



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE
ASISTENCIA TÉCNICA TIC ESPECIALIZADA Y ATENCIÓN TELEFÓNICA SAU PARA
BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, SA. Y EMPRESAS DEL GRUPO**

Síntesis: El presente documento define los requisitos y características técnicas para la prestación del servicio de asistencia técnica TIC especializada y atención telefónica SAU para Barcelona de Serveis Municipals, SA. y empresas del grupo.

Realizado: 14/09/2023

1 Introducción

1.1 Objeto del contrato

El presente contrato tiene como objeto la prestación de un servicio de soporte TIC con asistencia TIC especializada y atención telefónica SAU para Barcelona de Serveis Municipals y las empresas de su grupo (Grupo BSM) que contemple:

- La atención telefónica y a través de la herramienta de *ticketing* de todas las tareas asociadas a la gestión de peticiones, incidencias y consultas técnicas del Grupo BSM, tanto en primera instancia (nivel 1) como por escalado interno dentro del propio proveedor (nivel 2) como por derivación a servicios técnicos de proveedores externos o del propio cliente (nivel 3) debidamente protocolizados, siendo el responsable último, de extremo a extremo, de la gestión, el seguimiento y el cumplimiento de los niveles de servicio asociados a cada tipo de *ticket*.
- La gestión del mantenimiento correctivo y preventivo de los sistemas TIC de BSM.
- La gestión y resolución de todas las incidencias y peticiones *in situ* o remotas de todo el entorno distribuido del Grupo BSM en sus diferentes ubicaciones, así como su mantenimiento preventivo, incluyendo el soporte presencial residente en algunas ubicaciones identificadas en el contrato.
- La gestión colateral asociada al soporte TIC, como inventario de equipos, identificación de problemas, seguimiento y *reporting* y acciones de mejora continua.

Actualmente, forman parte del Grupo BSM las empresas Barcelona de Serveis Municipals (en adelante, BSM), Cementiris de Barcelona (en adelante, CBSA) e Iniciatives Tecnològiques de mobilitat, SL. (en adelante, ITM). El objeto del contrato incluye las actuales empresas del Grupo BSM así como posibles empresas que puedan adherirse a él durante la vigencia del contrato, con previo aviso por parte de BSM.

Para conseguir este objetivo, en este documento se describen y licitan los suministros y trabajos que el adjudicatario deberá realizar con la máxima puntualidad, dedicación y profesionalidad. A lo largo del documento, se describen de forma detallada los elementos y las tareas incluidos en esta propuesta de servicios, sin que dicha descripción sea totalmente restrictiva respecto al servicio a prestar.

1.2 Situación actual

El Grupo BSM está formado por una serie de sedes repartidas por todo el municipio de Barcelona que prestan servicios a la ciudadanía en horarios de lunes a domingo. Algunas de las sedes en formato 24x7 son los aparcamientos o los depósitos; otras tienen horarios que incluyen los fines de semana, como los parques (Tibidabo, Park Güell y Zoo). BSM necesita un mantenedor de los sistemas TIC (hardware y software), así como un proveedor SAU del servicio telefónico de atención al trabajador que dé respuesta a las incidencias de los trabajadores y proveedores.

BSM y las empresas del grupo, a día de hoy, están formados por un conjunto de unos dos mil trabajadores que realizan sus tareas diarias con la ayuda de material TIC, como tabletas, móviles, PDA, ordenadores de sobremesa, portátiles, cajeros, pantallas, impresoras, TPV, datáfonos, teléfonos, etc., que trabajan en varias ubicaciones repartidas por la ciudad de Barcelona. Además, BSM trabaja con múltiples proveedores a los que damos y mantenemos acceso a nuestros sistemas.

BSM necesita un mantenedor correctivo y preventivo de todas las instalaciones, así como del material TIC y el software básico de este, y que, al mismo tiempo, ayude a realizar peticiones de servicio en las sedes, tales como instalaciones de puestos de trabajo, traslado de material y configuración de los anteriores, saneamiento de cableados visibles de puesto de trabajo, configuraciones de herramientas básicas de software, mantenimiento de inventario de equipos, etc.

Además, para poder dar asistencia a los trabajadores, BSM necesita un servicio de SAU que permita atender las incidencias de los usuarios en modalidad tanto diurna como nocturna, más allá de la propia herramienta de *ticketing*, para cubrir las incidencias del personal de BSM, que en varios servicios trabaja 24x7.

1.2.1 Sedes gestionadas actualmente

A título enunciativo y no limitativo, se describen las sedes objeto de este contrato. El Grupo BSM se reserva el derecho de cambiar la ubicación de las unidades, con previo aviso:

- Aparcamientos (50 aparcamientos, entre aparcamientos de superficie y bajo tierra)
- Depósitos de grúas y Guardia Urbana (5 depósitos y la sede de la Guardia Urbana en Zona Franca)
- Estaciones de autobuses (estación del Norte)
- Bases de área y DUM (6 centros)
- Zoo de Barcelona
- Fòrum
- Anella Olímpica
- Montaña de Montjuïc
- Centro de apoyo a las operaciones (sedes en c/ Calàbria, 66, y en Zona Franca)
- Puntos de Endolla (repartidos por la ciudad de Barcelona)
- Centro base de Bicing (en la estación del Norte)
- Oficinas centrales en c/ Calàbria, 66
- Sedes de atención al cliente (2 sedes)
- Base de agentes cívicos (c/ Provença)
- Oficinas de la Anella Olímpica
- Oficinas de servicios técnicos y mantenimiento (en la Anella Olímpica)
- Park Güell
- Port Olímpic
- Tibidabo
- Sedes de CBSA (Montjuïc, Sants, Collserola, Sant Andreu, Les Corts, Sant Gervasi, el Poblenou, Horta, Sarrià y oficinas de Montjuïc)

Algunas de estas sedes cuentan con personal o sistemas que funcionan en modalidad 24x7.

BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, SA. Societat inscrita en el Registre Mercantil de Barcelona al Foli 165 del Torn 26.806, Full núm. B-108.458, Inscripció 37ª. NIF: A08765919

Durante la vigencia del contrato podrá modificarse, en mayor o menor medida, el número de sedes, equipamientos o sistemas a mantener por el adjudicatario, sin que ello represente una modificación de contrato, así como cambiar las ubicaciones de estos, siempre dentro del perímetro de la ciudad de Barcelona.

1.2.2 Incidencias y peticiones gestionadas actualmente

Actualmente, a título enunciativo y no limitativo, BSM está gestionando un volumen aproximado de quinientas llamadas mensuales (SAU) de personal interno y colaboradores externos de BSM.

Además, el servicio actual de atención técnica especializada está gestionando un volumen aproximado de trescientas incidencias y peticiones mensuales (SAT). Estas pueden ser atendidas en gran parte de forma remota (problemas de ofimática, instalaciones de software, soporte en consultas, etc.), pero hay otras que requieren de asistencia *in situ* (conexiones de cableado de puesto de trabajo, instalaciones de puesto de trabajo, traslados, puestas en marcha de servicios, etc.).

Para minimizar incidencias, actualmente BSM cuenta (y es parte del objeto del contrato) con un servicio preventivo en Tibidabo dos veces al año, con una revisión completa del parque, que permite garantizar el correcto estado del hardware y software antes de la temporada alta, así como diferentes servicios preventivos durante el año en las sedes para garantizar el correcto funcionamiento, inventariado y estado de sus equipamientos.

Adicionalmente y de forma puntual, BSM necesita dedicación de un servicio de técnico de campo presencial en horario de lunes a domingo para atender peticiones excepcionales, como, por ejemplo, acompañamiento a comités de dirección o en eventos excepcionales donde sea necesario un apoyo TIC. En este sentido, es parte del objeto del contrato la dedicación de cinco jornadas anuales extraordinarias.

1.2.3 Equipamiento actual

A título enunciativo y no limitativo, se describen los equipamientos objeto de este contrato gestionados actualmente por BSM:

- 1.500 móviles y tabletas enroladas vía la herramienta de gestión centralizada Workspace ONE
- 800 móviles personales, con garantía y sin software de gestión centralizada
- 500 puestos de trabajo fijos (ordenador de sobremesa, pantalla, teléfono y accesorios)
- 1.000 puestos de trabajo móviles (ordenador portátil, pantalla, *dock station*, teléfono y accesorios)
- 80 puntos de venta TPV
- 40 cajeros automáticos
- Otros equipos gestionados por mantenedores externos.

Los equipamientos son prácticamente homogéneos a nivel de fabricante y con garantía vigente.

En caso de que la variación del número de elementos a mantener (hardware) sea significativo, deberá modificarse el contrato. Esto se realizará en el caso de que dicha variación represente un incremento de más del 25 % del número de puestos de trabajo de usuario por gestionar.

1.2.4 Servicios críticos

BSM gestiona varios servicios críticos en formato 24x7. A continuación, a título enunciativo y no limitativo, se describen los servicios críticos. BSM se reserva el derecho de ampliar o reducir este listado.

