



Número d'expedient: PACC2021000098

PLEC PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'OFICINA DE PROJECTES TIC (PMO) DE L'AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE LLOBREGAT

ÍNDEX

1	Introducció	2
2	Objecte del contracte	2
3	Abast	3
4	Requeriments de l'Oficina de Projectes	4
4.1	Requeriments generals	4
4.2	Activitats a realitzar	5
4.3	Organització	6
4.4	Requeriments de l'equip de treball	7
4.5	Dimensionament	8
4.6	Horari de prestació del servei	8
5	Pla d'implantació	9
6	Model de relació i seguiment	9
6.1	Comitès de Direcció i de Seguiment	9
6.2	Informes i documentació de seguiment	10
6.3	Seguiment de la dedicació	10
7	Pla de devolució	11
8	Pla de qualitat	11

1 Introducció

L'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat, en endavant l'Ajuntament, presenta una important orientació cap a la implantació de nous serveis tecnològics que permetin simplificar tant la gestió interna dels seus usuaris com de la comunicació i gestió amb els ciutadans i empreses del municipi.

L'Ajuntament requereix d'implantar una Oficina de Projectes que permeti assolir aquest objectiu tot abordant els projectes tecnològics de forma transversal i metòdica.

L'Oficina de Projectes definida, presentarà una estructura mixta formada per personal propi de l'Ajuntament així com pel servei objecte de la present licitació.

Per tant, el present document conté els requeriments tècnics per a la contractació d'un servei d'Oficina de Projectes que treballi de forma conjunta amb els recursos de l'Ajuntament.

2 Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació del servei d'Oficina de Projectes TIC (PMO) per portar a terme activitats de gestió dels projectes tecnològics de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat.

Els projectes que formen part de l'abast del servei es determinaran al llarg del contracte, atenent les necessitats que s'identifiquin en cada moment i les prioritats que s'estableixin. La tipologia de projectes inclosos es relacionen a continuació, a mode d'exemple i de forma no limitativa:

- Projectes d'infraestructura TIC, tant a nivell de CPDs, serveis i sistemes de comunicacions, serveis i sistemes d'informació, cablejat estructurat d'àrea local i en l'àrea municipal, etc.
- Projectes relacionats amb la seguretat de la informació, contingència i recuperació
- Projectes d'administració electrònica i transformació digital
- Projectes en l'àmbit de la smart city
- Projectes de desenvolupament i/o desplegament d'infraestructures i eines específiques i verticals per a les diferents àrees de l'Ajuntament (seguretat ciutadana, serveis socials, gestió administrativa, ...)
- Projectes de desenvolupament a mida de peces de programari que permetin la integració entre diferents eines corporatives
- Projectes relacionats amb la ciberseguretat i el compliment normatiu (RGPD, ENS, ENI, ...)
- Projectes relacionats amb serveis bàsics d'ús transversal com la gestió de directoris, gestió d'identitats, desplegament de polítiques de seguretat, desplegament d'aplicacions i pedaços de programari, etc.
- Projectes en l'àmbit de la presència online de l'Ajuntament (portals i plataformes web, dominis, certificats electrònics, ...)
- Projectes en l'àmbit del lloc de treball, microinformàtica i reprografia

3 Abast

L'abast del servei d'Oficina de Projectes inclou portar a terme activitats de gestió de projectes TIC, on s'inclouen les següents funcions i tasques:

- **Planificació**
Col·laborar en l'elaboració de la planificació dels projectes, o en la revisió dels existents, en coordinació amb l'Ajuntament i altres proveïdors.
- **Validació de requeriments tècnics**
Analitzar, verificar i validar el compliment dels requeriments tècnics del projecte segons els documents de referència (plecs, bases tècniques, o altres fonts).
- **Seguiment i control**
Fer el seguiment i controlar de manera continuada l'evolució dels projectes en els principals eixos d'abast, cost, temps, qualitat i risc, assistint a les reunions de kickoff i seguiment de projecte amb els proveïdors involucrats, elaborant les corresponents actes de reunió i generant els informes d'evolució que es considerin necessaris.
- **Coordinació**
Col·laborar en la coordinació de les tasques dels projectes on intervinguin diversos proveïdors o actors, facilitant la comunicació i adaptant la planificació.
- **Traspàs**
Comprovar que la documentació lliurada dels projectes és completa en els seus continguts i compleix amb els requeriments establerts, així com vetllar pel correcte traspàs de coneixements i formació a l'equip tècnic que sigui receptor dels sistemes i elements resultants del projecte.
- **Tancament**
Verificar l'assoliment, total o parcial, de les fites dels projectes i els seus objectius, i elaborar els informes de certificació corresponents.

