que haurà de dur a terme el COE d'Agilitat Digital és l'establiment de mecanismes per potenciar l'adopció d'aquestes eines col·laboratives dintre de B:SM.

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

Es detallen a continuació, a títol enunciatu, els objectius bàsics per al desenvolupament de les tasques descrites en aquest plec de prescripcions tècniques:

- Garantir el funcionament eficaç i eficient de les solucions a desenvolupar i mantenir.
- Executar les accions correctives necessàries per disposar, en el millor estat de conservació, dels elements i components que formen part de l'objecte d'aquest plec.
- Complir, estrictament, tota la legislació que faci referència a l'objecte del contracte i als serveis a prestar.
- Executar les tasques descrites en aquest plec i les que es puguin incorporar per mitjà de les propostes de millora.
- Complir la normativa vigent de prevenció de riscos laborals i qualsevol altra que sigui d'aplicació.

1.2 Situació actual

D'ençà que es va establir el servei al núvol Microsoft O365, a B:SM s'han ofert píndoles de formació en Sharepoint Online, Teams i Power Apps, arribant a un conjunt de persones limitat.

En el tercer quadrimestre del 2023 hi ha més de 500 sites de Sharepoint i més de 1200 Teams creats. Es fa necessari establir una governança d'aquest serveis per evitar el creixement descontrolat que existeix actualment i oferir un marc segur de compartició d'informació.

En quant als serveis de la Power Platform, en el tercer quadrimestre del 2023 hi havia més de 200 Power Apps creades i més de 300 Power Automates creats, tant per empleats de BSM per satisfer les necessitats de les seves unitats de negoci com per proveïdors. Tal quantitat de desenvolupaments en aquests serveis, afegit a les previsions de creixement, fa que sigui primordial establir una governança per tal de proporcionar un entorn segur i evitar el creixement del “Shadow IT”.

Degut a aquesta situació, Barcelona de Serveis Municipals S.A. vol establir una oficina (Centre d'Excel·lència) d'Agilitat Digital que promoció l'ús d'eines d'Espai de Treball Digital i Col·laboratiu, com Power Apps, Power Automate, Teams i Sharepoint, i que ofereixi formació i suport als usuaris que vulguin fer servir aquestes eines, a la vegada que es crea i fomenta una comunitat de coneixement i de millors pràctiques. Aquesta oficina també definirà, supervisarà i revisarà el marc de governança d'aquests serveis, vetllant per el compliment de les bones pràctiques definides.

Existeix la necessitat d'empoderar i capacitar digitalment les persones treballadores de BSM per a que puguin utilitzar aquests serveis seguint un model de bones pràctiques definides, i oferir un marc de creixement controlat i segur de Teams, Sites de Sharepoint i solucions de Power Platform desenvolupades, així com de futures tecnologies relacionades.

Els empleats de BSM tenen diferents velocitats en quant a l'adopció d'aquests serveis. Alguns empleats amb coneixements més avançats tenen necessitats específiques per la resolució de dubtes i es necessari poder establir mecanismes per poder oferir respostes a les seves necessitats.

A més de tot l'explicat anteriorment, a BSM es disposen d'alguns Sharepoints OnPremise als que s'ha d'oferir un manteniment preventiu i correctiu i de desenvolupament d'evolutius si escau.

També s'ha d'oferir manteniment preventiu i correctiu i desenvolupament d'evolutius a les aplicacions Power Apps més complexes realitzades per el proveïdor actual.

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:

- Servei de manteniment preventiu, correctiu, incidental i suport de les eines col·laboratives Microsoft O365.
- Bossa econòmica a disposar per a serveis evolutius.
- Suport del Centre d'Excel·lència d'Agilitat Digital:
 - Suport tècnic per a la governança dels serveis inclosos dintre de l'abast del contracte (Sharepoint Online, Sharepoint On-Premise, Teams, Power Apps, Power Automate...)
 - Formació en els serveis Microsoft O365.
 - Suport tècnic específic per a usuaris avançats.

Aquests serveis s'hauran de proveir per a totes les empreses participades per B:SM, sense límit.

2.2 Marc Temporal del Contracte

La durada del contracte és de 2 anys amb tres possibles pròrroques d'un any cadascuna, amb data inici el 9 d'abril de 2024.

El detall temporal dels serveis es el següent:

- Servei de manteniment a l'inici del contracte.
- Activació de la bossa econòmica a disposar per a serveis evolutius a l'inici del contracte.
- Activació de la bossa econòmica per a suport del Centre d'Excel·lència d'Agilitat Digital a l'inici del contracte.

