



**CONTRACTE TIPUS RELATIU AL CONTRACTE RELATIU AL
SUBMINISTRAMENT DEL DRET D'ÚS D'UNA PLATAFORMA DIGITAL DE CLIENT
I COMERÇA BASADA EN LA PLATAFORMA SALESFORCE, QUE INCLOU EL
SERVEI D'ANALISI , CONSULTORIA, REENGINYERIA DE PROCESSOS ,
DESENVOLUPAMENT , PARAMETRITZACIÓ, INTEGRACIÓ, FORMACIÓ,
MIGRACIÓ, POSTA EN MARXA, SUPORT A L'OPERACIÓ, MANTENIMENT
PREVENTIU, CORRECTIU, PERFECTIU I EVOLUTIU PER A BARCELONA DE
SERVEIS MUNICIPALS, S.A**

Barcelona, a ____ de ____ de ____.

REUNITS

D'una part el Sr. _____, major d'edat, amb NIF _____, i amb domicili a efectes d'aquest contracte al carrer _____.

I de l'altra el senyor....

I de l'altra el senyor....

I de l'altra el senyor....

INTERVENEN

El primer en nom i representació de la Companyia Mercantil "**BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, SA.**" (en endavant BSM), domiciliada a Barcelona (Espanya), carrer _____, _____ a planta _____, N.I.F. _____, inscrita en el Registre Mercantil de Barcelona al Tom _____, foli _____, full núm. _____, inscripció _____. El Sr. _____ actua en la seva condició de _____ de la Companyia, d'acord amb la designació _____, segons escriptura de nomenament i consolidació d'acceptació de càrrec autoritzada pel Notari de Barcelona, Sr. _____ el dia ____ de ____ de _____, amb el núm. _____ del seu protocol, i en l'exercici de les facultats que li atribueix l'article ____ dels Estatuts de la Societat.

El segon en nom i representació de "_____", (en endavant l'adjudicatari) domiciliada a _____, NIF núm. _____, constituïda segons l'escriptura atorgada davant del Notari de Barcelona, Sr. _____ el dia ____ de _____ de _____ amb el número de protocol _____. El Sr. _____ actua en la seva condició de _____ de l'empresa d'acord amb les facultats que resulten de l'escriptura de constitució.

EXPOSEN

I.- D'acord amb el seu objecte social, BSM, té encarregada la gestió i explotació de diferents equipaments municipals a la ciutat de Barcelona.

II.- BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, S.A, ha convocat un procediment obert per a l'adjudicació del *Contracte relatiu subministrament del Dret d'us d'una plataforma digital de client i comerç basada en la plataforma Salesforce, (D'ara en endavant "Plataforma Digital de client") que inclou el Servei d'anàlisi, consultoria, reenginyeria de processos, desenvolupament, parametrització, integració, formació, migració, posta en marxa, suport a l'operació, manteniment preventiu, correctiu, perfectiu i evolutiu per a Barcelona de Serveis Municipals, S.A.* publicant-se el corresponent anunci de convocatòria al Diari Oficial de la Unió Europea en data _____ i al Perfil del Contractant de l'Entitat en data _____.

III.- L'òrgan de Contractació de BSM competent per la quantia, per Resolució de data _____, ha resolt adjudicar el contracte esmentat en l'expositiu III, a _____.

VI.- L'Adjudicatari ha acreditat davant la Mesa de Contractació de BSM la seva capacitat i personalitat per a contractar i obligar-se i, en especial, per a l'atorgament del present Contracte, i ha constituït la fiança definitiva exigida en les bases del present procediment, que ha quedat a disposició de BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, S.A. als efectes previstos en aquest Contracte.

VII.- Ambdues parts procedeixen a la formalització del Contracte de serveis esmentat, i que queda subjecte a les següents:

CLÀUSULES

1.- OBJECTE

1.1.- L'objecte del present contracte el constitueix la realització dels treballs necessaris per al *subministrament del Dret d'ús d'una plataforma digital de client i comerç basada en la plataforma Salesforce, (D'ara en endavant "Plataforma Digital de client") que inclou el Servei d'anàlisi, consultoria, reenginyeria de processos, desenvolupament, parametrització, integració, formació, migració, posta en marxa, suport a l'operació, manteniment preventiu, correctiu, perfectiu i evolutiu per a Barcelona de Serveis Municipals, S.A*

L'objecte contractual descrit en el paràgraf anterior comprèn les següents prestacions:

- **Bossa d'euros per al subministrament en règim del dret d'ús de llicències de la solució basada en Salesforce.**

Inclou en qualsevol cas, tot el conjunt de llicències necessàries tant a nivell modular de la solució Salesforce com les possibles ampliacions posteriors a la implantació d'aquest concepte.

- **Import fix, total i alçat pels serveis d'anàlisi, consultoria, disseny, reenginyeria de processos parametrització, desenvolupament, formació i posta en marxa de la solució basada en Salesforce.**

- **Import fix, total i alçat pels serveis de manteniment preventiu, correctiu, incidental i suport de la solució basada en Salesforce.**

- **Bossa d'hores a disposar per a serveis d'anàlisi, consultoria, disseny, parametrització, desenvolupament, formació i posta en marxa de la solució basada en Salesforce.**

- Inclou totes aquelles tasques encaminades als serveis d'implantació i posta en marxa operativa i funcional de la solució basada en Salesforce. En conseqüència, i a títol enunciatiu i no limitatiu comprèn totes aquelles activitats d'anàlisi, disseny, configuració, parametrització, integració, testeig, formació tècnica i funcional, i migració fins arribar a la correcta posta en marxa, de conformitat com s'especifica en el PPT, a excepció de les incloses en el manteniment integral anual.

Les esmentades prestacions s'executaran de conformitat amb allò previst en el Plec de Prescripcions Tècniques i sota la Direcció i control de BSM, o d'aquella persona o entitat que aquest designi.

El present contracte s'executarà amb subjecció a la següent documentació que s'annexa:

- El Plec de clàusules particulars, com annex núm. 1.
- El Plec de Prescripcions Tècniques, com annex núm. 2.
- L'oferta econòmica presentada per l'adjudicatari, que s'acompanya com annex núm. 3.
- L'oferta tècnica presentada per l'adjudicatari, que s'acompanya com annex núm. 4.
- Còpia de la fiança, com annex núm. 5.
- Acord de Confidencialitat com annex núm. 6.
- Pòlissa de Responsabilitat Civil i de riscos cibernètics, com annex núm. 7.
- Nomenament Equip a efectes de l'art. 76 LCSP, com annex núm. 8.
- Declaració fabricant/proveïdor homologat, com annex núm. 9.
- Encarregat de tractament, com annex núm. 10.
- Acord de confidencialitat
- Altres

De la documentació que acaba d'indicar-se com a definitiva de l'objecte d'aquest Contracte, manifesten ambdues parts posseir-ne còpia exacta, essent tota ella signada per les parts formant part integrant del Contracte.

En cas de discordança o contradicció en el contingut dels documents contractuals, serà d'aplicació preferent aquest Contracte i després els documents annexos per l'ordre de llur numeració.

BSM podrà, durant l'execució de la prestació contractada, ampliar-la d'acord amb les clàusules del present contracte.

1.2.- BSM podrà, durant l'execució del present Contracte, modificar augmentant, reduint, substituint o suprimint parts dels treballs o serveis objecte del mateix, i/o afegir-ne d'altres no previstos, de conformitat amb allò previst per les modificacions contractuals en el present contracte.

En aquests supòsits, l'adjudicatari restarà obligat a executar els esmentats treballs o serveis, de conformitat amb allò establert en el present Contracte, sense que per cap motiu pugui minvar injustificadament el ritme dels treballs o serveis o suspendre'ls.

Els treballs i serveis que, en el seu cas, es contractin es valoraran d'acord amb allò indicat a la clàusula segona.

2.- PREU

L'import estimat a pagar a l'adjudicatari pels treballs objecte del present contracte ascendeixen a un total i màxim de _____.- € (ABANS IVA), amb el següent detall:

2.1.- Bossa d'euros per al subministrament en règim del dret d'ús de llicències de la solució basada en Salesforce.

S'estableix en aquest apartat una bossa d'euros a disposar de la qual s'adquiriran totes les llicències necessàries per a la posta en marxa i funcionament de la solució Salesforce i les possibles ampliacions posteriors per aquest concepte, per un import màxim de 4.250.000 € (ABANS IVA).

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

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

A continuació, es detallen els preus unitaris ofertats per l'adjudicatari per cada tipologia de llicenciament (abans iva):

En aquest sentit, resta recollida i inclosa amb càrrec a aquesta partida totes aquelles despeses derivades del dret d'ús del llicenciament per a la posta en marxa i funcionament de la solució i dels usuaris i despeses complementàries vinculades a aquestes per tal d'obtenir de forma efectiva els drets d'implantació.

