



**Plec de prescripcions tècniques per a la contractació  
dels Serveis de Govern i Gestió de la Demanda de  
projectes i serveis (OGD) i Serveis de l'Oficina de  
Govern i Gestió de l'execució de projectes i serveis  
(PMO) i els serveis de l'Oficina de l'impuls i gestió del  
portafolis de projectes internacionals (OPI) de l'Institut  
Municipal d'Informàtica de Barcelona amb mesures de  
contractació pública sostenible**



## Índex

|          |                                                          |           |
|----------|----------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>GLOSSARI</b>                                          | <b>4</b>  |
| <b>2</b> | <b>INTRODUCCIÓ</b>                                       | <b>7</b>  |
| 2.1      | SITUACIÓ ACTUAL                                          | 8         |
| <b>3</b> | <b>OBJECTE</b>                                           | <b>10</b> |
| <b>4</b> | <b>ABAST</b>                                             | <b>12</b> |
| 4.1      | SERVEIS I SUB-SERVEIS LOT 1                              | 14        |
| 4.1.1    | <i>Gestió del Pla d'actuacions</i>                       | 16        |
| 4.1.2    | <i>Gestió del Portafolis</i>                             | 20        |
| 4.1.3    | <i>Suport</i>                                            | 25        |
| 4.1.4    | <i>Millora contínua</i>                                  | 28        |
| 4.1.5    | <i>Gestió del canvi i capacitació</i>                    | 29        |
| 4.1.6    | <i>Acompanyaments</i>                                    | 30        |
| 4.1.7    | <i>Gestió del servei</i>                                 | 35        |
| 4.1.8    | <i>Transició</i>                                         | 40        |
| 4.2      | SERVEIS I SUB-SERVEIS LOT 2                              | 44        |
| 4.2.1    | <i>Gestió del Pla d'actuacions</i>                       | 45        |
| 4.2.2    | <i>Gestió del Portafolis</i>                             | 47        |
| 4.2.3    | <i>Suport</i>                                            | 53        |
| 4.2.4    | <i>Millora contínua</i>                                  | 57        |
| 4.2.5    | <i>Gestió del Canvi i Capacitació</i>                    | 58        |
| 4.2.6    | <i>Acompanyament en la gestió de projectes</i>           | 61        |
| 4.2.7    | <i>Gestió del servei</i>                                 | 67        |
| 4.2.8    | <i>Transició</i>                                         | 73        |
| <b>5</b> | <b>CONDICIONS GENERALS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI</b>    | <b>77</b> |
| 5.1      | LOCALITZACIÓ DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS                | 77        |
| 5.2      | HORARIS DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS                     | 77        |
| 5.3      | IDIOMA                                                   | 77        |
| 5.4      | GARANTIA                                                 | 77        |
| 5.5      | INFRAESTRUCTURA NECESSÀRIA PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI | 78        |
| 5.1.1    | <i>Connexió LAN-to-LAN</i>                               | 78        |
| 5.6      | FACTURACIÓ                                               | 79        |
| <b>6</b> | <b>MODEL DE PRESTACIÓ DEL SERVEI</b>                     | <b>80</b> |
| 6.1      | MODEL DE GOVERN                                          | 80        |
| 6.1.1    | <i>Comitè de Seguiment</i>                               | 81        |
| 6.1.2    | <i>Comitè de Direcció</i>                                | 81        |
| 6.1.3    | <i>Comitè de Crisi</i>                                   | 82        |
| <b>7</b> | <b>EINES DEL SERVEI</b>                                  | <b>83</b> |



|                   |                                                                                |            |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>8</b>          | <b>QUALITAT DELS SERVEIS</b>                                                   | <b>84</b>  |
| 8.1               | PLA DE QUALITAT                                                                | 84         |
| 8.2               | AUDITORIES                                                                     | 85         |
| <b>9</b>          | <b>ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)</b>                                        | <b>85</b>  |
| 9.1               | SERVEI DE TRANSICIÓ                                                            | 87         |
| <b>10</b>         | <b>EQUIP DE TREBALL</b>                                                        | <b>87</b>  |
| 10.1              | FUNCIONS                                                                       | 87         |
| 10.2              | EXPERIÈNCIA I CONEIXEMENTS                                                     | 92         |
| 10.3              | DIMENSIONAMENT                                                                 | 94         |
| <b>11</b>         | <b>PROPOSTA TÈCNICA I ECONÒMICA</b>                                            | <b>95</b>  |
| 11.1              | CONTINGUT SOBRE ELECTRÒNIC B                                                   | 95         |
| 11.2              | CONTINGUT SOBRE ELECTRÒNIC C                                                   | 98         |
| <b>12</b>         | <b>CLÀUSULES GENERALS DE SEGURETAT</b>                                         | <b>98</b>  |
| 12.1              | SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ, PROTECCIÓ DE DADES I COMPLIMENT NORMATIU | 98         |
| 12.2              | RESPONSABLE DE SEGURETAT                                                       | 99         |
| 12.3              | CLÀUSULA PER ACCESSOS POTENCIALS                                               | 100        |
| 12.4              | CONFIDENCIALITAT                                                               | 100        |
| 12.5              | CLÀUSULA PROGRAMARI I METODOLOGIA DE DESENVOLUPAMENT                           | 101        |
| 12.6              | CLÀUSULA DE COMUNICACIONS EXTERNES                                             | 101        |
| <b>ANNEX I:</b>   | <b>VOLUMETRIES</b>                                                             | <b>103</b> |
| 1.                | VOLUM D'HORES PER SERVEI                                                       | 103        |
| 2.                | VOLUM DE PROJECTES DEL PORTAFOLIS                                              | 104        |
| <b>ANNEX II:</b>  | <b>METODOLOGIA ADINET</b>                                                      | <b>105</b> |
| <b>ANNEX III:</b> | <b>METODOLOGIA SCRUM@IMI PER PROVEIDORS</b>                                    | <b>106</b> |
| <b>ANNEX IV:</b>  | <b>MODELS DE INFORMES DE COMPROVACIÓ MATERIAL</b>                              | <b>107</b> |
| <b>ANNEX V:</b>   | <b>CONSULTES I ACLARIMENTS</b>                                                 | <b>115</b> |



## 1 Glossari

- **Acord de nivell de servei:** acord escrit entre el proveïdor del servei i el client amb l'objectiu de fixar un nivell acordat per la qualitat del servei.
- **Actuació:** projecte que cal portar a terme per part de l'IMI per tal de satisfer una necessitat de l'Ajuntament o de la pròpia organització.
- **ADINET:** metodologia de desenvolupament de projectes desenvolupats en cascada pròpia de l'Ajuntament de Barcelona per aconseguir l'assegurament i manteniment dels sistemes d'informació, garantint la qualitat, abast, termini i cost prèviament acordats.
- **Avantprojecte:** tipus d'actuació que es fa en ocasions abans d'un projecte per tal d'analitzar la situació de partida i definir l'abast del nou sistema/servei/solució.
- **Comitè de Demanda:** s'encarrega de la revisió, priorització i aprovació de la demanda transversal, determina l'assignació de recursos als projectes i l'aprovació d'avantprojectes. També es resolen els problemes en la resolució de conflictes entre els sectors.
- **Comitè de Portafolis de Projectes:** s'encarrega de revisar la situació d'execució dels Projectes de Portafolis, desbloquejar riscos i corregir possibles desviacions. A més, també prepara el resum executiu de temes a tractar en relació als projectes al Comitè Executiu.
- **Comitè executiu:** s'encarrega de definir, revisar i assegurar el compliment de l'estratègia de l'IMI. Resol i pren mesures correctives vers el pressupost, els conflictes de projectes estratègics i dels serveis TIC. També aprova la planificació anual de projectes TIC, els pressupostos de l'IMI o els canvis en la gestió de la demanda
- **Confluence:** és l'eina escollida per l'IMI per la gestió documental dels projectes desenvolupats. Aquesta eina d'accés via web, permet als equips crear continguts, organitzar-se, compatir i debatre el treball d'un equip a través d'una única font d'informació, facilitant l'emmagatzematge i cerca d'informació necessària i útil dels projectes a executar.
- **Consulta bloquejant:** consulta de tipus funcional que provoca bloqueig en l'operativa habitual.
- **Consulta normal:** consulta de tipus funcional que no provoca bloqueig en l'operativa habitual
- **GPIC-Easyvista:** eina de Gestió i Seguiment del Pressupost i la Contractació de l'IMI, permet als diferents responsables introduir els contractes i la pressupostació dels



projectes i serveis que es duren a terme a l'organització per fer-ne el seguiment pressupostari.

- **Iniciativa:** idea, demanda o necessitat TIC que pugui tenir impacte tant als diferents clients de l'Ajuntament com en el propi IMI i de la qual hi dependran un o més projectes per tal de satisfer-la.
- **JIRA – Service Desk:** és l'eina que es fa servir per gestionar els diferents contractes AM de manteniment i evolutius identificats, els diferents proveïdors reben les peticions per aquesta plataforma. Dins d'aquesta eina es valora el cost i esforç que dediquen els diferents proveïdors de contractes de l'IMI en les diferents sol·licituds i peticions que arriben a l'IMI, per tant amb aquesta eina es porta un control del cost del manteniment.
- **JIRA – Software:** és l'eina de seguiment i reporting dels projectes i serveis. Els projectes desenvolupats en metodologia Scrum@IMI la fan servir per fer seguiment de la construcció del backlog dels projectes.
- **Responsable Sectorial:** persones responsables d'atendre les necessitats dels sectors en el desenvolupament de les TIC des de la proximitat i coneixement de l'àrea de negoci. Defineix juntament amb el client de manera proactiva tot allò vinculat al Pla d'Actuacions.
- **Responsable Transversal:** persones de les diferents direccions operatives de l'IMI responsables de la gestió dels serveis transversals de l'IMI proporcionant suport a les diferents àrees sectorials
- **Reunió de Kick-off:** reunió de llançament de projecte.
- **SAU:** Servei d'Atenció a l'Usuari.
- **SCRUM@IMI:** metodologia àgil de desenvolupament de projectes pròpia de l'Ajuntament de Barcelona.
- **SPI:** Schedule Performance Index, índex per mesurar el grau d'avanç dels projectes
- **Taula de la Demanda:** s'encarrega del seguiment i coordinació d'avantprojectes la pre-aprovació de la demanda de manera prèvia al Comitè de la Demanda i la proposta d'assignació de recursos econòmics i humans.
- **Taula de Projectes:** s'encarrega de la identificació dels projectes i serveis en execució amb problemes, proposa plans d'acció pels riscos dels projectes i informa de fites rellevants al Comitè de Portafolis de Projectes.
- **Transició:** està format pel període de Recepció i de Devolució. El període de Recepció comença en el moment en què es formalitza el contracte, es gestiona per cadascun



dels serveis d'aplicacions i el seu calendari, i finalitza en el moment en què el nou adjudicatari inicia la prestació de cada servei. El període de Devolució comença en el moment en què l'adjudicatari inicia les tasques de transferència de coneixement al futur proveïdor del servei o a l'IMI, i finalitza en la data de finalització del contracte.

- **Volumetries:** informació estadística propietat de l'IMI dels diferents serveis objecte del plec per poder realitzar l'explotació de dades.
- **Triskell (Atenea):** és l'eina de gestió del portafolis de projectes i serveis que l'IMI fa servir actualment pel seguiment transversal de la planificació de la demanda i l'execució del portafolis de projectes i serveis.



## 2 Introducció

L'Institut Municipal d'Informàtica de Barcelona (en endavant, IMI), creat l'any 1990, és un organisme autònom de l'Ajuntament de Barcelona que té, entre les seves funcions, la de prestar tota mena de serveis informàtics i de telecomunicacions a l'Ajuntament de Barcelona i als organismes i les empreses públiques que en depenen.

La Direcció de Serveis d'Estratègia i Governança (DSEG) de l'IMI té la missió de liderar el desplegament de l'estratègia de les tecnologies de la informació per donar compliment als objectius de l'IMI i de l'Ajuntament, així com de vetllar pel bon govern i la qualitat dels serveis i projectes que l'IMI proporciona a l'organització.

