



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA
TÈCNICA TIC ESPECIALITZADA I ATENCIÓ TELEFÒNICA SAU PER BARCELONA DE SERVEIS
MUNICIPALS SA I EMPRESES DEL GRUP**

Sinopsi: El present document defineix els requisits i característiques tècniques per a la prestació del servei d'assistència tècnica TIC especialitzada i atenció telefònica SAU per a Barcelona Serveis Municipals, SA i empreses del grup.

Realitzat: 14/09/2023

1 Introducció

1.1 Objecte del contracte

El present contracte té com a objecte la prestació d'un servei de suport TIC amb assistència TIC especialitzada i atenció telefònica SAU per a Barcelona de Serveis Municipals i les empreses del seu grup (Grup BSM) que contempli:

- L'atenció telefònica i via eina de ticketing de totes les tasques associades a la gestió de peticions, incidències i consultes tècniques del Grup BSM, tant en primera instància (Nivell 1), com per escalat intern dins el propi proveïdor (Nivell 2), com per derivació a serveis tècnics de proveïdors externs o del propi client (Nivell 3) degudament protocol·litzats, sent l'últim responsable extrem a extrem de la gestió, el seguiment i el compliment dels nivells de servei associats a cada tipologia de ticket.
- La gestió del manteniment correctiu i preventiu dels sistemes TIC de BSM.
- La gestió i resolució de totes les incidències i peticions in situ o remotes de tot l'entorn distribuït del Grup BSM a les seves diferents ubicacions, així com el seu manteniment preventiu, incloent el suport presencial resident en algunes ubicacions identificades al contracte.
- La gestió col·lateral associada al suport TIC com ara inventari d'equips, identificació de problemes, seguiment i reporting i accions de millora continuada.

Actualment, formen part ~~d'empreses~~ del Grup BSM les empreses Barcelona de Serveis Municipals en endavant BSM, Cementiris de Barcelona en endavant CBSA i Iniciatives Tecnològiques de mobilitat S.L en endavant ITM. L'objecte del contracte contempla les actuals empreses del Grup BSM així com possibles empreses que puguin adherir-se durant la vigència del contracte, amb previ avís per part de BSM.

Per aconseguir aquest objectiu, en aquest document es descriuen i liciten els subministraments i treballs que l'adjudicatari haurà de realitzar amb la màxima puntualitat, dedicació i professionalitat. Al llarg del document, es descriuen de forma detallada els diferents elements i les tasques incloses en aquesta proposta de serveis, sense que la mateixa sigui totalment restrictiva respecte al servei a prestar.

1.2 Situació actual

El Grup BSM està format per un seguit de seus repartides per tot el municipi de Barcelona, que donen serveis a la ciutadania en horaris de dilluns a diumenge. Algunes de les seus en format 24x7 com ara els aparcaments o els dipòsits, d'altres amb horaris que inclouen els cap de setmana com ara els parcs (Tibidabo, Parc Güell i Zoo). BSM necessita un mantenidor dels sistemes TIC (hardware i software) així com d'un proveïdor SAU del servei telefònic d'atenció al treballador que doni resposta a les incidències dels treballadors i proveïdors.

BSM i les empreses del grup, estan formats a dia d'avui per un conjunt d'uns 2000 treballadors que realitzen les seves tasques diàries amb l'ajuda de material TIC com ara tauletes, mòbils, pda's, ordinadors de sobretaula, portàtils, caixers, pantalles, impressores, TPVs, datàfons, telèfons, etc que treballen en diferents ubicacions repartides per la ciutat de Barcelona. A més a més, B:SM treballa amb múltiples proveïdors als que els hi donem i mantenim accés als nostres sistemes.

BSM necessita un mantenidor correctiu i preventiu de totes les instal·lacions així com del material TIC i el software bàsic d'aquests i alhora ajudi a realitzar peticions de servei a les diferents seus, com ara instal·lacions de llocs de treball, trasllats de material i configuració d'aquests, sanejament de cablejats visibles de lloc de treball, configuracions d'eines bàsiques de software, manteniment d'inventari d'equips, etc.

A més a més, per poder donar assistència als treballadors, B:SM necessita un servei de SAU, que permeti atendre les incidències dels usuaris en modalitat tant diürna com nocturna, més enllà de la pròpia eina de ticketing, per cobrir les incidències del personal de B:SM, que en diversos serveis és 24x7.

1.2.1 Seus gestionades actualment

A títol enunciatiu i no limitatiu es descriuen les diferents seus objectes d'aquest contracte. El Grup BSM es reserva el dret a canviar la ubicació de les unitats, amb previ avís:

- Aparcaments (50 aparcaments, entre aparcaments de superfície i soterrats)
- Dipòsits de Grues i Guàrdia Urbana (5 dipòsits i la seu de Guàrdia Urbana a Zona Franca)
- Estacions d'autobusos (estació del Nord)
- Bases d'àrea i DUM (6 centres)
- Zoo de Barcelona
- Fòrum
- Anella Olímpica
- Muntanya de Montjuïc
- Centre de suport a les operacions (seus a C/Calàbria 66 i a Zona Franca)
- Punts d'Endolla (repartits per la ciutat de Barcelona)
- Centre base Bicing (a l'estació del Nord)
- Oficines centrals a C/Calàbria 66
- Seus d'Atenció al Client (2 seus)
- Base d'Agents Cívics (C/Provença)
- Oficines de l'Anella Olímpica
- Oficines de Serveis Tècnics i Manteniment (a l'Anella Olímpica)
- Park Güell
- Port Olímpic
- Tibidabo
- Seus de CBSA (Montjuïc, Sants, Collserola, Sant Andreu, Les Corts, Sant Gervasi, Poble Nou, Horta, Sarrià i Oficines de Montjuïc)

Algunes d'aquestes seus, tenen personal o sistemes que funcionen en modalitat 24x7.

Durant la vigència del contracte es podrà modificar en més o menys mesura el nombre de seus, equipaments o sistemes a mantenir per l'adjudicatari, sense que això representi una modificació de contracte així com canviar les ubicacions d'aquestes sempre dins del perímetre de la ciutat de Barcelona.

1.2.2 Incidències i peticions gestionades actualment

Actualment, i a títol enunciatiu i no limitatiu, BSM està gestionant un volum aproximat de 500 trucades mensuals (SAU) de personal intern i col·laboradors externs de BSM.

A més a més, el servei actual d'atenció tècnica especialitzada està gestionant un volum aproximat de 300 incidències i peticions mensuals (SAT). Aquestes poden ser ateses en gran part de forma remota (problemes d'ofimàtica, instal·lacions de software, suport en consultes...) però n'hi ha d'altres que requereixen assistència on site (connexions de cablejat de lloc de treball, instal·lacions de lloc de treball, trasllats, postes en marxa de serveis, etc).

Per tal de minimitzar incidències actualment BSM compta i és part de l'objecte del contracte, amb un servei preventiu a Tibidabo dos cops l'any, amb una revisió completa del Parc, que permet garantir el correcte estat del hardware i software abans de temporada alta així com diferents preventius durant l'any a les diferents seus per garantir el correcte funcionament, inventariat i estat dels equipaments de les seus.

Adicionalment, i de forma puntual, BSM necessita dedicació d'un servei de tècnic de camp presencial, en horari de dilluns a diumenge per atendre peticions excepcionals, com per exemple acompanyament a Comitès de Direcció o esdeveniments excepcionals on cal suport TIC. En aquest sentit, és part de l'objecte del contracte, la dedicació de 5 jornades anuals extraordinàries.

1.2.3 Equipament actual

A títol enunciatiu i no limitatiu es descriuen els diferents equipaments objecte d'aquest contracte i gestionats actualment per BSM:

- 1500 mòbils i tauletes enrolades via l'eina de gestió centralitzada WorkspaceOne
- 800 mòbils personals, amb garantia i sense software de gestió centralitzada
- 500 llocs de treball fixes (ordinador de sobretaula, pantalla, telèfon i accessoris)
- 1000 llocs de treball mòbils (ordinador portàtil, pantalla, dockstation, telèfon i accessoris)
- 80 punts de venda TPV
- 40 caixers automàtics
- Altres equips gestionats per mantenidors externs.

Els diferents equipaments són pràcticament homogenis a nivell de fabricant i amb garantia vigent.

En el cas de que la variació del nombre d'elements a mantenir (hardware) sigui significatiu, s'haurà de modificar el contracte. Es farà en el cas de que aquest representi un increment de més d'un 25 % del nombre de llocs de treball d'usuari a gestionar.

1.2.4 Serveis Crítics

BSM gestiona diferents serveis crítics, en format 24x7. A continuació, i a títol enunciatiu i no limitatiu, es descriuen els diferents serveis crítics. BSM es reserva el dret d'ampliar o reduir aquest llistat.