Els preus unitaris ofertats per l'adjudicatari en el llicenciament, es podran incrementar fins a un màxim del 7% a partir del període de pròrroga.

2.2. Import fix, total i alçat pels serveis d'anàlisi, consultoria, disseny, reenginyeria de processos, parametrització, desenvolupament, formació i posta en marxa de la solució basada en Salesforce.

L'import fix, total i alçat pels serveis d'implantació i posta en marxa de la solució Salesforce ascendeix a _____.- € (ABANS IVA), detallant-se a continuació, l'import corresponent a cadascuna de les fases:

L'import ofertat dels serveis d'implantació i posta en marxa inclou la mà d'obra, material, les tasques de configuració, disseny i parametrització, formació funcional i tècnica, dietes, desplaçaments, reunions presencials i en remot, tota la programació local i remota, backoffice, hores extres, integracions, pla de proves i testeig, autoritzacions, homologacions, certificacions, lliurament de documentació descrita en el Plec de Prescripcions Tècniques, i/o qualsevol complement que se'n derivi i incorporarà tots aquells accessoris necessaris per al seu adequat funcionament, instal·lació i posta en marxa tal i com s'especifica en el Plec de Prescripcions Tècniques.

--	--	--

2.3. Import fix, total i alçat pels serveis de manteniment preventiu, correctiu, incidental i suport de la solució basada en Salesforce.

L'import ofertat per l'adjudicatari per als serveis de manteniment integral de la solució Salesforce implantada, ascendeix a la quantitat màxima de ____.- € (ABANS IVA) amb caràcter anual, detallant-se a continuació l'import de manteniment corresponent a cadascuna de les fases:

Per a cada fi de fase i pujada a producció de la fase s'activarà el seu manteniment. No s'emetrà la factura fins que el sistema a producció no s'hagi estabilitzat, s'hagi certificat i a plena conformitat per part de B:SM.

Resten inclosos en els serveis de manteniment d'aquesta partida la mà d'obra, material, upgrades, les tasques de configuració, disseny i parametrització, dietes, desplaçaments, reunions presencials i en remot, tota la programació local i remota, backoffice, hores extres, pla de proves i testeig en el seu cas, lliurament de documentació descrita en el Plec de Prescripcions Tècniques, i/o qualsevol complement que se'n derivi i incorporarà tots aquells accessoris necessaris per al seu adequat funcionament, instal·lació i posta en marxa tal i com s'especifica en el Plec de Prescripcions Tècniques.

2.4. Bossa d'hores a disposar per a serveis d'anàlisi, consultoria, disseny, parametrització, desenvolupament, formació i posta en marxa de la solució basada en Salesforce.

S'estableix en aquest apartat una bossa d'euros a disposar de la qual es pagaran totes aquelles modificacions, adaptacions, parametritzacions i treballs de desenvolupament de la solució Salesforce (a excepció de les incloses en el manteniment integral anual), per un import màxim de 2.500.000.- € (ABANS IVA).

Inclou totes aquelles tasques encaminades als serveis d'implantació i posta en marxa operativa i funcional de la solució basada en Salesforce. En conseqüència, i a títol enunciatiu i no limitatiu comprèn totes aquelles activitats d'anàlisi, disseny, configuració, parametrització, integració, testeig, formació tècnica i funcional, i migració fins arribar a la correcta posta en marxa, de conformitat com s'especifica en el PPT, a excepció de les incloses en el manteniment integral anual.

--	--	--

Les esmentades prestacions s'executaran de conformitat amb allò previst en el Plec de Prescripcions Tècniques i sota la Direcció i control de BSM, o d'aquella persona o entitat que aquest disegni.

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

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

En aquest sentit, els preus unitaris ofertats per l'adjudicatari a aplicar per cada hora/servei segons tipologia és la següent:

Resten inclosos en aquesta partida i en els preus unitaris que la configuren, la mà d'obra, material, les tasques de configuració, disseny i parametrització, formació funcional i tècnica, dietes, desplaçaments, reunions presencials i en remot, tota la programació local i remota, backoffice, hores extres, integracions, pla de proves i testeig, autoritzacions, homologacions, certificacions, lliurament de documentació descrita en el Plec de Prescripcions Tècniques, i/o qualsevol complement que se'n derivi i incorporarà tots aquells accessoris necessaris per al seu adequat funcionament, instal·lació i posta en marxa tal i com s'especifica en el Plec de Prescripcions Tècniques.

2.6.- Revisió de preus

En el present contracte no s'estableix revisió de preus.

2.7.- Resta de despeses incloses en el present contracte

En els imports esmentats, s'entendran incloses totes les quanties necessàries per a la realització dels treballs corresponents. La següent relació, de caràcter merament enunciatiu, però no limitatiu, inclou:

- Els impostos i quotes a la Seguretat Social.
- Les despeses generals i d'empresa, i el benefici industrial.

- Assegurances de tota mena, en especial la pòlissa RC i la cibernètica
 - Les despeses i impostos amb motiu del Contracte, llevat de l'Impost sobre el Valor Afegit.
 - Els costos més elevats que puguin derivar-se de la realització dels treballs nocturns, tant en hores extraordinàries com en dies festius i períodes vacacionals.
 - Formació del personal
 - Mà d'obra, mitjans i recursos necessaris
 - Assistència a reunions, tant a les dependències de BSM com de l'adjudicatari.
-
- Homologacions, certificacions, autoritzacions necessàries per l'execució del contracte, excepte les especificades en el Plec de Prescripcions Tècniques com a càrrec de BSM, si és el cas
 - La resta de despeses mencionades en aquest contracte i/o en el PPT.
 - Tots aquells costos i despeses associades a les prestacions definides que resultin necessaris per a la correcta execució del contracte.

Per tot això, el pressupost indicat comprèn la totalitat dels treballs contemplats durant el termini d'execució previst, prestat pels equips complets i es consideren inclosos els costos, riscos, beneficis i impostos, exceptuant l'IVA.

3.- TERMINI

1.- El termini màxim per a l'execució del contracte s'estableix en **(4) ANYS** a comptar des de l'endemà de la formalització del contracte, d'acord amb el compliment dels terminis màxims de cada prestació i fase indicats al Plec de Prescripcions Tècniques i amb l'establiment de les següents terminis i fites parcials:

Serveis d'implantació i posta en marxa (inclou llicenciament)

El serveis d'implantació tindran una durada màxima fins a **UN ANY (1)** de conformitat amb el compliment de les fases i terminis màxims d'acompliment de cadascuna de les fases establertes en el PPT i el cronograma de l'adjudicatari. En aquest sentit, cadascuna de les fases en que es divideixen els serveis d'implantació requerirà d'una acta de validació i posta en marxa tal i com s'indica en el present contracte. En qualsevol cas, sense l'emissió de l'acta de validació i recepció en cadascuna de les fases per part de BSM, no s'entendrà la prestació lliurada.

Serveis de Manteniment integral i desenvolupament

El serveis de manteniment integral s'iniciaran a l'endemà de l'acta de validació i recepció de la implantació de la solució Salesforce per part de BSM. Cadascun dels manteniments s'activaran a l'endemà de l'acta de recepció de cadascuna de les fases i es mantindran durant tota la durada del contracte fins al seu venciment.

2.- Arribada la data de finalització del contracte, el present contracte es podrà prorrogar per **(2) ANYS MÉS**, enviant comunicació fefaent a l'adjudicatari amb un termini de 60 dies de preavís previ a la finalització del contracte. En aquest cas, la pròrroga serà acordada per l'òrgan de contractació i serà obligatòria per a l'adjudicatari, d'acord amb allò previst a l'article 29 de la LCSP.

4.- FACTURACIÓ I FORMA DE PAGAMENT

4.1.- Facturació

Facturació de les llicències en règim de dret d'ús.

El proveïdor emetrà factura anual dels elements que configuren la partida de llicenciament a la posada a disposició de BSM de cadascuna de les seves llicències, prèvia validació dels treballs d'implantació per part d'aquesta, o si resultés necessària, un cop implantada la solució, previ requeriment fefaent de BSM.

Pels casos en els que l'activació d'una nova llicència NO requereixi una ampliació o modificació de la infraestructura física, l'adjudicatari disposarà de 2 setmanes per a subministrar i activar noves llicències, a comptar des del dia que es faci la petició.

Pels casos en els que l'activació d'una nova llicència SI requereixi una ampliació o modificació de la infraestructura física, l'adjudicatari disposarà de 6 setmanes per subministrar i activar noves llicències un cop feta la petició, a comptar des del dia que es faci la petició.