Entorno Microsoft con Office365, correo y otras aplicaciones

SMOU

Telefonía de Atención al Cliente - AYESA - Ibermática

InConcert

SGD Depósito de Grúas

CodyShop Restauración Tibidabo

Enchufe - Ibil - CCR

Centralita Telefonía IP

CRM

PULSE SECURE - Acceso remoto a BSM mediante VPN

Virtuosys

Control de acceso Park Güell

Control de acceso Anella Olímpica

Euromus (venta presencial y en línea de parques)

Fenix (sistema de finanzas, en proceso de cambio)

GISarea

GIVI-Dispatching

IDS Bus

Antivirus: Sophos y Cortex EDR

Pasarela de pago en línea Addon Payments

SmartKiosks restauración

Web Park Güell, Zoo, Tibidabo

E-commerce

Copias de seguridad

VMware, plataforma de virtualización

Gestión de identidades (ADFS, AAD, AD, Soffid)

Gestión de autenticación remota (RADIUS/ClearPass)

SPRO

Servicios centrales

Business Central

Bicing

Venta en línea Park Güell

Venta en línea ZOO

Venta en línea TIBIDABO

Parquímetros

Venta de entradas en taquillas de los parques

Control de acceso - turnos Zoo

WSO2 (gestión API)
Cajeros automáticos grúas
Doble autenticación 2-factor
Bases de datos
Servidor de archivos - almacenamiento en red
Monitorización
E-commerce
Aparcamientos
VDI
Control de acceso - turnos Tibidabo
Sistema integrado de comunicaciones SCO
Web Cementiris de Barcelona
SAP
Salesforce
Género (CBSA)

2 Marco temporal del contrato

La prestación del servicio tiene una duración prevista de dos años y un mes desde el inicio del contrato, siendo ampliable a voluntad de BSM en 1+1+1 años.

3 Prestaciones objeto del contrato

El objeto del contrato consta de varios elementos que se irán describiendo a lo largo del documento. En concreto y de forma resumida:

Servicio de asistencia técnica para incidencias, peticiones y mantenimiento preventivo de los sistemas.	Servicio de resolución de incidencias en remoto e <i>in situ</i> . Deberá gestionar las incidencias con la mayor agilidad y profesionalidad posible y escalarlas en caso de no poderlas resolver. Las peticiones objeto del contrato a menudo podrán gestionarse de forma remota, pero son parte del objeto también aquellas que requieran presencialidad en el horario de las diferentes sedes.
Servicio de atención al usuario telefónico, remoto, con llamadas ilimitadas.	Disponible 24x7 y con asistencia VIP prioritaria y con una única vía de entrada. Atenderá las incidencias y consultas de los trabajadores y colaboradores externos de

	BSM y
--	-------

	las registrará en la herramienta de gestión de incidencias y peticiones de BSM. Deberá ofrecer un apoyo inmediato ya sea resolviendo la incidencia o bien escalándola cuando no tenga mecanismos para resolverla.
Gestión de activos e inventariado	Servicio en remoto e <i>in situ</i> que permita tener un inventario actualizado y centralizado en las herramientas que BSM ponga a disposición del adjudicatario. El adjudicatario será el responsable de mantener actualizado el inventario de todos los equipos de BSM con las herramientas y requerimientos que BSM le indique. Periódicamente se realizarán auditorías para garantizar la actualización del mismo.
Servicio <i>in situ</i> en Calàbria <i>helpdesk</i>	Servicio de soporte <i>in situ</i> en Calàbria. Este servicio atenderá tareas relacionadas con atención al usuario, microinformática, despliegue de equipos y resolución de incidentes de puesto de trabajo, en el ámbito de las oficinas principales del edificio de Calàbria.
Servicio <i>in situ</i> en Calàbria <i>workplace</i>	Servicio de soporte <i>in situ</i> a media jornada. Este servicio de <i>workplace</i> atenderá tareas relacionadas con control del inventario, organización de almacén, control de existencias y gestión de envíos o recepción de material en el ámbito de las oficinas principales del edificio de Calàbria, y puntualmente podrá dar soporte al Servicio de Soporte TIC.
Cinco jornadas excepcionales	Jornadas de un trabajador dedicadas a peticiones de carácter excepcional. Estas pueden ser ejecutadas por cualquier técnico que cumpla con los requisitos marcados en el pliego. Está destinado a acompañamiento TIC en eventos.

El servicio de asistencia TIC es aplicable a varios elementos de software, hardware e interfaces de comunicación de los sistemas de tecnologías de la información y comunicaciones de las instalaciones de todas las actividades del Grupo BSM.

Se solicita del adjudicatario que gestione los objetos del contrato de forma completa, de extremo a extremo, elaborando informes de seguimiento, de cumplimiento de SLA, propuestas de mejora, procedimientos operativos y documentación cuando sea necesario, inventario de materiales y gestión de activos, etc., utilizando siempre las herramientas que BSM ponga a su disposición en cada caso.

Todos estos servicios solicitados deberán ser gobernados por un *service manager* que garantice la calidad del servicio y ayude a BSM a garantizar el correcto escalado y priorización de los recursos en coordinación con las necesidades del Grupo BSM, el *reporting* de seguimiento del servicio diario/semanal/mensual que se acuerde y el control del correcto funcionamiento del servicio.

Se solicita al adjudicatario un mes de traspaso y transición para la continuidad del servicio tanto al inicio como al final del contrato, para adquirir o traspasar los conocimientos y metodologías empleadas al nuevo adjudicatario que permita poner en marcha el servicio de forma ágil y ordenada.

Si, de forma recurrente durante cuatro meses, BSM necesita la gestión de un volumen de incidencias y peticiones superior al 25 % respecto a las incidencias y peticiones gestionadas actualmente como banda base (300 incidencias y peticiones mensuales), deberá modificarse el contrato y cambiar el coste recurrente del servicio. Se recalculará el coste recurrente, que se incrementará en 600 euros por cada 100 incidencias y peticiones que se gestionen adicionales a la banda base acordada.

4 Descripción del servicio

El servicio de asistencia técnica TIC debe permitir el apoyo a la operación y el mantenimiento y la mejora del software, hardware y comunicaciones de las sedes del Grupo BSM.

El servicio deberá permitir la gestión de incidencias y peticiones, que podrán ser canalizadas mediante vías de entrada diferentes:

Llamada telefónica (SAU)	El adjudicatario deberá ofrecer una única vía de entrada telefónica (IVR proporcionada por el licitante con numeración de entrada proporcionada por BSM) que permita la gestión de incidencias en formato 24x7 y con concurrencia. Deberá gestionar incidencias de personal del Grupo BSM, así como de todos sus colaboradores externos.
Herramienta de gestión de <i>tickets</i> de incidencias y peticiones.	El adjudicatario deberá utilizar la herramienta de <i>ticketing</i> de BSM, donde el personal del Grupo BSM registrará las incidencias y peticiones y donde deberán quedar registradas todas las incidencias gestionadas telefónicamente. Esta será la única vía para que los usuarios tramiten peticiones de servicio.

En cuanto a la gestión interna entre los responsables de servicio de ambas partes, la

comunicación podrá ser:

<i>Service manager</i>	El adjudicatario deberá ofrecer una vía de comunicación con el <i>service manager</i> destinado al proyecto que deberá permitir agilizar las consultas y resoluciones por parte del personal de tecnologías de la información de BSM. Esta figura llevará a cabo la gestión, supervisión y priorización de tareas de todos los recursos asignados al contrato. BSM ofrecerá también unos responsables del servicio. La matriz de relación se definirá al inicio del contrato y se acordará con el <i>service manager</i>; especificará todos los canales y datos de contacto de los recursos asignados al contrato tanto por parte del adjudicatario como por parte de BSM, para permitir el gobierno del día a día de los servicios y la agilización de respuesta ante escenarios que puedan requerir contacto directo con los técnicos asignados.
Correo	El adjudicatario proporcionará un único correo de entrada para la gestión de incidencias con el personal de tecnologías de la información de BSM.
Teléfono	El adjudicatario proporcionará el teléfono de los técnicos que presten servicio para gestionar las incidencias o peticiones, según lo recogido en la matriz de relación acordada con el <i>service manager</i>. Asimismo, BSM proporcionará al adjudicatario el teléfono de los responsables del servicio para favorecer la comunicación.

El adjudicatario realizará la apertura y el seguimiento de todo el ciclo de vida de todas las incidencias y peticiones y se responsabilizará del seguimiento y contacto con los proveedores de los componentes por sustituciones o reparaciones de tercer nivel, de acuerdo con los contratos establecidos por el Grupo BSM con los diferentes proveedores.

El adjudicatario llevará a cabo los servicios de asistencia técnica de los sistemas TIC del Grupo BSM, apoyo a la operación y mantenimiento de primer y segundo nivel del software, hardware y comunicaciones instalados en las ubicaciones del Grupo BSM e incluidos en el alcance del presente pliego, y realizará también el servicio de tercer nivel de aquellas actuaciones protocolizadas y estandarizadas. Forma parte del ámbito de este contrato la sustitución de los equipos, ya sea permanente o temporal, para resolver las incidencias y garantizar el correcto funcionamiento del servicio, bien con el material facilitado por el Grupo BSM o bien con el material que, previa autorización de presupuesto, el adjudicatario pueda comprar para agilizar

la resolución de la incidencia.

También forma parte del ámbito del contrato toda acción preventiva o correctiva que BSM solicite realizar en las instalaciones del Grupo BSM.

Servicio de atención telefónica a los usuarios

El objetivo del servicio es dotar al Grupo BSM de un soporte de asistencia telefónica para usuarios (SAU) internos y colaboradores externos del Grupo BSM. El SAU debe permitir centralizar las llamadas de los usuarios en un único número de teléfono.

El objetivo del servicio es resolver todas las incidencias y consultas que se trasladen y estén protocolizadas, registrarlas y escalar de forma inmediata todo aquello que no pueda resolver el equipo de técnicos de SAU del adjudicatario, ya sea hacia otros recursos propios asignados al servicio o hacia terceros.

El servicio debe permitir la atención y resolución de las llamadas y garantizar los SLA establecidos en el contrato (conurrencia mínima de tres llamadas).