Entorn Microsoft amb Office365, Correu i altres aplicacions

SMOU

Telefonia Atenció al Client - AYESA - Ibermática InConcert

SGD Dipòsit de Grues

Codyshop Restauració Tibidabo

Endolla - Ibil - CCR

Centraleta Telefonia IP

CRM

PULSE SECURE - Accés remot a BSM mitjançant VPN

Virtuosys

Control d'Accés Park Guell

Control d'Accés Anella Olímpica

Euromus (Venda presencial i online de parcs)

Fenix (sistema finances, en procés de canvi)

GISAREA

GIVI-Dispatching

IDS BUS

Antivirus – Sophos i Cortex EDR

Pasarel·la Pagament Online Addon Payments

SmartKiosks Restauració

WEB Park Güell, Zoo, Tibidabo

Ecommerce

Còpies de Seguretat

VMWARE - Plataforma de virtualització

Gestió d'identitats (ADFS, AAD, AD, Soffid)

Gestió d'autenticació remota (Radius/Clearpass)

SPRO

Serveis Centrals

Business Central

BICING

Venda Online Park Güell

Venda Online ZOO

Venda Online TIBIDABO

Parquímetres

Venda Entrades Taquilles dels parcs

Control Accés - Torns Zoo

WSO2 (Gestio APIs)
Caixers Automàtics GRUES
Doble Autenticació 2 Factor
Bases de Dades
Servidor de Fitxers - Emmagatzemament en xarxa
Monitorització
Ecommerce Aparcaments
VDI
Control Accés - Torns Tibidabo
Sistema integrat de comunicacions SCO
WEB Cementiris de Barcelona
SAP
Salesforce
Género (CBSA)

2 Marc Temporal del Contracte

La prestació del servei té una durada prevista de 2 anys i un mes des de l'inici del contracte, essent ampliable a voluntat de BSM en 1 + 1 + 1 anys.

3 Prestacions Objecte del Contracte

L'objecte del contracte està format per diferents elements que s'aniran descrivint al llarg del document. En concret i de forma resumida:

Servei d'assistència tècnica per a incidències, peticions i manteniment preventiu dels sistemes.	Servei de resolució d'incidències remot i on site. Haurà de gestionar les incidències amb la major agilitat i professionalitat possible i escalar-les en cas de no poder-les resoldre. Les peticions objectes del contracte, sovint es podran gestionar de forma remota, però son part de l'objecte també aquelles que requereixin presencialitat en l'horari de les diferents seus.
Servei d'atenció a l'usuari telefònic remot amb trucades il·limitades.	Disponible 24x7 i amb assistència VIP prioritària i amb una única via d'entrada. Atendrà les incidències i consultes dels treballadors i col·laboradors externs de BSM i

	les registrarà a l'eina de gestió d'incidències i peticions de BSM. Haurà d'oferir un suport immediat ja sigui resolent la incidència o escalant-la quan no tingui mecanismes per resoldre-la.
Gestió d'actius i inventariat	Servei remot i on site, que permeti tenir un inventari actualitzat i centralitzat a les eines que BSM posi a disposició de l'adjudicatari. L'adjudicatari serà el responsable de mantenir actualitzat l'inventari de tots els equips de BSM amb les eines i requeriments que BSM li indiqui. Periòdicament es realitzaran auditories per garantir l'actualització del mateix.
Servei On-Site calàbria Helpdesk	Servei de suport on-site a calàbria. Aquest servei atindrà tasques relacionades amb l'atenció a l'usuari, microinformàtica, desplegament d'equips i resolució de incidents de lloc de treball a l'àmbit de les oficines principals de l'edifici de Calàbria.
Servei On-Site calàbria Workplace	Servei de suport on-site a mitja jornada. Aquest servei de workplace atindrà tasques relacionades amb control de l'inventari, organització de magatzem, control d'estocs i gestió d'enviaments o rebuda de material a l'àmbit de les oficines principals de l'edifici de Calàbria i puntualment podrà donar suport al Servei de suport TIC.
5 Jornades excepcionals	Jornades d'un treballador dedicades a peticions de caràcter excepcional. Aquestes poden ser executades per qualsevol tècnic que compleixi els requisits marcats al plec. Està destinat a acompanyament TIC en esdeveniments.

El servei d'assistència TIC aplica sobre diferents elements de programari, maquinari i interfícies de comunicació dels Sistemes de Tecnologies de la Informació i Comunicacions de les instal·lacions de totes les activitats del Grup BSM.

Es demana a l'adjudicatari que gestioni els diferents objectes del contracte de forma completa, d'extrem a extrem, elaborant informes de seguiment, de compliment de SLA's, propostes de millora, realització de procediments operatius i documentació quan sigui necessari, inventari de materials i gestió d'actius etc. fent servir sempre les eines que BSM posi a la seva disposició en cada cas.

Tots aquests serveis sol·licitats, hauran de ser governats per un Service Manager, que garanteixi la qualitat del servei i ajudi a BSM a garantir el correcte escalat i priorització dels recursos en coordinació amb les necessitats del Grup BSM, el reporting de seguiment del servei diari/setmanal/mensual que s'acordi i control del correcte funcionament del servei.

Es sol·licita a l'adjudicatari un mes de traspàs i transició per a la continuïtat del servei tant a l'inici com a la fi del contracte, per adquirir o traspasar els coneixements i metodologies emprades al nou adjudicatari que permeti posar en marxa el servei de forma àgil i ordenada.

Si de forma recurrent durant 4 mesos, BSM necessita la gestió d'un volum d'incidències i peticions superior al 25% respecte les incidències i peticions gestionades actualment com a banda base (300 incidències i peticions mensuals), s'haurà de modificar el contracte modificant el cost recurrent del servei. Es recalcularà el cost recurrent incrementant 600 euros per cada 100 incidències i peticions a gestionar addicionals a la banda base acordada.

4 Descripció del servei

El servei d'assistència tècnica TIC, ha de permetre el suport a l'operació i el manteniment i la millora del programari, maquinari i comunicacions de les diferents seus del Grup BSM.

El servei haurà de permetre la gestió d'incidències i peticions que podran ser canalitzades en mitjançant diferents vies d'entrada:

Trucada telefònica (SAU)	L'adjudicatari haurà d'oferir una única via d'entrada telefònica (IVR proporcionada pel licitant amb numeració d'entrada proporcionada per BSM) que permeti la gestió d'incidències en format 24x7 i amb concurrència. Haurà de gestionar incidències de personal del Grup BSM així com de tots els seus col·laboradors externs.
Eina de gestió de tiquets de incidències i peticions.	L'adjudicatari haurà de fer servir l'eina de tiqueting de BSM on es registraran incidències i peticions per part del personal del Grup BSM i on hauran de quedar registrades totes les incidències gestionades telefònicament. Aquesta serà la única via per a que els usuaris tramitin peticions de servei.

Pel que fa la gestió interna entre els responsables de servei d'ambdues parts, la comunicació podrà ser:

Service Manager	L'adjudicatari haurà d'oferir una via de comunicació amb el Service Manager destinat al projecte que haurà de permetre agilitzar les consultes i resolucions per part del personal de tecnologies de la informació de BSM. Aquesta figura farà la gestió, supervisió i priorització de tasques de tots els recursos assignats al contracte. BSM oferirà també uns responsables del servei. La matriu de relació es definirà a l'inici del contracte i s'acordarà amb el Service Manager; especificarà tots els canals i dades de contacte dels diferents recursos assignats al contracte tant per part de l'adjudicatari com per part de BSM per permetre el govern del dia a dia dels serveis i l'agilització de resposta davant escenaris que puguin requerir contacte directe amb els tècnics assignats
Correu	L'adjudicatari proporcionarà un únic correu d'entrada per a la gestió d'incidències amb el personal de tecnologies de la informació de BSM
Telèfon	L'adjudicatari proporcionarà el telèfon dels tècnics que prestin servei per tal de gestionar les incidències o peticions, segons el recollit a la matriu de relació acordada amb el Service Manager. Així mateix, BSM proporcionarà a l'adjudicatari el telèfon dels responsables del servei per a afavorir la comunicació.

L'adjudicatari realitzarà l'obertura i seguiment de tot el cicle de vida de totes les incidències i peticions i es responsabilitzarà del seguiment i contacte amb els proveïdors dels components per substitucions o reparacions de tercer nivell, d'acord amb els contractes establerts pel Grup BSM amb els diferents proveïdors.