En la factura caldrà escandallar, concepte, nombre d'unitats, preus unitaris ofertats de cadascun dels elements i totals de cadascun dels components estipulats en el quadre de preus de l'oferta.

En la factura es farà constar el número de comanda que BSM els facilitarà.

La factura es podrà enviar per correu electrònic, en format pdf (un pdf per factura) a l'adreça facturabsm@bsmsa.cat, indicant en l'apartat "assumpte" la paraula factura. En aquest cas el termini de 30 dies s'iniciarà a partir de l'entrada als nostres sistemes informàtics del document en pdf (es considerarà entrada quan el correu de BSM rebi efectivament el document)."

Facturació dels serveis d'implantació

S'estableixen les següents fases i les corresponents dates màximes de finalització per cadascuna d'elles:

FASE	DATA MÀXIMA FINALITZACIÓ
Go Live implementació Aparcaments (1er aparcament)	15/06/2025
Go Live implementació Aparcaments (1 zona d'aparcament)	30/09/2025
Go Live implementació Zoo	15/10/2025
Go Live implementació Tibidabo	15/11/2025
Go Live implementació Park Güell	15/11/2025
Go Live implementació Màrqueting i migració	15/11/2025
Go Live implementació Atenció al Client	15/11/2025
Go Live implementació Aparcaments (resta d'aparcaments)	30/11/2025
Go Live implementació Resta negocis	30/11/2025

L'adjudicatària emetrà les factures corresponents d'acord a l'avenç del projecte per cadascuna de les fases establertes i seguint les conformitats i validacions de cadascuna de les acceptacions següents per part de BSM:

FASE	FITA	% FACTURACIÓ
Zoo	Aprovació i acceptació per part de BSM de l'anàlisi funcional	1,50%
	Aprovació i acceptació per part de BSM disseny tècnic	2,25%
	Acceptació i aprovació per part de BSM de prototips i demostracions en sistema pre-productiu	2,25%
	Acceptació i aprovació per part de BSM de proves finals a pre-productiu i de la integració amb la resta de processos, incloent càrrega i traspàs de dades des dels sistemes antics	3,00%
	Acceptació i aprovació per part de BSM després de la posada en marxa en producció i transcorregut 2 mesos en que BSM hagi evidenciat que la part implementada cobreix les necessitats de BSM i no hi ha incidències crítiques ni greus pendents de resolució	5,25%
	Documentació i formació degudament acceptada per BSM	0,75%
Tibidabo	Aprovació i acceptació per part de BSM de l'anàlisi funcional	1,00%
	Aprovació i acceptació per part de BSM disseny tècnic	1,50%
	Acceptació i aprovació per part de BSM de prototips i demostracions en sistema pre-productiu	1,50%
	Acceptació i aprovació per part de BSM de proves finals a pre-productiu i de la integració amb la resta de processos, incloent càrrega i traspàs de dades des dels sistemes antics	2,00%
	Acceptació i aprovació per part de BSM després de la posada en marxa en producció i transcorregut 2 mesos en que BSM hagi evidenciat que la part implementada cobreix les necessitats de BSM i no hi ha incidències crítiques ni greus pendents de resolució	3,50%
	Documentació i formació degudament acceptada per BSM	0,50%
Park Güell	Aprovació i acceptació per part de BSM de l'anàlisi funcional	1,00%
	Aprovació i acceptació per part de BSM disseny tècnic	1,50%
	Acceptació i aprovació per part de BSM de prototips i demostracions en sistema pre-productiu	1,50%
	Acceptació i aprovació per part de BSM de proves finals a pre-productiu i de la integració amb la resta de processos, incloent càrrega i traspàs de dades des dels sistemes antics	2,00%
	Acceptació i aprovació per part de BSM després de la posada en marxa en producció i transcorregut 2 mesos en que BSM hagi evidenciat que la part implementada cobreix les necessitats de BSM i no hi ha incidències crítiques ni greus pendents de resolució	3,50%
	Documentació i formació degudament acceptada per BSM	0,50%
Aparcaments	Aprovació i acceptació per part de BSM de l'anàlisi funcional	2,00%
	Aprovació i acceptació per part de BSM disseny tècnic	3,00%
	Acceptació i aprovació per part de BSM de prototips i demostracions en sistema pre-productiu	3,00%

	Acceptació i aprovació per part de BSM de proves finals a pre-productiu i de la integració amb la resta de processos, incloent càrrega i traspàs de dades des dels sistemes antics	3,00%
	Acceptació i aprovació per part de BSM després de la posada en marxa en producció (1 aparcament + unitats transversals + eCommerce) i transcorregut 2 mesos en que BSM hagi evidenciat que la part implementada cobreix les necessitats de BSM i no hi ha incidències crítiques ni greus pendents de resolució	2,00%
	Documentació i formació degudament acceptada per BSM	1,00%
	Acceptació i aprovació per part de BSM després de la posada en marxa en producció (1 zona d'aparcaments) i transcorregut 2 mesos en que BSM hagi evidenciat que la part implementada cobreix les necessitats de BSM i no hi ha incidències crítiques ni greus pendents de resolució	2,00%
	Acceptació i aprovació per part de BSM després de la posada en marxa en producció (resta d'aparcaments) i transcorregut 2 mesos en que BSM hagi evidenciat que la part implementada cobreix les necessitats de BSM i no hi ha incidències crítiques ni greus pendents de resolució	4,00%
Màrqueting + Migració	Aprovació i acceptació per part de BSM de l'anàlisi funcional	1,80%
	Aprovació i acceptació per part de BSM disseny tècnic	2,70%
	Acceptació i aprovació per part de BSM de prototips i demostracions en sistema pre-productiu	2,70%
	Acceptació i aprovació per part de BSM de proves finals a pre-productiu i de la integració amb la resta de processos, incloent càrrega i traspàs de dades des dels sistemes antics	3,60%
	Acceptació i aprovació per part de BSM després de la posada en marxa en producció i transcorregut 2 mesos en que BSM hagi evidenciat que la part implementada cobreix les necessitats de BSM i no hi ha incidències crítiques ni greus pendents de resolució	6,30%
	Documentació i formació degudament acceptada per BSM	0,90%
Atenció al Client	Aprovació i acceptació per part de BSM de l'anàlisi funcional	1,70%
	Aprovació i acceptació per part de BSM disseny tècnic	2,55%
	Acceptació i aprovació per part de BSM de prototips i demostracions en sistema pre-productiu	2,55%
	Acceptació i aprovació per part de BSM de proves finals a pre-productiu i de la integració amb la resta de processos, incloent càrrega i traspàs de dades des dels sistemes antics	3,40%
	Acceptació i aprovació per part de BSM després de la posada en marxa en producció i transcorregut 2 mesos en que BSM hagi evidenciat que la part implementada cobreix les necessitats de BSM i no hi ha incidències crítiques ni greus pendents de resolució	5,95%
	Documentació i formació degudament acceptada per BSM	0,85%
Resta negocis	Aprovació i acceptació per part de BSM de l'anàlisi funcional	1,00%
	Aprovació i acceptació per part de BSM disseny tècnic	1,50%

	Acceptació i aprovació per part de BSM de prototips i demostracions en sistema pre-productiu	1,50%
	Acceptació i aprovació per part de BSM de proves finals a pre-productiu i de la integració amb la resta de processos, incloent càrrega i traspàs de dades des dels sistemes antics	2,00%
	Acceptació i aprovació per part de BSM després de la posada en marxa en producció i transcorregut 2 mesos en que BSM hagi evidenciat que la part implementada cobreix les necessitats de BSM i no hi ha incidències crítiques ni greus pendents de resolució	3,50%
	Documentació i formació degudament acceptada per BSM	0,50%

En la factura caldrà escandallar, la fita de validació i la seva data de cadascuna de les fases i els imports corresponents pel concepte que s'està facturant (preu en valors absoluts, % de facturació que correspon a cadascuna de les fases i preu global de la fase).

Facturació del servei de manteniment integral

Un cop validada i recepcionada correctament cada fase corresponents als serveis d'implantació i posta en marxa per part de BSM, l'adjudicatari emetrà factura trimestral de manteniment corresponent a la fase que ha posat en producció, d'acord amb els imports estipulats.

FASE	DATA MÀXIMA FINALITZACIÓ	% FACTURACIÓ
Go Live implementació Aparcaments (1er aparcament)	15/06/2025	5%
Go Live implementació Aparcaments (1 zona d'aparcament)	30/09/2025	5%
Go Live implementació Zoo	15/10/2025	15%
Go Live implementació Tibidabo	15/11/2025	10%
Go Live implementació Park Güell	15/11/2025	10%
Go Live implementació Màrqueting i migració	15/11/2025	18%
Go Live implementació Atenció al Client	15/11/2025	17%
Go Live implementació Aparcaments (resta d'aparcaments)	30/11/2025	10%
Go Live implementació Resta negocis Port Olímpic, SMOU i Grues	30/11/2025	10%

Facturació dels serveis de manteniment evolutius

Prèvia conformitat de BSM, l'adjudicatari emetrà factura a final del mes en que s'ha produït el desenvolupament, modificació, adaptació i/o evolutiu, als preus unitaris indicats en el present contracte.