I en general, estarà inclosa qualsevol activitat en l'àmbit de la gestió de projectes que es consideri necessària.

El servei es prestarà de manera integrada i coordinada amb l'activitat de gestió de projectes de l'equip tècnic de l'Ajuntament, i seguint la metodologia de gestió, normatives i procediments que s'estableixin.

Els àmbits de projectes TIC que formaran part de la cartera de projectes a contemplar dins l'abast podran ser de les següents tipologies o combinació d'elles:

- Projectes d'infraestructura TIC, tant a nivell de CPDs, serveis i sistemes de comunicacions, serveis i sistemes d'informació, cablejat estructurat d'àrea local i en l'àrea municipal, etc.
- Projectes relacionats amb la seguretat de la informació, contingència i recuperació
- Projectes d'administració electrònica i transformació digital
- Projectes en l'àmbit de la smart city
- Projectes de desenvolupament i/o desplegament d'infraestructures i eines específiques i verticals per a les diferents àrees de l'Ajuntament (seguretat ciutadana, serveis socials, gestió administrativa, ...)
- Projectes de desenvolupament a mida de peces de programari que permetin la integració entre diferents eines corporatives
- Projectes relacionats amb la ciberseguretat i el compliment normatiu (RGPD, ENS, ENI, ...)
- Projectes relacionats amb serveis bàsics d'ús transversal com la gestió de directoris, gestió d'identitats, desplegament de polítiques de seguretat, desplegament d'aplicacions i pedaços de programari, etc.
- Projectes en l'àmbit de la presència online de l'Ajuntament (portals i plataformes web, dominis, certificats electrònics, ...)
- Projectes en l'àmbit del lloc de treball, microinformàtica i reprografia
- En general, qualsevol projecte d'infraestructura, servei o sistema que presenti requeriments i/o impacte a nivell tecnològic a l'Ajuntament i que per tant, el seu anàlisi, definició i implantació hagi de realitzar-se en el marc global de les estratègies tecnològiques de l'Ajuntament

El servei es desplegarà seguint les següents fases principals:

- Definició detallada de l'Oficina de Projectes.
- Posada en funcionament de l'Oficina de Projectes i definició dels procediments, en especial aquells que afecten a la comunicació i interrelació amb la resta de recursos de l'Ajuntament tant del Departament de Sistemes d'Informació com amb la resta d'àrees de l'Ajuntament.
- Desenvolupament de les tasques de l'Oficina de Projectes durant el període de vigència del servei.
- Devolució del servei associat a l'Oficina de Projectes, a la finalització del contracte.

4 Requeriments de l'Oficina de Projectes

4.1 Requeriments generals

El servei d'Oficina de Projectes assumirà les següents responsabilitats principals:

- Detectar noves necessitats en àmbit tecnològic a l'Ajuntament, de forma transversal a qualsevol de les seves àrees.

- Analitzar les possibles solucions existents al mercat per tal de poder donar resposta a les necessitats identificades.
- Disseny de les solucions tècniques òptimes i anàlisi dels seus costos d'inversió i d'explotació.
- Definició conjuntament amb els responsables tecnològics de l'Ajuntament de les accions a realitzar i la seva estratègia tecnològica.
- Elaboració de requeriments tècnics dels projectes.
- Oficina tècnica de coordinació i suport a la planificació i implantació dels projectes.
- Seguiment i control de la qualitat.

Per tal de garantir l'acompliment de les responsabilitats anteriors, l'Ajuntament contempla implantar l'Oficina de Projectes dins de l'estructura del Departament de Sistemes d'Informació. Per part de l'Ajuntament, aquesta Oficina estarà composta per un Responsable intern així com tècnics de suport que aportaran el coneixement de les infraestructures, serveis i sistemes actuals.

Per part de l'adjudicatari, l'Oficina de Projectes estarà constituïda per l'estructura organitzativa i recursos proposats a la seva proposta, tot tenint en compte els mínims establerts al present document.

El servei d'Oficina de Projectes s'adequarà a les normatives i estàndards de qualitat aplicables en l'àmbit de la direcció de projectes d'informàtica i telecomunicacions, com ara i no exclusivament, les normes UNE 157801:2007, UNE 157001:2014, UNE - ISO 21500:2013, CCII-N2016-02 i la guia PMBOK.