La DSEG és l'encarregada de:

- Liderar la implementació de l'estratègia global de l'IMI, coordinant amb les direccions pertinents per assegurar que estigui alineada amb els objectius organitzatius.
- Definir i coordinar les estructures de govern per assegurar el compliment de l'estratègia.
- Dirigir el procés de transició cap a un model organitzatiu optimitzat, identificant les millores necessàries i implementant els canvis pertinents per millorar l'eficiència i la efectivitat.
- Supervisar la implementació de polítiques de qualitat i gestió de riscos garantint que els processos i les solucions compleixin amb els estàndards establerts.
- Donar suport al gerent en la funció de comunicació del l'IMI.
- Assegurar que la funció de RRHH desenvolupa la seva activitat d'acord amb l'estratègia de l'Institut.
- Planificar i gestionar el pressupost i la contractació de la Direcció

La DSEG s'estructura en 4 departaments:



- **Departament de Serveis d'Estratègia i Planificació de la Demanda:** Identifica, centralitza i planifica les necessitats i demandes TICs del diferents àmbits per tal de



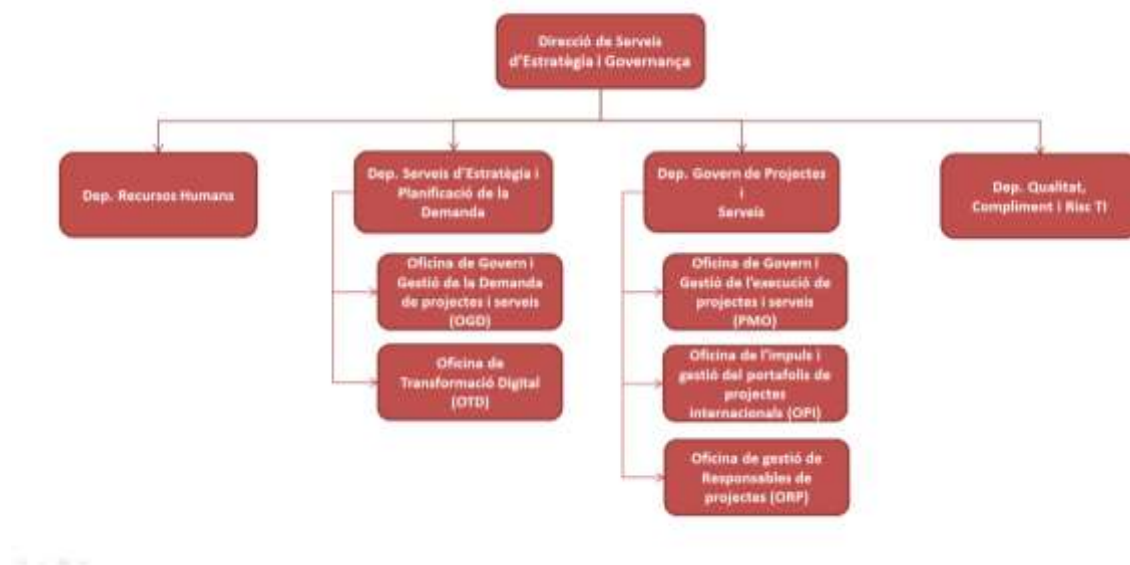
garantir el seu alineament estratègic, realitzant la prioritització de les necessitats, assegurant la seva eficiència i efectivitat.

- **Departament de Govern de Projectes i Serveis:** Impulsa i coordina l'adopció de pràctiques professionals d'excel·lència en la gestió de projectes tecnològics orientades a garantir una optimització dels recursos. Coordinant els equips de gestió de projecte i oficines de gestió de projectes, assegurant l'execució d'aquest en el terminis i qualitat.
- **Departament de Qualitat, Compliment i Risc TI:** Assegura la correcta execució dels processos de gestió de serveis, garantint la conformitat amb els estàndards, polítiques i normatives en matèria de qualitat, compliment i riscos en l'àmbit de les TI.
- **Departament de Recursos Humans:** implementar i desenvolupar les polítiques lligades a la gestió de persones que formen part d'aquest organisme. Entre d'altres, les principals tasques que es duen a terme inclouen la direcció administrativa i econòmica de personal, les relacions laborals i col·lectives de l'Institut, així com la prevenció de riscos laborals i la salut a la feina

## 2.1 Situació Actual

El Departament de Serveis de Estratègia i Planificació de la demanda conjuntament amb el Departament de Govern de Projectes i Serveis donen suport en la definició, coordinació, avaluació i control de tot el cicle de vida dels projectes per tal de facilitar l'assoliment dels seus objectius i de les seves fites definides, així com de la seva execució en el temps, recursos i abast establerts.

L'organització d'aquests departament i les seves oficines dins de l'organigrama de la DSEG es la següent:



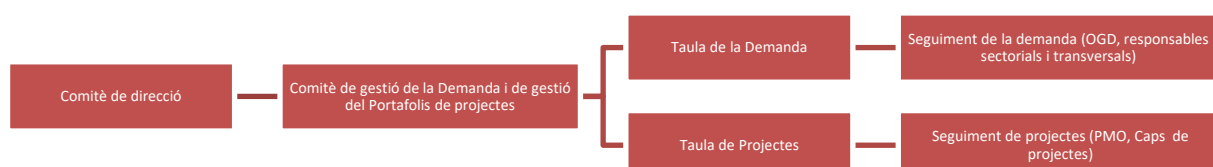




- **L'Oficina de Govern i Gestió de la Demanda de projectes i serveis (OGD)** és responsable de la conceptualització i la gestió de la demanda del portafolis de projectes així com de treballar activament en l'elaboració i suport de l'execució del Pla d'actuacions TIC. L'OGD s'encarrega d'alinear els objectius estratègics amb els objectius TIC de l'IMI i de les diferents àrees sectorials municipals, transformant-los en iniciatives concretes que donen com a resultat un portafolis de projectes.
- **L'Oficina de Transformació Digital (OTD)** actua com a impulsor del procés de transformació digital que ha d'abordar l'Ajuntament de Barcelona participant en la definició, gestió i coordinació dels plans de transformació Digital.
- **L'Oficina de Govern i Gestió de l'execució de projectes i serveis (PMO):** actua com a òrgan de gestió i seguiment de l'execució del portafolis de projectes de l'IMI, de gestió i escalat de riscos a la Direcció de l'IMI d'acord al model de govern TIC definit; s'encarrega així mateix de l'impuls i la promoció de les noves metodologies i eines de gestió de projectes.
- **L'Oficina de l'impuls i gestió del portafolis de projectes internacionals (OPI)** és la responsable de l'impuls i gestió del portafolis de projectes internacionals actuant com a òrgan de suport en les tasques de relacions internacionals de l'IMI, participant en l'elaboració de propostes de projectes europeus, donant suport en els aspectes financers i administratius en l'execució dels projectes europeus del Programa Marc Horizon Europe, de les convocatòries del EIT Urban Mobility, del Programa de Recuperació, Transformació i Resiliència (Fons Next Generation), i del Programa Operatiu FEDER 2021-2027, entre altres.
- **L'Oficina de Gestió de Responsables de projectes (ORP)** ha de servir com a òrgan de suport a l'IMI en el cicle de vida dels projectes de desenvolupament, vetllant per correcta aplicació de les metodologies de gestió així com per la aplicació de les lliçons apreses.

La gestió de la informació és transversal a tot el cicle de vida de projectes i dels àmbits funcionals del departament.

Per gestionar i governar adequadament el cicle de vida del portafolis de projectes s'han establert els següents òrgans responsables de supervisar-ne la gestió. A continuació, es presenta una breu descripció de cadascun:



- **Comitè de Direcció:** òrgan responsable de definir, revisar i garantir el compliment de l'estratègia de l'IMI. Aquest comitè pren decisions i mesures correctives relacionades amb el pressupost, els conflictes en projectes estratègics i els serveis TIC. També aprova la



planificació anual de projectes TIC, els pressupostos de l'IMI i els canvis en la gestió de la demanda.

- **Comitè de Gestió de la Demanda:** òrgan responsable de revisar, prioritzar i aprovar les demandes que han superat el procés d'aprovació, a més de determinar l'assignació de recursos i aprovar les seves conceptualitzacions.
- **Comitè de Portafolis de Projectes:** òrgan responsable de revisar l'estat d'execució dels projectes i serveis, resoldre riscos i proposar accions per tal de corregir possibles desviacions.
- **Taula de la Demanda:** òrgan gestionat i administrat per l'OGD, amb la participació dels responsables de les diferents àrees de l'IMI. Aquesta taula és responsable de presentar les demandes ja conceptualitzades i obtenir una aprovació tècnica prèvia abans de passar al Comitè de la Demanda. També proposa l'assignació de recursos necessaris per a cada demanda.
- **Taula de Projectes:** òrgan gestionat i administrat per la PMO, amb la participació dels principals referents tècnics de l'IMI. Aquesta taula es dedica a identificar els projectes en execució que presenten problemes, proposar plans d'acció per afrontar els riscos associats i informar sobre els avenços rellevants al Comitè de Portafolis de Projectes.

### 3 Objecte

L'objecte d'aquest contracte és la prestació dels serveis de la l'Oficina de Govern i Gestió de l'execució de projectes i serveis (PMO), l'Oficina de Projectes Internacionals (OPI) i l'Oficina de Govern i Gestió de la Demanda de projectes i serveis (OGD) de l'Institut Municipal d'Informàtica amb mesures de contractació pública sostenible.

Aquesta licitació vol donar continuïtat al model de govern actual i evolucionar-lo per millorar la gestió de la demanda i la gestió del portafolis de projectes que s'executen a l'IMI, així com de la capacitat i acompanyament de l'equip propi en aquest àmbit.

Davant les sinèrgies existents entre els serveis d'aquestes oficines, l'IMI ha decidit agrupar els serveis de les mateixes en dos àmbits funcionals, Gestió de la Demanda i Gestió del portafolis de projectes, i licitar el present contracte dividit en dos lots:

- LOT 1: Serveis de l'Oficina de Govern i Gestió de la Demanda de projectes i serveis (OGD)
- LOT 2 Serveis de l'Oficina de Govern i Gestió de l'execució de projectes i serveis (PMO) i els serveis de l'Oficina de l'impuls i gestió del portafolis de projectes internacionals (OPI)



Es volen assolir els següents objectius:

1. Planificació, seguiment, gestió i avaluació del Pla d'actuacions.
2. L'assoliment de forma global d'un nivell metodològic de gestió i reporting de projectes superior a l'actual, des de la fase de conceptualització (definició abast, calendari, stakeholders, riscos inicials) fins a l'execució i tancament de projecte.
3. L'acompanyament i capacitació als caps de projecte interns orientat a la seva capacitació i desenvolupament professional - no des del punt de vista teòric sinó pràctic, sobre projectes reals.
4. Contribució al govern i estratègia de l'IMI mitjançant el control del desenvolupament dels projectes i serveis amb participació activa en la gestió.

L'objecte del Lot 1 és la contractació dels Serveis de l'Oficina de Govern i Gestió de la Demanda de projectes i serveis (OGD) de l'Institut Municipal d'Informàtica que inclouen els següents àmbits d'actuació:

- El suport a l'elaboració, seguiment i avaluació del **Pla d'actuacions**.
- El suport a la **planificació estratègica i priorització de les iniciatives i actuacions**, tenint en compte les dependències, els recursos necessaris i les restriccions.
- El control, gestió i monitorització de l'avenç en el **llançament d'actuacions**.
- El suport a la planificació i **seguiment pressupostari**.
- El suport a la **conceptualització** de les actuacions.

L'objecte del Lot 2 és la contractació dels Serveis de l'Oficina de Govern i Gestió de l'execució de projectes i serveis (PMO) i els serveis de l'Oficina de l'impuls i gestió del portafolis de projectes internacionals (OPI) de l'Institut Municipal d'Informàtica que inclouen els següents àmbits d'actuació:

- **Seguiment** i suport en la gestió **del portafolis de projectes i serveis TIC** de l'IMI.
- Elaboració i distribució a tota l'organització dels **informes de seguiment** dels projectes.
- Accions de **gestió del canvi i de millora contínua** en els processos de gestió.
- Accions de **capacitació** en metodologies i bones pràctiques en gestió de projectes.
- **Acompanyament** en la gestió de projectes.
- Suport a la **redacció dels informes de comprovació material** de les actes de recepció de projectes.
- **Suport a la gestió dels projectes** europeus i de finançament extern (FEDER, Next Generation).