3 Manteniment preventiu, correctiu, incidental, evolutiu i suport de les eines col·laboratives Microsoft O365

En aquest punt es descriuen els sistemes a mantenir i les diverses fases del procés de gestió de peticions de manteniment preventiu i correctiu i desenvolupament d'evolutius. Cadascuna de les peticions hauran de complir amb el flux i validacions descrites a continuació.

3.1 Manteniment i suport a l'operació

3.1.1 Situació actual

B:SM actualment disposa d'una infraestructura híbrida formada per una solució Sharpoint on-premise una i solució Online.

La solució Sharepoint 2016 on-premise, amb plataforma Small non-HA(MinRole), està formada per una infraestructura amb dos servidors, un servidor pels entorns de Preproducció (staging) i un altre pel entorns de Producció. Dins aquesta infraestructura tenim desplegats dos sites corporatius, Guiapark i Crea, i diversos minisites d'ús minoritari (actualment 4).

A continuació es descriuen els principals llocs web a mantenir dins aquest contracte referent al Sharepoint on-premise:

- **Guiapark:** Aplicació de gestió de la unitat d'Aparcaments desenvolupada sobre Sharepoint 2016 on-premise. En aquest lloc es centralitza tota la informació necessària per la gestió diària dels aparcaments de BSM, com pot ser el control de tickets, arqueig, estoc de productes, tarifes, cartellera, etc.
- **Crea:** És l'aplicació que utilitza B:SM per gestionar les idees de millora que donen solució als problemes de l'activitat diària i esta desenvolupada amb Sharepoint 2016 on-premise.
- 4 minisites d'ús minoritari.

No està previst crear més sites Sharepoint on-premise.

Per altra banda, al Sharepoint Online, amb la implantació de l'O365 dins l'organització, s'han desenvolupat diversos sites d'us intern que s'integren en molts dels casos amb la resta de les eines d'O365. Es preveu un creixement intensiu en els pròxims anys d'aquesta solució cloud amb la creació de nous sites.

A continuació es descriuen els principals aplicatius a mantenir dins aquest contracte referent al Sharepoint online i a Power Apps implementades pels proveïdors:

- Sites i Power Apps realitzats amb les eines de Microsoft Office 365 pels proveïdors.
- A més d'aquestes aplicacions l'adjudicatari haurà de proporcionar serveis de manteniment i de suport en altres llocs que es desenvolupin durant el termini del contracte.

Els aplicatius a mantenir són:

- Zoo:
 - Power Apps per cuidadors, conservadors i encarregats (3 Power Apps). Creació i revisió de tasques diàries a fer per part d'aquests col·lectius. Dades a llistes de Sharepoint.
 - CordinaZoo: aplicació en desenvolupament per coordinar l'operatiu diari del Zoo (jardineria, educació, obres, conservació, comercial i veterinària). Creació de tasques i visualització de tasques en component de mapa (actualment en desenvolupament)
- Anella / Fòrum:
 - Operativa Barça: Power App per fer el checklist de manteniment i de incidències de l'Estadi Olímpic. Conté funcionalitat per la pujada de fotografies. Sharepoint Lists amb Power Automate per a completar de manera automàtica la documentació necessària dels partits del FCB a l'Estadi Lluís Companys.
 - Events en l'Anella i Fòrum: Sharepoint Lists amb Power Automate per a completar de manera automàtica la documentació necessària dels partits del FCB a l'Estadi Lluís Companys.
 - Checklists de consum i residus en Fòrum: PowerApps (7) en les que s'informen els consum i residus per els events i checklists de les tasques abans i després d'un acte.
- Park Montjuïc:
 - Power App per a incidències. Conté funcionalitat de geolocalització. Persistència de dades en Sharepoint lists.
- Agents cívics: Power Apps per a la unitat de negoci d'Agents Cívics, el repositori de dades, els fluxos de treball i back office de gestió.
- Planificació Estratègica: Power Apps per a la unitat de negoci de Planificació Estratègica, el repositori de dades, els fluxos de treball i back office de gestió.

3.1.2 Tasques a realitzar

Es planteja un servei de manteniment periòdic que mantingui tant la infraestructura de Sharepoint de B:SM com els sites actuals i els que es puguin desenvolupar durant el termini del contracte.