L'adjudicatari durà a terme els serveis d'assistència tècnica dels sistemes TIC del Grup BSM, suport a l'operació i manteniment de primer i segon nivell del programari, maquinari i comunicacions instal·lats en les instal·lacions del Grup BSM inclosos en l'abast del present plec, realitzant-se també el servei de tercer nivell d'aquelles actuacions protocol·litzades i estandarditzades. Forma part de l'àmbit d'aquest contracte la substitució dels equips ja sigui permanent o temporal per tal de resoldre les incidències i garantir el correcte funcionament del

servei, ja sigui amb el material facilitat pel Grup BSM o amb el material que, prèvia autorització de pressupost, l'adjudicatari pugui comprar per tal d'agilitzar la resolució de la incidència.

També forma part de l'àmbit del contracte tota acció preventiva o correctiva que BSM sol·liciti fer a les instal·lacions del Grup BSM.

Servei d'atenció telefònica als usuaris

L'objectiu del servei, és dotar el Grup BSM d'un suport d'assistència telefònica per a usuaris (SAU) interns i col·laboradors externs del Grup BSM. El SAU, ha de permetre, centralitzar en un únic número de telèfon les trucades dels usuaris.

L'objectiu del servei és resoldre totes les incidències i consultes que siguin traslladades i estiguin protocol·litzades, registrar-les i escalar de forma immediata tot allò que no es pugui resoldre per part de l'equip de tècnics de SAU de l'adjudicatari, ja sigui cap a altre recursos propis assignats al servei o cap a tercers.

El servei ha de permetre l'atenció i resolució de les trucades garantint els SLAs establerts al contracte (concurrència mínima de 3 trucades).

Aquest servei de centraleta (proporcionat pel licitador) ha de permetre gravacions personalitzades de locucions i rebre les trucades des d'un número desviat proporcionat per BSM.

L'horari d'aquest servei serà de dilluns a diumenge, incloent festius (format 24x7x365).

Els operadors hauran de registrar la incidència a l'eina de gestió d'incidències de BSM (EasyVista a l'inici del contracte) i gestionar la seva resolució de forma remota. En cas de no poder fer la resolució, s'haurà de derivar als tècnics adients per la seva resolució i pivotar les incidències entre diferents grups resolutors fins el seu tancament si fos necessari.

Es facilitarà per part de BSM els accessos, eines informàtiques i protocols d'actuació inicials per la resolució de les incidències per part de l'operador del SAU però serà també responsabilitat de l'adjudicatari com a part del seu procés de millora contínua anar ampliant la documentació i procediments associats a cada cas per incrementar l'agilitat i proactivitat i el propi catàleg de resolució d'incidències en primera instància.

El servei inclòs en el present contracte inclou l'atenció i resolució de totes les trucades considerant que actualment hi ha una mitja trimestral de 500 trucades.

L'adjudicatari facilitarà un número de telèfon per la recepció de trucades i un servei de centraleta que permeti accedir a la informació de trucades per dia, operador, etc. S'haurà de reportar periòdicament a BSM els indicadors i estadístiques de les trucades.

Per al còmput de les trucades d'incidències rebudes i resoltes es farà servir els informes de l'eina de gestió d'incidències i peticions del Grup BSM.

En aquest servei d'atenció telefònica s'aniran afegint totes aquelles tipologies d'incidències que BSM i l'adjudicatari vagin acordant incorporar.

Aquest servei també permetrà la recepció d'incidències que arribin mitjançant l'eina de gestió d'incidències i peticions de BSM, quan així estigui descrit en els procediments i protocols d'actuació del servei SAU.

Serà responsabilitat del servei d'atenció telefònica la proposta proactiva de creació de nous protocols en funció del tipus de trucades rebudes i la revisió dels protocols d'actuació aprovats, facilitant de forma mensual un informe amb l'anàlisi de les trucades rebudes, el volum de resolució i propostes de millora per la reducció de les trucades al servei, així com el temps mig de durada en les trucades i les accions previstes per a la millora dels temps de resolució.

S'establirà per part de l'adjudicatari un sistema de comunicació immediat amb el responsable del servei de BSM per coordinar actuacions d'urgència o trucades massives per incidències globals al servei. Aquest responsable del servei, haurà de garantir els mateixos SLAs de servei.

L'adjudicatari haurà de posar a disposició els mitjans informàtics, el servei de centraleta i el personal qualificat per la recepció i resolució de les incidències rebudes. En qualsevol moment durant l'execució del servei, BSM podrà demanar la substitució d'algun operador d'atenció telefònica quant es detecti una mala actuació en els protocols operatius, en les eines posades a disposició per part de BSM o per problemes en la comunicació i atenció als usuaris. Per part de l'adjudicatari s'haurà de substituir aquests operadors en un termini màxim de 15 dies a comptar a partir de la notificació formal de no conformitat per part de BSM.

Aquest servei podrà escalar les incidències relacionades amb el servei de manteniment correctiu en les diferents instal·lacions, descrites en aquest plec, durant l'horari de servei, sense computar en el volum de trucades.

L'adjudicatari ha de garantir la minimització de les incidències registrades, gestionant millores, proposant plans d'acció o gestió de problemes.

BSM es reserva el dret a supervisar la resolució de les incidències i modificar el còmput d'incidències gestionades mensuals si aquestes no han estat resoltes de forma àgil i correcta.

Manteniment preventiu dels sistemes TIC de BSM

La present proposta de manteniment inclou un servei de manteniment preventiu, que té com a objectiu minimitzar el nombre d'incidències produïdes, i allargar la vida útil dels elements del sistema.

El suport tècnic de nivell 2 realitzarà presencialment i remotament una revisió de tots els elements que formen part del sistema amb la finalitat d'identificar possibles problemes, o corregir situacions que puguin esdevenir futures incidències.

El manteniment preventiu serà sol·licitat per part de BSM amb un mínim de 15 dies d'antelació i s'hi inclouran:

- la neteja d'equipaments, sensors, reorganització i neteja dels logs i qualsevol arxiu temporal generats pels explicatius instal·lats, tant de la base de dades com dels servidors, ordinadors, tauletes i TPV, incloent-hi el cablejat i etiquetatge de lloc de treball que haurà d'estar degudament pentinat i ordenat i complir els estàndards i requeriments de riscos laborals
- Validacions del hardware de les diferents seus amb un pla de proves prèviament establert
- Validacions de versions de software i actualitzacions d'equips

L'adjudicatari haurà d'incorporar en la seva proposta tècnica una proposta de manteniment preventiu que inclourà com a mínim els punts descrits anteriorment, per tal de fer un plantejament de la periodicitat i el procediment d'actuació. Addicionalment en l'informe de seguiment del contracte que es planteja seguidament caldrà que incorpori indicadors que permetin fer el seguiment de les tasques esmentades.

Com a resultat de les actuacions de manteniment correctiu, l'adjudicatari haurà de realitzar un informe, que enviarà a BSM, amb recomanacions sobre com operar correctament amb els equipaments, propostes de substitució de peces o equipaments amb desgast o obsolescència.

L'adjudicatari és responsable de realitzar proactivament tantes accions com estiguin al seu abast per identificar i anticipar possibles fonts d'incidental. Totes aquestes tasques i accions hauran d'estar documentades dins l'informe d'estat del servei compartit per part del Service Manager de forma setmanal.

Manteniment correctiu i evolutiu dels components

Sempre que sigui possible, BSM oferirà l'accés remot -a través d'una eina informàtica- als components dels sistemes TIC inclosos dins l'àmbit de subministrament, a fi i efecte de facilitar les tasques de diagnòstic, supervisió i manteniment al personal de l'adjudicatari.

En cas d'identificar un problema, el personal especialitzat de l'adjudicatari es connectarà de forma remota al dispositiu, amb la finalitat de realitzar les comprovacions oportunes, identificar clarament la causa de la incidència i si és possible resoldre-la. És important destacar que aquestes eines de connectivitat i gestió remota posades a disposició de l'adjudicatari requeriran una acceptació explícita de les condicions d'ús i restriccions que aplicaran a tots aquells tècnics que les facin servir, preservant en tot moment la privadesa de les connexions i accessos a informació.

En cas de no poder resoldre la incidència de forma remota es procedirà a la reparació o reposició on-site del component afectat a partir dels components de substitució disponibles per BSM i posats a disposició de l'adjudicatari, o bé amb aquells que prèvia aprovació de pressupost l'adjudicatari pugui adquirir.

L'adjudicatari haurà de comptar amb personal format i capacitat i mitjans de desplaçament propis per tal de garantir el desplaçament a tots i cadascun dels centres d'activitat.

La diagnosi de la incidència és responsabilitat de l'adjudicatari, per tant haurà de comptar amb personal format i capacitat per tal de dur-la a terme. Si no és possible fer un diagnòstic precís remotament, aleshores serà necessari que el personal de l'adjudicatari es desplaci fins les instal·lacions de BSM per fer una inspecció detallada i determinar la causa del problema. També serà responsabilitat de l'adjudicatari garantir que tots els sistemes disposen de les eines de seguretat actualitzades i de les darreres versions d'actualitzacions. En aquest sentit, podrà fer ús de les eines de BSM per conèixer l'estat dels equips.