## 4 Abast

Els serveis a prestar que apliquen al present procés de contractació pública, són els que s'indiquen en el següent quadre:

| Servei del contracte                     | Sub-Serveis inclosos                                                                             | LOT 1 | LOT 2 |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| <b>1. Gestió del Pla d'actuacions</b>    | Elaboració i definició del Pla d'actuacions                                                      | SI    | NO    |
|                                          | Planificació i priorització inicial d'iniciatives del Pla d'actuacions                           | SI    | NO    |
|                                          | Gestió i seguiment del Pla d'actuacions                                                          | SI    | NO    |
|                                          | Avaluació del Pla d'actuacions                                                                   | SI    | SI    |
| <b>2. Gestió del Portafolis</b>          | Seguiment i actualització de la planificació d'iniciatives                                       | SI    | NO    |
|                                          | Seguiment de recursos humans assignats a projectes                                               | SI    | NO    |
|                                          | Planificació i seguiment pressupostari                                                           | SI    | NO    |
|                                          | Procés d'aprovació de la demanda                                                                 | SI    | NO    |
|                                          | Seguiment de projectes del Portafolis de l'IMI                                                   | NO    | SI    |
|                                          | Identificació i escalat de riscos                                                                | NO    | SI    |
| <b>3. Suport</b>                         | Elaboració d'informes                                                                            | SI    | SI    |
|                                          | Suport funcional                                                                                 | SI    | SI    |
|                                          | Elaboració de manuals i documentació                                                             | SI    | SI    |
|                                          | Preparació de taules i comitès per al llançament d'iniciatives i actuacions                      | SI    | NO    |
|                                          | Preparació de taules i comitès de Portafolis de projectes i comitè executiu                      | NO    | SI    |
| <b>4. Millora contínua</b>               | Suport a la redacció dels informes de comprovació material de les actes de recepció de projectes | NO    | SI    |
|                                          | Millora contínua del servei                                                                      | SI    | SI    |
|                                          | Millora contínua dels processos de gestió de la demanda                                          | SI    | NO    |
| <b>5. Gestió del Canvi i Capacitació</b> | Millora contínua dels processos de gestió de projectes                                           | NO    | SI    |
|                                          | Capacitació en conceptualització de projectes                                                    | SI    | NO    |
|                                          | Capacitació en processos i procediments                                                          | SI    | NO    |
|                                          | Capacitació en l'eina de gestió del portafolis                                                   | SI    | NO    |
|                                          | Comunicació de les accions del servei                                                            | NO    | SI    |
|                                          | Capacitació en metodologies de gestió de projectes                                               | NO    | SI    |
| <b>6. Acompanyaments</b>                 | Govern de la Comunitat de Projectes                                                              | NO    | SI    |
|                                          | Acompanyament a la conceptualització i planificació de projectes                                 | SI    | NO    |
|                                          | Plans de tecnologia                                                                              | SI    | NO    |
|                                          | Observatori de tendències digitals                                                               | SI    | NO    |
|                                          | Suport de millores funcionals a eines IA                                                         | SI    | NO    |
|                                          | Acompanyament a l'execució de projectes                                                          | NO    | SI    |
|                                          | Acompanyament a la preparació de propostes europees                                              | NO    | SI    |



|                             |                                                                          |    |    |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----|----|
|                             | Seguiment financer i administratiu dels projectes amb finançament extern | NO | SI |
| <b>7. Gestió del servei</b> | Col·laboració i repositori                                               | SI | SI |
|                             | Reporting                                                                | SI | SI |
|                             | Gestió de riscos                                                         | SI | SI |
| <b>8. Transició</b>         | Recepció i preparació del servei                                         | SI | SI |
|                             | Devolució servei                                                         | SI | SI |

**Taula 1: Serveis inclosos al contracte**

A continuació es detallen el serveis i dels sub-serveis agrupats per lots.

A mode informatiu per conèixer la carrega de treball associat als serveis d'aquest contracte, s'adjunta l'annex I de Volumetries.



## 4.1 Serveis i sub-serveis LOT 1

Els serveis i subserveis del LOT 1: Serveis de l'Oficina de Govern i Gestió de la Demanda de projectes i serveis (OGD) queden resumits a la següent taula:

| Servei del contracte                      | Sub-Serveis inclosos                                                        |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <b>4.1.1. Gestió del Pla d'actuacions</b> | Elaboració i definició del Pla d'actuacions                                 |
|                                           | Planificació i priorització inicial d'iniciatives del Pla d'actuacions      |
|                                           | Gestió i seguiment del Pla d'actuacions                                     |
|                                           | Avaluació del Pla d'actuacions                                              |
| <b>4.1.2 Gestió del Portafolis</b>        | Seguiment i actualització de la planificació del portafolis de projectes    |
|                                           | Seguiment de recursos humans assignats a projectes                          |
|                                           | Planificació i seguiment pressupostari                                      |
|                                           | Procés d'aprovació de la demanda                                            |
|                                           | Elaboració d'informes                                                       |
| <b>4.1.3 Suport</b>                       | Suport Funcional                                                            |
|                                           | Elaboració de manuals i documentació                                        |
|                                           | Preparació de taules i comitès per al llançament d'iniciatives i actuacions |
| <b>4. 1.4 Millora contínua</b>            | Millora contínua del servei                                                 |
|                                           | Millora contínua dels processos de gestió de la demanda                     |
| <b>4.1.5 Gestió del canvi i</b>           | Capacitació en conceptualització de projectes                               |



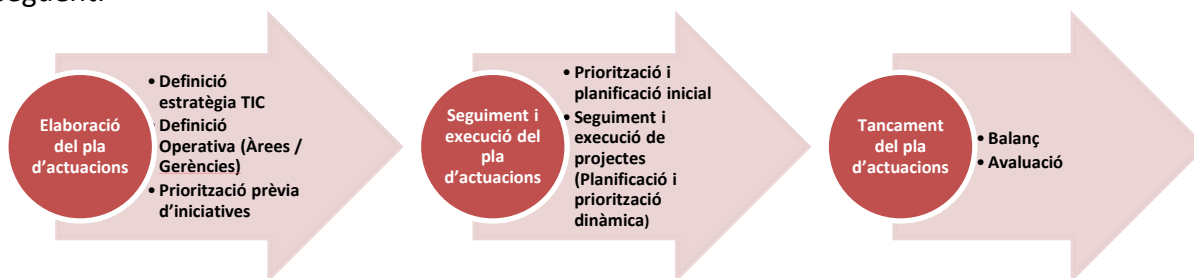
|                                                      |                                                                  |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| <b>capacitació</b>                                   | Capacitació en processos i procediments                          |
|                                                      | Capacitació en l'eina de gestió del portafolis de projectes      |
| <b>4.1.6 Acompanyament en la gestió de projectes</b> | Acompanyament a la conceptualització i planificació de projectes |
|                                                      | Plans de tecnologia                                              |
|                                                      | Observatori de tendències digitals                               |
|                                                      | Suport de millores funcionals a eines IA                         |
| <b>4.1.7. Gestió del servei</b>                      | Col·laboració i repositori                                       |
|                                                      | Reporting                                                        |
|                                                      | Gestió de riscos                                                 |
| <b>4.1.8. Transició</b>                              | Recepció i preparació del servei                                 |
|                                                      | Devolució servei                                                 |

**Taula 2: Serveis i subserveis del LOT 1**

A continuació es detallen les tasques i obligacions del proveïdor del Lot 1 respecte a cada servei i subservei mencionat a la taula anterior.

### 4.1.1 Gestió del Pla d'actuacions

El Pla d'actuacions és un instrument de planificació estratègica i de gestió que defineix els objectius i les prioritats que s'han d'assolir durant el mandat de quatre anys. Per tal de disposar d'informació de tot el procés s'indiquen a l'alt nivell les fases en la il·lustració següent.



Il·lustració 1. Fases del Pla d'actuacions

Les fases del Pla d'actuacions estan lligades amb el cicle de vida dels projectes i serveis. Aquest procés comença amb l'elaboració del pla d'actuacions on es realitza la identificació de les iniciatives i una planificació inicial. Un cop s'inicia el mandat es continua amb la seva planificació dinàmica. En el moment que es considera que s'ha d'iniciar la tramitació d'una iniciativa segons la seva planificació, es realitza la fase de conceptualització i preparació, que continua amb la posada en marxa del projecte i el seu seguiment i monitorització. Un cop implementat el projecte se n'avaluen els resultats i el projecte finalitza (tancament), i es fa el traspàs a servei si és necessari.



Il·lustració 2. Diagrama del cicle de vida de projectes

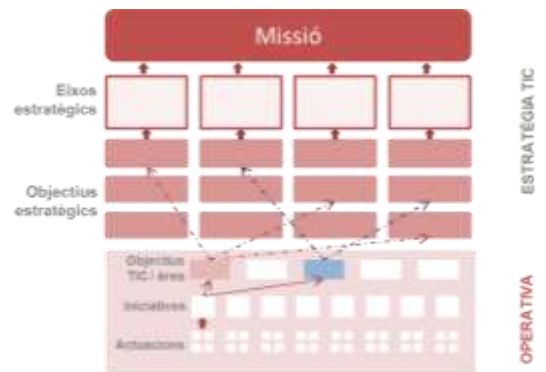
#### 4.1.1.1 Elaboració i definició del Pla d'actuacions

Abans de la finalització del mandat actual i a l'inici del mandat següent es realitza un procés d'elaboració i definició del Pla d'actuacions. L'elaboració d'un nou Pla d'actuacions TIC està format per una part més estratègica i una altra més operativa, tenint en compte les possibles dependències, els recursos necessaris i les restriccions.





La part estratègica inclou la missió, els eixos i els objectius estratègics del Pla. Aquesta visió ha d'estar alimentada des de la vessant més operativa, on s'identifiquen i es defineixen unes iniciatives que donen resposta als objectius tecnològics de l'IMI (també conegut com Pla tecnològic). També amb la col·laboració de les gerències, s'identifiquen unes iniciatives de les diferents àrees (Pla Sectorial). En funció de l'elaboració del mandat també es considera crear altres Plans a banda del TIC i del sectorial. Aquests Plans participen dels objectius estratègics TIC de l'Ajuntament, tal i com es pot observar a la il·lustració següent, construint un pla global.



Il·lustració 3. Estructura del Pla d'actuacions

Dins les competències de l'adjudicatari en aquest àmbit estan:

- Millora del procés i de la metodologia per a l'elaboració del Pla d'actuacions.
- Anàlisi de tendències i bones practiques en l'àmbit de l'Administració Digital i en cadascunes de les àrees.
- Suport a l'elaboració de la part estratègica del Pla d'actuacions, definició de missió, eixos i objectius estratègics TIC.
- Suport a l'aixecament i recollides d'iniciatives a les diferents àrees.
- Suport a l'elaboració de la part operativa del Pla d'actuacions.

#### 4.1.1.2 Planificació i priorització inicial d'iniciatives del Pla d'actuacions

En el moment que està definida la visió estratègica del Pla d'actuacions, es comença a treballar la visió més operativa. Aquesta es basa principalment en 1) la definició dels objectius tecnològics (Pla tecnològic), i 2) la definició dels objectius d'àrea (Pla Sectorial). De manera complementària, es procedeix a l'aixecament i recollida de les iniciatives de manera homogènia mitjançant sessions o tallers i fent ús de plantilles estandarditzades. Aquest procés, quan parlem del Pla tecnològic, el realitza l'IMI internament a nivell de gerència i direccions; quan és el del Pla sectorial, es conforma del treball dels responsables sectorials amb les seves àrees o gerències, amb el suport de l'OGD en tot el procés. Un cop es disposa d'una primera versió del Pla, es realitza una priorització de les iniciatives sota criteris objectius per tal d'ordenar-les i realitzar una primera planificació.



És un procés iteratiu i de comunicació amb les diferents Gerències i Direccions per tal de construir un pla global que respongui als objectius estratègics.

Dins les competències de l'adjudicatari en aquest àmbit estan:

- Suport i acompanyament als directors i responsables de sector i transversals durant tot el procés per ajudar l'aixecament del objectius i iniciatives.
- Definir criteris de prioritització inicial de les iniciatives.
- Priorització i calendarització de les iniciatives en base a criteris d'esforç i beneficis.
- Capacitació i comunicació als diferents agents implicats en el procés: Capacitació en les eines de suport, unificació de criteris, comunicació de directrius generals.
- Posada en comú de la informació provinent de les diferents Gerències i Direccions.
- Introducció i manteniment a l'eina de gestió del portafolis.
- Comprovació i assegurament de la qualitat de les dades.

#### **4.1.1.3 Gestió i seguiment del Pla d'actuacions**

Per tal de fer seguiment del Pla d'actuacions, s'han de monitoritzar tant la part estratègica com la pressupostaria i operativa per tal de disposar d'una visió real de l'estat del Pla.

Respecte el seguiment estratègic, les actuacions dintre de cada iniciativa s'han de relacionar amb els objectius estratègics al qual donen resposta, de tal forma que la consecució de l'actuació contribuirà al compliment de l'objectiu o dels objectius.

Al disposar d'una estructura en cascada, on els eixos estratègics estan lligats a objectius, disposarem en tot moment d'una visió global de l'estat del Pla. Periòdicament, s'haurà de revisar l'evolució del mateix.

A nivell de gestió pressupostaria i operativa, el Pla d'actuacions, pot estar format per diferents Plans d'Inversió Municipal (PIMs) on l'Ajuntament dota al IMI d'una quantia pressupostaria assignada a aquest i que cadascun d'ells engloben un cert nombre d'iniciatives. El nombre de PIMs pot variar a cada mandat, però com a mínim es crea un PIM tecnològic per incloure les iniciatives TIC de l'IMI provinent del Pla tecnològic i un o varis PIMs sectorials amb les iniciatives de les àrees i gerències que proveeix del Pla sectorial.

Cada PIM te una dotació anual aprovada per la comissió de govern, en el qual s'inclouen les iniciatives prioritzades i planificades que pressupostàriament es poden realitzar dintre del període. Durant cada any del mandat es va modificant el pressupost d'aquestes línies PIMs segons necessitat, ja sigui per iniciatives sobrevingudes, per desviament o endarreriments en actuacions en execució, o per si no s'executen les iniciatives ja planificades, provocant una prioritització i planificació dinàmica. Aquest fet implica, la importància de la monitorització i seguiment de l'assoliment pressupostari del Pla, tant a nivell global (dels 4 anys del mandat) com de cada anualitat.



El seguiment del Pla d'actuacions es realitza a l'eina de gestió del portafolis de projectes i serveis, actualment Triskell, que incorpora aquesta doble visió estratègica i operativa.