4.2 Activitats a realitzar

Els requeriments mínims quant a les activitats a realitzar per part de l'Oficina de Projectes es detallen a continuació:

- Detecció de noves necessitats en àmbit tecnològic
 - Reunions de presa de requeriments de forma transversal a qualsevol de les àrees de l'Ajuntament.
 - Detectar noves necessitats en àmbit tecnològic.
 - Revisió i gestió de les necessitats.
- Anàlisi de mercat
 - Identificació de possibles solucions existents al mercat per tal de poder donar resposta a les necessitats identificades.
 - Anàlisi i comparativa de les diferents alternatives.
 - Anàlisi d'avantatges i inconvenients.
 - Identificació de condicionants tècnics, implicacions, etc.
 - Identificació de riscos i proposta de mesures per a la seva mitigació.
- Disseny tècnic i anàlisi econòmica
 - Disseny de les solucions tecnològiques òptimes.
 - Disseny i elaboració d'arquitectura tecnològica.
 - Elaboració de taules de dimensionament i/o amidaments.

- Elaboració de plànols tècnics.
- Anàlisi dels costos d'inversió i d'explotació.
- Definició de plans d'acció
 - Definició, conjuntament amb els responsables tecnològics de l'Ajuntament, de les accions a realitzar i la seva estratègia tecnològica.
 - Identificació de prioritats i riscos.
 - Planificació temporal del pla d'acció.
- Redacció de documents de requeriments tècnics
 - Elaboració de documentació de requeriments tècnics dels projectes definits prèviament per l'Oficina de Projectes.
 - Elaboració d'informes.
- Oficina tècnica de coordinació i suport a la planificació i implantació dels projectes
 - Revisió i validació de plans d'implantació.
 - Elaboració de planificacions globals i de detall dels diferents projectes.
 - Elaboració de les configuracions detallades necessàries.
 - Planificació, assistència i coordinació a les reunions de seguiment.
 - Elaboració de les actes de les reunions de seguiment.
 - Seguiment i revisió del desplegament.
 - Assegurament de la qualitat.
 - Coordinació i gestió d'incidències, problemes, riscos, etc.
 - Gestió i coordinació del seguiment del dia a dia amb el proveïdor.
 - Gestió i escalat amb els responsables de l'Ajuntament.
 - Validació dels desplegaments parcials i finals.
 - Validació de les fases de formació, documentació i pas a cicle de vida.
 - Elaboració d'informes.
- Seguiment i control de la qualitat
 - Seguiment de la qualitat en l'operació dels projectes ja desplegats.
 - Càlcul, seguiment i validació dels Acords de Nivell de Servei existents en els contractes de serveis en curs.
 - Implantació d'indicadors i mesures pel seguiment de la qualitat en les tasques associades a la pròpia Oficina Projectes.
 - Seguiment de la qualitat de l'Oficina de Projectes i definició i implantació de mesures correctores si s'escau.
 - Elaboració d'informes.

Els licitadors detallaran a les seves propostes les activitats que proposen realitzar per part de l'Oficina de Projectes.

4.3 Organització

Els requeriments mínims quant a l'estructura i perfils necessaris de l'Oficina de Projectes proposada pels licitadors són els següents:

- Director de l'Oficina de Projectes
 - Màxim responsable del servei.

- Interlocució amb els responsables designats per l'Ajuntament.
 - Màxim nivell d'escalat del licitador. Anàlisi d'incidències i problemes i proposta de mesures correctores i de millora.
 - Responsable de la definició organitzativa de l'Oficina.
 - Seguiment i direcció a nivell intern de l'Oficina de Projectes i identificació d'accions de millora de forma continuada.
 - Supervisió de la resta de l'equip de treball.
 - Elaboració de la documentació de seguiment per al Comitè de Direcció i assistència al mateix.
- Coordinador de l'Oficina de Projectes
 - Responsable de l'equip d'enginyers de projectes proposat pel licitador.
 - Interlocució amb els responsables designats per l'Ajuntament.
 - Primer nivell d'escalat del licitador.
 - Seguiment del dia a dia de l'Oficina de Projectes.
 - Supervisió dels enginyers de projectes.
 - Elaboració de la documentació de seguiment per al Comitè de Seguiment de l'Oficina de Projectes.
 - Assistència al Comitè de Seguiment de l'Oficina de Projectes.
 - Enginyers de projectes
 - Tècnics operatius de l'Oficina de Projectes.
 - Desenvolupament de les tasques associades a l'Oficina de Projectes:
 - Elaboració d'estudis d'anàlisi de necessitats.
 - Elaboració de comparatives de mercat i benchmark.
 - Elaboració de dissenys tecnològics.
 - Elaboració de documentació tècnica vinculada als projectes.
 - Elaboració d'informes de seguiment.
 - Assistència al Comitè de Seguiment de l'Oficina de Projectes, en cas que així es requereixi.