En la factura caldrà detallar la tipologia, nombre d'hores del servei i el preu unitari ofertat per l'adjudicatari.

Forma de pagament de les factures a l'adjudicatari.

En la factura es farà constar el número de comanda que BSM els facilitarà.

*La factura es podrà enviar per correu electrònic, en format pdf (un pdf per factura) a l'adreça facturabsm@bsmsa.cat, indicant en l'apartat "assumpte" la paraula **factura**. En aquest cas el termini de 30 dies s'iniciarà a partir de l'entrada als nostres sistemes informàtics del document en pdf (es considerarà entrada quan el correu de BSM rebi efectivament el document)."*

BSM pagarà el seu import transcorreguts 30 dies mitjançant confirmant A la factura haurà de constar el número de comanda que facilitarà BSM.

5.- DIRECCIÓ DE LA PRESTACIÓ

5.1.- L'adjudicatari nomena l'equip designat en l'annex _____, com equip adscrit a l'execució del contracte. Aquest equip, a efectes de l'art. 76 LCSP, es considera com a condició essencial del present contracte, i el seu incompliment comportarà la facultat a BSM d'aplicar allò previst a l'art. 211 LCSP.

5.2.- B:SM exercirà la supervisió del compliment de l'objecte del contracte.

5.3.- BSM o qui aquest nomeni, s'encarregarà de la direcció i supervisió del contracte.

6.- RESPONSABILITAT CIVIL

6.1.- L'execució del Contracte es realitzarà sota el risc i ventura del Contractista .

6.2.- Durant la vigència del Contracte, el Contractista s'obliga a subscriure o mantenir en vigor, segons correspongui, pòlissa de Responsabilitat Civil General que cobreixi aquella responsabilitat en que pogués incórrer amb motiu de l'execució del present Contracte i fins a un import no inferior a _____.-€.

6.3.- Durant la vigència del Contracte, l'adjudicatari s'obliga a subscriure o mantenir en vigor, segons correspongui, pòlissa d'assegurances cibernètica que cobreixi els principals riscos cibernètics i en matèria de protecció de dades per import no inferior a _____.- €.

7.- RÈGIM DE FIANCES

7.1.- S'incorpora a aquest contracte, com a annex, una còpia la fiança constituïda per l'adjudicatari, d'acord amb el Plec de Bases del procediment, quedant l'original en poder de BSM, fiançant l'exacte compliment de les obligacions i de les altres responsabilitats que assumeix, derivades del present contracte.

7.2.- La fiança respondrà de tots els deutes del Contractista dimanants del Contracte; de la seva execució o de la seva eventual resolució; del reintegrament de les quantitats que, en el seu cas, BSM hagués abonat en excés arran de la liquidació final; del rescabament dels danys i perjudicis derivats de l'incompliment de les seves obligacions, inclosos els que poguessin ser reclamats a BSM per tercers i, singularment, per l'Administració a tenor dels termes que regulen el present contracte; i amb caràcter general, del compliment de totes les seves obligacions.

7.3.- En qualsevol dels supòsits previstos en la clàusula de resolució, i en cas que l'adjudicatari superi el màxim previst en l'acumulació de penalitzacions anuals, BSM podrà procedir lliurement i per la seva exclusiva determinació a l'execució de la fiança constituïda, i disposar de les quantitats que abasti. Tot això sense perjudici de les accions, reclamacions o recursos dels quals es cregui assistit el Contractista, que no suspendran en cap cas la lliure disponibilitat de la fiança per BSM, essent la única obligació d'aquesta reintegrar en el seu dia les sumes disposades, si així resultés procedent.

7.4- L'esmentada fiança serà retornada un cop realitzada cada prestació, a plena satisfacció de BSM la liquidació del contracte i lliurats tots els certificats i documentació que sigui pertinent.

8.- OBLIGACIONS LABORALS I FISCALS

8.1.- Caldrà que en tot moment, el Contractista estigui al corrent de les obligacions que com a empresa li corresponguin en matèria fiscal, laboral, de Seguretat Social, sindical i de Seguretat i Salut, i serà estrictament i rigorosament responsable, amb caràcter exclusiu i sense cap càrrec per compte de BSM, de l'incompliment de qualsevol d'aquestes obligacions.

8.2.- 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.

8.3.- L'adjudicatari facilitarà anualment a BSM el certificat positiu de trobar-se al corrent de les seves obligacions fiscals emès per l'Administració als efectes del compliment de l'article 43.1.f de la Llei General Tributària 58/2003 de 17 de desembre. En cas d'incompliment d'aquest requisit BSM suspendrà el pagament de les factures pendents.

8.4.- Que l'adjudicatari en l'execució d'aquest contracte es compromet a que ni ell, ni els contractistes o subcontractistes o empreses filials o empreses interposades amb qui contractin, no podran realitzar operacions financeres en paradisos fiscals, segons la llista de països elaborada per les Institucions Europees o avalades per aquestes o, en el seu defecte, l'Estat espanyol o fora d'ells, i que siguin considerades delictives, en els termes legalment establerts, com delictes de blanqueig de capitals, frau fiscal o contra la Hisenda Pública. Aquesta obligació tindrà el caràcter de condició essencial, resultant el seu incompliment causa de resolució als efectes de l'art. 211 LCSP.

9.- RELACIÓ ENTRE BSM I L'ADJUDICATARI

L'adjudicatari haurà de designar un Responsable que esdevindrà Interlocutor Únic i que interactuarà directament amb BSM.

- Les ordres i directrius seran emeses pel representant designat per l'adjudicatari, que serà el responsable de regular l'organització i qualsevol mena d'incidència en relació al personal de l'adjudicatari.

El seguiment i supervisió del personal de l'adjudicatari encarregat de l'execució dels serveis serà tasca del representant de l'adjudicatari, en cap cas realitzarà aquesta funció personal de BSM.

En tot cas les ordres i directrius de l'adjudicatari hauran de ser aquelles que siguin escaients per tal de donar compliment a les obligacions contractuals i a les prioritats i calendari indicat pel Responsable del Contracte.

- Periòdicament el Responsable de Contracte i el representant designat per l'adjudicatari es reuniran per fer seguiment i avaluació de l'execució del contracte, en la fórmula prevista en el PPT.

- El Representant de l'adjudicatari del contracte serà qui s'encarregarà de l'organització de l'equip de l'adjudicatari. Aquestes tasques inclouran com a mínim:

- o Direcció, Control i gestió del personal destinat per l'adjudicatari al servei (vacances, baixes, permisos, substitucions, horaris, organització, sol·licituds de material... etc., obligacions de prevenció de riscos, pagament de salaris, cotitzacions i la resta d'obligacions laborals, etc).
- o Emissió d'ordres directes al personal destinat per l'adjudicatari,
- o Adopció de la metodologia i organització escaient pel compliment de l'objecte del contracte en cada cas.

En el cas que per la tipologia de la prestació, resulti necessari que personal de l'adjudicatari accedeixi a recursos i/o materials propis de BSM (accés a aplicacions informàtiques, cessions de materials), caldrà deixar constància en la documentació que BSM proporcioni a aquests efectes. Així mateix, un cop finalitzada la prestació caldrà de nou deixar constància de la finalització de l'accés i/o del retorn de les eines en el mateix estat que es trobaven.

Amb caràcter general, la prestació dels serveis objecte del contracte es portarà a terme a les instal·lacions de l'adjudicatari. No obstant l'anterior, en el cas que resulti necessari fer-ho a les instal·lacions de BSM per la pròpia casuística de la prestació, s'utilitzarà espais de treball senyalitzats per a ús extern.

En el cas que el personal extern requereixi fer ús de correu corporatiu, s'assignarà un compte de correu electrònic on quedi constància que es tracta de personal extern.

Per últim i en la línia del correu corporatiu habilitat per personal extern, només es donarà accés a la intranet corporativa quan la tipologia de la prestació ho requereixi, deixant constància que es tracta de personal extern i només amb els permisos estrictament suficients per realitzar la prestació. L'esmentada circumstància quedarà reflectida en la documentació proporcionada per BSM a aquests efectes, i un cop realitzada la prestació, es deixarà constància de la finalització de l'accés a l'eina.

Ambdues parts manifesten expressament que entre la plantilla de treballadors de l'Adjudicatari i BSM no es crea cap vincle laboral ni dependència, essent l'adjudicatari el responsable, en la seva condició d'empleador de tots els deures i obligacions que es deriven de la seva relació laboral amb els seus treballadors.