Dins les competències de l'adjudicatari en aquest àmbit estan:

- Definició d'indicadors qualitatius i de seguiment del pla a nivell operatiu i pressupostari, i aplicació dintre de l'eina de gestió del portafolis.
- Posada en marxa del model de seguiment del Pla d'actuacions.
- Monitorització i seguiment del Pla d'actuacions a través de l'eina de gestió del portafolis.

#### **4.1.1.4 Avaluació del Pla d'actuacions**

L'avaluació del Pla d'actuacions es un aspecte clau per conèixer el grau d'execució, anticipar riscos i fomentar una cultura de millora contínua dins de l'IMI. Dintre d'aquesta avaluació s'analitza l'estat de la planificació que es va realitzar inicialment, els resultats que s'han obtingut i l'impacte que s'ha creat. L'objectiu, a banda d'avaluació en sí, és treure per una part un seguit de recomanacions i futures millores a implementar en el procés, i per altra recollir les bones pràctiques realitzades.

La transparència i informar de la feina realitzada és una de les premisses de qualsevol organisme públic, des de l'IMI es focalitza en aquest aspecte i per això durant els últims mesos del mandat es treballa en recopilar l'activitat de l'IMI que s'ha realitzat durant els últims 4 anys i l'impacte generat en la ciutadania, empreses i la resta d'organismes amb els projectes i serveis realitzats, generant un Balanç del mandat.

Dins les competències de l'adjudicatari en aquesta etapa estan:

- Avaluació dels resultats i compliment del Pla, per extreure indicadors quantitatius i qualitatius que permetin mesurar l'evolució del pla, extreure conclusions i proposar millores pel següent.
- Recollir informació dels projectes i serveis executats i els seus indicadors d'impacte.
- Gestionar i coordinar l'elaboració del balanç de mandat, així com les seves corresponents estructures, fils conductors, maquetacions i les presentacions dels documents.



### **4.1.2 Gestió del Portafolis**

El servei de gestió del portafolis fa referència a les tasques que s'executaran de forma continuada amb la finalitat de garantir la gestió de la demanda de noves peticions d'iniciatives, projectes i serveis provinents de les àrees de l'Ajuntament i seguiment econòmic dels projectes i serveis de la cartera de l'IMI i dels recursos assignats a aquests, així com el seguiment de l'execució dels projectes i serveis que se'n derivin.

#### **4.1.2.1 Seguiment i actualització de la planificació del portafolis de projectes**

Una vegada elaborada la planificació global del Pla d'actuacions, l'empresa adjudicatària ha de vetllar perquè cadascuna de les iniciatives i de les seves actuacions es dugui a terme d'acord a la planificació establerta, tenint en compte les dependències, els recursos necessaris i els canvis circumstancials i de prioritats que s'hagin pogut produir.

Així mateix ha d'analitzar les noves iniciatives i actuacions per estudiar i proposar el possible encaix dins del Pla d'actuacions, així com la metodologia de desenvolupament més adient.

Dins les competències de l'empresa adjudicatària en aquest àmbit estan el control, gestió i monitorització de la planificació: compliment de terminis, gestió òptima del pressupost, etc. que es detallen en els següents punts:

- Definició dels processos associats a la gestió d'iniciatives i control pressupostari dels projectes i serveis.
- Concreció de l'abast i objectius de cada actuació associada a una iniciativa.
- Avaluació i assignació de recursos necessaris per a l'execució de cada actuació.
- Planificació de les dates inici-final de les actuacions associades a cada iniciativa, d'acord amb la disponibilitat de recursos interns necessaris.
- Comprovació de la disponibilitat pressupostària per a cada iniciativa i actuació.
- Comprovació del compromís del client.
- Suport tècnic i assessorament als Responsables de Client i Responsables Transversals per al correcte ús de l'eina de gestió de la cartera de projectes i serveis, actualment Atenea, o en el seu defecte, la que s'estableixi per gestionar la Demanda de projectes i serveis l'IMI.
- Comprovació de la qualitat de dades i manteniment.

L'assegurament de la qualitat de la informació és imprescindible per al correcte desenvolupament del Pla. L'adjudicatari, periòdicament, haurà de fer una revisió de la informació associada a cada iniciativa per verificar la vigència i modificar-la en cas que sigui necessari.

En aquest sentit, s'ha de realitzar un control a nivell de gestió global que permeti l'obtenció d'informació de l'estat exacte de la cartera de demandes mitjançant els òrgans establerts per



a la gestió del portafolis, reunions ad-hoc amb totes les Direccions de l'IMI i els diferents Responsables Sectorials.

#### **4.1.2.2 Seguiment de recursos humans assignats a projectes**

Durant el procés de planificació d'iniciatives o en el moment que aparegui una iniciativa nova no prevista al pla d'actuacions, l'adjudicatari haurà d'identificar juntament amb el responsable de cada iniciativa les necessitats de recursos humans necessaris per a l'execució de cadascuna de les seves actuacions i verificar la disponibilitat, tant pel que fa a l'equip fix del projecte, especialment cap de projecte i responsable de servei, com de col·laboracions d'altres àrees.

En cas que una actuació no disposi d'equip per a engegar-la, el servei de Govern i Gestió de la Demanda de projectes i serveis pot proposar les persones més adients per executar el projecte en funció de la carrega i disponibilitat dels recursos disponibles a l'IMI. D'acord als òrgans de Govern definits actualment, serà el Comitè de la Demanda qui ratifiqui l'assignació de les persones als projectes i serveis i, en cas de dubte, l'assignació s'escalarà al Comitè Executiu.

Les empreses licitadores hauran de considerar la possibilitat que aquest procés o els òrgans de govern es modifiquin durant la vigència del contracte.

Dins les competències de l'empresa adjudicatària en aquest àmbit estan:

- Detecció d'actuacions amb necessitats de recursos no cobertes
- Controlar i monitoritzar l'assignació de recursos a les actuacions

#### **4.1.2.3 Planificació i seguiment pressupostari**

##### **4.1.2.3.1 Planificació pressupostària**

Es responsabilitat de l'adjudicatari vetllar pel manteniment i la correcta planificació de les iniciatives i actuacions en les diferents línies PIMs vigents i aprovades, és a dir, que tant durant el procés de planificació global d'iniciatives com en el cas que aparegui una iniciativa nova no prevista inicialment al pla d'actuacions, l'adjudicatari comprovarà que el pressupost d'inversió (Capítol 6) previst per a cada iniciativa (suma de totes les seves actuacions) s'adeqüi al pressupost aprovat dins el PIM per aquella àrea. De la mateixa manera, l'adjudicatari ha de monitoritzar i mantenir una visió global de les diferents línies PIM per garantir la disponibilitat pressupostària de totes les iniciatives i actuacions planificades, i, en cas contrari, poder detectar riscos potencials en la planificació econòmica.

En el casos on hagi actuacions endarrerides o sobrevingudes que alterin la planificació l'adjudicatari pot proposar una nova reassignació del pressupost en funció dels criteris de



priorització i necessitats definides, que modifiqui la planificació inicial Sovint aquestes reassignacions implicaran ajustos entre partides o anualitats.

En els casos que hagi endarreriments en l'execució del projectes, prorrogues o canvis d'abast que afectin a la planificació pressupostaria, l'adjudicatari prestarà suport en el procés d'aprovació de la modificació sol·licitada.

A banda de les ja mencionades a l'apartat anterior, les competències de l'empresa adjudicatària en aquest àmbit son les següents:

- Disposar de quadres de control pressupostari de cadascuna de la línies PIM.
- Realització dels ajustos pertinents en els casos de modificacions globals i/o concretes que facin fluctuar els imports totals per línia de finançament.
- Realització de la documentació necessària per a les peticions o modificacions d'inversió i suport als responsables de les actuacions.

#### **4.1.2.3.2 Seguiment del pressupost**

L'adjudicatari es coordinarà amb el Departament Administratiu-Financer de l'IMI per realitzar un correcte traspàs de la gestió pressupostaria un cop les actuacions estiguin aprovades i s'hagi de realitzar el procés administratiu de contractació pública. De la mateixa, manera l'adjudicatari vetllarà per la transparència i traspàs de dades i informació entre departaments corresponents a la planificació i seguiment del pressupost. En detall haurà realitzar les següents tasques:

- L'assignació de bosses de diners a les actuacions aprovades al Comitè de la Demanda.
- Assegurar que el procés de contractació no s'atura des del moment en què s'introdueixen els plecs a l'eina Easy Vista-GPIC i recuperar les bosses de diners si s'endarrereix l'elaboració del plec.
- Verificar les adjudicacions de contractes pel que fa als imports i les línies d'actuació on s'imputen.
- Verificar l'estat actual de les diferents partides pressupostàries.
- Consolidar els canvis en el pressupost global fruit de transferències/traspassos amb altres àrees de l'Ajuntament.

Per altra banda, el seguiment pressupostari està lligat al procés de contractació. El pressupost assignat a cada iniciativa es disposa mitjançant l'adjudicació de contractes corresponents a les seves actuacions.

L'adjudicatari es coordinarà amb els Responsables de les Iniciatives per fer la correspondència correcta actuació-contracte, sobretot en els casos en què un contracte pugui estar vinculat a més d'una actuació o una actuació pugui estar dividida en més d'un contracte.



#### 4.1.2.4 Procés d'aprovació de la demanda

Quan una Direcció o Departament vol posar en marxa una actuació planificada, el responsable d'aquesta actuació ha d'iniciar el procés d'aprovació de la demanda.

L'actual procés d'aprovació té dues etapes clarament diferenciades, planificació i conceptualització, amb una doble aprovació per part del Comitè de la Demanda. D'aquesta manera es pretén garantir que tots els projectes i serveis es presentin de manera homogènia en temps i forma, amb un mateix nivell de maduresa, i permetent la prioritització estratègica i una planificació econòmica que redueixi desviacions.

A continuació es realitza una breu descripció del procés, descrit en la següent il·lustració.



Il·lustració 4. Procés d'aprovació de la Demanda

Un cop el responsable vol iniciar el procés, omple la fitxa d'aprovació prèvia que inclou la descripció del projecte i una avaluació inicial de les necessitats, riscos i dependències. L'Oficina de Govern i Gestió de la Demanda de projectes i serveis (OGD) avalua la disponibilitat pressupostària i la planificació i, si tot és correcte, es presenta al Comitè per obtenir l'aprovació prèvia i iniciar la fase de conceptualització.

Un cop es realitzen les sessions de treball de conceptualització amb l'equip de treball i els enllaços, el responsable de l'actuació ha d'emplenar la fitxa de conceptualització indicant els resultats de les diferents fases de la metodologia com és l'abast, les dependències, l'aixecament de requeriments funcionals i tècnics, riscos, etc. La OGD comprova que s'ha omplert correctament la fitxa i dona llum verda per presentar a la Taula de Demanda, on es decideix si s'aprova tècnicament l'actuació amb la presència dels responsables de les diferents àrees del IMI. Finalment, si té el vist i plau de la Taula, es porta al Comitè de la Demanda per aconseguir l'aprovació definitiva, i la conseqüent assignació de recursos i dotació pressupostària. A partir d'aquest moment, el tècnic pot iniciar l'elaboració dels plecs i la fase de contractació.

Dins les competències de l'empresa adjudicatària en aquest àmbit estan:

- Suport i gestió de la informació en tot el procés d'aprovació de l'actuació.



- Configuració de l'espai Confluence de la demanda, per emmagatzemar la informació de les fitxes d'aprovació prèvia i de la fitxa de conceptualització.
- Suport al responsable de l'actuació per tal d'omplir les fitxes d'aprovació correctament.
- Elaboració de tota la informació necessària per a ser tractada a la Taula de la Demanda i el Comitè de la Demanda

#### **4.1.2.5 Elaboració d'informes**

El servei d'elaboració d'informes inclou les activitats necessàries per elaborar els diferents informes relatius a l'àmbit de Gestió de la Demanda, ja siguin periòdics i emmarcats dins de l'operativa habitual del servei (informació per a la Taula i Comitè de la Demanda), com necessitats puntuals d'informació sol·licitades des de la Direcció de l'IMI o la DSEG.

L'adjudicatari haurà de realitzar com a mínim els següents informes:

- Informe de seguiment de la demanda, que inclou informació sobre els següents àmbits:
  - Les actuacions que es porten a aprovació a la taula de la demanda, amb tota la informació que la taula requereix per a la seva aprovació.
  - Visió global del pressupost:
    - Grau d'execució del pressupost d'inversions i situació de la contractació
    - Pressupost recurrent associat a les actuacions.
- Informes per a la Comissió de Govern/Inversions, amb la Justificació de les inversions.
- Informes de petició de transferència d'inversió.
- Seguiment del Pla d'actuacions, que inclou la següent informació:
  - Recull d'iniciatives i actuacions de pla d'actuacions, amb la següent informació:
    - Estat
    - Abast
    - Informació de previsió econòmica
    - Previsió de dedicació de recursos humans
    - Tipologia i classificació
    - Planificació temporal
  - Seguiment econòmic del pla
  - Pressupost recurrent associat al pla
  - Assoliment d'objectius estratègics
  - Balanç d'execució
- Nous informes o modificacions dels existents que es vagin incorporant al servei recurrent fruit de les activitats de Millora contínua o altres necessitats de l'organització relacionades amb la gestió de la demanda de projectes i serveis de l'IMI.