Este servicio de centralita (proporcionado por el licitador) debe permitir grabaciones personalizadas de locuciones y recibir las llamadas desde un número desviado proporcionado por BSM.

El horario de este servicio será de lunes a domingo, incluyendo festivos (formato 24x7x365).

Los operadores deberán registrar la incidencia en la herramienta de gestión de incidencias de BSM (EasyVista al inicio del contrato) y gestionar su resolución de forma remota. En caso de no poder realizar la resolución, esta deberá derivarse a los técnicos adecuados para que la resuelvan y pivotar las incidencias entre diferentes grupos resolutorios hasta su cierre si fuera necesario.

BSM facilitará los accesos, herramientas informáticas y protocolos de actuación iniciales para la resolución de las incidencias por parte del operador del SAU, pero será también responsabilidad del adjudicatario, como parte de su proceso de mejora continua, ir ampliando la documentación y procedimientos asociados a cada caso para incrementar la agilidad y proactividad y el propio catálogo de resolución de incidencias en primera instancia.

El servicio incluido en el presente contrato incluye la atención y resolución de todas las llamadas considerando que actualmente hay una media trimestral de 500 llamadas.

El adjudicatario facilitará un número de teléfono para la recepción de llamadas y un servicio de centralita que permita acceder a la información de llamadas por día, operador, etc. Deberán reportarse periódicamente a BSM los indicadores y las estadísticas de las llamadas.

Para el cómputo de las llamadas de incidencias recibidas y resueltas se utilizarán los informes de la herramienta de gestión de incidencias y peticiones del Grupo BSM.

En este servicio de atención telefónica se irán añadiendo todos los tipos de incidencias que BSM y el adjudicatario vayan acordando incorporar.

Este servicio permitirá también la recepción de incidencias que lleguen mediante la herramienta de gestión de incidencias y peticiones de BSM, cuando así esté descrito en los procedimientos y protocolos de actuación del servicio SAU.

Será responsabilidad del servicio de atención telefónica la propuesta proactiva de creación de nuevos protocolos en función del tipo de llamadas recibidas y la revisión de los protocolos de actuación aprobados, y se facilitará mensualmente un informe con el análisis de las llamadas recibidas, el volumen de resolución y propuestas de mejora para reducir las llamadas al servicio, así como el tiempo medio de duración en las llamadas y acciones previstas para la mejora de los tiempos de resolución.

El adjudicatario establecerá un sistema de comunicación inmediato con el responsable del servicio de BSM para coordinar actuaciones de urgencia o llamadas masivas por incidencias globales en el servicio. Este responsable del servicio deberá garantizar los mismos SLA de servicio.

El adjudicatario deberá poner a disposición los medios informáticos, el servicio de centralita y el personal cualificado para la recepción y resolución de las incidencias recibidas. En cualquier momento durante la ejecución del servicio, BSM podrá solicitar la sustitución de algún operador de atención telefónica cuando se detecte una mala actuación en los protocolos operativos, en las herramientas puestas a disposición por parte de BSM o por problemas en la comunicación y atención a los usuarios. El adjudicatario deberá sustituir a dichos operadores en un plazo máximo de quince días a contar desde la notificación formal de no conformidad por parte de BSM.

Este servicio podrá escalar las incidencias relacionadas con el servicio de mantenimiento correctivo en las instalaciones, descritas en este pliego, durante el horario de servicio, sin computar en el volumen de llamadas.

El adjudicatario debe garantizar la minimización de las incidencias registradas, gestionar mejoras y proponer planes de acción o gestión de problemas.

BSM se reserva el derecho a supervisar la resolución de las incidencias y a modificar el cómputo de incidencias gestionadas mensuales si estas no hubieran sido resueltas de forma ágil y correcta.

Mantenimiento preventivo de los sistemas TIC de BSM

La presente propuesta de mantenimiento incluye un servicio de mantenimiento preventivo que tiene como objetivo minimizar el número de incidencias producidas y alargar la vida útil de los elementos del sistema.

El soporte técnico de nivel 2 realizará, presencial y remotamente, una revisión de todos los elementos que forman parte del sistema con el fin de identificar posibles problemas o corregir

situaciones que puedan convertirse en futuras incidencias.

BSM solicitará el mantenimiento preventivo con un mínimo de quince días de antelación y se incluirán:

- La limpieza de equipamientos, sensores, reorganización y limpieza de los *logs* y cualquier archivo temporal generados por los explicativos instalados, tanto de la base de datos como de los servidores, ordenadores, tabletas y TPV, incluyendo el cableado y etiquetado de puesto de trabajo que deberá estar debidamente peinado y ordenado y cumplir con los estándares y requerimientos de riesgos laborales
- Validaciones del hardware de las sedes con un plan de pruebas previamente establecido
- Validaciones de versiones de software y actualizaciones de equipos

El adjudicatario deberá incorporar en su propuesta técnica una propuesta de mantenimiento preventivo que incluirá como mínimo los puntos descritos anteriormente, para hacer un planteamiento de la periodicidad y el procedimiento de actuación. Adicionalmente, en el informe de seguimiento del contrato que se plantea a continuación será necesario que incorpore indicadores que permitan realizar el seguimiento de las tareas mencionadas.

Como resultado de las actuaciones de mantenimiento correctivo, el adjudicatario deberá realizar un informe, que enviará a BSM, con recomendaciones sobre cómo operar correctamente con los equipamientos, propuestas de sustitución de piezas o equipamientos con desgaste u obsolescencia.

El adjudicatario es responsable de realizar proactivamente tantas acciones como estén a su alcance para identificar y anticipar posibles fuentes de incidencias. Todas estas tareas y acciones deberán estar documentadas dentro del informe de estado del servicio compartido por el *service manager* semanalmente.

Mantenimiento correctivo y evolutivo de los componentes

Siempre que sea posible, BSM ofrecerá el acceso remoto —a través de una herramienta informática— a los componentes de los sistemas TIC incluidos dentro del ámbito de suministro, con el fin de facilitar las tareas de diagnóstico, supervisión y mantenimiento al personal del adjudicatario.

En caso de identificar un problema, el personal especializado del adjudicatario se conectará de forma remota al dispositivo para realizar las comprobaciones oportunas, identificar claramente la causa de la incidencia y, si es posible, resolverla. Es importante destacar que estas herramientas de conectividad y gestión remota puestas a disposición del adjudicatario requerirán de una aceptación explícita de las condiciones de uso y restricciones que se aplicarán a todos aquellos técnicos que las utilicen, y se preservará en todo momento la privacidad de las conexiones y accesos a información.

En caso de no poder resolver la incidencia de forma remota se procederá a reparar o reponer *in situ* el componente afectado a partir de los componentes de sustitución que posea BSM y que ponga a disposición del adjudicatario, o bien con aquellos que, previa aprobación de presupuesto, el adjudicatario pueda adquirir.

El adjudicatario deberá contar con personal formado y con capacidad y medios de desplazamiento propios para garantizar el desplazamiento a todos y cada uno de los centros de actividad.

El diagnóstico de la incidencia es responsabilidad del adjudicatario, por lo que deberá contar con personal formado y capacitado para llevarla a cabo. Si no es posible realizar un diagnóstico preciso remotamente, entonces el personal del adjudicatario deberá desplazarse hasta las instalaciones de BSM para realizar una inspección detallada y determinar la causa del problema. También será responsabilidad del adjudicatario garantizar que todos los sistemas disponen de las herramientas de seguridad actualizadas y de las últimas versiones de actualizaciones. En este sentido, podrá hacer uso de las herramientas de BSM para conocer el estado de los equipos.

En caso de que el equipo presente un problema de hardware no reparable y disponga de garantía en vigor, el adjudicatario asumirá las tareas de gestión de la garantía o reparación. Es decir, realizará las gestiones oportunas con el servicio técnico del fabricante para su reparación y/o sustitución; en caso de que no esté en garantía, el adjudicatario se encargará de gestionar la avería con el fabricante, proveedor o departamento de tecnologías de la información de BSM, de acuerdo con las condiciones establecidas por BSM con el proveedor/fabricante.

El adjudicatario dispondrá, proporcionados por BSM, de todos los teléfonos, contactos y condiciones de los contratos de garantía o asistencia técnica de los proveedores de hardware o software de los sistemas o componentes incluidos dentro del alcance del presente contrato.

Algunos sistemas o componentes, como, por ejemplo, los ordenadores personales, disponen de una extensión de garantía de reparación *in situ*, por lo que el personal del proveedor se tendrá que desplazar a las instalaciones de BSM para recoger el equipamiento para la reparación *in situ*; no obstante, la instalación, la configuración y las pruebas del software del nuevo equipamiento irán a cargo del adjudicatario y tendrán que realizarse presencialmente en las instalaciones donde esté ubicado el equipamiento o bien donde lo indique la división TIC de BSM.

Los elementos de los que se tengan existencias serán entregados por el departamento de tecnologías de la información al adjudicatario o bien estarán a disposición del adjudicatario donde el departamento de tecnologías de la información designe.

En caso de que no disponga de garantía vigente, el personal del adjudicatario se hará responsable de trasladar el equipamiento al fabricante o proveedor del mismo para su reparación, de acuerdo con las indicaciones y acuerdos establecidos por BSM con el proveedor correspondiente. Una vez reparado, el adjudicatario será responsable de recoger el equipamiento reparado y trasladarlo por sus propios medios a su ubicación original para restituirlo o dejarlo como equipamiento de recambio en el lugar indicado por el departamento de tecnologías de la información de BSM.

En el caso de que no sea posible la reparación del equipamiento averiado, el adjudicatario elaborará un informe técnico donde se detallará el problema identificado con el fin de que BSM adquiera un nuevo equipo que reemplace el averiado.