En cas que l'equip presenti un problema hardware no reparable, i disposi de garantia en vigor, el personal de l'adjudicatari assumirà les tasques de gestió de la garantia o reparació. És a dir, realitzarà les gestions oportunes amb el servei tècnic del fabricant per a la seva reparació i/o substitució; en cas que no estigui en garantia l'adjudicatari s'encarregarà de gestionar l'avaria amb el fabricant, proveïdor o el departament de tecnologies de la informació de BSM, d'acord amb les condicions establertes per BSM amb el proveïdor/fabricant.

L'adjudicatari disposarà per part de BSM de tots els telèfons, contactes i condicions dels contractes de garantia o assistència tècnica dels proveïdors de maquinari o programari dels sistemes o components inclosos dins l'abast del present contracte.

Alguns sistemes o components, com per exemple els ordinadors personals, disposen d'una extensió de garantia de reparació "in-situ", de manera que el personal del proveïdor s'haurà de desplaçar a les instal·lacions de BSM per recollir l'equipament per la reparació on site; no obstant, la instal·lació, configuració i proves del programari del nou equipament anirà a càrrec de l'adjudicatari i s'haurà de realitzar presencialment a les instal·lacions on estigui ubicat l'equipament o bé on ho indiqui la divisió TIC de BSM.

Els elements en estoc, seran lliurats pel departament de tecnologies de la informació a l'adjudicatari o bé estaran a disposició de l'adjudicatari on el departament de tecnologies de la informació designi.

En cas que no disposi de garantia vigent, el personal de l'adjudicatari es farà responsable de traslladar l'equipament al fabricant o proveïdor del mateix per la seva reparació, d'acord amb les indicacions i acords establerts per BSM amb el proveïdor corresponent. Un cop reparat, l'adjudicatari serà responsable de recollir l'equipament reparat i traslladar-lo amb els seus propis mitjans a la seva ubicació original per tal de realitzar la restitució del mateix o deixar-lo com equipament de recanvi al lloc indicat per el departament de tecnologies de la informació de BSM.

En el cas de que no sigui possible la reparació de l'equipament avariats, l'adjudicatari elaborarà un informe tècnic on es detallarà el problema identificat, amb la finalitat que BSM adquireixi un nou equip que reemplaci l'aviat.

L'adjudicatari s'encarregarà del trasllat de l'equipament objecte de la incidència, sota demanda de BSM, del lloc de la seva ubicació a les oficines de tecnologies de la informació de BSM, i un cop reparat, de tornar-lo al lloc original, incloent la seva connexió i posta en marxa.

Per la realització de les actuacions remotes on site l'adjudicatari es posarà en contacte amb la persona de contacte o responsable de la ubicació del sistema o component i es posaran d'acord per la realització de la intervenció. Recau sobre l'adjudicatari la planificació i coordinació amb l'usuari afectat, garantint sempre la màxima eficàcia en la resolució de la incidència.

Tècnics on Site

Està inclòs al contracte, Servei tècnic workplace resident assignat a oficines centrals de Calàbria per defecte. Dins l'equip de servei tècnic de camp i amb una dedicació de 900 hores anuals, la figura de tècnic workplace resident tindrà com a ubicació habitual d'operació l'edifici corporatiu de Calàbria per a mantenir al dia la gestió d'stock amb entrades i sortides, l'inventari d'equipament i la gestió del magatzem. No obstant això, en funció de pics de treball i sota el comanament del seu Service Manager podrà reforçar puntualment tasques a altres ubicacions. També està inclòs a l'objecte del contracte un servei on-site en horari de matí (20h setmanals) per a la gestió del material TIC i magatzem.

4.2 Rols i competències

A continuació es descriuen els rols pels quals haurà d'estar compost el servei així com les competències principals de cadascú.

Gestor comercial	Màxim responsable de la relació comercial amb BSM durant tota la duració del contracte - Seguiment contractual i pressupostari del servei - Gestió de disputes o no conformitats de servei, incompliments i impactes econòmics associats
Service Manager	Responsable de l'entrega i seguiment del servei - Assessorament expert i acompanyament en l'entrega, seguiment i millora del servei - Seguiment del compliment de Servei i els nivells operatius - Seguiment del compliment de SLAs i estat del servei - Visites periòdiques de caràcter preventiu per garantir el correcte funcionament del servei i alineament dels recursos assignats - Màxima visibilitat de l'estat de la infraestructura, disponibilitat i rendiment del servei i els seus diferents canals, incidències i peticions registrades i temps d'atenció i de resposta - Control de qualitat del servei mitjançant reports a revisar i compartir amb els responsables de BSM - Proposta de millores del servei gràcies a una avaluació periòdica dels sistemes que permeti millora contínua - Interlocució amb tercers per coordinar i millorar els protocols d'escalat i resolució de peticions i incidències - Coordinació de tots els equips tècnics - Gestió de seguiment de les compres de petit material TIC amb el responsable de BSM - Seguiment de les incidències i peticions obertes i escalat i gestió d'excepcions i anàlisi sempre que se superin els SLAs establerts

	- Anàlisi i reporting de les dades obtingudes de les enquestes de satisfacció dels usuaris i seguiment de les recomanacions i propostes de millora aportades des de BSM
Tècnics de SAU	- Recepció de la incidència (ja sigui via eina de gestió d'incidències i peticions, correu o telèfon d'atenció telefònica) - Centralització de la recepció d'incidències per part dels interlocutors establerts per BSM en l'eina de gestió d'incidències de BSM i els mitjans de comunicació que puguin sol·licitar-se en cada cas - Avaluació i qualificació de la incidència en primera instància per determinar possibles causes i donar una resolució immediata o el més àgil possible - Realització de tasques correctores (són totes aquelles tasques necessàries per a dur a terme l'anàlisi posterior de la incidència i el restabliment del sistema en el menor temps possible, per exemple, revisió de serveis actius, usuaris, contrasenyes, accessos...) - Resposta a consultes i assessorament formulats pels treballadors usuaris dins del seu coneixement - Documentació del procés de gestió de la incidència així com la resolució. - Pivotaatge i escalat de la incidència als tècnics de camp si s'escau i/o no és possible gestionar-la i resoldre-la en remot - Pivotaatge i escalat de la incidència al proveïdor que pertorqui si s'escau - Pivotaatge i seguiment de la incidència extrem a extrem fins la seva resolució temporal o definitiva - Tancament de la incidència, qualificació final i revisió de procediments per a futures incidències similars - Trasllet de la incidència als processos corresponents en el cas d'incidències objecte de millores o optimitzacions (evolutius) o sense resolució definitiva (problemes) - Actualització a l'usuari de l'estat de les seves peticions i incidències - Gestió i suport d'usuaris i permisos d'accessos i d'aplicacions - Gestió i supervisió remota de tots els dispositius distribuïts controlats des de l'eina de centralització Workspace ONE
Tècnics de camp	- Recepció de la incidència (ja sigui via eina de gestió d'incidències i peticions o trucada escalada pel SAU o Service Manager) - Avaluació i qualificació de la incidència en segona instància, analitzant la incidència i detectant el possible origen del problema i reportant al primer nivell les accions realitzades per millorar la resolució en primera instància - Realització de tasques correctores de segon nivell (són totes aquelles tasques necessàries per resoldre la incidència de forma

	definitiva, tan la resolució d'incidències pròpies d'aquest nivell com de les incidències procediment adés ???). - Desplaçament de tècnic per a intervencions locals - Atenció a consultes i assessorament formulats pels usuaris - Documentació de nous procediments a la base de coneixement, tant per a la resolució en segon nivell com per a la resolució en primer nivell - Substitució, restitució i trasllat d'equipament a les diferents seus de del Grup BSM o proveïdors - Pivotaatge i escalat de la incidència al proveïdor que toqui si s'escau - Pivotaatge i seguiment de la incidència-extrem a extrem fins la seva resolució temporal o definitiva - Tancament de la incidència, qualificació final i revisió de procediments per a futures incidències similars - Trasllat de la incidència als processos corresponents en el cas d'incidències objecte de millores o optimitzacions (evolutius) o sense resolució definitiva (problemes) - Actualització a l'usuari i/o al Nivell 1 de l'estat de les seves peticions i incidències - Realització i resolució de les tasques protocol·litzades com a Tercer Nivell (Nivell 3) - Pivotaatge i escalat d'incidències o peticions a tercers en cas de no poder gestionar-les als nivells anteriors (1 i 2) - Aplicació dels protocols prèviament definits per B:SM - Suport als diferents grups de Nivell 3 per la identificació i resolució de problemes - Acompanyament a proveïdors a les instal·lacions del Grup BSM
--	---

5 Aprovisionaments de material i llicències

L'adjudicatari realitzarà l'aprovisionament de material que el departament de tecnologies de la informació indiqui. En aquest cas sempre caldrà la prèvia aprovació per part de BSM del pressupost en qüestió. L'adjudicatari passarà una oferta del material a aprovisionar, i BSM acceptarà aquest pressupost. En el cas de que el pressupost no sigui acceptat, es demanaran dues ofertes més, i l'adjudicatari estarà obligat a formalitzar el pressupost més econòmic dels tres disponibles o l'indicat a criteri de BSM.