Tota la documentació creada o actualitzada en el desenvolupament del contracte serà propietat de l'IMI.

### 4.1.3 Suport

El servei de suport fa referència a les tasques que s'executaran de forma continuada amb la finalitat de garantir que l'organització coneix en tot el moment els processos, eines i procediments definits a l'IMI per la gestió de la demanda de noves peticions d'iniciatives i projectes i serveis i la gestió de la seva execució, així com les tasques necessàries per donar suport als òrgans de govern TIC de l'IMI.

Els serveis inclosos en aquest Lot relatius al suport són:

#### 4.1.3.1 Suport Funcional

L'empresa adjudicatària serà la responsable de donar suport al departament i la resta de l'organització en els aspectes metodològics, de procediment i funcionals dintre de l'abast del servei. També es donarà suport als usuaris de l'eina de gestió del portafolis de projectes (actualment Triskell (Atenea)) amb la gestió i resolució de les consultes i incidències funcionals en l'àmbit de gestió de demanda.

Els usuaris enviaran les seves consultes a l'equip del servei de gestió de la demanda l'adreça de correu: [imi\\_gestio\\_demanda@bcn.cat](mailto:imi_gestio_demanda@bcn.cat). Aquestes consultes es classificaran en dos tipus:

- **Consulta bloquejant:** L'usuari no entén o no coneix el funcionament d'una funcionalitat bàsica i el fet provoca el bloqueig en l'operativa.
- **Consulta normal:** L'usuari no entén o no coneix el funcionament d'alguna funcionalitat però es pot continuar amb l'operativa.

El temps màxim de resolució d'aquestes consultes serà de 4 hores per les consultes bloquejants i de 8 hores per les consultes normals.

L'IMI es reserva el dret de modificar aquesta eina amb el previ avís suficient perquè l'adjudicatari es pugui adaptar a la mateixa.

#### 4.1.3.2 Elaboració manuals i documentació

El Servei d'elaboració de manuals i documentació inclou:

- La generació i manteniment de la documentació relacionada amb els processos, procediments i l'ús de les eines que donen suport als processos de planificació de les iniciatives del mandat i de la gestió de la demanda de projectes i serveis de l'IMI.
- La generació de la documentació derivada dels serveis d'acompanyaments realitzats des de l'Oficina de Govern i Gestió de la Demanda de projectes i serveis.
- La generació i manteniment dels manuals d'ús de l'eina de Gestió del portafolis (actualment Triskell).



- La generació i manteniment plantilles dels documents de gestió de la demanda i de conceptualització de projectes.
- La generació i manteniment dels manuals de procediments interns del servei.
- Nous documents que es vagin incorporant al servei recurrent fruit de les activitats de Millora contínua o altres necessitats de l'organització relacionades amb la informació disponible a l'eina de Gestió del Portafolis que sigui relativa als processos de gestió de la demanda de l'IMI

Tota la documentació creada o actualitzada en el desenvolupament del contracte serà propietat de l'IMI.

#### **4.1.3.3 Preparació de taules i comitès per al llançament d'iniciatives i actuacions**

El servei de Gestió de la Demanda, com a òrgan centralitzador de tota la informació relativa a les iniciatives gestionades per l'IMI, s'encarregarà de processar i preparar tota la informació necessària per ser tractada a la Taula de la Demanda, Comitè de la Demanda i Comitè Executiu

Així doncs, l'adjudicatari prepararà els informes per a les Taules de la Demanda on s'exposaran:

- Demandes per aprovar, sense conflicte aparent, per tal que la Taula les revisi i els doni el vistiplau final abans de ser portades al Comitè de la Demanda per a la seva aprovació definitiva.
- Actuacions per aprovar, amb la seva documentació associada, sense conflicte aparent, per tal que la Taula en tingui coneixement abans de ser portades al Comitè de la Demanda per a la seva aprovació definitiva.
- Actuacions amb conflictes de partida referents als recursos o pressupostos, per tal que la Taula tingui l'oportunitat de proposar-hi una solució.
- Demandes on manqui concreció en l'abast o objectius, per tal de donar l'oportunitat que la Taula les conegui i pugui fer les aportacions necessàries abans de tirar-les endavant.
- Replanificacions, canvis d'abast, canvis pressupostaris.

Les activitats associades a la preparació de la Taula de la demanda són les següents:

- Preparació prèvia a la Taula de la Demanda.
- Convocatòria i ordre del dia de la Taula de la Demanda.
- Assistència i gestió de la Taula de la Demanda.
- Registre del feedback de la demanda, amb tots els comentaris i necessitats addicionals d'informació, que s'han de reportar al Comitè de la Demanda.

Per al Comitè de la Demanda, l'adjudicatari prepararà la informació necessària per:

- L'aprovació prèvia i definitiva de les noves demandes que es plantegin.



- La presa de decisions en els casos on s'escali algun aspecte de les demandes.
- Informar i demanar aprovació per replanificacions, canvis d'abast i canvis pressupostaris.
- Donar una visió global dels Projectes respecte a la planificació inicial.
- Donar una visió global del grau d'execució del pressupost aprovat per a cada línia d'actuació.

Les activitats associades a la preparació de la Taula de la demanda són les següents:

- Preparació de la Documentació pel Comitè de la Demanda.
- Registre Output Comitè Demanda.
- Execució de l'output del Comitè de la Demanda.

Per al Comitè de direcció, l'adjudicatari prepararà la informació necessària per:

- La presa de decisions necessària per resoldre els temes que el Comitè de la Demanda no tingui competències per decidir.
- Donar una visió global d'execució del Pla d'actuacions i del portafolis de projectes i serveis respecte a la Planificació inicial.
- Donar una visió global del grau d'execució del pressupost aprovat per a cada línia d'actuació.



#### **4.1.4 Millora contínua**

L'adjudicatari ha de desenvolupar una sèrie de tasques més enllà de les relacionades amb el seguiment i reporting de la cartera de projectes portant a terme un procés de seguiment i avaluació de les activitats i del propi servei.

Aquest procés té l'objectiu d'assegurar i garantir el correcte ús dels processos de gestió ja definits, fer propostes de millora d'aquests, així com identificar bones pràctiques i/o eines que ajudin a la correcta gestió de la demanda i execució dels projectes i serveis.

La millora contínua es gestionarà seguint la metodologia Scrum@IMI (Veure Annex III). Com a eina de gestió per fer seguiment de l'estat del backlog es farà servir JIRA, serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària mantenir actualitzades les dades del backlog i els diferents esprints a JIRA.

L'IMI es reserva el dret de modificar l'eina de gestió del backlog amb el previ avís suficient perquè l'adjudicatari pugui adaptar-se a la mateixa

##### **4.1.4.1 Millora contínua del servei**

L'adjudicatari analitzarà de manera contínua els processos i procediments, identificant problemàtiques i noves necessitats (tant a nivell de model organitzatiu, de processos o de les eines que donin suport). Aquesta anàlisi comporta presentar propostes de millora en el model de funcionament de la prestació de serveis del contracte i assegurar la seva implantació.

El foment de la millora contínua comporta la revisió de les eines de suport per la gestió de projectes, del Quadre de Comandament de projectes, així com la inclusió de millores i de noves necessitats en el funcionament de la mateixa per tal que estigui completament alineada amb els processos i procediments de l'organització. Així mateix, l'empresa adjudicatària vetllarà en tot moment pel desenvolupament de millora contínua, integrant tots aquells canvis que es generin a partir de noves demandes o necessitats i que enriqueixin els serveis del contracte.

##### **4.1.4.2 Millora contínua dels processos de gestió de la demanda**

L'adjudicatari analitzarà de manera contínua els processos de gestió de la demanda de projectes i serveis identificant problemàtiques i noves necessitats tant a nivell de model organitzatiu, de processos o de les eines que donin suport. Aquesta anàlisi comporta presentar propostes de millora i materialitzar-les. Un cop avaluada l'eficàcia de la millora proposada serà responsabilitat de l'adjudicatari proposar els mecanismes necessaris per la seva implantació a la resta de l'organització.



#### **4.1.5 Gestió del canvi i capacitatíó**

Engloba totes les activitats necessàries per gestionar i impulsar el canvi necessari en la implantació dels nous processos, eines i procediments que siguin fruit de les activitats descrites als apartats de Millora contínua del servei i Millora contínua dels processos de gestió de la demanda.

L'empresa adjudicatària haurà d'actualitzar el Pla actual per promoure el canvi dins l'organització a partir, almenys, de la definició d'un Pla de Comunicació i un Pla de capacitatíó que cobreixi totes les necessitats dels agents participants en el procés de planificació i gestió del portafolis de projectes a l'IMI. L'empresa adjudicatària definirà les accions a posar en marxa per a frenar les possibles barreres al canvi que puguin sorgir per tal que el canvi es dugui a terme amb èxit.

El Pla de capacitatíó ha de definir les necessitats de formació dels agents implicats en els processos de planificació estratègica del portafolis, de la gestió de la demanda i de la conceptualització de projectes i serveis, així com les accions de capacitatíó destinades a cobrir aquestes necessitats.

Les accions de Gestió del Canvi han de ser flexibles i adequar-se a les necessitats que vagin sorgint al llarg del procés de millora contínua descrit i que siguin comunicades per la DSEG.

##### **4.1.5.1 Capacitatíó en processos i procediments**

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària la formació en els processos i procediments de gestió de la demanda de projectes i serveis de l'IMI i en l'eina de gestió del portafolis.

Com a mínim, s'haurà de formar a la Gerència de l'IMI, els Directors de l'IMI i els Responsables de Sector i Transversal de l'IMI tant en l'ús de l'eina de gestió del portafolis quan hagi canvis substancials en aquesta que ho facin necessari.

Tanmateix serà responsabilitat de l'adjudicatari la formació de tots els responsables de sector i responsables transversals de la gestió de la demanda i del seguiment del portafolis, tant en l'eina de gestió com en els processos i procediments implantats per la gestió i execució dels projectes a l'IMI.

Les capacitacions es podran fer presencialment a les oficines de l'IMI o s'impartiran en remot de forma no presencial. Tots els materials necessaris per la formació s'elaboraran i distribuïran en format digital. Les sessions de capacitatíó seran gravades per deixar la gravació com a material de consulta per tots els convocats a la formació. L'IMI es reserva el dret de modificar l'eina de gestió de la demanda i del Portafolis de Projectes i serveis amb el previ avís suficient perquè l'adjudicatari pugui adaptar-se a la mateixa.



#### 4.1.5.2 Capacitació en l'eina de gestió del portafolis de projectes

L'eina de gestió del portafolis Triskell aporta una visió global de la planificació i gestió del portafolis tant a nivell estratègic com operatiu. Per aquesta raó, serà responsabilitat de l'adjudicatari la capacitació interna i dels diferents perfils de l'organització que necessitin fer ús d'aquesta eina i les seves funcionalitats.

Dins de l'IMI es considera que, com a mínim, s'hauran de realitzar accions de capacitació en els següents aspectes:

- **Capacitació en visió estratègica i gestió pressupostària.** L'objectiu serà adquirir coneixement per poder visualitzar i fer ús de les funcionalitats de l'eina en tot el relacionat amb la visió estratègica del portafolis i la gestió de planificació pressupostària i operativa.
- **Reporting.** L'objectiu serà adquirir el coneixement necessari per poder extreure els informes necessaris adaptats a cada tipus de perfil de l'organització.
- **Usabilitat.** L'objectiu serà adquirir coneixement de totes les funcions i personalitzacions que permet l'eina de cara a maximitzar el seu ús.

#### 4.1.6 Acompanyaments

##### 4.1.6.1 Acompanyament a la conceptualització i planificació de projectes

L'objectiu d'aquest servei és donar suport al responsable de servei o de producte en les tasques prèvies al llançament d'un projecte per tal que aquest estigui correctament conceptualitzat i dimensionat amb vistes a la futura licitació del projecte i la posterior execució.

Per tal de posar a la disposició de l'organització eines i tècniques per aconseguir els resultats adequats al final d'aquest acompanyament, s'ha definit una metodologia de conceptualització. L'objectiu d'aquesta metodologia és homogeneïtzar la qualitat i el resultat de les conceptualitzacions i així ajudar a definir millor l'abast dels projectes i les seves necessitats, l' aixecament de requeriments i dependències, la minimització de riscos i desviacions, i l'alineament dels actors implicats. El treball resultant d'aquest acompanyament pretén ajudar i facilitar la posterior elaboració del plec al responsable de l'actuació.

La metodologia de conceptualització consta de les següents fases:

- Visió global, per identificar la necessitat i la justificació del projecte, el actors implicats i una primera identificació de riscos i oportunitats.
- Aixecament de requeriments funcionals i no funcionals.
- Aixecament de requeriments tècnics, tenint com a resultat un resum de la visió tecnològica amb el requeriments i els acords arribats entre les àrees del IMI.