Els licitadors detallaran a les seves propostes l'organització i recursos proposats.

4.4 Requeriments de l'equip de treball

Els perfils professionals mínims requerits per la prestació del servei són els següents:

- Un Director de l'Oficina de Projectes
 - Màster en Enginyeria de Telecomunicacions o Informàtica, o alternativament Enginyeria Superior de Telecomunicacions o Informàtica.
 - 8 anys o més d'experiència en la gestió de projectes tecnològics en entorns d'administració pública.
 - Experiència en la gestió de projectes tecnològics en els àmbits de projectes TIC indicats a l'apartat 3.
 - Experiència en la gestió de projectes en entorns de l'administració pública local.
 - Experiència en la direcció i coordinació d'equips de treball.

- Un Coordinador
 - Grau en Enginyeria de Telecomunicacions o Informàtica, o alternativament Enginyeria Tècnica de Telecomunicacions o Informàtica
 - 6 anys o més d'experiència en la gestió de projectes tecnològics en entorns d'administració pública.
 - Experiència en la gestió de projectes tecnològics en els àmbits de projectes TIC indicats a l'apartat 3.
 - Experiència en la gestió de projectes en entorns de l'administració pública local.
 - Experiència en la direcció i coordinació d'equips de treball.
- Dos Enginyers de projectes
 - Grau en Enginyeria de Telecomunicacions o Informàtica, o alternativament Enginyeria Tècnica de Telecomunicacions o Informàtica
 - Experiència en el desenvolupament de projectes tecnològics en els àmbits de projectes TIC indicats a l'apartat 3.
 - Experiència en el desenvolupament de projectes tecnològics en l'administració pública local.

4.5 Dimensionament

Els licitadors detallaran a les seves propostes el dimensionament proposat de recursos per assolir els objectius definits.

A continuació es detalla la dedicació mínima requerida per cadascun dels perfils professionals:

- Director de l'Oficina de Projectes
Dedicació de com a mínim 56 hores per any.
- Coordinador
Dedicació de com a mínim 112,5 hores per any.
- Enginyers de projectes
Dedicació de com a mínim 240 hores per any, de forma agregada pels diferents enginyers proposats.

Les dedicacions anteriors es consideraran mitjanes anuals, el càlcul de dedicació es realitzarà globalment per tota la durada del contracte.

Tal com es detalla a l'apartat 6.3, l'adjudicatari haurà d'informar de les dedicacions reals dels recursos assignats a l'Oficina de Projectes, per tal de poder realitzar un seguiment del seu servei.

4.6 Horari de prestació del servei

Les activitats de l'Oficina de Projectes es realitzaran dins de l'horari laboral de 8:00 a 15:00 de dilluns a divendres laborables.

No es requereix presència in-situ de l'adjudicatari de forma permanent, i les visites i reunions es planificaran en funció de les necessitats de l'Ajuntament i els projectes endegats.

Els dies laborables seran els determinats pels calendaris oficials definits per la Generalitat de Catalunya i per la ciutat de Sant Feliu de Llobregat.

5 Pla d'implantació

Els licitadors, inclouran a les seves propostes un pla d'implantació que inclogui, com a mínim:

- Activitats i fites.
- Assignació de responsabilitats per perfil.
- Detall de la documentació a lliurar durant la fase d'implantació del servei.

Els licitadors detallaran a les seves propostes el pla d'implantació proposat garantint com a màxim les 4 setmanes per a la posada en servei des de l'adjudicació.

L'adjudicatari, haurà de preveure la realització de les tasques següents:

- Revisió del pla d'implantació proposat i els condicionants de l'Ajuntament.
Es requereix es dugui a terme en un termini de com a màxim 2 setmanes des de l'adjudicació.
- Revisió, ajust i validació de la planificació de la implantació.
Es requereix es dugui a terme en un termini de com a màxim 2 setmanes des de la revisió del pla d'implantació.
- Posada en servei de l'Oficina de Projectes
Tenint en compte les dues fases anteriors, l'Oficina de Projectes es posarà en servei com a màxim després de 4 setmanes de l'adjudicació del present procediment.