El adjudicatario se encargará del traslado del equipamiento objeto de la incidencia, a petición de BSM, desde el lugar de su ubicación en las oficinas de tecnologías de la información de BSM y, una vez reparado, de devolverlo al lugar original, incluyendo su conexión y puesta en marcha.

Para la realización de las actuaciones remotas *in situ* el adjudicatario se pondrá en contacto con la persona de contacto o responsable de la ubicación del sistema o componente, y se pondrá de acuerdo con la misma para realizar la intervención. Recae sobre el adjudicatario la planificación y coordinación con el usuario afectado garantizando siempre la máxima eficacia en la resolución de la incidencia.

Técnicos *in situ*

Está incluido en el contrato un servicio técnico *workplace* residente asignado a las oficinas centrales de Calàbria por defecto. Dentro del equipo de servicio técnico de campo y con una dedicación de 900 horas anuales, la figura de técnico *workplace* residente tendrá como ubicación habitual de operación el edificio corporativo de Calàbria para mantener al día la gestión de existencias con entradas y salidas, el inventario de equipamiento y la gestión del almacén. No obstante, en función de los picos de trabajo y bajo el mando de su *service manager*, podrá reforzar puntualmente tareas en otras ubicaciones. También está incluido en el objeto del contrato un servicio *in situ* en horario de mañana (20 horas semanales) para la gestión del material TIC y almacén.

4.2. Roles y competencias

A continuación se describen los roles de los que deberá componerse el servicio, así como las competencias principales de cada uno.

Gestor comercial	Máximo responsable de la relación comercial con BSM durante toda la duración del contrato - Seguimiento contractual y presupuestario del servicio - Gestión de disputas o no conformidades de servicio, incumplimientos e impactos económicos asociados
<i>Service manager</i>	Responsable de la entrega y el seguimiento del servicio - Asesoramiento experto y acompañamiento en la entrega, seguimiento y mejora del servicio - Seguimiento del cumplimiento del servicio y de los niveles operativos - Seguimiento del cumplimiento del SLA y estado del servicio - Visitas periódicas de carácter preventivo para garantizar el correcto funcionamiento del servicio y el alineamiento de los recursos asignados - Máxima visibilidad del estado de la infraestructura, disponibilidad y rendimiento del servicio y de sus canales, incidencias y peticiones registradas, y tiempo de atención y de respuesta - Control de calidad del servicio mediante reportes que deberán revisarse y compartirse con los responsables de BSM - Propuesta de mejoras del servicio gracias a una evaluación periódica de los sistemas que permita su mejora continua - Interlocución con terceros para coordinar y mejorar los protocolos de escalado y resolución de peticiones e incidencias - Coordinación de todos los equipos técnicos - Gestión de seguimiento de las compras de pequeño material TIC con el responsable de BSM - Seguimiento de las incidencias y peticiones abiertas y escalado y

	gestión de excepciones y análisis, siempre que se superen los SLA establecidos
--	--

	- Análisis y <i>reporting</i> de los datos obtenidos en las encuestas de satisfacción a los usuarios y seguimiento de las recomendaciones y propuestas de mejora aportadas desde BSM
Técnicos de SAU	- Recepción de la incidencia (ya sea vía herramienta de gestión de incidencias y peticiones, correo o teléfono de atención telefónica) - Centralización de la recepción de incidencias por parte de los interlocutores establecidos por BSM en la herramienta de gestión de incidencias de BSM y los medios de comunicación que puedan solicitarse en cada caso - Evaluación y calificación de la incidencia en primera instancia para determinar posibles causas y dar una resolución inmediata o lo más ágil posible - Realización de tareas correctoras (son todas las necesarias para llevar a cabo el análisis posterior de la incidencia y el restablecimiento del sistema en el menor tiempo posible, por ejemplo, revisión de servicios activos, usuarios, contraseñas, accesos, etc.) - Respuesta a consultas y asesoramiento formulados por los trabajadores usuarios dentro de su conocimiento - Documentación del proceso de gestión de la incidencia, así como su resolución. - Pivotaje y escalado de la incidencia a los técnicos de campo si corresponde y/o no es posible gestionarla y resolverla en remoto - Pivotaje y escalado de la incidencia al proveedor que corresponda, si procede - Pivotaje y seguimiento de la incidencia de extremo a extremo hasta su resolución temporal o definitiva - Cierre de la incidencia, calificación final y revisión de procedimientos para futuras incidencias similares - Traslado de la incidencia a los procesos correspondientes, en el caso de incidencias objeto de mejoras u optimizaciones (evolutivos) o sin resolución definitiva (problemas) - Actualización al usuario del estado de sus peticiones e incidencias - Gestión y soporte de usuarios y permisos de accesos y de aplicaciones - Gestión y supervisión remota de todos los dispositivos distribuidos controlados desde la herramienta de centralización Workspace ONE
Técnicos de campo	- Recepción de la incidencia (ya sea vía herramienta de gestión de incidencias y peticiones o por llamada escalada a través del SAU o del <i>service manager</i>) - Evaluación y calificación de la incidencia en segunda instancia analizando la incidencia y detectando el posible origen del problema, además de reportar al primer nivel las acciones realizadas para mejorar la resolución en primera instancia - Realización de tareas correctoras de segundo nivel (son todas las necesarias para resolver la incidencia de forma definitiva, tanto la resolución de incidencias propias de este nivel como de las

	incidencias procedimentadas).
--	-------------------------------

	- Desplazamiento de técnico para intervenciones locales - Atención a consultas y asesoramiento formulados por los usuarios - Documentación de nuevos procedimientos en la base de conocimiento tanto para la resolución en segundo nivel como para la resolución en primer nivel - Sustitución, restitución y traslado de equipamiento a las sedes del Grupo BSM o proveedores - Pivotaje y escalado de la incidencia al proveedor que corresponda, si procede - Pivotaje y seguimiento de la incidencia de extremo a extremo hasta su resolución temporal o definitiva - Cierre de la incidencia, calificación final y revisión de procedimientos para futuras incidencias similares - Traslado de la incidencia a los procesos correspondientes, en el caso de incidencias objeto de mejoras u optimizaciones (evolutivos) o sin resolución definitiva (problemas) - Actualización al usuario y/o al nivel 1 del estado de sus peticiones e incidencias - Realización y resolución de las tareas protocolizadas como tercer nivel (nivel 3) - Pivotaje y escalado de incidencias o peticiones a terceros en caso de no poder gestionarlas en los niveles anteriores (1 y 2) - Aplicación de los protocolos previamente definidos por BSM - Apoyo a los grupos de nivel 3 para la identificación y resolución de problemas - Acompañamiento a proveedores en las instalaciones del Grupo BSM
--	--

5 Aprovisionamientos de material y licencias

El adjudicatario realizará el aprovisionamiento de material que el departamento de tecnologías de la información indique. En este caso siempre será necesaria la aprobación previa, por parte de BSM, del presupuesto en cuestión. El adjudicatario pasará una oferta del material a aprovisionar y BSM aceptará dicho presupuesto. En el caso de que el presupuesto no sea aceptado, se solicitarán dos ofertas más y el adjudicatario estará obligado a formalizar el presupuesto más económico de los tres disponibles o el indicado a criterio de BSM.

6 Medios humanos y materiales para la prestación del servicio

En su oferta técnica el adjudicatario deberá acreditar que dispone de un equipo de técnicos con conocimientos y formación para la ejecución de los servicios objeto del contrato. La cualificación y los conocimientos deberán acreditarse mediante la presentación del *curriculum vitae* de las personas que se adscribirán al contrato. En caso de que durante la prestación del contrato el

adjudicatario tenga que realizar algún cambio en el personal adscrito al servicio, lo hará previa autorización de BSM y una vez que este disponga de la documentación que permita evaluar que el nuevo personal posee los conocimientos necesarios; adicionalmente tendrá que preverse su formación. En caso de que la rotación de personal en el servicio sea muy elevada y BSM tenga que asumir más de tres formaciones anuales por incorporación de nuevo personal, BSM se reserva el derecho a repercutir los costes de formación al adjudicatario.

El adjudicatario deberá acreditar que dispone de equipos materiales para la realización de la asistencia técnica *in situ* y de material móvil y herramientas para los trabajos a realizar en las instalaciones, vehículos de empresa, servicio de *call center*, etc. Su acreditación deberá realizarse mediante la firma de una carta por parte del adjudicatario con indicación de que dispone de los medios materiales necesarios para la ejecución del contrato.

BSM pondrá a disposición del adjudicatario herramientas TIC para la prestación del servicio y el adjudicatario deberá utilizarlas y comprometerse a cumplir con la confidencialidad de datos que se hará llegar al adjudicatario.

Entre otros, BSM proporcionará al adjudicatario:

- Documentación y software para realizar instalaciones de software base
- Herramienta de acceso remoto a la red de BSM nominal para los trabajadores
- Herramienta de gestión remota de equipos distribuidos - Workspace ONE
- Herramienta de gestión de incidencias y peticiones – EasyVista
- Herramienta de gestión de inventarios – EasyVista
- Herramienta de gestión de usuarios – Soffid
- Herramienta de control de IP – IPAM
- Accesos y permisos a portales web necesarios para el seguimiento de incidencias y peticiones

El adjudicatario proporcionará:

- Equipos informáticos para sus trabajadores (ordenadores, teléfonos móviles, conectividad, etc.)
- Centralita telefónica para el SAU y sus configuraciones necesarias (IVR, locuciones, etc.)
- Formaciones internas para los trabajadores

El adjudicatario aportará un equipo técnico con la categoría profesional y el nivel de especialización más adecuados a las necesidades objeto del contrato y que cumpla con los criterios de solvencia técnica y profesional detallados en el pliego administrativo que rige esta licitación.