6 Mitjans humans i materials per a la prestació del servei

L'adjudicatari haurà d'acreditar a la seva oferta tècnica que disposa d'un equip de tècnics amb coneixements i formació per l'execució dels serveis objecte del contracte. La qualificació i coneixements s'haurà d'acreditar mitjançant la presentació dels currículum vitae de les

persones que s'adscriuran al contracte. En cas que durant la prestació del contracte l'adjudicatari hagi de fer algun canvi de personal adscrit al servei ho farà prèvia autorització de BSM un cop aquest disposi de la documentació que permeti avaluar que el nou personal té els coneixements necessaris, preveient addicionalment la seva formació. En cas que la rotació de personal al servei sigui molt elevada i BSM hagi d'assumir més de 3 formacions anuals per incorporació de nou personal, BSM es reserva el dret a repercutir els costos de formació a l'adjudicatari.

L'adjudicatari haurà d'acreditar que es disposa d'equips materials per la realització de la assistència tècnica on site, material mòbil i eines per als treballs a realitzar en les instal·lacions, vehicles d'empresa, servei de call center, etc. Per acreditar-ho s'haurà de realitzar mitjançant la signatura d'una carta per part de l'adjudicatari amb indicació de disposar dels mitjans materials necessaris per l'execució del contracte.

BSM posarà a disposició de l'adjudicatari eines TIC per a prestació del servei i l'adjudicatari haurà de fer-les servir, comproment-se a complir amb la confidencialitat de dades que es farà arribar a l'adjudicatari.

Entre d'altres, BSM proporcionarà a l'adjudicatari de:

- Documentació i software per a fer instal·lacions de software base
- Eina d'accés remot a la xarxa de BSM nominal per als diferents treballadors
- Eina de gestió remota d'equips distribuïts - WorkSpace ONE
- Eina de gestió d'incidències i peticions – Easy Vista
- Eina de gestió d'inventaris – Easy Vista
- Eina de gestió d'usuaris – Soffid
- Eina de control d'IP – IPAM
- Accessos i permisos a portals web necessaris per al seguiment d'incidències i peticions

L'adjudicatari proporcionarà:

- Equips informàtics per als seus treballadors (ordinadors, telèfons mòbils, connectivitat, etc)
- Centraleta telefònica per al SAU i les seves configuracions necessàries (IVR, locucions, etc)
- Formacions internes per als treballadors

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

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

BSM es reserva el dret de verificar les capacitats del personal que participa al servei en qualsevol moment, rebutjar-lo i/o aplicar les penalitzacions corresponents en cas que no compleixin amb

els requisits exigits. Les despeses que es derivin com a conseqüència de canvis en l'equip de projecte aniran a càrrec de l'adjudicatari.

BSM es reserva el dret a sol·licitar el canvi d'un o més dels recursos assignats en el cas d'identificar que la qualitat del servei prestat no és la mínima requerida. Aquest canvi s'haurà de produir en un període màxim de 15 dies laborables a partir de la comunicació a l'adjudicatari via Service Manager. En cas d'incidència greu del servei o negligència per part d'algun tècnic associat al servei, BSM es reserva el dret a demanar un canvi de caràcter immediat a l'adjudicatari.

7 Condicions d'execució

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

7.1 Llicenciament

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

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

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

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

7.2 Horari i ubicació del equip

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

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

L'horari de servei de suport tècnic a l'operació i gestió d'incidències dels sistemes i components hardware i software inclosos en el plec, seran els horaris de prestació del servei de cadascun dels serveis compresos en el present plec, i que s'han vinculat als horaris operatius de les activitats. En cas que es produís una modificació dels horaris de les activitats l'horari de prestació del servei d'assistència tècnica seria automàticament modificat, ampliant el seu abast a l'horari d'operació, afegint una hora abans i una hora després de l'inici de prestació de l'activitat (a tots els efectes es considera horari de prestació de l'activitat la presència de treballadors del Grup BSM a les instal·lacions, ja sigui en horari de públic o no).

Horari de prestació del servei	Horaris de prestació del servei (horesx dies setmana)
Aparcaments	de dilluns a diumenge i festius -- 24 x 7
AREA	de dilluns a diumenge i festius -- 16x 7
Grues dipòsits, zona franca	de dilluns a diumenge i festius -- 24 x 7
Estacions	de dilluns a diumenge i festius -- 24 x 7
Zona bus	de dilluns a diumenge i festius -- 24 x 7
Parc zoològic de Barcelona	de dilluns a diumenge i festius -- 14x 7
Anella olímpica	de dilluns a diumenge i festius -- 24 x 7
Forum	de dilluns a divendres -- 14x 7 cobertura 24x7 en dies d'events i espectacles (màxim 50% anual)
Muntanya Montjuic	dilluns a divendres de 8 a 20 hores i en events 24x7
Serveis Centrals - Centre de control mobilitat	de dilluns a diumenge i festius -- 24 x 7
Serveis Centrals - atenció client	de dilluns a divendres de 8 a 20 hores, dissabte de 8 a 15 hores
Serveis Centrals TIC - Calabria	de dilluns a diumenge i festius -- 24 x 7
Agents Cívics	de dilluns a diumenge i festius -- 16 x 7
Park Güell	De dilluns a diumenge i festius -- 18 x 7
Parc del Tibidabo	De dilluns a diumenge i festius -- 18 x 7
Port Olímpic	De dilluns a diumenge i festius -- 16 x 7
Cementiris de Barcelona	De dilluns a diumenge i festius -- 24 x 7

L'horari del servei de suport telefònic haurà de ser 24x7x365, és a dir a qualsevol hora tots els dies de l'any i caldrà l'atenció immediata de les trucades garantint els SLAs establerts al plec.

Per aquelles trucades que siguin desbordades i puguin quedar sense resposta, caldrà que en un termini màxim de 10 minuts aquesta sigui retornada i atesa.

S'estableix el mateix SLA per a les trucades emeses al Service Manager, que haurà de permetre garantir un correcte funcionament del servei, designant en tot moment una segona persona que exerceixi la funció en cas de vacances o indisposicions.

L'adjudicatari facilitarà unes úniques dades de contacte, establint-se com a mínim un telèfon principal, un telèfon secundari i una adreça de correu electrònic. És imprescindible la resposta de les trucades en qualsevol dels horaris anteriorment descrits. Forma part de les obligacions de l'adjudicatari establir els canals necessaris per tal de garantir la correcta comunicació amb BSM.

A més dels canals anteriors, totes les incidències s'hauran de formalitzar i comunicar a través de la eina de tiqueting que BSM posarà a disposició de l'adjudicatari per aquest fi (BSM es reserva el dret a modificar/substituir l'eina de tiqueting de seguiment al llarg de la prestació del contracte). A través d'aquest portal web, els interlocutors designats per BSM podran formular consultes, notificar incidències o sol·licitar actuacions puntuals sobre els sistemes TIC de BSM.

L'ús d'aquesta eina permetrà, entre altres coses, analitzar el nivell de servei ofert pel adjudicatari, identificant els temps de resolució de les diferents incidències. A més, serà utilitzada com a font d'informació on es registrarà tota la informació relativa a les incidències i peticions i la seva gestió.

Tasques inici i fi del contracte

Per tal de garantir el correcte coneixement de l'equip d'assistència tècnica de tots els sistemes i aplicacions, durant el primer mes de vigència del contracte caldrà que l'adjudicatari assoleixi la formació proposada per BSM. Addicionalment és necessari que durant aquest període l'adjudicatari iniciï l'actualització d'un inventari de tots els equips i aplicacions en servei que li garanteixin el correcte coneixement dels equips i aplicacions, i les instal·lacions a mantenir.

De la mateixa manera, l'adjudicatari haurà de garantir un correcte traspàs de la documentació, inventari i formacions necessàries al nou adjudicatari un cop arribada la data de fi de contracte.

7.3 Acords del nivell de Servei (ANS)

Per tal de garantir el correcte funcionament del servei, s'estableixen uns acords de nivell de servei que l'adjudicatari haurà de garantir durant tota la vigència del contracte.