10.- RESPONSABILITAT EN L'EXECUCIÓ I PENALITATS

10.1. L'adjudicatària haurà de rescabalar a l'entitat contractant o al personal que en depèn pels danys i indemnitzar-la pels perjudicis derivats de dol o negligència en el compliment de les obligacions resultants de l'adjudicació. Igualment serà responsable dels danys i perjudicis ocasionats a terceres persones durant l'execució del contracte.

10.2. En els supòsits d'incompliment o compliment defectuós de les obligacions assumides per l'adjudicatària, l'entitat contractant podrà resoldre el contracte o compel·lir-lo al compliment del mateix.

10.3. L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions contractuals, donarà lloc a la imposició de penalitzacions. La tipificació de les faltes als efectes del present contracte, es descriuen a continuació:

Lleus:

- ✓ Manca de col·laboració amb el personal de l'entitat contractant.
- ✓ L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte, que no constitueixi falta greu.
- ✓ No avisar a l'entitat contractant de la incorporació de personal nou o si es produeixen canvis.
- ✓ Incompliment de la normativa sobre Prevenció de Riscos Laborals, qualificats com a lleus per la seva normativa específica.
- ✓ Incompliment de l'ús de la uniformitat establerta

Greus:

- ✓ La resistència als requeriments efectuats per l'entitat contractant, o la seva inobservança.
- ✓ L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte, que no constitueixi falta molt greu.
- ✓ No disposar de personal suplent per a un determinat servei.
- ✓ Realitzar una jornada de treball superior a la permesa laboralment, i en cas que això succeís per eventualitat, no informar a l'entitat contractant.
- ✓ Permetre per acció o omissió, l'accés a dependències de l'entitat contractant, a persones alienes al servei contractat.
- ✓ La manca de lliurament, en temps i forma, de tota la informació respecte de la prestació del servei que li hagi estat sol·licitada per l'entitat contractant.
- ✓ Reincidència en la comissió de faltes lleus.
- ✓ Manca de cobertura del servei durant un període de temps, per inexistència de personal suplent o altres causes, sempre que no sigui incompliment molt greu.
- ✓ L'incompliment, que no constitueixi falta molt greu, de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals, i en especial, les del pla de seguretat i salut en les prestacions, qualificats com a Greus per la seva normativa específica.

Molt greus:

- ✓ Incompliment de la prestació del servei, bé sigui per abandonament o d'altres causes.
- ✓ Passivitat, deixament i desídia en la realització del servei.

- ✓ La resistència als requeriments efectuats per l'entitat contractant, o la seva inobservança, quan produeixi un perjudici molt greu a l'execució del contracte.
- ✓ La utilització de sistemes de treball, elements, materials, maquinària o personal diferents als previstos en els Plecs i en les ofertes de l'adjudicatària, si s'escau, quan produeixi un perjudici molt greu.
- ✓ No posar a disposició personal per a l'execució dels serveis mínims establerts.
- ✓ Incompliment molt greu de les prescripcions relatives a la subcontractació, si s'escau.
- ✓ Falsejament de les prestacions consignades per l'adjudicatària a la factura.
- ✓ Reincidència en faltes greus.
- ✓ Incorporar personal sense cap coneixement de les seves obligacions, ni formació prèvia.
- ✓ Incompliment de la normativa sobre Prevenció de Riscos Laborals, qualificats com a molt greus per la seva normativa específica, i en especial de les del Pla de seguretat i salut en les prestacions.
- ✓ L'incompliment de les prescripcions sobre seguretat de tercers en les prestacions.

En la tramitació de l'expedient, es donarà audiència a l'adjudicatària perquè pugui formular les al·legacions que estimi pertinents i l'òrgan de contractació de l'entitat contractant resoldrà.

25.4. Independentment del rescabament per danys i perjudicis, en cas d'incompliment que no produeixi resolució del contracte, l'entitat contractant podrà aplicar les sancions següents, graduades en atenció al grau de perjudici, perillositat i/o reiteració:

- Faltes MOLT GREUS: 3% de l'import del contracte
- Faltes GREUS: 1% de l'import del contracte
- Faltes LLEUS: 0,5% de l'import del contracte

L'import de les penalitzacions podrà fer-se efectiu mitjançant la seva deducció en la factura/ les factures que s'hagi/n d'abonar a l'adjudicatària.

L'ENTITAT CONTRACTANT es reserva el dret de resoldre el contracte per reiteració en les deficiències d'execució del servei, si s'apliquen més de 3 de les penalitzacions assenyalades en els apartats anteriors d'aquest punt.

11.-PENALITZACIONS ESPECIFIQUES I ANS

11.1 Penalitzacions per incompliments contractuals

- I. L'adjudicatari està obligat a complir el contracte dins el termini total fixat per a la seva realització, com també dels terminis parcials assenyalats per a l'execució successiva.
- II. La constitució en mora del contractista no necessitarà intimació prèvia per part de BSM.

11.2 Penalitzacions per incompliment total

S'entendrà per incompliment del termini total de la prestació quan encara que estiguin instal·lats i parametrizats tots els elements de les fases no es pugui procedir a la

recepció de la posta en marxa de la solució (entenen solució com aquella que integra l'activació i posta en marxa de totes les fases) per motius imputables a l'adjudicatari.

Quan l'adjudicatari, per causes a ell imputables, hagués incorregut en demora respecte al compliment del termini total, BSM podrà optar per la resolució del contracte o per la imposició de les penalitzacions quinzenals de 5.000 €.

Cada vegada que les penalitzacions per demora respecte al compliment del termini total, arribin a un múltiple del 5 per 100 de l'import adjudicat pels serveis d'implantació, l'òrgan de contractació podrà resoldre el contracte o acordar-ne la continuïtat amb imposició de noves penalitzacions.

11.3 Penalitzacions per incompliments en la posta en marxa de cadascuna de les fases dels serveis d'implantació

Quan l'adjudicatari, per causes a ell imputables, hagués incorregut en demora respecte la posta en marxa de les fases d'implantació, per a cada setmana de retard a partir de la fita de posta en marxa de cadascuna de les fases, incloent el període d'estabilització i validació per part de BSM, per causes imputables a l'adjudicatari, s'establirà un 2,5% de l'import adjudicat d'aquesta partida i fase fins a un màxim del 20% per incompliment.

Es penalitzarà per aquest concepte tant aquells incompliments que suposin un retard en el lliurament de la fase com qualsevol incompliment per la fase defectuosa. En ambdós casos, s'entendrà com a fase no lliurada.

11.4 Penalitzacions per incompliment en la posta en marxa dels elements que configuren la partida de llicenciamnt

Quan l'adjudicatari, per causes a ell imputables, hagués incorregut en demora respecte la posta en marxa dels elements que configuren la partida de llicenciamnt, per a cada setmana d'incompliment en l'activació de les llicències, per causes imputables a l'adjudicatari, es penalitzarà per un 2,5% del import anual adjudicat corresponent a les llicències a activar fins a un màxim del 20% per incompliment.

Es penalitzarà per aquest concepte tant aquells incompliments que suposin un retard en el lliurament com qualsevol incompliment defectuós en la posta en marxa dels elements lliurats. En ambdós casos, s'entendrà com a llicències no lliurades.

11.5 Penalitzacions per incompliments en la posta en marxa dels serveis d'adaptació, modificació, evolutius, desenvolupament

Quan l'adjudicatari, per causes a ell imputables, hagués incorregut en demora respecte la posta en marxa del serveis d'adaptació, modificació, evolutius o desenvolupament, per a cada setmana de retard de la data d'entrega acordada per la petició, per causes imputables a l'adjudicatari, s'establirà un 2,5% de l'import d'aquest evolutiu fins a un màxim del 20% per incompliment. Cadascun dels evolutius es comptaran per separat.

Es penalitzarà per aquest concepte tant aquells incompliments que suposin un retard en el lliurament com qualssevol incompliment defectuós en la posta en marxa de l'evolutiu. En ambdós casos, s'entendrà com a evolutiu no lliurat.

11.6 Penalitzacions per incompliments en el lliurament en termini i forma de la documentació tècnica de cadascuna de les fases.

Quan l'adjudicatari, per causes a ell imputables, hagués incorregut en demora respecte al lliurament de la documentació tècnica, BSM podrà optar per la imposició de les penalitzacions diàries a raó de 100.- €/dia de demora fins a un màxim de 5.000€ per incompliment.

En el cas que la documentació tècnica a lliurar tingui deficiències, es considerarà un incompliment del termini a efectes de la penalització anterior.