Cualquier modificación del equipo asignado deberá ser comunicada previamente a BSM con una antelación mínima de diez (10) días laborables, y la sustitución deberá realizarla un perfil que, como mínimo, tenga las mismas características profesionales y técnicas que las exigidas en el contrato. En caso de sustitución, el adjudicatario realizará obligatoriamente un proceso de transferencia de conocimientos.

BSM se reserva el derecho a verificar las capacidades del personal que participa en el servicio en cualquier momento, de rechazarlo y de aplicar las penalizaciones correspondientes en caso de que no cumplan con los requisitos exigidos. Los gastos que se deriven como consecuencia de cambios en el equipo de proyecto irán a cargo del adjudicatario.

BSM se reserva el derecho a solicitar el cambio de uno o más de los recursos asignados en el caso de detectar que la calidad del servicio prestado no es la mínima requerida. Este cambio deberá producirse en un periodo máximo de quince (15) días laborables a partir de la comunicación al adjudicatario a través del *service manager*. En caso de incidencia grave del servicio o de negligencia por parte de algún técnico asociado al servicio, BSM se reserva el derecho a solicitar al adjudicatario un cambio de carácter inmediato.

7 Condiciones de ejecución

A continuación se establecen las condiciones generales de ejecución que regirán este contrato y que el adjudicatario estará obligado a cumplir durante su consecución.

7.1 Licenciamiento

Si dentro del alcance de este contrato se requiere la adquisición de licencias por BSM, los licitadores deben incluir en las ofertas todos los requerimientos a nivel de licenciamiento; hay que especificar el número y coste unitario de todas las licencias necesarias para el proyecto o servicio y en la oferta debe especificarse tanto el coste de adquisición inicial como el coste del mantenimiento posterior.

El adjudicatario será el responsable de la contratación y provisión de todas las licencias necesarias para el proyecto o servicio, y BSM deberá ser el titular de las licencias.

Los gastos asociados a licencias requeridas por parte del adjudicatario con el fin de desarrollar el proyecto o servicio, irán a su cargo, y no será responsabilidad de BSM suministrar el entorno de trabajo del licitador.

Si, por necesidad del servicio o por requerimiento de BSM, durante la ejecución de este contrato se identifica la necesidad de adquirir alguna licencia adicional no prevista, el adjudicatario se compromete a informar a BSM antes de realizar cualquier adquisición.

7.2 Horario y ubicación del equipo

Por lo general, el horario y ubicación que se respetarán en este contrato son los estipulados en el pliego de cláusulas administrativas que regula esta licitación, teniendo en cuenta las restricciones descritas en este apartado.

BSM se reserva la potestad de modificar la ubicación o el horario en caso de necesidad y si el servicio lo requiere, cuando sea un requerimiento crítico para el objeto del contrato, pudiendo ser necesario que el adjudicatario preste el servicio parcial o totalmente en las dependencias que BSM determine para la resolución de incidencias críticas o masivas o para el seguimiento y control de los proyectos o servicios prestados.

El horario de servicio de soporte técnico en la operación y gestión de incidencias de los sistemas y componentes hardware y software incluidos en el pliego será el horario de prestación del servicio de cada uno de los servicios comprendidos en el presente pliego, que se han vinculado a los horarios operativos de las actividades. En caso de que se produjera una modificación de los horarios de las actividades, el horario de prestación del servicio de asistencia técnica sería automáticamente modificado y se ampliaría su alcance al horario de operación, añadiendo una hora antes y una hora después del inicio de la actividad. BSM considera como horario de prestación del servicio de asistencia técnica el horario de BSM en las instalaciones, ya sea en horario

Horari de prestació del servei

Aparcaments
AREA
Grues dipòsits, zona franca
Estacions
Zona bus
Parc zoològic de Barcelona

Anella olímpica
Forum

Muntanya Montjuic

Serveis Centrals - Centre de control mobilitat
Serveis Centrals - atenció client

Serveis Centrals TIC - Calabria
Agents Cívics
Park Güell
Parc del Tibidabo
Port Olímpic
Cementiris de Barcelona

Horario de prestación del servicio

Aparcamientos
AREA
Grúas, depósitos, zona franca
Estaciones
Zona bus
Parque Zoológico de Barcelona

Horaris de prestació del servei (horesx dies setmana)

de dilluns a diumenge i festius -- 24 x 7
de dilluns a diumenge i festius -- 16x 7
de dilluns a diumenge i festius -- 24 x 7
de dilluns a diumenge i festius -- 24 x 7
de dilluns a diumenge i festius -- 24 x 7
de dilluns a diumenge i festius -- 14x 7

de dilluns a diumenge i festius -- 24 x 7
de dilluns a divendres -- 14x 7
cobertura 24x7 en dies d'events i espectacles (màxim 50% anual)
dilluns a divendres de 8 a 20 hores i en events 24x7

de dilluns a diumenge i festius -- 24 x 7
de dilluns a divendres de 8 a 20 hores, dissabte de 8 a 15 hores

de dilluns a diumenge i festius -- 24 x 7
de dilluns a diumenge i festius -- 16 x 7
De dilluns a diumenge i festius -- 18 x 7
De dilluns a diumenge i festius -- 18 x 7
De dilluns a diumenge i festius -- 16 x 7
De dilluns a diumenge i festius -- 24 x 7

movilidad

Horas x días/semana
lunes a domingo y festivos
4x7 de lunes a domingo y festivos -- 24x7 de lunes a

lunes a viernes -- 14x7
táculos (máximo 50 %
as y en eventos 24x7

sábado de 8.00 a 15.00

El horario del servicio de soporte telefónico deberá ser 24x7x365, es decir, a cualquier hora todos los días del año, y será necesaria la atención inmediata de las llamadas garantizando los SLA establecidos en el pliego.

Para las llamadas desbordadas y que puedan quedar sin respuesta, será necesario que en un plazo máximo de 10 minutos sean devueltas y atendidas.

Se establece el mismo SLA para las llamadas emitidas al *service manager*, que deberá permitir garantizar un correcto funcionamiento del servicio, designando en todo momento a una segunda persona que ejerza su función en caso de vacaciones o indisposiciones.

El adjudicatario facilitará unos únicos datos de contacto y, como mínimo, se establecerá un teléfono principal, un teléfono secundario y una dirección de correo electrónico. Es imprescindible responder a las llamadas en cualquiera de los horarios descritos anteriormente. Forma parte de las obligaciones del adjudicatario establecer los canales necesarios para garantizar la correcta comunicación con BSM.

Además de los canales anteriores, todas las incidencias deberán formalizarse y comunicarse a través de la herramienta de *ticketing* que BSM pondrá a disposición del adjudicatario para dicho fin (BSM se reserva el derecho a modificar/sustituir la herramienta de *ticketing* de seguimiento

a lo largo de la prestación del contrato). A través de este portal web, los interlocutores designados por BSM podrán formular consultas, notificar incidencias o solicitar actuaciones puntuales sobre los sistemas TIC de BSM.

El uso de esta herramienta permitirá, entre otras cosas, analizar el nivel de servicio ofrecido por el adjudicatario e identificar los tiempos de resolución de las incidencias. Además, se utilizará como fuente de información en la que se registrará toda la información relativa a las incidencias y peticiones y su gestión.

Tareas de inicio y fin del contrato

Para garantizar el correcto conocimiento del equipo de asistencia técnica de todos los sistemas y aplicaciones, durante el primer mes de vigencia del contrato será necesario que el adjudicatario consiga la formación propuesta por BSM. Además, será necesario que durante este periodo el adjudicatario inicie la actualización de un inventario de todos los equipos y aplicaciones en servicio que le garanticen el correcto conocimiento de los equipos y aplicaciones, así como de las instalaciones que haya que mantener.

Del mismo modo, el adjudicatario deberá garantizar un correcto traspaso de la documentación, el inventario y las formaciones necesarias al nuevo adjudicatario una vez llegada la fecha de fin de contrato.

7.3 Acuerdos de nivel de servicio (ANS)

Para garantizar el correcto funcionamiento del servicio, se establecen unos acuerdos de nivel de servicio (ANS/SLA) que el adjudicatario deberá garantizar durante toda la vigencia del contrato.

Además, y para garantizar el correcto funcionamiento de los escalados, se define una prioridad de incidencias que deben permitir comunicar a BSM, de forma ágil y eficiente, todo aquello que se considere grave o muy grave.

7.3.1 INCIDENCIA DE PRIORIDAD MUY GRAVE O CRÍTICA

Ha dejado de funcionar TODO el sistema o bien hay una cantidad de equipos averiados que no permite el desarrollo correcto del servicio. Incluye el servicio de asistencia telefónica a usuarios. Se incluyen también incidencias de carácter de seguridad.

7.3.2 INCIDENCIA DE PRIORIDAD GRAVE

Ha dejado de funcionar uno o más de los elementos o partes del sistema. El sistema funciona parcialmente y la actividad no se ve afectada o dicha afectación es limitada. Incluye el servicio de asistencia telefónica a usuarios.

7.3.3 INCIDENCIA DE PRIORIDAD LEVE

Ha dejado de funcionar un elemento o más del sistema sin que haya una afectación sustancial en el funcionamiento de la actividad.