Els serveis manteniment preventiu i correctiu corresponen a la dedicació de l'equip de suport que haurà d'habilitar al mantenidor per tal de donar continuïtat al servei. Es tracta d'un nivell 2-3. En un moment inicial es podrà realitzar alguna consulta de nivell 1.

A continuació s'indiquen les particularitats i àmbits d'actuació requerits per al servei de manteniment:

1. **Manteniment d'aplicació.** Dins aquest àmbit es requereix un servei de manteniment de nivell 2 dels sites actuals de B:SM i que es detallen a continuació:

- a) Aplicacions Cloud: Gestió de formularis, Sites interns
- b) Aplicacions on-premise: Guiapark, Crea, mini-sites.

La principal responsabilitat d'aquest servei dins l'àmbit d'aplicació es resoldre les incidències de nivell 2 que puguin aparèixer, i mantenir actualitzats els procediments d'operació per l'equip d'Operació (N1) i donar-li suport quan sigui necessari. Actualment el nivell d'aquestes aplicacions es baix.

2. **Manteniment de la infraestructura de SharePoint.** Realització de tasques proactives i reactives amb l'objectiu de garantir el correcte funcionament de la plataforma Sharepoint de BSM. Dins d'aquest àmbit es requereix, com a mínim, les següents tasques:

- a) Anàlisi i resolució d'incidències de nivell 2 de la plataforma de Sharepoint (on-premise, Online). A més, l'adjudicatari serà responsable de mantenir actualitzats els procediments d'operació de la plataforma Sharepoint per l'equip d'Operació (N1) i donar-li suport quan sigui necessari.
- b) Política d'actualització. Instal·lació de pedaços de Seguretat i actualitzacions acumulativa mensual de Sharepoint. S'haurà de garantir que totes les instàncies disposin de la mateixa versió.
- c) Control i monitorització del funcionament de la granja on-premise i la solució Cloud. S'haurà de revisar i garantir el correcte funcionament dels components de la infraestructura de Sharepoint de BSM proposant canvis de configuració per ajustar la configuració i el hardware a la demanda i solucionant les incidències que puguin aparèixer en aquest àmbit.

3. **Manteniment incidental de les aplicacions basades en Power Apps i Sharepoint online implementats per proveïdors de BSM.** Realització de tasques proactives i reactives amb l'objectiu de garantir el correcte funcionament dels Power Apps i Sharepoint online implementats per proveïdors de BSM. Dins d'aquest àmbit es requereix, com a mínim, les següents tasques:

- a) Anàlisi i resolució d'incidències de nivell 2 de les aplicacions basades en Power Apps i Sharepoint Online.

4. **Support:** Suport als usuaris clau i a l'equip tècnic de Sistemes en la utilització de la plataforma Sharepoint (on-premise i Cloud).

3.2 Desenvolupament d'evolutius

A continuació es descriuen els passos per al correcte desenvolupament d'evolutius.

3.2.1 Identificació de la necessitat

B:SM realitzarà un document de requeriments funcionals i tècnics que lliurarà a l'adjudicatari per cada necessitat. L'abast d'aquestes especificacions dependrà si la necessitat és el desenvolupament d'una nova aplicació o desenvolupaments de manteniment, en qualsevol de les seves modalitats.

3.2.2 Atenció de la petició

Aquest document de necessitats i requeriments serà analitzat i avaluat per l'adjudicatari, el qual farà, en el cas de que sigui necessari, un anàlisi funcional de l'aplicació construir, l'execució d'aquest procés i el seu abast vindrà determinat pel tipus de petició de desenvolupament, el nivell de detall proporcionat per B:SM als documents de necessitats i requeriments i/o possibles dubtes de l'adjudicatari.

L'adjudicatari haurà d'atendre totes les peticions enviades per B:SM dins els nivells de serveis acordats.

Aquesta fase finalitzarà amb l'entrega a B:SM d'un document d'anàlisi funcional que B:SM analitzarà, sol·licitant correccions si fos necessari. En cas que tot fos correcte B:SM donarà el vist-i-plau a l'adjudicatari per l'inici de la següent fase.

3.2.3 Disseny tècnic

L'adjudicatari haurà de realitzar una proposta de disseny tècnic del desenvolupament o aplicació a construir, aquest disseny ha de complir tant els requisits funcionals com els tècnics i haurà de tenir en compte els condicionants tecnològics de B:SM i les seves polítiques de Qualitat i Seguretat.