A més a més, i per garantir el correcte funcionament dels escalats, es defineix una prioritat d'incidències que han de permetre comunicar a BSM de forma àgil i eficient tot allò que sigui considerat greu o molt greu.

7.3.1 INCIDÈNCIA DE PRIORITAT MOLT GREU O CRÍTICA

Ha deixat de funcionar TOT el sistema, o bé hi ha un número d'equips avariats que no permet el desenvolupament correcte del servei. Inclou el servei d'assistència telefònica a usuaris. S'hi inclouen també incidències de caràcter de seguretat.

7.3.2 INCIDÈNCIA DE PRIORITAT GREU

Ha deixat de funcionar un o més d'un element o parts del sistema. El sistema funciona parcialment i l'afectació a la activitat no es veu impactada o és limitada. Inclou el servei d'assistència telefònica a usuaris.

7.3.3 INCIDÈNCIA DE PRIORITAT LLEU

Ha deixat de funcionar un o més d'un element del sistema sense que hi hagi una afectació substancial en el funcionament de l'activitat.

Com a part de la matriu de relació i els procediments d'escalat, BSM establirà un canal de comunicació d'escalat d'incidències que pot ser modificat en temporades de vacances o pot anar

l·ligat a una tipologia de servei. En tots els casos, caldrà que l'adjudicatari registri de forma immediata les incidències rebudes a l'eina i si són de prioritat greu o molt greu les escali per correu i per trucada segons ordre indicat a cada tipologia. També caldrà garantir els temps en cas de que l'escalat sigui a un proveïdor o mantenidor.

L'Acord de Nivell de Servei de Suport i Manteniment estableix els temps d'atenció i resolució de consultes i incidències notificades.

El Temps de resposta o atenció (Ta): temps transcorregut des de que l'adjudicatari rep la notificació de la incidència, fins que els seus tècnics diagnostiquen la causa del problema. Aquest temps no pot ser superior a 15 minuts. Caldrà que en l'informe seguiment mensual es descriguin els temps emprats en la atenció de cada incidència, així com els temps mitjos i temps màxims i mínims utilitzats.

Temps màxim de resolució (Tmax): període màxim que transcorre des de que adjudicatari rep la notificació de la incidència fins que es resol i es tanca. Aquest temps és el temps màxim per tal del restabliment del sistema o el restabliment del sistema de forma provisional. Caldrà que en l'informe de seguiment mensual es descriguin els temps emprats en la resolució de cada incidència, així com els temps mitjos i temps màxims i mínims utilitzats.

Es defineixen tres nivells de servei:

- N1: Nivell 1 o Nivell d'atenció telefònica, ha de permetre gestionar de forma immediata totes les consultes o petites incidències que es puguin resoldre en remot. S'hi contemplarà totes les incidències i consultes que arribin per via telefònica i puguin resoldre's autònomament o aquelles incidències o peticions que entrin via eina de tiqueting i compleixin les mateixes condicions. Inclou la gestió d'usuaris i accessos (canvi de contrasenyes, etc).
- N2: Nivell 2 o Nivell avançat, ha de permetre gestionar incidències i peticions gestionades pels tècnics interns especialistes de l'adjudicatari. Poden incloure incidències o peticions en les que s'hagi de fer una visita presencial per tal de resoldre el problema.
- N3: Nivell 3 o Nivell expert, ha de permetre gestionar incidències o peticions que per la seva complexitat o grau de coneixement i especialització s'han d'escalar a un tercer nivell del propi adjudicatari o de serveis externs, incloent a tècnics especialistes de BSM.

Tipologia	Temps de tractament i resolució
Trucada SAU	Temps de resposta immediat (en el 95% dels casos, excepcions afectacions massives). Temps de resolució Tmax 10 minuts en els casos possibles i protocol·litzats (Nivell 1). Resolució a la trucada inicial. Temps de registre a l'eina: 15 minuts Temps d'escalat (N2 i N3) segons prioritat de la incidència.
Trucada al Service Manager	Temps de resposta de trucada immediata o retorn en un màxim de 10 minuts.

Incidència Prioritat Molt Greu o Crítica	Temps de registre i escalat a BSM immediat. Temps d'assistència on site màxim 2h Temps de resolució 3h
Incidència Prioritat Greu	Temps de registre i escalat immediat. Temps d'assistència on site màxim 2h Temps de resolució 4h
Incidència de prioritat Lleu	Temps de resposta immediat en casos de trucades al SAU protocol·litzades (N1) Temps de resolució màxim Next Business Day en casos d'incidències registrades a l'eina (N1, N2) Temps màxim d'assistència on site: 3 dies
Peticions de servei	Les peticions de servei que siguin d'intervenció única i no tinguin data fixa de sol·licitud, caldrà fer-les en un termini màxim de 5 dies. B:SM podrà sol·licitar peticions de servei amb dia i hora concreta. Pel que fa a les peticions que requereixin desplaçament a diferents seus o connexió remota a més de 20 equips per tal de dur-les a terme, caldrà pactar amb el responsable de servei una data límit per dur-les a terme, sense superar mai els 15 dies.

8 Seguiment del contracte

Periòdicament (amb una periodicitat mensual) es realitzaran reunions amb els responsables de BSM i el Gestor comercial i el Service Manager de l'adjudicatari, on es farà una anàlisi de l'evolució del manteniment realitzat per l'adjudicatari, establint nous fluxos o procediments, a més d'analitzar les dificultats o problemes trobats per l'adjudicatari i l'establiment de noves pautes per la millora de la gestió del servei i del manteniment. Caldrà però que mensualment (durant els primers 5 dies laborables del mes) l'adjudicatari remeti a BSM un informe amb els nivells de servei assolits durant el mes anterior tant pel que fa a resolució d'incidències com de les peticions tractades així com el l'estat i tractament de les incidències i peticions en curs.

Adicionalment, BSM pot requerir reunions periòdiques de seguiment amb alguna àrea de negoci per tal de millorar el servei de gestió incidental així com el preventiu.

A més a més, BSM establirà seguiments quinzenals amb els tècnics involucrats al servei per tal de garantir que no hi ha incidències no ateses i valorar l'estat del servei.

B:SM podrà establir, via el Service Manager, en qualsevol moment, nous protocols seguir, que hauran de ser d'aplicació immediata.

Pel que fa al seguiment, caldrà que el licitador entregui com a mínim aquests seguiments:

Informe	Detall mínim	Periodicitat
READY FOR BUSINESS i TANCAMENT DEL DIA ANTERIOR	Incidències i Peticions a tractar durant la Jornada i casos tractats el dia anterior.	Cada dia a les 8:00h de Dilluns a Divendres
REPORT CAP DE SETMANA	Incidències ateses durant la Jornada. Incorporar dins del report de dilluns.	Dilluns 8:00h
REPORT SAU DIARI	Incidències i peticions ateses durant la Jornada anterior. - Usuari - Tipologia - Descripció - Temps de resposta - Temps de resolució - Resolució en primera instància (Si/No) - Escalat - Registre eina Tiqueting - Resultat enquestes satisfacció usuaris	Cada dia a les 8:00h
Report Mensual	Ha de incloure incidències i peticions gestionades i trucades al SAU. També cal incloure un apartat de millores proposades, ja sigui de hardware, software o protocols. Hi ha d'haver informació qualitativa i quantitativa sobre el rendiment dels diferents tècnics i operadors.	Darrer dia del mes.

B:SM podrà sol·licitar incloure més indicadors així com sol·licitar canvis de format.

8.1 Compliment Estàndards i Polítiques de B:SM

Addicionalment a les lleis i normes que puguin ser d'aplicació i obligat compliment, BSM es regeix per un seguit de polítiques i procediments en l'àmbit de tecnologia orientats a garantir tant la qualitat com la correcta consecució i evolució dels projectes i serveis que governa.

Amb aquesta orientació, en els següents apartats es detallen els aspectes més rellevants a tenir en compte per a la correcta execució del contracte que l'adjudicatari haurà de respectar i s'obligarà a aplicar per alinear-se amb les bones pràctiques referides.

Si es considera necessari, durant l'execució del contracte, BSM posarà a disposició de l'adjudicatari aquells procediments complementaris que consideri rellevants.

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

8.1.1 Gestió del Contracte

L'adjudicatari nomenarà un Gestor Comercial com interlocutor per a la gestió del contracte independentment del Service Manager assignat.

Periòdicament, i a sol·licitud de BSM, una o dues vegades a l'any, es realitzaran reunions de seguiment i coordinació a nivell directiu de l'objecte del contracte en el que és obligatòria la participació de l'adjudicatari.

8.1.2 Estàndards Tècnics TIC

BSM posa a disposició dels licitadors, com annex a aquest plec, el document d'Estàndards tecnològics TIC. En aquest annex s'especifiquen les tecnologies, polítiques i procediments de la unitat d'Explotació del departament de tecnologies de la informació de BSM vigents, i d'obligatori compliment per les empreses que participen en aquesta contractació.