11.7 Penalitzacions per incompliment de la normativa GDPR i notificacions incidència seguretat

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..
- En cas d'incompliment de la clàusula anterior, per causes imputables a l'adjudicatari, BSM restarà facultat per aplicar una sanció equivalent al 2,5% de l'import anual corresponent a les fases activades de la partida "Serveis de manteniment preventiu, correctiu, incidental, petit evolutiu i suport de la solució basada en Salesforce".
- 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.

En cas de superar el temps màxim de notificació de bretxes de seguretat es realitzarà una penalització del 2,5% de l'import anual corresponent a les fases activades de la partida "Serveis de manteniment preventiu, correctiu, incidental, petit evolutiu i suport de la solució basada en Salesforce", per a cada hora d'excés en la notificació fins a un màxim del 20% per incompliment.

- L'adjudicatari serà el controlador de les dades que se'ls han confiat, de conformitat amb el contracte d'Encarregat de tractament annex 8.

En cas d'incompliment s'estarà a l'acord annex 8.

En qualsevol cas, si fruit de l'incompliment de l'adjudicatari qualsevol de les autoritats responsables en matèria de protecció de dades obren expedient sancionador a BSM, BSM restarà facultada per repercutir la sanció que correspongui.

Així mateix, si BSM detecta un incompliment en la forma de procedir en el tractament de les dades personals de conformitat amb l'annex, es reserva la facultat d'impulsar expedient sancionador davant l'autoritat que correspongui.

11.8 Penalitzacions per incompliment de les polítiques de backup de la informació

L'adjudicatari haurà de garantir durant tota la duració del contracte que manté una còpia del programari i de les dades per possibles incidències i assegurar que aquestes còpies compleixen amb els requeriments de BSM:

- Garantir que les còpies de seguretat es guarden en una ubicació remota a una distància suficient per evitar qualsevol dany a la majoria de les ubicacions a causa d'un desastre.
- Evidenciar que els mitjans de suport es proven amb regularitat, per assegurar-se que es pugui fer servir per a ús d'emergència si cal; combinat amb la prova de procediments de restauració i controlat pel temps de restauració requerit. La verificació no s'ha de fer sobreescrivint el mitjà original si el procés de còpia de seguretat o restauració falla i causa danys o pèrdues irreparables de dades.
- Les còpies de seguretat s'han de protegir mitjançant encriptació. Qualsevol incompliment del pla de còpies de seguretat o incident de pèrdua de dades pot donar peu a les penalitzacions establertes entre BSM i l'adjudicatari. En concret:

- Si fruit de les auditories i/o revisions de BSM, s'identifica l'incompliment de la política de backups fixada, es podrà aplicar una penalització per incompliment del 2,5% de l'import anual corresponent a les fases activades de la partida "Serveis de manteniment preventiu, correctiu, incidental, petit evolutiu i suport de la solució basada en Salesforce.

Adicionalment s'aplicarà una penalització del 2,5% setmanalment fins l'aplicació i validació per part de BSM de les mesures correctives requerides per acomplir amb la política establerta fins a un màxim del 20% per incompliment. Transcorregudes quatre setmanes sense haver-se produït l'aplicació de les mesures correctives, BSM es reserva el dret de rescindir el contracte amb l'adjudicatari.

- En cas de donar-se algun tipus de problema o incidència de pèrdua de dades amb el software existent, BSM podrà rescindir el contracte. Adicionalment BSM podrà reclamar a l'adjudicatari ser indemnitzat per les pèrdues produïdes a causa de la pèrdua de dades originada i els danys i perjudicis ocasionats.

11.9 Altres penalitzacions

Capacitació perfils equip

BSM es reserva el dret de, a partir de la 2a vegada que es rebutgi un perfil proposat (com a substitut), per manca de compliment de requisits del plec administratiu, la possibilitat de rescissió el contracte.

11.10 Procediment

La qualificació dels incompliments serà determinada per BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, S.A. En aquest cas, es seguirà el procediment que es descriu en el punt següent.

En el cas que es produeixi alguna de les incidències descrites en aquest contracte, el procediment que es seguirà serà el que es detalla a continuació:

- BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, S.A. notificarà a l'adjudicatari per escrit la incidència/incompliment ocorregut, la seva graduació i les característiques del mateix.
- En la tramitació de l'expedient es donarà audiència al contractista perquè pugui formular al·legacions en el termini de cinc dies hàbils.
- BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, S.A. notificarà a l'adjudicatari la resolució adoptada, atenent a les al·legacions presentades i, en el seu cas, amb la imposició de la penalització corresponent.

11.- ASSOLIMENT NIVELLS DE SERVEI (ANS)

11.1 *ANS pels serveis de manteniment*

El nivell de servei mínim exigible per a la prestació dels serveis de garantia i manteniment ve determinat pel tipus d'incidència i la seva gravetat, segons la següent classificació:

- **Incidència crítica:**
 - El sistema productiu ha caigut total, parcialment o sofreix una reducció considerable de rendiment. Afectació a la disponibilitat de qualsevol de les funcionalitats definides com a crítiques per part dels diferents negocis de BSM.
 - Es detecten problemes amb la integritat de les dades
 - En cas de que deixi de funcionar la llicència i això afecti a producció, es considerarà una incidència crítica amb les penalitzacions corresponents.
 - Incidència greu persistent o acumulació d'incidències greus amb afectació a un gran número d'usuaris o funcionalitats considerades rellevants per part de BSM.
 - L'horari per la prestació del servei de suport ha de ser de 24x7.
- **Incidència greu:**
 - El sistema funciona parcialment amb limitacions importants afectant només a alguns usuaris (encara que no a tots) o a funcionalitats considerades rellevants per part de BSM
 - Acumulació d'incidències lleus amb afectació a alguns usuaris (encara que no a tots) o a funcionalitats considerades rellevants per part de BSM
 - L'horari per la prestació del servei de suport ha de ser de 24x7.

- **Incidència lleu:**
 - Qualsevol altre incidència que afecti lleument o parcialment les funcions disponibles en l'aplicació.
 - No afecta a processos crítics del sistema.
 - L'horari per la prestació del servei de suport ha de ser de 8x5 en la franja de de 8h a 14:00h i 16:00h a 18:00h.
- **Consulta:** L'horari per la prestació del servei de suport ha de ser de 8x5 en la franja de de 8h a 14:00h i 16:00h a 18:00h.

11.2 ANS per vulnerabilitats de seguretat

L'adjudicatari ha de mantenir el sistema lliure de vulnerabilitats de seguretat. El nivell de servei mínim exigible ve determinat pel nivell de severitat de la vulnerabilitat segons la següent classificació:

- **Vulnerabilitat crítica:** Correspon amb aquelles vulnerabilitats de fàcil explotació que poden posar en risc des de la informació fins a la infraestructura i disponibilitat del servei.

Aquest tipus d'incident inclou les vulnerabilitats 0-day que requereixen de mesures de mitigació urgents a falta de solució definitiva.

L'horari per la prestació del servei de suport ha de ser de 24x7.

- **Vulnerabilitat greu:** Correspon amb les vulnerabilitats de difícil explotació però que la seva ocurrència podria posar risc des de la informació fins a la infraestructura i disponibilitat del servei.

L'horari per la prestació del servei de suport ha de ser de 8x5 en la franja de de 8h a 14:00h i 16:00h a 18:00h.

- **Vulnerabilitat lleu:** Correspon amb aquelles vulnerabilitats que requereixen d'un alt nivell de complexitat per a la seva explotació i/o que tenen un nivell d'afectació molt baix pel negoci.

L'horari per la prestació del servei de suport ha de ser de 8x5 en la franja de de 8h a 14:00h i 16:00h a 18:00h.

11.3 ANS dins l'horari de servei

Els adjudicataris hauran de diagnosticar, classificar i resoldre les incidències i vulnerabilitats segons els ANS que s'especifiquen a la següent taula:

ANS dins de l'horari de servei:

Incidència crítica	
--------------------	--

	Temps màxim de <u>resposta</u> d'1 hora. Temps màxim de <u>resolució</u> de 4 hores sobre l'horari establert de suport.
Incidència greu	Temps màxim de <u>resposta</u> d'1 hora. Temps màxim de <u>resolució</u> de 12 hores sobre l'horari establert de suport.
Incidència lleu	Temps màxim de <u>resposta</u> d'1 hora. Temps màxim de <u>resolució</u> de 72 hores sobre l'horari establert de suport.
Consultes tècniques/funcionals	Temps màxim de <u>resposta</u> d'1 hora. Temps màxim de <u>resolució/mitigació</u> de 72 hores sobre l'horari establert de suport.
Vulnerabilitat crítica	Temps màxim de <u>resposta</u> d'1 hora. Temps màxim de <u>resolució/mitigació</u> de 24 hores sobre l'horari establert de suport.
Vulnerabilitat greu	Temps màxim de <u>resposta</u> d'1 hora. Temps màxim de <u>resolució/mitigació</u> de 48 hores sobre l'horari establert de suport.
Vulnerabilitat lleu	Temps màxim de <u>resposta</u> d'1 hora. Temps màxim de <u>resolució/mitigació</u> de 72 hores sobre l'horari establert de suport.