Aquesta fase finalitzarà amb l'entrega a B:SM d'un document de Disseny tècnic que B:SM analitzarà, sol·licitant correccions si fos necessari. En cas que tot fos correcte B:SM donarà el vist-i-plau a l'adjudicatari per l'inici de la següent fase.

3.2.4 Interface d'usuari

Dins els projectes de desenvolupament de llocs webs i intranets els conceptes d'usabilitat, accessibilitat, disseny de l'interface d'usuari (UI) i l'experiència d'usuari (UX) són punts crítics que en moltes ocasions determinen l'èxit del projecte, per això la prioritització de l'execució d'aquestes tasques dins el cicle de vida de desenvolupament i la corresponent validació dels lliurables relacionats amb aquestes activitats serà d'obligatori compliment per part de l'adjudicatari i dels responsables de la petició de B:SM.

3.2.5 Planificació, valoració i proposta de mitjans

Planificació i proposta de mitjans, que haurà de ser aprovada per B:SM. L'adjudicatari haurà d'afegir a la seva proposta un document on s'inclourà la valoració econòmica que donarà resposta a les necessitats plantejades amb un detall valorat de les partides segons els diferents conceptes valorats; el qual finalment resultarà les hores pressupostades.

El pressupost, serà presentat a B:SM amb indicació de les fases a executar i les hores necessàries per fer-ho. Un cop analitzat per B:SM el pressupost presentat per l'adjudicatari, aquest serà aprovat o no per B:SM.

L'adjudicatari haurà de proporcionar recursos dedicats per l'execució de cadascuna de les peticions, la planificació i l'equip assignat al projecte no podrà ser alterat sense la aprovació explícita per part de B:SM.

3.2.6 Fase de desenvolupament

En cas d'aprovació del pressupost presentat, l'adjudicatari realitzarà l'execució del mateix d'acord amb el calendari i pla de treball presentat en el document del pressupost. En el cas de que no sigui aprovat, haurà de presentar un de nou, adequat i adaptat a les necessitats de B:SM.

Un cop finalitzat el desenvolupament de l'aplicació o el desenvolupament de manteniment sol·licitat, aquest serà implantat d'acord amb el procediment de gestió del canvi de B:SM.

La fase de desenvolupament representa el nucli del servei objecte del contracte, per això aquesta fase s'ha d'executar obligatòriament seguint la gestió del cicle de vida de l'aplicació de B:SM.

3.2.7 Desplegament de la solució

La implantació de l'aplicació, evolutiu, correctiu, etc. i per tant el seu pas a producció, es realitzarà en l'horari que l'àrea d'operacions TIC de B:SM indiqui. En el pressupost s'inclouran els costos necessaris per tal de realitzar la implantació fora d'horari d'oficines, d'acord amb els preus ofertats per l'adjudicatari.

L'adjudicatari estarà obligat a realitzar el procés d'implantació o bé ho realitzarà B:SM o a qui ell designi segons el criteri de B:SM, és a dir, a criteri de B:SM podrà ser un tercer qui realitzi la implantació, sense que aquest fet doni dret a l'adjudicatari a ser indemnitzat o compensat. Per tant l'adjudicatari haurà de presentar, juntament amb el pressupost i planificació, un document amb tot el procés i detalls necessaris perquè la implantació la realitzi algú diferent a l'adjudicatari.

El desplegament de noves versions de les aplicacions als diversos entorns de la plataforma de Sharepoint es realitzarà en base als requeriments i particularitats de la política de gestió del canvi de B:SM, els detalls d'aquesta política s'explicaran a l'adjudicatari en la fase de llançament del servei.

3.2.8 Traspàs a operacions

Es contempla un procés de traspàs a Operacions de nous desenvolupaments que es realitzarà entre l'empresa adjudicatària de projecte, l'adjudicatari del servei de manteniment (podent esser aquestes empreses les mateixes) i l'unitat de Sistemes de la Direcció TIC.

Procediment traspàs al Servei de manteniment de nous evolutius

A continuació s'indiquen les tasques i validacions requerides per incloure un nou site al servei de manteniment:

- a) L'empresa adjudicària del projecte de construcció del nou desenvolupament facilitarà tota la documentació del projecte en base als procediments establerts per a B:SM.
- b) L'adjudicatari del servei de manteniment revisarà la documentació i comunicarà per escrit qualsevol dubte i qualsevol problemàtica detectada en el nou desenvolupament.
- c) Es realitzarà el procés de traspàs entre ambdós equips. Aquesta fase comença amb una reunió de traspàs on l'empresa responsable de la construcció exposa en detall els aspectes tècnics i funcionals i es resolen els dubtes comunicats per l'empresa adjudicatària del servei de manteniment. Per últim s'identificaran les tasques que han de realitzar cadascun dels equips per formalitzar el traspàs a la fase d'Operació.
- d) Execució de les tasques prèvies al traspàs i inici de la fase de manteniment del nou desenvolupament.