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

8.1.3 Certificacions per proveïdors de serveis al núvol

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

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

Els proveïdors del núvol hauran de:

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

L'abast de les avaluacions.

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

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

Qualsevol responsabilitat i limitacions addicionals del client.

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

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

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

8.1.4 Eines i equipaments de suport al servei

B:SM disposa d'eines corporatives per donar suport a la gestió i operació dels diferents serveis i projectes. En el cas d'identificar que per a portar a terme l'execució d'aquest contracte l'adjudicatari necessita accés a alguna d'elles, BSM donarà accés sense cost a l'adjudicatari als sistemes requerits.

L'adjudicatari haurà de fer ús obligatòriament de les eines de suport que BSM consideri necessàries per a portar a terme l'execució d'aquest contracte.

BSM, quan l'adjudicatari es trobi en les instal·lacions de BSM, proveirà les persones que prestin els serveis de:

- Ubicació física adequada per al desenvolupament i prestació dels serveis ubicats a les instal·lacions de BSM
- Infraestructura per al suport de les eines corporatives i xarxa de comunicacions necessàries per la prestació del servei a les instal·lacions escollides per BSM
- Accés a Internet a través de la xarxa d'àrea local, restringit als llocs de treball que ho requereixin així com a les adreces o pàgines web que siguin necessàries per al desenvolupament del servei
- Connexió VPN, restringida a les necessitats del servei, per als casos en els què es consideri necessari (suport remot, etc)

BSM, quan l'adjudicatari presti el servei de forma remota, proveirà les persones que prestin els serveis de:

- Connexió VPN, restringida a les necessitats del servei, per als casos en els què es consideri necessari (suport remot, etc)
- Infraestructura per al suport de les eines corporatives i xarxa de comunicacions necessàries per la prestació del servei a les instal·lacions escollides per B:SM

BSM no proveirà:

- Ordinadors de sobretaula, portàtils o ordinadors de mà (PDAs) amb sistema operatiu i programari habitual d'oficina-
- Línies o terminals de telefonia mòbil personals per personal assignat al servei.
- Accés a Internet via GPRS, UMTS
- Cap altre recurs no especificat explícitament

En conseqüència, els adjudicataris hauran de:

- Subministrar tots elements de maquinari, programari i serveis i el seu manteniment durant la durada del contracte, que siguin necessaris per complir amb els requeriments del servei
- Disposar d'un entorn (virtual) aïllat i d'ús exclusiu pels serveis prestats a BSM i es requerirà l'esborrat complet dels mateixos quan es deixi de prestar el servei de manera individual o de part de l'adjudicatari a la finalització del contracte
- Acceptar i respectar les polítiques de seguretat establertes per l'Àrea de Seguretat de la Informació de B:SM, així com la Política d'ús de les TIC del Grup BSM
- Subministrar línies i terminals de telefonia mòbil així com ordinador portàtil per tots els recursos assignats al servei
- Permetre la supervisió dels equips i les seves mesures de seguretat i segmentació de xarxes per part de l'equip de tecnologies de la informació de BSM, si es considerés necessari

BSM es troba en procés de revisió i millora contínua que pot implicar la realització de canvis importants en el referent a les eines que s'hauran d'utilitzar per dur a terme l'execució del servei. Per aquest motiu és imprescindible que l'adjudicatari tingui presents les següents consideracions en el referent a les eines de gestió i suport durant l'execució del contracte:

- BSM pot decidir la utilització de qualsevol tecnologia nova o evolució de les existents, relacionades amb la prestació del servei
- Els adjudicataris es comprometen a assumir i adaptar-se a aquestes noves tecnologies i sistemes per donar el servei de suport, així com a participar activament en el procés de transició, formant i preparant el seu personal en aquestes noves tecnologies i sistemes implantats sense cost addicional pel B:SM

8.1.5 Seguretat de la Informació de BSM

Tant l'empresa adjudicatària com el personal de l'adjudicatari s'haurà de sotmetre a les polítiques i regulacions internes que estableix l'Àrea de Seguretat de la Informació de BSM en matèria de seguretat de la informació, com a mínim, i no limitant-se a:

- Permetre i facilitar la realització d'auditories de compliment de les normatives establertes per Seguretat, internes o externes, sobre els sistemes d'informació vinculats a la prestació del servei, i garantir la possibilitat de traçabilitat de les accions fetes per l'auditor per facilitar el seguiment d'aquestes i els seus possibles impactes no desitjats
- Permetre a BSM l'execució de revisions tècniques de seguretat (és a dir, les avaluacions de vulnerabilitat i/o proves de penetració) sobre els sistemes d'informació vinculats a la prestació del servei
- Facilitar l'accés en qualsevol moment als equips i mitjans tècnics emprats pel personal de l'adjudicatari en les oficines del BSM (sigui o no per l'exercici de la seva funció)
- Acceptar les normes i polítiques que estableix l'Àrea de Seguretat de la Informació de BSM tant en el moment de la seva incorporació com després de cada canvi important de les polítiques, normes o regulacions
- Els equips, així com la informació resident dels mateixos serà sempre custodiada per BSM.
- Garantir l'estabilitat dels equips (reduint al mínim la rotació de personal)
- Donar compliment a totes les normes, polítiques i marcs reguladors vigents durant el període del contracte (RGPD, ENS, CSA, ISO 27001;27017;27018, NIST).

A la finalització del contracte, l'adjudicatari quedarà obligat a la entrega o destrucció, de qualsevol informació obtinguda o generada com a conseqüència de la prestació del servei.

Garantia

SUBMINISTRAMENTS:

L'adjudicatari haurà de garantir pels materials, productes i treballs subministrats derivats o inclosos en la present contractació un període o termini de garantia de, com a mínim, dos anys.

El període de garantia s'iniciarà a partir de la data de signatura de recepció dels equips o components i acceptació de l'entrega –a través de l'acta de recepció del sistema– per part de BSM, un cop realitzats tots els treballs i plans d'acció proposats per donar per finalitzat el subministrament.

Durant el període de garantia l'adjudicatari resta obligat a substituir els equips que es puguin considerar defectuosos, quedant exempts aquells que deixin de funcionar per mal ús o manipulació incorrecta, obligant-se a fer els canvis necessaris per solucionar les deficiències detectades imputables a l'adjudicatari si així ho sol·licita BSM.

Durant el període de garantia, totes les tasques de suport tècnic i consultoria necessàries per diagnosticar i resoldre els defectes ocorreguts aniran a càrrec de l'adjudicatari a cost zero, incloent els materials, la mà d'obra, els desplaçament i qualsevol altra despesa o maquinària necessària.

En l'oferta s'adjuntaran les condicions específiques de la garantia proporcionada per l'empresa adjudicatària pel que fa als productes derivats o inclosos en la present proposta, especificant amb claredat l'abast de les mateixes.

Confidencialitat

L'adjudicatari s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per BSM.

L'adjudicatari serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

L'adjudicatari no podrà fer ús de la informació que es subministra en la documentació d'aquest concurs per a altres fins que la seva utilització per l'elaboració de les corresponents ofertes, no podent traslladar el seu contingut o còpia dels mateixos a tercers.

Es prohibeix expressament la utilització d'anàlisis funcionals o de requeriments en benefici propi de les persones físiques o jurídiques que retirin tal documentació annexa als presents plecs, en cas que existís.

Un cop finalitzat el present contracte, l'adjudicatari es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada pel Grup BSM així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

Codi Font i Propietat intel·lectual

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

Per tant B:SM, ITM i CBSA resten com a propietaris respectivament dels fonts realitzats, sense cap dret per part de l'adjudicatari.

L'adjudicatari renuncia expressament a qualsevol dret que pugui correspondre-li sobre els treballs realitzats com a conseqüència de l'execució del present contracte i no podrà fer cap ús o divulgació dels estudis i documents utilitzats o elaborats sobre la base d'aquest plec de condicions, bé sigui en forma total o parcial, directament o extractada, original o reproduïda, sense autorització expressa de B:SM, ITM o CBSA respectivament.

L'accés a la informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat del Grup BSM, necessaris per al desenvolupament del servei contractat, no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa.

L'adjudicatari accepta expressament que els drets d'explotació dels productes derivats d'aquest plec correspon única i exclusivament al Grup BSM. Així doncs, el contractat cedeix, amb caràcter d'exclusivitat, la totalitat dels drets d'explotació dels treballs objecte d'aquest plec, inclosos els drets de comunicació pública, reproducció, transformació o modificació i qualsevol d'altre dret susceptible de cessió en exclusiva, d'acord amb la legislació sobre drets de propietat intel·lectual.