- Dimensionament dels recursos econòmics i personals en projectes de desenvolupament.
- Model de gestió, per orientar i assessorar en la futura gestió del projecte i en l'elaboració del plec.

A la següent il·lustració s'indiquen les fases i, per cada fase, les activitats, eines, tècniques i documents resultants.



**II-lustració 5. Fases de la metodologia de conceptualització**

El servei d'acompanyament actual està estructurat en dues tipologies diferenciades segons les necessitats del sol·licitant: un acompanyament continu per aquells projectes amb una major complexitat, i acompanyaments puntuals o de curta durada per aquells projectes que necessitin suport focalitzat en alguna etapa concreta (requisits funcionals, visió tecnològica, gestió de riscos, etc.). A la següent il·lustració es descriuen les dues tipologies.



**II-lustració 6. Tipologies d'acompanyament**

L'adjudicatari haurà d'implantar un control de qualitat del procés de conceptualització de tal manera que s'asseguri el mínim de qualitat necessària per a aquesta fase. L'objectiu és que el responsable de contracte disposi d'informació suficient per poder elaborar el plec amb garanties. Actualment, la *fitxa de conceptualització* és el document que s'utilitza per recopilar





els resultats obtinguts en les diferents etapes de la conceptualització i té el següents punts principals:

- **Descripció del projecte:** informació de caràcter general de l'actuació.
- **Objectiu i informació de gestió:** abast; objectiu de l'actuació; valor estratègic del projecte respecte el programa d'actuacions corresponent; indicadors d'impacte; identificació de riscos; àrees implicades en el futur producte o servei; principals dependències
- **Requeriments funcionals:** identificació de les principals funcionalitats de l'actuació (mitjançant tècnica User Story Mapping o similar); document de resum executiu de requeriments funcionals.
- **Requeriments tècnics:** formulari d'identificació dels requeriments tècnics i aspectes clau que ha d'incorporar la solució, necessari per a l'execució de les sessions de visió tecnològica; mapa conceptual de la visió tecnològica; document de resum executiu de visió tecnològica (descriu els acords assolits amb els enllaços tècnics de l'IMI en relació als requeriments tècnics en termes d'infraestructura, accessibilitat, seguretat, traçabilitat, migracions i integracions).
- **Dimensionament:** estimació del dimensionament del projecte en termes de recursos econòmics i personals.
- **Gestió del canvi:** llistat de lliurables a incloure en el plec de la licitació; formulari de gestió del canvi.

La *fitxa de conceptualització* pot ser la base per una nova eina o procés que garanteixi aquest mínim de qualitat requerida en l'etapa de conceptualització, independentment de ser una actuació acompanyada per l'OGD durant la conceptualització.

Per tal de facilitar la tasca als responsables de les actuacions, l'adjudicatari haurà de mantenir les guies i plantilles de la documentació de la metodologia de conceptualització, que inclou tots els punts que necessàriament s'han de complimentar per tenir la informació que permeti prendre una decisió informada sobre l'oportunitat d'execució, abast i requeriments del futur projecte i que s'ha d'exposar a la Taula de la Demanda i Comitè de Demanda i Projectes i Serveis. A més, és necessari que disposin del coneixement de les eines i tècniques de design thinking per poder realitzar les activitats.

Dins les competències de l'empresa adjudicatària en aquest àmbit estan:

- Disposar del coneixement de les eines i tècniques de design thinking per poder realitzar les activitats.
- Elaborar i actualitzar quan calgui les guies i plantilles de la metodologia de la conceptualització i de les eines design thinking per donar suport a tot el procés.
- Realitzar l'acompanyament continu o puntual en la conceptualització de projectes, posant a disposició del responsable de l'actuació assessorament i dinamitzacions de les diferents sessions de treball funcionals o tècniques.
- Establir un sistema d'avaluació de la qualitat de la conceptualització per tal de garantir que tots els projectes que es presentin per ser aprovats a la Taula de la Demanda





tinguin la qualitat necessària per tal d'assolir els objectius i l'impacte amb que es van definir a la planificació estratègica.

- Tasques per assegurar l'adopció dels diferents equips implicats en realització de projectes de les accions necessàries per realitzar i seguir la metodologia de conceptualització i dimensionament dels projectes, incloent la formació i suport als Responsables sectorials, transversals i caps de projecte
- Assegurar que el coneixement que es va adquirint en els processos de conceptualització dels projectes es queda a l'IMI i és accessible i reaprofitable per a tota l'organització, tant pel que fa a les solucions de negoci, com al dimensionament dels projectes i formes d'execució o a l'aixecament de riscos inherents a l'estructura de l'organització.

#### 4.1.6.2 Plans de tecnologia

L'Ajuntament de Barcelona posa en marxa plans transversals que, donat el cas, poden tenir una línia d'acció tecnològica. L'objectiu d'aquest servei és l'acompanyament d'aquesta vessant tecnològica, que esdevé un element clau per assolir els objectius estratègics de l'organització.

La metodologia per tal d'acompanyar un pla de tecnologia variarà segons les necessitats, però a nivell general es pot dividir en un anàlisi de la situació actual, la definició del Pla de Tecnologia i el seu seguiment i avaluació:

- **Diagnòstic de situació actual.** Analitzar l'escenari de partida per avaluar l'encaix de potencials projectes tecnològics per cada àmbit de gestió.
- **Definició del Pla de Tecnologia futur.** Definir conjuntament amb els principals agents implicats el projectes tecnològics a realitzar que donin com a resultat un full de ruta.
- **Seguiment i avaluació.** Seguiment en l'execució dels plans de tecnologia i la seva posterior avaluació.

L'empresa adjudicatària ha de tenir el coneixement per acompanyar i gestionar les necessitats que puguin sorgir en relació d'aquest servei. A més es requerirà, si fos necessària, la participació de manera residual d'especialistes en l'àrea o sector objecte del pla de tecnologia.

Tanmateix, l'empresa adjudicatària s'haurà d'adaptar per donar resposta als requeriments específics del pla o programa garantint un correcte acompanyament.



#### 4.1.6.3 Observatori de tendències digitals

L'objectiu general de l'Observatori de tendències digitals és l'anàlisi de tendències digitals, amb el doble propòsit de difondre aquests coneixements a l'organització i de proposar solucions ad hoc per a necessitats emergents. La finalitat de l'Observatori és proporcionar coneixements d'alta qualitat que abordin les necessitats tecnològiques de les diferents àrees, possibilitant la identificació de solucions innovadores implementades amb èxit en altres organitzacions i administracions públiques, i facilitant la definició de noves actuacions.

Per a això, l'Observatori haurà d'actuar amb els següents enfocaments:

- **Enfocament proactiu.** Generar de manera periòdica informes de tendències digitals que puguin fer servir les diferents àrees de l'organització per donar resposta a necessitats específiques o generar noves actuacions.
- **Enfocament reactiu.** Oferir un servei d'acompanyament a demanda per aquelles àrees que desitgin aterrar una necessitat específica en una potencial actuació a partir de l'anàlisi de tendències, sessions de Design Thinking i l'avaluació de propostes d'actuació.

L'Observatori de tendències digitals desenvoluparà accions de difusió comunicativa, de generació de coneixement i de suport a la definició d'actuacions. Entre aquestes, hi haurà una newsletter trimestral, un informe de tendències semestral i les diferents accions i activitats que requereixin els acompanyaments a demanda.

#### 4.1.6.4 Suport de millores funcionals eines IA

L'objectiu general d'aquest servei és donar suport a la definició de millores funcionals de les eines pròpies del Departament de Serveis d'Estratègia i Planificació de la Demanda que han estat o seran desenvolupades amb l'ús de models d'intel·ligència artificial de llenguatge extens (LLM) com és el cas de l'Eina de suport a l'elaboració de plecs tècnics. Aquest procés consistirà principalment en l'aixecament de casos d'ús que donin resposta a les necessitats dels usuaris finals respecte als objectius funcionals de cada eina.

L'adjudicatari haurà de conèixer adequadament aquesta tecnologia per tal de garantir la viabilitat tècnica i la sostenibilitat de les millores proposades. En aquest sentit, haurà de disposar d'una metodologia que li permeti, entre d'altres, gestionar i mantenir repositoris de documentació no estructurada, incloent la selecció i segmentació dels documents que han de formar part de les respostes de les eines a conseqüència de la formulació de preguntes concretes per part de l'usuari o a l'ús de plantilles de preguntes. També serà responsable de definir i gestionar les metadades d'aquests documents segons els requeriments funcionals de les eines d'IA, amb l'objectiu que es puguin identificar, valorar, classificar, relacionar i recuperar els documents – o segments-, en funció de diferents paràmetres que garanteixin la resposta adequada segons cas d'ús.



#### 4.1.7 Gestió del servei

El servei es gestionarà seguint la metodologia Scrum@IMI, en esprints amb una durada de 5 setmanes, podent variar la durada en funció de les necessitats del servei o el calendari.

Com a eina de gestió per fer seguiment de l'estat del servei es farà servir JIRA, serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària mantenir actualitzades les dades del backlog i dels diferents esprints amb cadascuna de les èpiques (línies de treball) i les històries de d'usuari (tasques) corresponents.

Es construirà un backlog del Departament que reculli totes les línies de treball i les tasques associades i que serà supervisat per l'equip Scrum del Departament. Que estarà format pels següents rols:

- **Product Owner:** Cap del Departament de Projectes
- **Proxy Product Owner:** Responsables del Servei de Govern i Gestió de la Demanda de projectes i serveis.
- **Scrum Master:** A determinar per part de l'IMI

A banda, també estarà l'equip de l'adjudicatari:

- **Equips de Desenvolupament:** Adjudicatari.

A continuació es descriuen a alt nivell els diferents esdeveniments de seguiment, per més informació consultar l'annex III de metodologia Scrum@IMI.

- **Planificació de l'esprint (Sprint Planning)**

La Planificació de l'esprint és la reunió inicial on l'equip Scrum determina quins ítems del Backlog es faran durant aquesta iteració. Aquesta reunió té dos objectius principals:

- Determinar què es farà: se seleccionen els ítems més prioritaris des del punt de vista de valor pel Departament de Projectes i l'organització de l'IMI, de manera col·laborativa entre tot l'equip Scrum.
- Determinar com es farà: l'Equip analitza tècnicament com es faran els ítems, p.ex, fent un disseny d'alt nivell i desglossant les tasques.

- **Scrum setmanal (Weekly meeting)**

El Scrum setmanal és una reunió que es fa totes les setmanes per tal que l'Equip de desenvolupament faci seguiment de l'esprint, es coordini i decideixi accions correctives en cas que sigui necessari.

- **Revisió de l'esprint (Sprint Review)**

La Revisió de l'esprint és una reunió de gestió on l'equip Scrum revisa que s'ha aconseguit lliurar l'increment i pensen què queda per fer als futurs esprints. A aquesta



reunió pot assistir qualsevol altre rol de l'organització que vulgui saber l'estat del desenvolupament.

Durant aquesta reunió es pot fer una demo general per identificar millores per propers esprints, i servirà per validar les funcionalitats lliurades durant l'esprint i que totes compleixin el 'Definition of Done' que estigui acordat.

- **La Retrospectiva de l'esprint (Sprint Retrospective)**

La Retrospectiva de l'esprint és la darrera reunió de l'esprint, on l'Equip Scrum identifica millores al funcionament de l'equip per a propers esprints.

- **Refinements (Refinements)**

El refinament són una o varies reunions durant l'esprint on s'analitza el backlog de les diferents èpiques i es detalla la informació de les tasques que són susceptibles de ser realitzades en el següent esprint.

#### **4.1.7.1 Col·laboració i repositori**

La coordinació i comunicació entre l'adjudicatari i els responsables del contracte i del servei per part del Departament de projectes, es farà principalment amb la eina de col·laboració de Microsoft Teams, mitjançant les funcionalitats que disposa (sales de reunió virtual, espais de col·laboració i xat, etc). L'IMI també podrà requerir a l'adjudicatari la assistència presencial a les oficines de l'IMI sempre que ho consideri necessari.

L'empresa adjudicatària haurà d'utilitzar el Microsoft Sharepoint corporatiu com a repositori de l'execució del servei. La documentació s'haurà de treballar en aquest entorn, promovent el treball col·laboratiu entre l'IMI i l'adjudicatari i també com a repositori de documents finalistes. L'IMI podrà canviar l'aplicació que s'utilitza per aquest fi durant el transcurs del servei, sempre que ho consideri necessari, i l'adjudicatari en aquests cas serà el responsable de migrar tota la informació del servei al nou entorn.