3.3 Marc Temporal

El servei de manteniment preventiu, correctiu, incidental, evolutiu i suport de les eines col·laboratives Microsoft O365 serà vigent des de l'inici del contracte.

4 Suport del Centre d'Excel·lència d'Agilitat Digital

4.1 Descripció abast

A BSM es vol impulsar l'adopció de Microsoft 365 com a plataforma de col·laboració digital i per això es vol establir un Centre d'Excel·lència d'Agilitat Digital que sigui responsable de supervisar i revisar el marc de governança de les eines Microsoft 365 i de la definició, comunicació i seguiment de les mateixes. Els altres objectius d'aquest COE són:

- Desenvolupar: seguiment bones pràctiques per part dels Makers, manteniment del COE, plantilles, documentació...
- Mantenir: assegurar el correcte funcionament del sistema, evolucionar el CoE...
- Promocionar: identificar casos d'ús, nous Makers...
- Oferir suport: oferir formació, suport als usuaris quan tenen dubtes...

L'adjudicatari haurà d'oferir un suport a aquest Centre d'Excel·lència d'Agilitat Digital en els vessants següents:

- Gestió del canvi per ajudar a l'adopció i a l'ús de les eines de Microsoft 365 (Sharepoint, Teams, Power Apps i Power Automate).
- Formació en diferents nivells d'eines de Microsoft 365, com pot ser Microsoft Sharepoint i Teams. Es valorarà també si s'inclouen altres eines com OneDrive, Forms i Planner.
- Formació en diferents nivells en els serveis Power Apps i Power Automate de la plataforma Power Platform.
- Suport tècnic per a la resolució de dubtes específics dels membres de les Comunitats de Champions i Makers.
- Establir i aplicar la governança de la plataforma Microsoft 365, especialment en Teams, Sharepoint, Power Apps i Power Automate.

4.1.1 Gestió del canvi

S'ha d'incloure una proposta d'implementació de gestió del canvi per aconseguir una adopció correcta i eficient de les eines de Microsoft 365 (Sharepoint, Teams, Power Apps i Power Automate).

Les tasques a realitzar per l'adjudicatari han d'incloure com a mínim els següents punts:

- Pla d'adopció:
 - Pla de maneig de la resistència.
 - Pla de recompenses dels Champions / Makers: una de les parts més importants per assegurar l'èxit de la iniciativa és aconseguir la implicació dels champions. Els champions són una figura clau dintre del Centre d'Excel·lència, ja que ajudaran a identificar nous casos d'ús i aportaran noves formes de treballar dintre de les unitats de negoci. S'ha d'aconseguir la seva participació activa dintre d'aquesta iniciativa i una de les maneres és oferir una sèrie de recompenses per agrair la seva implicació i esforç.
- Pla de comunicació: definir una proposta del pla de comunicació amb aquelles iniciatives que han sigut un èxit en altres projectes realitzats per l'adjudicatari en el mateix àmbit.
- Pla de formació: al punt 4.1.2 es desglossen els punts que s'han d'incloure al pla de formació.

També s'hauran de definir els KPIs per valorar el nivell d'adopció i d'ús d'aquests serveis i d'aquesta manera poder fer un seguiment de l'adequació dels diferents plans en la consecució dels objectius del Centre d'Excel·lència d'Agilitat Digital.

4.1.2 Formació eines Microsoft 365 i Power Platform

Un dels objectes del contracte és la bossa econòmica de formació en eines Microsoft 365, que ha d'incloure Teams i Sharepoint online, així com els serveis de Power Platform Power Apps i Power Automate. Com a punts opcionals es valorarà la formació en altres serveis com OneDrive, Forms, Planner, Bookings, etc.

També s'ha d'oferir la formació de Power Apps i Power Automate, tant en la seva vessant teòrica com pràctica (per exemple amb tallers i exercicis pràctics), i amb temps de resolució de dubtes.

La formació s'haurà d'oferir en diferents nivells segons el coneixements previs i experiència dels participants:

- Nivell bàsic.
- Nivell mig.
- Champions / usuaris avançats.