No obstant, si se'n deriva algun dret d'autor o inalienable pel seu autor, l'adjudicatari s'obliga a fer una cessió/transmissió de drets en exclusiva a favor del Grup BSM per temps indefinit, sense que aquest fet li doni dret a reclamar cap import en concepte de compensació i/o indemnització per aquest concepte.

Devolució del servei

Les dades emmagatzemades en l'eina seran propietat exclusivament del Grup BSM i aquest podrà sol·licitar còpies de les dades en qualsevol moment.

Un cop es finalitzi el servei, l'adjudicatari estarà obligat a retornar tots els documents dels projectes i/o serveis degudament actualitzats i formatjats, com també a la realització de documentació addicional i sessions de formació o d'acompanyament necessàries al nou proveïdor o en el seu defecte a BSM 30 dies abans de finalitzar el contracte.

Les tasques d'acompanyament a la transició descrites anteriorment seran realitzades entre els 3 mesos previs a la finalització del contracte i els 3 mesos posteriors a la finalització del contracte, sense càrrec addicional per a BSM.

L'adjudicatari quedarà obligat a eliminar de forma permanent les dades emmagatzemades als seus sistemes d'informació.

Compliment GDPR, ISO 27017 ISO 27018

La certificació ISO 27017, ratificada el 01 d'abril de 2021, és un codi de bones pràctiques en controls de seguretat de la informació basats en la norma ISO 27002 pels serveis en el núvol. Aquesta norma s'uneix a l'anterior ISO / IEC 27001 i ISO / IEC 27002 en l'àmbit de gestió de la seguretat de la informació i que es dirigeix específicament als proveïdors de serveis de núvol.

L'adjudicatari estarà obligat a respectar el caràcter confidencial de tota aquella informació a la qual tingui accés per a l'execució del contracte, incloent aquella qualificada com a confidencial en aquest contracte, o aquella en la que la seva confidencialitat sigui indicada pel Grup BSM o bé aquella que per la seva pròpia naturalesa hagi de ser tractada com a tal. Aquest deure de confidencialitat es mantindrà durant un termini mínim de 5 anys després de la finalització del contracte.

L'adjudicatari declara conèixer, i s'obliga al compliment d'allò previst en la Regulació General de Protecció de Dades (RGPD), publicada el 25 de maig de 2018, i la norma ISO 27018, publicada el 29 de juliol del 2014, en el que respecta a la Protecció de Dades de Caràcter Personal així com a les restriccions descrites en aquest apartat.

CPD cloud i la Protecció de Dades Personals

La Regulació General de Protecció de dades (GDPR), és vinculant per a qualsevol corporació que processi les dades de ciutadans de la UE, i estarà sota la jurisdicció a l'autoritat de supervisió de dades o els tribunals de l'estat membre que tinguin la relació més estreta amb les persones o entitats que manegen aquestes dades personals.

GDPR s'aplica al tractament de dades personals en el context de les activitats d'un establiment a la UE/EEE d'un controlador o processador, independentment de si el processament es duu a terme a la UE/EEE o no.

Per complir amb la normativa de protecció de dades GDPR cal que es compleixin els següents apartats:

- Prohibida la transferència de dades personals fora de la UE/EEE a països que no ofereixen un nivell similar de protecció de dades personals i drets de privadesa.
- Quan l'adjudicatari hagi patit una bretxa de la seguretat, haurà de notificar amb informes basats en el risc i dels diferents requisits necessaris per informar l'incompliment a l'Autoritat de Supervisió de les dades afectades per la bretxa. Les infraccions han de ser reportades dins de les 24 hores posteriors a què la companyia conegui l'ocurrència de l'incident.
- L'adjudicatari serà el controlador de les dades que se'ls han confiat. Com es va veure anteriorment, nombroses lleis, regulacions i contractes prohibeixen, restringeixen i limiten la revelació i transferència de dades a un tercer.

Qualsevol incompliment de la normativa de GDPR i condicions descrites anteriorment poden donar peu a l'aplicació de les penalitzacions establertes entre el Grup BSM i l'adjudicatari.

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

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

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

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

Tots els licitadors que vulguin presentar-se a les ofertes públiques del Grup BSM, hauran d'acreditar l'obtenció del certificat de l'ENS de nivell MITJÀ com a mínim i estar vigent, per als serveis prestats al Grup BSM. Tot i això, es consideraran les moratòries establertes per la legislació vigent en el moment de la licitació.

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

El compliment de l'ISO/IEC 27001, estableix un Sistema de Gestió de la Seguretat de la Informació (SGSI), aquest estableix un mètode de com implementar, operar, monitorar, revisar,

mantenir i millorar la seguretat de la informació de cadascuna de les organitzacions garantint la gestió i el control dels riscos de la seguretat de la informació sobre els actius crítics per al negoci.

El Grup BSM, valorarà molt positivament que els licitadors acreditin la certificació a la norma ISO 27001.

Política ambiental

L'Adjudicatari resta obligat a treballar d'acord amb la Política Ambiental de B:SM fent un ús racional dels recursos naturals i gestionant, correctament, els residus.

Els residus, sòlids o líquids, s'hauran de separar per fraccions i gestionar, correctament, mitjançant un gestor autoritzat per la Generalitat de Catalunya. Caldrà comunicar a BSM els gestors escollits i aportar la documentació relativa a la gestió de residus: fulls de seguiment de residus, fitxa d'acceptació (en cas que sigui necessari), així com altra informació que BSM puguin demanar per tenir constància d'aquesta gestió.

Compromís de prevenció de riscos laborals

D'acord amb la Llei 54/2003, de 12 de desembre, de reforma del marc normatiu de la prevenció de Riscos Laborals i pel Real Decret 171/2004, de 30 de gener, que desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de Riscos Laborals, l'adjudicatària està obligada al compliment de la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals i en aquest sentit, s'obliga a lliurar a B:SM la documentació següent:

- Avaluació dels riscos relacionats amb l'activitat que tingui previst realitzar.
- Pla de prevenció pel control dels riscos detectats.
- Mesures de prevenció i protecció que el personal de BSM haurà de tenir en compte davant d'aquests riscos.
- Llistat de treballadors que accediran a les instal·lacions.
- Justificants de la formació dels treballadors conforme han estat informats dels riscos als quals estan exposats i de les mesures de protecció que han de tenir en compte.
- Informes d'aptitud d'aquests treballadors en relació a les tasques que han de realitzar. Contracte amb la Entitat Asseguradora d'Accidents de Treball i Malaltia Professional.
- Justificants de lliurament d'equips de protecció individual als treballadors.
- BSM s'obliga a lliurar a l'adjudicatari la documentació corresponent a la prevenció, en relació a la Instal·lació, i és la següent:
 - Avaluació dels riscos relacionats amb els llocs on tingui previst realitzar l'activitat.
 - Pla de prevenció per al control de riscos detectats.
 - Mesures de prevenció i protecció que el personal del Promotor haurà de tenir en compte davant d'aquests riscos.

Auditoria

Els adjudicataris hauran de reconèixer el dret de BSM per examinar per mitjà d'auditors, externs o propis, el fidel compliment dels treballs per ells prestats i el compliment de les condicions d'execució.

B:SM tindrà dret a dur a terme auditories de les activitats dels adjudicataris per assegurar-se que l'execució dels treballs es porta d'acord amb el que estableix el present Plec.

Tot el material i informació requerida per aquestes inspeccions i auditories pels representants de B:SM o els seus representants estarà disponible sense restriccions.

B:SM notificarà a l'adjudicatari amb dues setmanes d'antelació l'auditoria i amb un dia d'antelació la inspecció a realitzar, i l'adjudicatari tindrà l'obligació de:

- Facilitar l'accés al material sol·licitat pel grup auditor.
- Designar persones responsables que acompanyin els auditors.
- Facilitar un entorn de treball adequat a la mateixa ubicació en què té lloc l'auditoria.
- Cooperar amb l'auditor.
- Participar en les reunions que convoqui l'auditor.
- Analitzar les dades trobades perquè l'informe sigui real.
- Emprendre ràpidament accions correctores i / o preventives.
- Emetre una resposta oficial als defectes dels que ha informat el grup d'auditors.

Criteris de Valoració

Els criteris de valoració i els continguts mínims que ha de contenir l'oferta tècnica es troben fixats en el plec de clàusules administratives que regula aquesta licitació. És important respectar les indicacions allà descrites i ser estrictes amb els requeriments assenyalats.

Es recorda a tots els licitadors que el no compliment d'aquest criteris o la inclusió d'altres aspectes requerits específicament en l'annex de criteris automàtics, invalidarà la proposta tècnica presentada. D'igual forma es recorda als licitadors que en cas de tenir vigent algun acord marc o homologació amb BSM no incompleixin cap de les clàusules que allà tinguin fixades.