#### **4.1.7.2 Reporting**

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de la preparació i presentació de la documentació requerida en els diferents comitès estipulats en l'apartat 6 *Model de prestació del servei* del present plec de prescripcions tècniques. A continuació, es detalla el contingut mínim dels diferents informes:

- a) Informe de seguiment**

Informe descriptiu de l'execució del servei durant el període. L'informe de seguiment haurà de presentar-se en el Comitè de Seguiment tal i com s'estipula en l'apartat 6.1 *Model de govern*. Aquest document haurà d'incorporar com a mínim els següents punts:



- Seguiment executiu
  - 1.1. Visió global Servei
- Seguiment operatiu
  - 2.1. Seguiment servei:
    - Fites a destacar i actuacions realitzades
    - Seguiment dels plans d'acció
  - 2.2. Anàlisi compromès
    - Estat de la facturació el contracte, visió anual i de la totalitat del contracte
  - 2.3. Acords de Nivell de Servei
    - Estat actual dels indicadors dels serveis - Quadre de comandament
    - Estat de compliment dels ANS
  - 2.4. Altres aspectes rellevants
    - Presentació actualitzada de l'equip del servei i el percentatge de dedicació individual
    - Propostes de millora
    - Seguiment dels riscos i propostes de mitigació
    - Resultat d'auditories (en el cas que hagi sigut necessari realitzar-la)
    - Altres temes

#### **b) Informe de direcció**

L'informe de direcció haurà de presentar-se en el Comitè de Direcció tal i com s'estipula en l'apartat *6.1 Model de govern* del plec de prescripcions tècniques. Aquest document haurà d'incorporar com a mínim els següents punts:

- Estat actual dels indicadors dels serveis - Quadre de comandament
- Propostes de millora i oportunitats
- Gestió de riscos i propostes de mitigació
- Estat dels ANS i penalitzacions
- Proposta i justificació d'ampliació o reducció del contracte

#### **c) Memòria anual**



Una vegada a l'any, l'adjudicatari del contracte haurà de presentar una memòria en la qual s'indiqui el desenvolupament dels diferents serveis de contracte executats. Aquesta memòria s'entregarà per primer cop transcorreguts 12 mesos (1 any) des de l'inici del servei, i posteriorment de forma anual. Haurà d'incloure, com a mínim els següents punts:

- Resum del desenvolupament dels indicadors de serveis - Quadre de comandament
- Comparativa amb memòria anterior per servei de contracte
- Resum dels indicadors d'activitats/ús més rellevants de l'àrea
- Resum de volumetries i esforços dedicats
- Gràfiques de tendències
- Resum dels riscos i mesures de mitigació
- Resum d'accions de comunicació
- Millores realitzades
- Fites d'interès

#### **d) Informe estratègic, de tendències tecnològiques i millors pràctiques**

L'informe estratègic de tendències tecnològiques té l'objectiu d'oferir una visió actual i a futur de la tecnologia sobre la qual es desenvolupen les diferents serveis del contracte i les millors pràctiques en gestió de portafolis, així com poder analitzar i prendre decisions sobre canvis en la prestació dels serveis i prioritzacions d'activitats. Aquest informe es realitzarà anualment i haurà d'incorporar, com a mínim, els següents apartats:

- Tendències de futur en gestió del portafolis: planificació i gestió de la demanda.
- Eines rellevants de gestió de portafolis i de quadres de comandament que siguin d'aplicació al context de l'IMI.
- Experiències i lliçons apreses en altres administracions públiques.
- Resum del desenvolupament dels diferents serveis
- Anàlisis de tendència, incloent volumetries i esforços
- Propostes de millora

#### **4.1.7.3 Gestió de riscos**

L'empresa adjudicatària haurà de vetllar per la identificació, gestió i mitigació dels riscos presentats en l'execució i planificació dels diferents serveis del contracte.

Una gestió de riscos implica una anàlisi constant dels riscos existents al servei i una proposta de solucions mitigadores, la definició i implantació d'uns indicadors que mesurin i avaluïn com s'estan executant els serveis.



Inicialment, cal fer una identificació i anàlisi dels possibles riscos, planificant la seva mitigació en cas que s'esdevinguin. Durant l'execució dels serveis del contracte l'adjudicatari haurà de fer la supervisió i control dels riscos, determinant les accions necessàries per mitigar-los o evitar-los.

L'objectiu és oferir una gestió de riscos contínua des de l'inici del servei de transició, fins a la finalització del contracte, de manera que l'adjudicatari sigui proactiu i ajudi a la presa de decisions.



#### 4.1.7.4 Capacitació en conceptualització de projectes

El procés de conceptualització d'un projecte garanteix el correcte enfocament i dimensionament del mateix.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari la capacitació de les persones que intervenen en la preparació i llançament de projectes a l'IMI.

Dins de l'IMI es considera que, com a mínim, s'hauran d'impartir les següents accions:

- **Capacitació en l'enfocament de projectes.** L'objectiu serà treballar els aspectes a considerar a l'hora d'abordar un projecte i el plantejament de solucions.
- **Capacitació en la metodologia de conceptualització.** L'objectiu serà adquirir coneixement en la metodologia de conceptualització definida des del departament i de les diferents tècniques de Design Thinking proposades per cadascuna de les fases de la metodologia.
- **Dimensionament de projectes.** L'objectiu serà adquirir les tècniques bàsiques per dimensionar projectes .
- **Tècniques per a la definició de serveis.** L'objectiu serà adquirir coneixement de tècniques útils per a la definició de serveis que aportin valor a l'usuari.

El licitador també haurà d'identificar les necessitats de formació en altres aspectes vinculats al cicle de vida del projecte i proposar la seva execució. Aquestes accions de capacitació s'acordaran a l'inici de cada Sprint i podran ser executades per l'adjudicatari o per altres especialistes de l'IMI.

#### 4.1.8 Transició

L'objecte del servei de transició és assegurar que el traspàs d'informació entre adjudicatari a la finalització/inici del contracte, es realitza correctament, sota els estàndards de qualitat exigibles i assegurant el traspàs d'informació i de coneixement. Tanmateix, s'ha de garantir la continuïtat dels serveis prestats en els termes que s'especifiquen en el present plec.

El servei de transició es compon de dues fases, la recepció del servei i la devolució del servei. En general, ambdues fases es solaparan entre el nou adjudicatari i l'adjudicatari sortint, i tindran una durada d'un mes. En cas que per algun dels serveis no es disposi d'adjudicatari sortint en el moment de l'inici d'execució del contracte, el traspàs d'informació de la fase de recepció i preparació del servei es realitzarà amb l'IMI.





#### **4.1.8.1 Recepció i preparació del servei**

Durant la durada estipulada per a la transició, i a partir de l'inici del contracte es farà la transferència de coneixement, mitjançant sessions planificades entre l'IMI, l'adjudicatari actual i el nou adjudicatari. Durant aquest període la responsabilitat de l'execució dels serveis del contracte serà de l'adjudicatari sortint, a qui se li exigirà el compliment dels Acords de Nivell de Servei del contracte durant aquest temps.

El nou adjudicatari haurà d'assegurar l'equip necessari per realitzar la recepció del servei.

Una vegada finalitzat el període d'un mes de transició, És responsabilitat del nou adjudicatari, la correcta i total execució de les tasques previstes al contracte, amb compliment dels Nivells de Servei establerts en el present plec, amb les conseqüències previstes al règim sancionador en cas d'incompliment.

En paral·lel, una vegada finalitzat el període de transició, s'inicia una fase de tasques de preparació del servei: en el que s'haurà de preparar un pla de qualitat del servei segons les característiques descrites en l'apartat 8.1 d'aquest plec de prescripcions tècniques i s'haurà d'elaborar el backlog de millores. Els ítems recollits al backlog s'hauran d'introduir a l'eina de seguiment dels serveis de l'IMI, Jira en l'actualitat. Aquesta fase de preparació del servei coincidirà amb la de prestació dels serveis regulars estipulats en aquest plec de prescripcions tècniques.

#### **Test d'assegurament de la recepció del servei**

Per tal d'assegurar el compliment del procés de recepció del servei tal i com es defineix en el present plec de prescripcions tècniques, l'IMI podrà exigir, a la meitat del temps estipulat per a la transició, la realització d'un test a mode de prova, per comprovar l'avenç de la transició, de manera que es comprovi el nivell de coneixement adquirit per part del receptor del servei.

Aquesta prova serà definida per l'IMI, en base a les característiques i necessitats del contracte (contingut i durada de la prova), i la seva realització li serà comunicada a l'adjudicatari amb una antelació mínima de 3 dies hàbils.

Un cop finalitzat el test, l'IMI redactarà un informe amb els resultats obtinguts i el desenvolupament durant les proves del receptor del servei. En l'informe de resultats, s'haurà d'indicar si el receptor del servei ha superat de manera satisfactòria el test o si, per contra, el resultat ha sigut insatisfactori.

- Si el resultat ha sigut satisfactori, la transició s'haurà de completar sense modificacions respecte a la planificació.
- Si el resultat ha sigut insatisfactori:



- El nou adjudicatari haurà de prendre les mesures pertinents per resoldre les deficiències trobades.
- Una setmana després, s'haurà de repetir. Si per segon cop consecutiu el receptor del servei no ha superat satisfactòriament el test, s'escalarà a la Direcció de Serveis d'Estratègia i Governança de l'IMI la situació perquè prengui les mesures necessàries, entre les quals poden resultar:
  - Es penalitzarà econòmicament al receptor del servei amb una rebaixa del 50% del preu de la factura de la fase transició
  - Es considerarà una falta greu

#### 4.1.8.2 Devolució servei

La devolució del servei és la fase d'execució del contracte durant la qual es procedeix a traspasar la prestació del servei entre l'adjudicatari sortint i el nou adjudicatari.

Li correspon a l'adjudicatari del present contracte (adjudicatari sortint) liderar i assegurar que la devolució del servei es realitza assegurant la qualitat i transparència del procés.

La devolució del servei únicament es farà efectiva quan l'adjudicatari sortint i el nou adjudicatari siguin proveïdors diferents. Quan hi hagi continuïtat de proveïdor, aquesta fase no caldrà executar-la. S'entén que hi ha continuïtat de proveïdor davant els següents supòsits:

- És la mateixa empresa proveïdora la sortint que la entrant.
- L'empresa proveïdora entrant forma/va part de la UTE de l'empresa proveïdora sortint.
- L'empresa proveïdora sortint forma/va part de la UTE de l'empresa proveïdora entrant.
- L'empresa proveïdora sortint és subcontractada per l'empresa proveïdora entrant.
- L'empresa proveïdora entrant i la sortint formen part del mateix grup empresarial.

La devolució del servei per part de l'adjudicatari sortint inclou dues fases:

**Prestació en devolució:** durant l'execució del Pla de devolució l'adjudicatari sortint ha d'assegurar la continuïtat del servei amb el compliment dels ANS establerts per a cadascun dels serveis i totes les responsabilitats per a la seva correcta execució, tal i com s'especifica en el present plec de prescripcions tècniques. L'adjudicatari sortint és ple responsable del servei.

**Devolució del servei:** a l'hora que l'adjudicatari sortint continua prestant el servei sota les condicions expressades en el present plec de prescripcions tècniques, haurà d'assegurar un correcte traspàs de la informació i dels serveis al nou adjudicatari.



L'adjudicatari sortint haurà d'elaborar el Pla de Devolució del Servei sobre el conjunt dels treballs previstos en el plec de prescripcions tècniques per si es dóna la hipòtesi de canvi d'adjudicatari a la finalització d'aquest contracte o finalització de les possibles pròrrogues, si fos el cas.

Una vegada adjudicat el contracte resultant d'aquest procés de contractació i, quan s'hagi iniciat la prestació del servei per part del nou adjudicatari, aquest haurà de presentar el Pla de devolució.

L'adjudicatari haurà de presentar al responsable del contracte de l'IMI el Pla de Devolució del Servei com a màxim 6 mesos abans de la finalització de la prestació del servei.

El Pla de devolució del servei haurà de complir, com a mínim, dels següents requisits:

- Adequació a les característiques del servei a traspasar. El Pla de devolució definitiu haurà d'estar personalitzat a les necessitats i requisits del propi servei.
- Període mínim d'un mes
- Equip necessari per garantir la devolució del servei.
- Documentació actualitzada sobre les aplicacions dins de l'abast.
- Estat de les incidències, problemes o tasques obertes en el moment de la devolució.
- Històric de volumetries de peticions.
- Planificació de reunions.
- Planificació i contingut de formacions al nou adjudicatari.
- El traspàs es realitzarà durant l'horari del servei (veure apartat 5.2) presencialment a les oficines que l'IMI determini o de forma remota amb connexions per videoconferència
- Planificació de recursos inclosos en la devolució del servei.

El nou adjudicatari haurà d'assegurar l'equip necessari per realitzar la recepció del servei.

El licitador haurà de presentar una proposta de model organitzatiu de la transició dels serveis, incloent la recepció i la devolució del servei.

El Pla de devolució del servei haurà de ser aprovat per l'IMI.