Como parte de la matriz de relación y de los procedimientos de escalado, BSM establecerá un

canal de comunicación de escalado de incidencias que puede ser modificado en temporadas de vacaciones o que puede ir vinculado a una tipología de servicio. En todos los casos, será necesario que el adjudicatario registre de forma inmediata las incidencias recibidas en la herramienta y, si son de prioridad grave o muy grave, que las escale por correo y por llamada según el orden indicado para cada tipología. También tendrán que garantizarse los tiempos en caso de que el escalado sea a un proveedor o mantenedor.

El acuerdo de nivel de servicio de apoyo y mantenimiento establece los tiempos de atención y resolución de consultas e incidencias notificadas.

Tiempo de respuesta o atención (Ta): tiempo transcurrido desde que el adjudicatario recibe la notificación de la incidencia hasta que sus técnicos diagnostican la causa del problema. Este tiempo no puede ser superior a 15 minutos. Será necesario que en el informe seguimiento mensual se describan los tiempos empleados en la atención de cada incidencia, así como los tiempos medios y tiempos máximos y mínimos utilizados.

Tiempo máximo de resolución (Tmáx): periodo máximo que transcurre desde que adjudicatario recibe la notificación de la incidencia hasta que se resuelve y se cierra. Este tiempo es el tiempo máximo para el restablecimiento del sistema o restablecimiento del sistema de forma provisional. Será necesario que en el informe de seguimiento mensual se describan los tiempos utilizados en la resolución de cada incidencia, así como los tiempos medios y tiempos máximos y mínimos utilizados.

Se definen tres niveles de servicio:

- N1: nivel 1 o nivel de atención telefónica; debe permitir gestionar de forma inmediata todas las consultas o pequeñas incidencias que se puedan resolver en remoto. Se contemplarán todas las incidencias y consultas que lleguen por vía telefónica y puedan resolverse autónomamente, o aquellas incidencias o peticiones que entren a través de la herramienta de *ticketing* y cumplan las mismas condiciones. Incluye la gestión de usuarios y accesos (cambio de contraseñas, etc.).
- N2: nivel 2 o nivel avanzado; debe permitir gestionar incidencias y peticiones gestionadas por los técnicos internos especialistas del adjudicatario. Pueden incluir incidencias o peticiones en las que se tenga que realizar una visita presencial para resolver el problema.
- N3: nivel 3 o nivel experto; debe permitir gestionar incidencias o peticiones que, por su complejidad o grado de conocimiento y especialización, deban escalarse a un tercer nivel del propio adjudicatario o de servicios externos, incluyendo a técnicos especialistas de BSM.

Tipología	Tiempo de tratamiento y resolución
Llamada SAU	Tiempo de respuesta inmediato (en el 95 % de los casos, excepto en afectaciones masivas) Tiempo de resolución, Tmáx, de 10 minutos en los casos posibles y protocolizados (nivel 1) Resolución a la llamada inicial Tiempo de registro en la herramienta: 15 minutos Tiempo de escalado (N2 y N3) según prioridad de la incidencia.

Llamada al <i>service manager</i>	Tiempo de respuesta de llamada inmediata o retorno en un máximo de 10 minutos
-----------------------------------	---

Incidencia de prioridad muy grave o crítica	Tiempo de registro y escalado a BSM inmediato Tiempo de asistencia <i>in situ</i> , máximo 2 h Tiempo de resolución, 3 h
Incidencia de prioridad grave	Tiempo de registro y escalado inmediato Tiempo de asistencia <i>in situ</i> , máximo 2 h Tiempo de resolución, 4 h
Incidencia de prioridad leve	Tiempo de respuesta inmediato en casos de llamadas al SAU protocolizadas (N1) Tiempo de resolución máximo <i>next business day</i> , en casos de incidencias registradas en la herramienta (N1, N2) Tiempo máximo de asistencia <i>in situ</i> : 3 días
Peticiones de servicio	Las peticiones de servicio que sean de intervención única y no tengan fecha fija de solicitud, tendrán que tramitarse en un plazo máximo de 5 días. BSM podrá solicitar peticiones de servicio con día y hora concreta. En cuanto a las peticiones que requieran desplazamiento a alguna sede o conexión remota a más de 20 equipos para llevarlas a cabo, tendrá que pactarse con el responsable de servicio una fecha límite para llevarlas a cabo, sin superar nunca los 15 días.

8 Seguimiento del contrato

Periódicamente (de forma mensual) se realizarán reuniones con los responsables de BSM y con el gestor comercial y el *service manager* del adjudicatario en las que se realizará un análisis de la evolución del mantenimiento llevado a cabo por el adjudicatario y se establecerán nuevos flujos o procedimientos, además de analizar las dificultades o problemas encontrados por el adjudicatario y establecer nuevas pautas para la mejora de la gestión del servicio y del mantenimiento. Será necesario que mensualmente (durante los primeros cinco días laborables del mes) el adjudicatario remita a BSM un informe con los niveles de servicio alcanzados durante el mes anterior tanto en cuanto a resolución de incidencias como a las peticiones tratadas, así como el estado y tratamiento de las incidencias y peticiones en curso.

Adicionalmente, BSM puede requerir reuniones periódicas de seguimiento con alguna área de negocio para mejorar el servicio de gestión incidental, así como el preventivo.

Además, BSM establecerá seguimientos quincenales con los técnicos involucrados en el servicio para garantizar que no existan incidencias no atendidas y valorar el estado del servicio.

BSM podrá establecer, mediante el *service manager* y en cualquier momento, nuevos protocolos a seguir, que deberán ser de aplicación inmediata.

En cuanto al seguimiento, será necesario que el licitador entregue como mínimo estos seguimientos:

Informe	Detalle mínimo	Periodicidad
READY FOR BUSINESS y CIERRE DEL DÍA ANTERIOR	Incidencias y peticiones a tratar durante la jornada y casos tratados el día anterior.	Cada día a las 8.00 h de lunes a viernes
REPORTE DE FIN DE SEMANA	Incidencias atendidas durante la jornada. A incorporar dentro del reporte del lunes.	Lunes 8.00 h
REPORTE SAU DIARIO	Incidencias y peticiones atendidas durante la jornada anterior. - Usuario - Tipología - Descripción - Tiempo de respuesta - Tiempo de resolución - Resolución en primera instancia (sí/no) - Escalado - Registro herramienta <i>ticketing</i> - Resultado encuestas satisfacción usuarios	Cada día a las 8.00 h
Reporte mensual	Debe incluir incidencias y peticiones gestionadas, y llamadas al SAU. También deberá incluirse un apartado de mejoras propuestas, ya sea de hardware, software o protocolos. Deberá incluirse información cualitativa y cuantitativa sobre el rendimiento de los técnicos y operadores.	Último día del mes

BSM podrá solicitar incluir más indicadores, así como solicitar cambios de formato.

BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, SA. Societat inscrita en el Registre Mercantil de Barcelona al Foli 165 del Torn 26.806, Full núm. B-108.458, Inscripció 37ª. NIF: A08765919

8.1 Cumplimiento de los estándares y políticas de BSM

Además de las leyes y normas que puedan ser de aplicación y obligado cumplimiento, BSM se rige por una serie de políticas y procedimientos en el ámbito de la tecnología orientados a garantizar tanto la calidad como la correcta consecución y evolución de los proyectos y servicios que gobierna.

Con esta orientación, en los siguientes apartados se detallan los aspectos más relevantes para la correcta ejecución del contrato, que el adjudicatario deberá respetar y que se obligará a aplicar para alinearse con las buenas prácticas referidas.

Si se considera necesario, durante la ejecución del contrato BSM pondrá a disposición del adjudicatario aquellos procedimientos complementarios que considere relevantes.

El adjudicatario presentará en la oferta cómo propone aplicar estas políticas y como se alineará con los requerimientos metodológicos y técnicos de BSM, especificando con claridad el alcance de estas.

8.1.1 Gestión del contrato

El adjudicatario nombrará a un gestor comercial como interlocutor para la gestión del contrato independientemente del *service manager* asignado.

Periódicamente, y a solicitud de BSM, una o dos veces al año, se realizarán reuniones de seguimiento y coordinación a nivel directivo del objeto del contrato en las que será obligatoria la participación del adjudicatario.

8.1.2 Estándares técnicos TIC

BSM pone a disposición de los licitadores, como anexo a este pliego, el documento de estándares tecnológicos TIC. En este anexo se especifican las tecnologías, políticas y procedimientos de la Unidad de Explotación del departamento de tecnologías de la información de BSM vigentes y de obligado cumplimiento por parte de las empresas que participan en esta contratación.

El adjudicatario manifiesta conocer los estándares técnicos de BSM y se obliga a aplicarlos para garantizar la correcta ejecución y calidad de los servicios que se prestarán bajo este contrato.

8.1.3 Certificaciones para proveedores de servicios en la nube

BSM necesita la garantía de que el licitador cumple con sus obligaciones contractuales y regulatorias, y los licitadores deben proporcionar certificaciones de terceros rigurosas para demostrar que cumplen con sus obligaciones, especialmente cuando el proveedor no permite evaluaciones directas del cliente. Estos deben basarse en los estándares de la industria, con ámbitos claramente definidos y la lista de controles específicos evaluados. La publicación de certificaciones y atestados (en la medida permitida legalmente) ayudará mucho a BSM a evaluar a los proveedores.

Las certificaciones son actividades puntuales y, por eso, los proveedores deben mantener actualizado cualquier resultado publicado o se arriesgan a exponer riesgos de incumplimiento legal.

Los proveedores de la nube deberán:

Comunicar claramente los resultados de auditoría, certificaciones prestando especial atención a: El alcance de las evaluaciones.

Qué características/servicios específicos están cubiertos en qué ubicaciones y jurisdicciones.

Cómo los clientes pueden implementar aplicaciones y servicios que cumplan el marco legal y regulatorio en la nube.