6 Model de relació i seguiment

6.1 Comitès de Direcció i de Seguiment

El model de relació entre l'adjudicatari i l'Ajuntament contempla l'establiment dels següents comitès, que es reuniran amb la periodicitat que es determini a l'inici del contracte:

- Comitè de Direcció de l'Oficina de Projectes
 - Assistència dels responsables de l'Ajuntament.
 - Assistència del Director de l'Oficina de Projectes per part de l'adjudicatari.
 - Lliurament i revisió de l'informe executiu de seguiment.
 - Revisió dels aspectes rellevants de l'informe executiu de tal manera que s'identifiquin els projectes amb majors dedicacions, projectes amb poca dedicació, criticitats i riscos, avaluació de problemes, etc..

- Presa de decisions i accions de millora derivada de l'anàlisi de l'informe executiu.
 - Elaboració de l'acta del comitè de direcció.
 - Periodicitat mensual o bimensual segons s'acordi amb l'Ajuntament i/o necessitats de l'Ajuntament.
- Comitè de Seguiment de l'Oficina de Projectes
 - Assistència del responsable de l'Oficina de Projectes per part de l'Ajuntament.
 - Assistència del Director de l'Oficina de Projectes per part de l'adjudicatari, si es considera necessari.
 - Assistència del Coordinador per part de l'adjudicatari.
 - Assistència dels enginyers de projecte per part de l'adjudicatari, si es considera necessari.
 - Revisió de les activitats realitzades des del darrer comitè de seguiment, problemàtiques, aspectes crítics, etc..
 - Elaboració de l'acta del comitè de seguiment.
 - Periodicitat setmanal o quinzenal segons s'acordi amb l'Ajuntament i/o necessitats de l'Ajuntament.

6.2 Informes i documentació de seguiment

El model de relació i seguiment del servei prestat per l'Adjudicatari i l'Ajuntament contempla com a mínim l'elaboració dels següents informes i/o documents:

- Informe executiu de seguiment.
- Acta de la reunió de Comitè de Direcció.
- Acta de la reunió de Comitè de Seguiment.

6.3 Seguiment de la dedicació

Pel control dels serveis prestats, l'adjudicatari portarà un registre de totes les activitats realitzades, la seva descripció, i detall de la dedicació en hores imputades al contracte per cada perfil professional. Aquest registre es compartirà amb el responsable del contracte de l'Ajuntament, que l'haurà de validar, i servirà de base per determinar periòdicament el cost real del servei i la corresponent facturació.

L'esforç en hores imputat al contracte correspondrà a les hores efectives dedicades a les activitats que formen part de l'abast dels serveis demanats. En cap cas es comptabilitzarà el temps dels desplaçaments, ni s'imputaran despeses derivades de la prestació dels serveis com ara dietes, transport, equipament, material d'oficina, etc., que seran sempre a càrrec de l'adjudicatari.

Coincidint amb els Comitès de Direcció, l'adjudicatari lliurarà un informe executiu de seguiment en el que detallarà entre d'altres aspectes la dedicació realitzada durant el període, que haurà d'estar correctament justificada en l'informe i vinculada als projectes / activitats de l'Oficina de Projectes.

Aquesta informació servirà per una banda per a validar que les dedicacions realitzades es corresponen de forma global amb les dedicacions ofertes per l'adjudicatari a la seva proposta i per altra banda per a detectar projectes i/o activitats en els que calgui revisar i/o ajustar dedicacions a l'alça o a la baixa.

7 Pla de devolució

Els licitadors inclouran a les seves propostes un pla de devolució del servei d'Oficina de Projectes per al traspàs a l'Ajuntament un cop finalitzi el servei.

Com a mínim el pla de devolució ha de contemplar un termini de 4 setmanes abans de la finalització del contracte associat a l'Oficina de Projectes.

Aquest pla de devolució ha de detallar les activitats a realitzar, la proposta de planificació i calendari així com la documentació a proporcionar a l'Ajuntament.

8 Pla de qualitat

El servei d'Oficina de Projectes objecte del present procediment, haurà de garantir el compliment de com a mínim els acords de nivell de servei que es detallen a continuació:

Paràmetre	Fórmula de càlcul	Valor ANS
Temps de resposta a peticions	Hora resposta correu – Hora recepció correu	Inferior o igual a 16 hores laborables
Disponibilitat per assistència in-situ	Dia visita – Dia petició	Inferior o igual a 4 dies laborables

Manuel González Maya
Cap del Departament de Sistemes d'Informació

[Firma01-01]