Les penalitzacions seran acumulables. Per a una mateixa incidència es podrà penalitzar pel temps de resposta i per el temps de resolució.

BSM es reserva el dret de modificar la classificació de la incidència i classificar-la segons la seva urgència i criticitat.

En cas de concurrència d'incidències, l'adjudicatari haurà de destinar els recursos disponibles a la incidència més crítica i ha de ser capaç de resoldre varies incidències simultànies.

La resolució d'una incidència haurà de ser acceptada pel corresponent responsable dins de l'estructura organitzativa de BSM.

Qualsevol incompliment del pla de suport tècnic o del temps de resolució d'incidències pot donar peu a les penalitzacions establertes entre BSM i l'adjudicatari.

L'aplicació de penalitzacions comporta obrir un expedient contradictori en què es dona audiència a l'adjudicatari. L'aplicació dels ANS comporta l'aplicació automàtica en factura sense tràmit contradictori.

Per al temps de resposta:

- Incidències i vulnerabilitats crítiques i greus: Cada cop que se superi el temps de resposta estipulat (1h), s'aplicarà una penalització del 2,5% de l'import anual corresponent a les fases activades de la partida "Serveis de manteniment preventiu, correctiu, incidental, petit evolutiu i suport de la solució basada en Salesforce" fins a un màxim del 20% per incompliment.
- Resta d'incidències i vulnerabilitats: Es farà revisió trimestral. Si el >20% per incidències del període mesurat, supera el temps de resposta, s'aplicarà una penalització del 2,5% de l'import anual corresponent a les fases activades de la partida "Serveis de manteniment preventiu, correctiu, incidental, petit evolutiu i suport de la solució basada en Salesforce".

Per al temps de resolució:

- Per a les incidències i vulnerabilitats de prioritat Crítica:
 - En cas de superar el temps màxim de resolució es realitzarà una penalització del 2,5% del import anual adjudicat de l'import anual corresponent a les fases activades de la partida "Serveis de manteniment preventiu, correctiu, incidental, petit evolutiu i suport de la solució basada en Salesforce", per a cada hora d'excés en el cas d'una incidència fins a un màxim del 20% per incompliment.
- Per a les incidències i vulnerabilitats de prioritat Greu:
 - En cas de superar el temps màxim de resolució es realitzarà una única penalització per incidència del 2,5% de l'import anual corresponent a les fases activades de la partida "Serveis de manteniment preventiu, correctiu, incidental, petit evolutiu i suport de la solució basada en Salesforce".
- Per a les incidències i vulnerabilitats de prioritat Lleu:
 - Es farà una revisió trimestral. Si el >20% per incidències lleus del període mesurat supera el temps de resolució, s'aplicarà una penalització del 2,5% de l'import anual corresponent a les fases activades de la partida "Serveis de manteniment preventiu, correctiu, incidental, petit evolutiu i suport de la solució basada en Salesforce".

En cas de repetició d'incidències greus o crítiques BSM es reserva el dret de discontinuar el contracte o penalitzar amb l'import total de la quota del servei anual de manteniment.

11.4 ANS per disponibilitat del sistema

El sistema està format per diferents components, cadascun amb una disponibilitat mínima exigida:

- Sistema Salesforce: El mínim exigít de disponibilitat i garantia de servei del sistema productiu és del 99,8%.
- Sistema Mulesoft: El mínim exigít de disponibilitat i garantia de servei del sistema productiu és del 99,99%

En cas de sistemes no productius és el 95%.

En el cas de no acomplir amb la disponibilitat i garantia de servei BSM es reserva la possibilitat d'imposar penalitzacions quinzenals a raó de 5.000 euros i el dret de poder rescindir el contracte.

En cas que els problemes de disponibilitat siguin responsabilitat del fabricant Salesforce, l'adjudicatari haurà de traslladar a BSM en el termini d'un mes els crèdits corresponents que Salesforce aplicarà al proveïdor d'acord a la taula següent .

Credit Formula:

The service credit shall be equal to:

$(\text{Monthly Percentage Credit} * (\text{Subscription Fee} / 12) * \text{Number of VCores affected}) / \text{Total number of VCores}$.

SLA Credit table

Availability/ Monthly Uptime Service Levels	Percentage credit for monthly fees
99.95 to 99.5%	5%
99.4 to 98%	10%
Less than 98%	15%

En els informes periòdics de l'adjudicatari s'haurà d'informar aquest fet indicant tot el detall garantint la total transparència. En la facturació quedarà recollit de forma diferenciada aquesta penalització.

12.- RESOLUCIÓ I RESCISSIÓ

12.1.- Seran causa de resolució del Contracte:

- La mort o incapacitat del titular del Contracte, si es tracta d'una persona física, o la dissolució o extinció si es tractés d'una societat o persona jurídica, qualsevol que siguin les causes d'aquests supòsits.
- El mutu acord per les parts
- L'incompliment dels requisits tècnics establerts en el Plec o en les millores ofertades per l'adjudicatari
- L'incompliment en els terminis i planificació ofertada per l'adjudicatari
- L'incompliment de qualsevol de les obligacions estipulades en el present contracte.

- L'incompliment en els requisits de l'equip designat per l'adjudicatari a efectes de l'art. 76 LCSP
- Incórrer, per part de l'adjudicatària, en alguna de les prohibicions per contractar previstes a la LCSP.
- L'incompliment d'aquelles obligacions que tinguin la consideració de caràcter essencial.
- L'incompliment de les condicions especials d'execució.
- Per la rotació de l'equip assignat en més de 1/3, en un període de 1 any
- L'incompliment de qualsevol normativa de índole (en particular la laboral) aplicable al present contracte.
- Les previstes en la normativa aplicable a l'efecte

12.2.- Cas que concorri alguna de les causes assenyalades en l'últim paràgraf, BSM podrà optar per la resolució del Contracte, o per la seva continuació en les condicions que es pactin, als efectes de garantir que es resoldran els perjudicis ocasionats pels incompliments del Contractista i que aquest no incorrerà en nous incompliments.

12.3.- La resolució del Contracte per qualsevol de les causes esmentades en la clàusula 12.1 produirà els efectes següents:

- BSM podrà continuar la prestació pel procediment que estimi més convenient.
- BSM farà efectius amb càrrec a la fiança, fins on aquesta abasti, els danys i perjudicis que li hagin causat i siguin imputables al Contractista, notificant-li la pertinent relació i liquidació, sense que minvin els drets de BSM a reclamar-li l'excés que eventualment no quedarà cobert per l'import de la fiança, com tampoc el dret d'aquella a exercitar les accions, reclamacions i recursos que estimi que li assisteixin contra la liquidació comunicada per BSM.

12.4.- BSM podrà, en qualsevol moment, rescindir el present Contracte per determinació pròpia, en tal cas, i sempre i quan no concorri cap de les causes de resolució anteriorment previstes, abonarà al Contractista totes aquelles quantitats que tingués acreditades i, a més, una indemnització calculada en el SIS per cent (6%) del valor restant del Contracte en el moment de declarar la rescissió.

Així mateix, en aquest supòsit de rescissió unilateral del Contracte per part de BSM, haurà de retornar-se al Contractista la fiança tan aviat hagi transcorregut, a comptar de la data de rescissió del Contracte, el termini de 30 dies.

12.5.- En cas que BSM no pagués dues o més factures de manera consecutiva o acumulada al Contractista, sense que concorrin incompliments per part del contractista que siguin objecte de penalització, aquesta podrà optar per la resolució del Contracte, amb abonament en aquest supòsit de les quantitats acreditades fins aquell moment, més una indemnització calculada en el SIS per cent (6%) del valor restant del Contracte, o bé la seva continuació en les condicions que es pactin.

13.-CESSIÓ I SUBCONTRACTACIÓ

El present contracte no podrà ser objecte de cessió.

No obstant, l'adjudicatari podrà subcontractar les prestacions de conformitat amb la LCSP.

14.- CONFIDENCIALITAT, COMPLIMENT DE LA LLEI ORGÀNICA DE PROTECCIÓ DE DADES, CODI ÈTIC, COMPLIANCE I TRANSPARENCIA

Confidencialitat

Que, durant la relació consignada, les parts intercanviaran o crearan informació i se sotmeten al règim de confidencialitat establert en l'annex al present contracte.

Tractament de dades de caràcter personal per part de l'adjudicatari

Que, durant la relació consignada, les parts intercanviaran o crearan informació i se sotmeten al règim de confidencialitat establert en l'annex al present contracte.