Cualquier responsabilidad y limitaciones adicionales del cliente.

Los proveedores de la nube deben mantener sus certificaciones / testimonios a lo largo del tiempo y comunicar de manera proactiva cualquier cambio en el estado.

Los proveedores de la nube deberían involucrarse en iniciativas continuas de cumplimiento legal para evitar la creación de zonas no cubiertas y, por lo tanto, riesgos para BSM.

Proporcionar a BSM evidencia e instrumentos comúnmente requeridos de cumplimiento legal, como registros de actividad administrativa que el cliente no puede recolectar por sí mismo.

8.1.4 Herramientas y equipamientos de soporte al servicio

BSM dispone de herramientas corporativas para apoyar la gestión y operación de los diferentes servicios y proyectos. En el caso de detectar que para llevar a cabo la ejecución de este contrato el adjudicatario necesita acceso a alguna de ellas, BSM dará acceso sin coste al adjudicatario a los sistemas requeridos.

El adjudicatario hará uso obligatoriamente de las herramientas de apoyo que BSM considere necesarias para llevar a cabo la ejecución de este contrato.

BSM, cuando el adjudicatario se encuentre en las instalaciones de BSM, proveerá de lo siguiente a las personas que presten los servicios:

- Ubicación física adecuada para el desarrollo y prestación de los servicios situados en las instalaciones de BSM
- Infraestructura para el apoyo de las herramientas corporativas y red de comunicaciones necesarias para la prestación del servicio en las instalaciones escogidas por BSM
- Acceso a internet a través de la red de área local, restringido a los puestos de trabajo que lo requieran, así como a las direcciones o páginas web que sean necesarias para el desarrollo del servicio
- Conexión VPN, restringida a las necesidades del servicio, para los casos en los que se considere necesarios (soporte remoto, etc.)

BSM, cuando el adjudicatario preste el servicio de forma remota, proveerá de lo siguiente a las personas que presten los servicios:

- Conexión VPN, restringida a las necesidades del servicio, para los casos en los que se considere necesarios (soporte remoto, etc.)
- Infraestructura para el apoyo de las herramientas corporativas y red de comunicaciones necesarias para la prestación del servicio en las instalaciones escogidas por BSM.

BSM no proveerá:

- Ordenadores de sobremesa, portátiles u ordenadores de mano (PDA) con sistema operativo y software habitual de oficina
- Líneas o terminales de telefonía móvil personales para el personal asignado al servicio
- Acceso a internet vía GPRS, UMTS
- Ningún otro recurso no especificado explícitamente

En consecuencia, los adjudicatarios deberán:

- Suministrar, a lo largo de la duración del contrato, todos los elementos de hardware, software y servicios, y su mantenimiento, que sean necesarios para cumplir con los requisitos del servicio.
- Disponer de un entorno (virtual) aislado y de uso exclusivo para los servicios prestados a BSM y se requerirá su borrado completo cuando se deje de prestar el servicio de manera individual o de parte del adjudicatario a la finalización del contrato.
- Aceptar y respetar las políticas de seguridad establecidas por el Área de Seguridad de la Información de BSM, así como la Política de uso de las TIC del Grupo BSM.
- Suministrar líneas y terminales de telefonía móvil, así como ordenadores portátiles a todos los recursos asignados al servicio.
- Permitir la supervisión de los equipos y sus medidas de seguridad y segmentación de redes por parte del equipo de tecnologías de la información de BSM, si se considerara necesario.

BSM se encuentra en proceso de revisión y mejora continua, lo que puede implicar la realización de cambios importantes en lo referente a las herramientas que se utilizarán para llevar a cabo la ejecución del servicio. Por este motivo, es imprescindible que el adjudicatario tenga presentes las siguientes consideraciones en lo que respecta a las herramientas de gestión y apoyo durante la ejecución del contrato:

- BSM puede decidir la utilización de cualquier tecnología nueva o evolución de las existentes, relacionadas con la prestación del servicio.
- Los adjudicatarios se comprometen a asumir y adaptarse a estas nuevas tecnologías y sistemas para dar el servicio de soporte, así como a participar activamente en el proceso de transición, formando y preparando a su personal en estas nuevas tecnologías y sistemas implantados sin coste adicional para BSM.

8.1.5 Seguridad de la información de BSM

Tanto la empresa adjudicataria como el personal del adjudicatario se someterán a las políticas y regulaciones internas que establece el Área de Seguridad de la Información de BSM en materia de seguridad de la información, como mínimo, entre otras:

- Permitir y facilitar la realización de auditorías de cumplimiento de las normativas establecidas por Seguridad, internas o externas, sobre los sistemas de información vinculados a la prestación del servicio, y garantizar la posibilidad de trazabilidad de las acciones realizadas por el auditor para facilitar el seguimiento de estas y sus posibles impactos no deseados.
- Permitir a BSM la ejecución de revisiones técnicas de seguridad (es decir, las evaluaciones de vulnerabilidad o pruebas de penetración) sobre los sistemas de información vinculados a la prestación del servicio.
- Facilitar el acceso a las oficinas de BSM en cualquier momento a los equipos y medios técnicos utilizados por el personal del adjudicatario (sea o no para el ejercicio de su función).
- Aceptar las normas y políticas que establece el Área de Seguridad de la Información de BSM, tanto en el momento de su incorporación como después de cada cambio importante de las políticas, normas o regulaciones.
- Los equipos, así como la información residente de estos, serán siempre custodiados por BSM.
- Garantizar la estabilidad de los equipos (reduciendo al mínimo la rotación de personal).
- Dar cumplimiento a todas las normas, políticas y marcos reguladores vigentes durante el periodo del contrato (RGPD, ENS, CSA, ISO 27001;27017;27018, NIST).

A la finalización del contrato, el adjudicatario quedará obligado a la entrega o destrucción de cualquier información obtenida o generada como consecuencia de la prestación del servicio.

Garantía

SUMINISTROS:

El adjudicatario deberá garantizar, para los materiales, productos y trabajos suministrados derivados o incluidos en la presente contratación, un periodo o plazo de garantía de, como mínimo, dos años.

El periodo de garantía se iniciará a partir de la fecha de la firma de recepción de los equipos o componentes y de la aceptación de la entrega —mediante el acta de recepción del sistema— por parte de BSM, una vez realizados todos los trabajos y planes de acción propuestos para dar por finalizado el suministro.

Durante el periodo de garantía, el adjudicatario queda obligado a sustituir los equipos que puedan considerarse defectuosos (quedan exentos aquellos que dejen de funcionar por mal uso o manipulación incorrecta) y también queda obligado a realizar los cambios necesarios para solucionar las deficiencias detectadas imputables al adjudicatario si así lo solicita BSM.

Durante el periodo de garantía, todas las tareas de asistencia técnica y consultoría necesarias para diagnosticar y resolver los defectos producidos irán a cargo del adjudicatario a coste cero, incluyendo los materiales, la mano de obra, los desplazamientos y cualquier otro gasto o maquinaria necesarios.

En la oferta se adjuntarán las condiciones específicas de la garantía proporcionada por la empresa adjudicataria con respecto a los productos derivados o incluidos en la presente propuesta, con una clara especificación del alcance de estas.

Confidencialidad

El adjudicatario se obliga a no difundir y a guardar el más absoluto secreto respecto a toda la información a la que tenga acceso en cumplimiento del presente contrato y a suministrarla solo al personal autorizado por BSM.

El adjudicatario será responsable de las violaciones del deber de secreto que puedan producirse por parte del personal a su cargo. Asimismo, se obliga a aplicar las medidas necesarias para garantizar la eficacia de los principios de mínimo privilegio y necesidad de conocer, por parte del personal participante en el desarrollo del contrato.

El adjudicatario no podrá hacer uso de la información que se suministra en la documentación de este concurso para otros fines que no sean su utilización para la elaboración de las correspondientes ofertas, y no podrá trasladarse su contenido o copia a terceros.

Se prohíbe expresamente la utilización de análisis funcionales o de requerimientos en beneficio propio de las personas físicas o jurídicas que retiren tal documentación anexa en los presentes pliegos, en caso de que existiera.

Una vez finalizado el presente contrato, el adjudicatario se compromete a destruir con las garantías de seguridad suficientes o a devolver toda la información facilitada por el Grupo BSM, así como cualquier otro producto obtenido como resultado del presente contrato.

Código fuente y propiedad intelectual

La propiedad intelectual de los trabajos realizados al amparo de este contrato pertenece al Grupo BSM de forma exclusiva. Los desarrollos, productos o subproductos derivados no podrán ser utilizados sin la debida autorización previa.

Por lo tanto, BSM, ITM y CBSA quedan como propietarios, respectivamente, de los fondos realizados, sin que exista ningún derecho por parte del adjudicatario.

El adjudicatario renuncia expresamente a cualquier derecho que pueda corresponderle sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados sobre la base de este pliego de condiciones, bien sea de forma total o parcial, directamente o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de BSM, ITM o CBSA, respectivamente.

El acceso a la información o a productos protegidos por la propiedad intelectual, propiedad del Grupo BSM, necesarios para el desarrollo del servicio contratado, no presupone en ningún caso la cesión de los mismos.

El adjudicatario acepta expresamente que los derechos de explotación de los productos derivados de este pliego corresponden única y exclusivamente al Grupo BSM. Así pues, el contratado cede, con carácter de exclusividad, la totalidad de los derechos de explotación de los trabajos objeto de este pliego, incluidos los derechos de comunicación pública, reproducción, transformación o modificación y cualquier otro derecho susceptible de cesión en exclusiva, de acuerdo con la legislación sobre derechos de propiedad intelectual.