En el cas de fer-se formacions en línia, aquestes s'haurien de gravar per al seu posterior visionat.

En el cas de que Microsoft inclogui nous serveis per als que BSM vulgui potenciar el seu ús s'haurà d'incloure la possibilitat d'afegir aquests serveis a la bossa econòmica de formació.

Es valorarà la proposta de formació en contingut, segmentació d'assistència, format, eines utilitzades i duració.

4.1.3 Bossa econòmica de suport tècnic específic

Per afavorir la correcta adopció és necessari oferir un suport tècnic específic per aquells empleats que tinguin dubtes en l'aplicació dels coneixements adquirits durant les formacions i al crear les seves aplicacions en Power Apps i automatitzacions amb Power Automate així com en la creació de continguts en els sites de Sharepoint.

L'objectiu d'aquest suport tècnic específic serà:

- Ajudar en el correcte plantejament de nous projectes i com abordar-los, seguint sempre les bones pràctiques definides en el punt de governança. Aplicar i assegurar la governança de la plataforma en aquests nous desenvolupaments.
- Resoldre els dubtes tècnics que presentin els usuaris.
- Resolució d'incidències complexes.

Com que hi haurà diferents velocitats en l'adopció i en la posada en pràctica d'aquests coneixements serà clau definir aquest model de suport. Per exemple, definir jornades presencials o per Teams per clarificar dubtes específics d'uns usuaris determinats, definir un canal de comunicació per fer les preguntes que després es resoldran en les jornades presencials o per Teams, entre altres.

Per assegurar l'èxit d'aquest punt l'adjudicatari haurà de definir un model de gestió del coneixement adquirit i assegurar el seu seguiment.

En el cas de que Microsoft inclogui nous serveis per als que BSM vulgui potenciar el seu ús s'haurà d'incloure la possibilitat d'afegir aquests serveis al suport tècnic definit.

4.1.4 Bossa econòmica per a governança

Es requereix fer un servei d'auditoria i consultoria principalment en Sharepoint Online, Teams i Power Platform (excepte Power BI), generant entregables de les propostes de millora de

govern d'aquestes plataformes seguint les millors pràctiques de Microsoft en quan a seguretat i cicle de vida.

Els treballs a realitzar seran com a mínim els següents:

- Anàlisi de la situació actual:
 - Sites de Sharepoint i grups de Teams.
 - Comprovació de polítiques d'ús.
 - Comprovació de polítiques de compartició (seguretat).
 - Capacitat de emmagatzematge.
 - Entorns.
 - Auditoria de Power Platform (revisió del CoE de Power Platform de Microsoft).
- Creació de les guies de control i govern:
 - Identificació de requeriments tècnics sobre la configuració de Microsoft 365.
 - Redacció de la proposta de governança assegurant la seguretat de la plataforma.
 - Aplicació de la política de governança aprovada.
 - Seguiment de l'aplicació de la política de governança.
 - Definir el procés per a la creació de noves aplicacions.
 - Supervisió del CoE de Power Platform de Microsoft.

També s'hauran de definir els KPIs per valorar el grau d'èxit a l'hora d'aplicar els punts definits en el model de governança i que ens ajudaran a aplicar mesures correctives i els ajustos necessaris en el model de govern.

En el cas de que Microsoft inclogui nous serveis per als que BSM vulgui potenciar el seu ús s'haurà d'incloure la possibilitat d'afegir aquests serveis al model de governança definit.

4.2 Marc Temporal

El servei per al suport del Centre d'Excel·lència d'Agilitat Digital serà vigent des de l'inici del contracte.

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 Llicenciament

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 llicenciament, 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, 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.

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'alinearà amb els requeriments metodològics i tècnics de B:SM, especificant amb claredat l'abast de les mateixes.

5.5.1 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.

5.5.2 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.

5.5.3 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.

5.5.4 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.

5.5.5 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'us 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.

5.5.6 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.

5.5.7 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.** 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: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.

5.5.8 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.

5.6 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.

5.7 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.

5.8 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.

5.9 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.

5.10 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.

5.11 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.

5.11.1 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.

5.12 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 MITJA 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.

5.13 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.

5.14 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.

5.15 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.

5.16 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.

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. És 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

Afegir Manual Gestió de Projectes – Estàndards de Metodologia i lliurables

8 ANEX 2

Afegir Gestió Estàndards TIC - Política i Procediments V1.0