Codi Ètic

L'adjudicatari declara conèixer i s'obliga a acomplir el codi ètic de BSM, publicat a la web de BSM.

Compliance

A fi de donar compliment a allò que estableix l'article 64 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre de Contractes del Sector Públic en concordança amb el que disposa la Directiva (ue) 2019/1937 del Parlament Europeu i del Consejo de 23 d'octubre de 2019 relativa a la protecció de les persones que informen sobre infraccions del Dret de la Unió (el termini de transposició a l'ordenament jurídic espanyol de la qual ja ha finalitzat); amb el que estableix la Llei 11/2018, de 28 de desembre, per la que es modifica el Codi de Comerç, el text refós de la Llei de Societats de Capital aprovat pel Real Decret Legislatiu 1/2010, de 2 de juliol, la Llei 22/2015, de 20 de juliol, d'Auditoria de Comptes, en matèria de informació no financera i diversitat així com la Llei Orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal i pel que fa a l'Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible de Nacions Unides (sobre tot, en relació a les Metes 16-5 i 16-6 de l'ODS 16, en quan a la reducció de la corrupció i el suborn així com al retiment de comptes), l'empresa adjudicatària declara disposar d'un Model d'organització i Gestió que inclou les mesures de vigilància i control idònies per a prevenir delictes, i que desenvolupa les seves activitats dins dels estàndards de compliment normatiu internacionalment acceptats, obligant-se a vetllar conjuntament amb BSM pel compliment de les referides polítiques.

Amb caràcter semestral, l'adjudicatari informarà, a la persona responsable designada per l'òrgan de contractació per a la supervisió de l'execució del contracte i garantia de la correcta realització de la prestació pactada, de les revisions periòdiques del model de "compliance penal" i de les seves eventuais modificacions, així com dels canvis en l'Organització, en la estructura de control o en l'activitat desenvolupada

Així mateix, facilitarà qualsevol tipus d'informació necessària i que li sigui requerida per la persona responsable designada per l'òrgan de contractació per a la supervisió de l'execució del contracte i garantia de la correcta realització de la prestació pactada a fi d'auditar, per si o per mitjà de tercer, la veracitat de les manifestacions efectuades i comprovar l'aplicació del Model en els termes així certificats o declarats.

Transparència

S'informa a l'adjudicatari que, amb l'objectiu d'acomplir amb allò establert a la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i Bon Govern, es procedirà a la publicació d'informació relacionada amb la contractació de referència.

15.- LLICENCIAMENT DEL PROGRAMARI I CODI FONT DE LES APLICACIONS

En tots els desenvolupaments realitzats en l'execució d'aquest contracte, l'adjudicatari resta obligat a lliurar els codis font desenvolupats i seran propietat en exclusiva de BSM.

La propietat intel·lectual dels evolutius, adaptatius i correctius serà en exclusiva de BSM. En aquells drets inalienables, l'adjudicatari s'obliga a fer una cessió dels drets d'explotació a favor de BSM en exclusiva de forma indefinida i amb el major àmbit previst en la normativa aplicable.

Les aplicacions subministrades per l'adjudicatari i no desenvolupades per aquest contracte seran llicenciades per l'adjudicatari a perpetuïtat a favor de BSM.

Qualsevol desenvolupament adicional realitzat sobre els productes software llicenciats es consideren propietat de BSM.

La propietat intel·lectual de les aplicacions, evolutius, adaptatius i correctius desenvolupats a l'empara d'aquest contracte són en exclusiva de BSM.

En cas que l'adjudicatari concórri en qualsevol de les causes de resolució i rescissió del contracte de referència, estarà obligat a lliurar la totalitats dels codis font a BSM.

16.- CONTROL DE QUALITAT, ACTA DE RECEPCIÓ I TERMINI DE GARANTIA

Control de Qualitat

L'adjudicatari restarà obligat a procedir a lliurar els béns objecte del contracte a les instal·lacions de BSMSA. L'adjudicatari serà el responsable dels deures de policia i emmagatzematge dels béns que haurà de subministrar fins a la recepció dels mateixos per part de l'entitat contractant.

La/les persones que designi BSMSA haurà/an de validar la qualitat dels béns i serveis lliurats. Els béns i serveis no s'entendran lliurats fins que BSMSA no els hagi validat.

Acta de Recepció i Posta en Marxa

Prèvia validació de la Divisió TIC de BSM, l'acta de validació i recepció de cadascuna de les fases es produirà deu dies després de la implantació, configuració i posta en marxa de cada fase de la solució Salesforce.

Termini de garantia

2 anys des de la implantació

17.- MODIFICACIONS CONTRACTUALS

En relació a les eventuais modificacions contractuals que es puguin produir, serà d'aplicació el règim previst a la subsecció 4^a de la Secció 3^a del Capítol I del Títol I de la LCSP, en funció de si s'han previst o no causes específiques de modificació.

Les causes que poden originar les condicions per a generar una modificació de l'acord marc són les següents:

Subjectives:

- A. Successió total o parcial del contractista inicial derivada d'una reestructuració empresarial, donant compliment als requisits i condicions establerts a l'article 98 de la LCSP i sempre que això no impliqui altres modificacions substancials dels contracte, ni tingui per objecte eludir l'aplicació de la Directiva.

Objectives:

- Per a la necessitat d'ajustos o adaptacions derivats de canvis en la normativa que tingui impacte en l'objecte del contracte.
- Per atendre avenços tecnològics.
- Per la necessitat d'ajustos o adaptacions derivats de l'evolució del negoci i/o del Grup i les seves necessitats, i/o per requeriments de l'Ajuntament de Barcelona
- Per la necessitat de compra i dret d'ús de nous mòduls i llicències addicionals.
- Per a manteniment de mòduls addicionals.
- Per la necessitat d'incloure nous desenvolupaments no inclosos en el plec inicial.
- Per la necessitat de noves formacions no incloses inicialment.
- Per la necessitat de nous serveis o funcionalitats.
- Per la necessitat d'augmentar o disminuir llicències d'ús del programa.
- Integracions amb altres aplicacions no previstes o no existents.
- Per a modificacions dels nivells de servei (ANS), horaris de servei i altres condicions d'execució
- Per a afegir o disminuir l'abast del manteniment, suport tècnic i petit evolutiu
- Per a més serveis de migració
- Per a modificacions dels nivells de servei (ANS), horaris de servei i altres condicions d'execució

- Per a afegir o disminuir l'abast del manteniment, suport tècnic i petit evolutiu
- Per canvis al pla de devolució
- Per a requeriments d'Ajuntament i de Grup

El procediment per modificar l'acord marc serà:

- Informe justificatiu del responsable de contracte en el que manifesti la necessitat de procedir a realitzar la modificació del contracte.
- Informe Jurídic del Departament de contractació manifestant, en el seu cas, la seva procedència.
- Tràmit d'audiència al contractista per un termini de deu dies hàbils i compareixença en que manifesta haver estat informat de l'abast d'aquests nous treballs.
- Aprovació de la modificació i adjudicació de l'Òrgan de Contractació competent.
- Reajustament de la garantia definitiva.

Les modificacions que s'aprovin seran obligatòries pel contractista. Conseqüentment, l'adjudicatari accepta qualsevol modificació del contracte proposada per l'òrgan de contractació que compleixi amb el previst en el present Plec o en el Contracte i es compromet a la seva execució una vegada s'adopti l'acord corresponent.

No hi haurà limitació de modificació del contracte a la baixa. En cas que les modificacions a la baixa superin el vint per cent de l'import d'adjudicació, l'adjudicatari podrà sol·licitar la resolució del contracte i la liquidació dels treballs realitzats, sense tenir cap dret a cal altre tipus d'indemnització o pagament en concepte de benefici deixat d'obtenir.

18.- PLA DE DEVOLUCIÓ

La devolució del servei es realitzarà conforme a la proposta presentada i acceptada per Barcelona de Serveis Municipals, S.A. en la oferta de l'adjudicatari i de conformitat amb el Plec Tècnic.

19.- SIGNATURA DEL CONTRACTE I DESPLEGAMENT D'EFECTES

El contracte desplegarà els seus efectes en la data i hora posteriors, en la seqüència de signatures.

20.- RÈGIM JURÍDIC

Aquest contracte té caràcter privat i queda subjecte a la legislació mercantil, civil i processal espanyola que li sigui d'aplicació.

Per resoldre qualsevol discrepància resultant de la interpretació o execució del present Contracte, ambdues parts es sotmeten expressament a la jurisdicció i competència dels jutjats i tribunals de la ciutat de Barcelona, amb renúncia a qualsevol altre fur que els pugui correspondre.

I, perquè així consti, es signa per duplicat el present document, en el lloc i data de l'encapçalament.