No obstante, si se deriva algún derecho de autor o inalienable para su autor, el adjudicatario se obliga a hacer una cesión o transmisión de derechos en exclusiva a favor del Grupo BSM por tiempo indefinido, sin que este hecho le dé derecho a reclamar ningún importe en concepto de compensación o indemnización por este concepto.

Devolución del servicio

Los datos almacenados en la herramienta serán propiedad exclusivamente del Grupo BSM y este podrá solicitar copias de los datos en cualquier momento.

Una vez que se finalice el servicio, el adjudicatario estará obligado a devolver todos los documentos de los proyectos y/o servicios debidamente actualizados y formateados, como también a elaborar la documentación adicional y las sesiones de formación o de acompañamiento necesarias al nuevo proveedor o, en su defecto, a BSM 30 días antes de finalizar el contrato.

Las tareas de acompañamiento a la transición descritas anteriormente serán realizadas entre los tres meses previos a la finalización del contrato y los tres meses posteriores a la finalización del contrato, sin cargo adicional para BSM.

El adjudicatario quedará obligado a eliminar de forma permanente los datos almacenados en sus sistemas de información.

Cumplimiento RGPD, ISO 27017 e ISO 27018

La certificación ISO 27017, ratificada el 1 de abril de 2021, es un código de buenas prácticas en controles de seguridad de la información basados en la norma ISO 27002 para los servicios en la nube. Esta norma se une a las anteriores ISO / IEC 27001 e ISO / IEC 27002 en el ámbito de gestión de la seguridad de la información y se dirige específicamente a los proveedores de servicios de nube.

El adjudicatario estará obligado a respetar el carácter confidencial de toda aquella información a la que tenga acceso para la ejecución del contrato, incluida la información calificada como confidencial en este contrato o aquella cuya confidencialidad sea indicada por el Grupo BSM o bien la que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal. Este deber de confidencialidad se mantendrá durante un plazo mínimo de cinco años tras la finalización del contrato.

El adjudicatario declara conocer, y se obliga al cumplimiento de lo previsto en el Reglamento general de protección de datos (RGPD), publicado el 25 de mayo de 2018, y en la norma ISO 27018, publicada el 29 de julio de 2014, en lo que respecta a la protección de datos de carácter personal y a las restricciones descritas en este apartado.

CPD *cloud* y la protección de datos personales

El Reglamento general de protección de datos (RGPD) es vinculante para cualquier corporación que procese los datos de ciudadanos de la UE y estará bajo la jurisdicción de la autoridad de supervisión de datos o los tribunales del estado miembro que tengan la relación más estrecha con las personas o entidades que manejan dichos datos personales.

El RGPD se aplica al tratamiento de datos personales en el contexto de las actividades de un establecimiento en la UE/EEE de un controlador o procesador, independientemente de si el procesamiento se lleva a cabo en la UE/EEE o no.

Para ajustarse a la normativa de protección de datos RGPD es necesario que se cumplan los siguientes apartados:

- Está prohibida la transferencia de datos personales fuera de la UE/EEE a países que no ofrecen un nivel similar de protección de datos personales y derechos de privacidad.
- Cuando el adjudicatario haya sufrido una brecha de seguridad, deberá notificarla, junto con informes basados en el riesgo y los diferentes requisitos necesarios para informar del incumplimiento, a la Autoridad de Supervisión de los datos afectados por la brecha. Las infracciones serán reportadas dentro de las 24 horas posteriores a que la compañía conozca la ocurrencia del incidente.
- El adjudicatario será el controlador de los datos que se les han confiado. Como se vio anteriormente, numerosas leyes, regulaciones y contratos prohíben, restringen y limitan la revelación y transferencia de datos a un tercero.

Cualquier incumplimiento de la normativa de RGPD y de las condiciones descritas anteriormente puede dar pie a la aplicación de las penalizaciones establecidas entre el Grupo BSM y el adjudicatario.

Compromiso de cumplimiento del ENS (Esquema Nacional de Seguridad) e ISO 27001

El Real decreto 311/2022, de 3 de mayo, regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

El objetivo del ENS es establecer la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos y está constituido por unos principios básicos y unos requisitos mínimos que permitan una protección adecuada de la información a través de medidas para garantizar la seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones y los servicios electrónicos, y que permitan a los ciudadanos y a las administraciones públicas el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes a través de dichos medios.

El Grupo BSM solicitará a todos sus licitadores el cumplimiento del ENS con una certificación de categoría MEDIA, como mínimo, en todos los servicios que presten al Grupo BSM, para garantizar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que los licitadores gestionen en el ejercicio de sus competencias.

Todos los licitadores que quieran presentarse a las ofertas públicas del Grupo BSM deberán acreditar la obtención del certificado del ENS de nivel MEDIO, como mínimo, y tenerlo vigente para los servicios prestados al Grupo BSM. Sin embargo, se tendrán en cuenta las moratorias establecidas por la legislación vigente en el momento de la licitación.

La ISO/IEC 27001 es un estándar para la seguridad de la información aprobado y publicado como estándar internacional en octubre del 2005 por la Organización Internacional de Normalización y por la Comisión Electrotécnica Internacional.

El cumplimiento de la ISO/IEC 27001 supone contar con un sistema de gestión de la seguridad de la información (SGSI) que establece un método sobre cómo implementar, gestionar,

monitorizar, revisar, mantener y mejorar la seguridad de la información de cada una de las organizaciones garantizando la gestión y el control de los riesgos de la seguridad de la información sobre los activos críticos para el negocio.

El Grupo BSM valorará muy positivamente que los licitadores acrediten la certificación en la norma ISO 27001.

Política ambiental

El adjudicatario queda obligado a trabajar de acuerdo con la política ambiental de BSM y hacer un uso racional de los recursos naturales y gestionar correctamente los residuos.

Los residuos, sólidos o líquidos, se deberán separar por fracciones y gestionar correctamente mediante un gestor autorizado por la Generalitat de Catalunya. De deberá comunicar a BSM los gestores escogidos y aportar la documentación relativa a la gestión de residuos: hojas de seguimiento de residuos, ficha de aceptación (en caso de que sea necesario), así como otra información que BSM pueda pedir para tener constancia de ello.

Compromiso de prevención de riesgos laborales

De acuerdo con la Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales y el Real decreto 171/2004, de 30 de enero, que desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, la adjudicataria está obligada al cumplimiento de la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales y, en este sentido, se obliga a entregar a BSM la siguiente documentación:

- Evaluación de los riesgos relacionados con la actividad que tenga previsto realizar.
- Plan de prevención para el control de los riesgos detectados.
- Medidas de prevención y protección que el personal de BSM deberá tener en cuenta ante estos riesgos.
- Lista de los trabajadores que accederán a las instalaciones.
- Justificantes de la formación de los trabajadores conforme han sido informados de los riesgos a los que están expuestos y las medidas de protección que deben tener en cuenta.
- Informes de aptitud de estos trabajadores en relación con sus tareas. Contrato con la entidad aseguradora de accidentes de trabajo y enfermedad profesional.
- Justificantes de entrega de equipos de protección individuales a los trabajadores.
- BSM se obliga a entregar al adjudicatario la documentación correspondiente a la prevención, con relación a la instalación, que es la siguiente:
 - Evaluación de los riesgos relacionados con los sitios donde tenga previsto realizar la actividad.
 - Plan de prevención para el control de riesgos detectados.
 - Medidas de prevención y protección que el personal del promotor deberá tener en cuenta ante estos riesgos.

Auditoría

Los adjudicatarios deberán reconocer el derecho de BSM de examinar por medio de auditores, externos o propios, el fiel cumplimiento de los trabajos por ellos prestados y el cumplimiento de las condiciones de ejecución.

BSM tendrá derecho a llevar a cabo auditorías de las actividades de los adjudicatarios para asegurarse de que la ejecución de los trabajos se realiza de acuerdo con lo que establece el presente pliego.

Todo el material y la información requeridos para estas inspecciones y auditorías por parte de los representantes de BSM o sus representantes estarán disponibles sin restricciones.

BSM notificará al adjudicatario con dos semanas de antelación la auditoría, y con un día de antelación la inspección a realizar, y el adjudicatario tendrá las siguientes obligaciones:

- Facilitar el acceso al material solicitado por el grupo auditor.
- Designar a personas responsables que acompañen a los auditores.
- Facilitar un entorno de trabajo adecuado en la misma ubicación en que tiene lugar la auditoría.
- Cooperar con el auditor.
- Participar en las reuniones que convoque el auditor.
- Analizar los datos encontrados para que el informe sea real.
- Empezar rápidamente acciones correctoras o preventivas.
- Emitir una respuesta oficial a los defectos de los que ha informado el grupo de auditores.

Criterios de valoración

Los criterios de valoración y los contenidos mínimos que debe contener la oferta técnica se encuentran fijados en el pliego de cláusulas administrativas que regula esta licitación. Es importante respetar las indicaciones allí descritas y ser estrictos con los requerimientos señalados.

Se recuerda a todos los licitadores que el no cumplimiento de estos criterios o la inclusión de otros aspectos requeridos específicamente en el anexo de criterios automáticos invalidarán la propuesta técnica presentada. De igual forma, se recuerda a los licitadores que, en caso de tener vigente algún acuerdo marco u homologación con BSM, no incumplan ninguna de las cláusulas que allí tengan fijadas.

**MARTA
ANGEL
TORRAS - DNI
79273120D
(TCAT)**

Firmado digitalmente por
MARTA ANGEL TORRAS -
DNI 79273120D (TCAT)
Fecha: 2024.06.11
17:54:58 +02'00'