## 4.2 Serveis i sub-serveis LOT 2

Els serveis i subserveis del LOT 2 -Serveis de l'Oficina de Govern i Gestió de l'execució de projectes i serveis (PMO) i els serveis de l'Oficina de l'impuls i gestió del portafolis de projectes internacionals (OPI) queden resumits a la següent taula:

| Servei del contracte                        | Sub-Serveis inclosos                                                                             |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1. Gestió del Pla d'actuacions            | Avaluació del Pla d'actuacions                                                                   |
| 1.2 Gestió del Portafolis                   | Seguiment de projectes del Portafolis de l'IMI                                                   |
|                                             | Identificació i escalat de riscos                                                                |
|                                             | Elaboració d'informes                                                                            |
| 1.3 Suport                                  | Suport funcional                                                                                 |
|                                             | Elaboració manuals i documentació                                                                |
|                                             | Preparació de taules i comitès de Portafolis de projectes i Comitè Executiu                      |
|                                             | Suport a la redacció dels informes de comprovació material de les actes de recepció de projectes |
| 1.4 Millora contínua                        | Millora contínua del servei                                                                      |
|                                             | Millora contínua dels processos de gestió de projectes                                           |
| 1.5 Gestió del Canvi i Capacitació          | Comunicació de les accions del servei                                                            |
|                                             | Capacitació en metodologies de gestió de projectes                                               |
|                                             | Govern de la Comunitat de Projectes                                                              |
| 1.6 Acompanyament en la gestió de projectes | Acompanyament a l'execució de projectes                                                          |
|                                             | Acompanyament a la preparació de propostes europees                                              |
|                                             | Seguiment financer i administratiu dels projectes amb finançament                                |



|                       |                                  |
|-----------------------|----------------------------------|
|                       | extern                           |
| 1.7 Gestió del servei | Col·laboració i repositori       |
|                       | Reporting                        |
|                       | Gestió de riscos                 |
|                       |                                  |
| 1.8 Transició         | Recepció i preparació del servei |
|                       | Devolució servei                 |

Taula 3: Serveis i subserveis del LOT 3

A continuació es detallen les tasques i obligacions del proveïdor del Lot 2 respecte a cada servei i subservei mencionat a la taula anterior.

#### 4.2.1 Gestió del Pla d'actuacions

El Pla d'actuacions és un instrument de planificació estratègica i de gestió que defineix els objectius i les prioritats que s'han d'assolir durant el mandat de quatre anys. Per tal de disposar d'informació de tot el procés s'indiquen a alt nivell les fases en la il·lustració següent.



Il·lustració 7: Procés elaboració Pla d'actuacions

Les fases del Pla d'actuacions estan lligades amb el cicle de vida dels projectes. Aquest procés comença amb l'elaboració del Pla d'actuacions on es realitza la identificació de les iniciatives i una planificació inicial. Un cop s'inicia el mandat, es continua amb la seva planificació dinàmica. En el moment que es considera que s'ha d'iniciar la tramitació d'una actuació segons la seva planificació, es realitza la fase de conceptualització i preparació, que continuaria amb la posada en marxa del projecte i el seu seguiment i monitorització. Un cop implementat el projecte se n'avaluen els resultats i el projecte finalitza (tancament) i es fa el traspàs a servei si és necessari.



Il·lustració 8. Diagrama del cicle de vida de projectes

#### 4.2.1.1 Avaluació del Pla d'actuacions

Tot i que la majoria de les activitats associades amb la Gestió del Pla d'actuacions estan assignades al Lot 1, els serveis d'aquest lot també participen en l'Avaluació del Pla d'actuacions per assegurar l'accés a la informació de qualitat referent a la execució i progrés dels projectes. En aquest sentit, l'adjudicatari haurà de realitzar com a mínim les següents tasques:

- Assegurar que la informació requerida sobre el progrés i evolució dels projectes per fer el seguiment del Pla d'actuacions i dels seus objectius estratègics és veraç i actualitzada.
- Recollir informació dels projectes executats i els seus indicadors d'impacte per tal de facilitar l'elaboració del balanç de mandat.
- Col·laborar amb el servei del Lot 1 per proporcionar les informacions addicionals requerides, associades a projectes, en el moment de l'elaboració del balanç de mandat.



## 4.2.2 Gestió del Portafolis

El servei de gestió del portafolis fa referència a les tasques que s'executaran de forma continuada amb la finalitat de garantir el seguiment econòmic i dels recursos assignats als projectes provinents de la cartera de l'IMI així com als provinents de les àrees de l'Ajuntament de Barcelona dels projectes a aquests. Aquest seguiment ha de contribuir positivament a la consecució dels projectes en temps i forma.

Els serveis inclosos en aquest Lot relatius a la gestió del Portafolis de Projectes són:

### 4.2.2.1 Seguiment de projectes del Portafolis de l'IMI

El servei de seguiment del portafolis de projectes inclou les activitats de seguiment de la correcta execució i tancament de tots el projectes de capítol 6 de l'IMI del mandat 2023-2027. S'ha de contribuir a l'execució en temps i forma dels projectes mitjançant el control dels recursos assignats, abast, identificació de riscos, planificació i pressupostos.

Per tal d'assegurar aquest servei l'adjudicatari haurà de realitzar com a mínim les següents tasques:

- Tenir una visió a nivell de gestió global de tots els projectes del portafolis de l'IMI que permeti l'agregació de tots els projectes i l'extracció d'informació permetent conèixer l'estat del total de la cartera de projectes. Per tenir aquesta visió global l'adjudicatari mantindrà un quadre de comandament de projectes. Actualment aquest quadre de comandament està elaborat en Power BI. Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària l'actualització de la informació d'aquest Quadre de Comandament quinzenalment i de manera prèvia a la celebració del Comitè de Portafolis de Projectes de l'IMI, a partir de les dades que hi hagi a l'eina de gestió de projectes. Com a mínim aquest quadre haurà de contenir la següent informació: Visió global amb els principals indicadors de seguiment dels projectes, visió pressupostària dels projectes, visió de facturació dels projectes durant la seva execució, visió del calendari de les fites dels projectes, detall de riscos dels projectes i visió de dependències entre projectes.
- Monitoritzar l'avenç i estat dels projectes mitjançant l'eina de gestió de projectes de l'IMI (actualment, JIRA), a partir de la informació que els caps de projecte dels diferents projectes introdueixin a l'eina. Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària establir els mecanismes necessaris per garantir la freqüència, la qualitat i la coherència de les dades informades per part dels caps de projecte.
- Controlar que totes les planificacions dels projectes tenen la seva línia base de planificació i que els caps de projecte mantinguin informada la planificació de les fites clau dels seus projectes assegurant que aquestes es compleixin segons les planificacions informades i s'actualitzin les dates planificades i/o les línies base dels projectes en qüestió en el cas que hi haguessin canvis, posant especial atenció en aquelles fites que estiguin marcades com a fites de facturació dels diferents projectes.



- Controlar que els caps de projecte hagin identificat i tipificat els riscos dels seus projectes a l'eina de Gestió de Projectes i que per tots ells s'hagin determinat les accions correctores per la seva mitigació amb les seves corresponents dates d'urgència i venciment.
- Controlar el correcte tancament de projectes. L'empresa adjudicatària haurà de garantir que tots els projectes es tanquin seguint els estàndards de qualitat definits per l'IMI i amb un acta de conformitat de tancament del projecte per part del negoci així com per part del responsable del servei de l'IMI que mantindrà l'aplicació un cop hagi finalitzat el projecte.
- Actualitzar el catàleg de lliçons apreses i el catàleg de riscos amb la informació dels projectes que es tanquin.
- Controlar la qualitat del servei i de la gestió dels projectes mitjançant la realització d'enquestes. L'empresa adjudicatària serà responsable de la gestió de les enquestes que s'envien als agents implicats en el desenvolupament dels projectes a l'inici, durant l'execució i al seu tancament per tal de conèixer la seva valoració en quant a la gestió del projecte, qualitat del producte, el servei d'acompanyament i altres àmbits que puguin ser identificats. Els resultats podran ser compartits amb els diferents comitès de l'IMI mitjançant l'eina de BI per la seva visualització al quadre de comandament de projectes.

Les activitats contingudes en aquest servei són les següents:

| Activitat                                                            | Descripció                                                                                                                                                                                | Periodicitat |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Recordatori actualització informació a l'eina de gestió de projectes | Contacte a tots els caps de projecte que tenen projectes amb seguiment requerit, recordant la data límit per introduir les dades a l'eina de gestió de projectes.                         | Quinzenal    |
| Revisió d'actualitzacions i anàlisi prèvia                           | Revisió d'aquells projectes actualitzats, preparació del llistat de les persones a les que es contactarà i realització d'una anàlisi prèvia de la informació dels projectes actualitzats. | Quinzenal    |





| Activitat                                                     | Descripció                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Periodicitat |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Actualització de la informació dels projectes no actualitzats | <p>Contacte als caps de projecte del llistat obtingut a l'activitat anterior per aconseguir un major nivell d'actualització de la informació (en nombre i en qualitat). En concret, es revisaran com a mínim els següents aspectes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Que la informació del projecte s'hagi actualitzat durant el darrer mes</li><li>- Que el projecte tingui una línia base de planificació informada.</li><li>- Que tots els riscos tinguin proposada una acció correctora amb les seves corresponents dates de venciment i urgència, així com que es faci seguiment de que les dates que no hagin vençut.</li><li>- Seguiment de que el projecte tingui informades fites clau en els pròxims 3 mesos i tingui informades fites de comunicació.</li><li>- Seguiment de que s'hagin informat les fites de facturació del projecte, amb els seus imports corresponents i que no hi hagi fites passades no assolides.</li><li>- Seguiment d'aquells projectes amb un SPI inferior a 0,8.</li><li>- Revisió de que el projecte tingui les seves dependències informades.</li><li>- Seguiment de projectes en curs amb data prevista de tancament superada.</li></ul> | Quinzenal    |
| Elaboració informe complert                                   | Extracció de la informació de projectes de l'eina de gestió de projectes i càrrega de dades al Power BI per l'elaboració del Quadre de Comandament de Projectes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Quinzenal    |



| Activitat                                         | Descripció                                                                                                                                                                                                                                                       | Periodicitat |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Enquestes d'inici, seguiment i tancament projecte | Creació i seguiment d'enquestes amb formulari tipus 'typeform'. Els receptors de les enquestes es definiran projecte a projecte dins dels actors involucrats. La resposta de les enquestes serà tractada per tal d'oferir la informació acumulada més rellevant. | Puntual      |
| Actualització del catàleg de Lliçons apreses      | Revisió de les lliçons apreses dels projectes tancats per incorporar les que siguin noves al catàleg de lliçons apreses                                                                                                                                          | Puntual      |
| Actualització del catàleg de Riscos               | Revisió i incorporació dels riscos dels projectes tancats per incorporar les accions de contingència noves al catàleg de riscos                                                                                                                                  | Puntual      |

Taula 4: Activitats Seguiment de projectes del Portafolis de l'IMI

El volum d'activitat associada a aquest servei s'ha estimat tenint en compte l'històric del mandat 2019-2023 i la previsió dels projectes que conformaran el Portafolis del mandat 2023-2027. El detall de les volumetries s'especifica en l'Annex I del plec de prescripcions tècniques.

#### 4.2.2.2 Identificació i escalat de riscos

La visió transversal i vertical que posseeix l'oficina de gestió de projectes permet identificar riscos associats tant a l'execució dels projectes com a la seva planificació dins el Pla d'Actuacions. L'adjudicatari serà responsable d'escalar tots aquells riscos identificats durant la provisió dels diferents serveis indicats dins d'aquest lot a les eines de gestió corresponents i als espais de seguiment identificats en cada moment.

#### 4.2.2.3 Elaboració d'informes

El servei d'elaboració d'informes inclou les activitats necessàries per elaborar els diferents informes que siguin necessaris amb la informació disponible dels projectes i serveis a l'eina de gestió de projectes i serveis.

L'adjudicatari haurà de realitzar com a mínim els següents informes:



| Informe                                                 | Descripció                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Periodicitat |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Informe de fites de facturació                          | Conté informació estructurada basada en dades de les fites de facturació disponibles a la eina de seguiment de projectes i serveis. Disponible a l'eina de BI.                                                                                                                                    | Mensual      |
| Informe de fites de comunicació                         | Conté informació estructurada basada en dades de les fites de comunicació disponibles a l'eina de seguiment de projectes i es carrega a l'eina de BI.                                                                                                                                             | Quinzenal    |
| Informe de projectes per carregar a la web IMI en Xarxa | Conté informació estructurada basada en les dades dels projectes i serveis disponibles a l'eina de gestió de projectes i serveis que es carrega a l'IMI en Xarxa.                                                                                                                                 | Quinzenal    |
| Informe fites rellevants per Gerència Municipal         | Conté informació agregada sobre fets rellevants en l'execució de projectes i serveis que puguin enviar els diferents Directors i Responsables Sectorials i Transversals de l'IMI.                                                                                                                 | Mensual      |
| Informe fets rellevants per la Gerència de l'IMI        | Conté informació agregada sobre fets rellevants en l'execució de projectes i serveis que puguin enviar les diferents direccions de l'IMI.                                                                                                                                                         | Setmanal     |
| Informe fets rellevants                                 | Conté informació agregada sobre fets rellevants relacionats amb les activitats dels projectes i serveis en execució dirigida a l'organització.                                                                                                                                                    | Mensual      |
| Informe Comitè Portafolis de Projectes                  | Conté informació sobre el seguiment de projectes per informar i escalar aspectes rellevants al comitè de direcció (avenç, riscos, tasques en curs, etc.).                                                                                                                                         | Quinzenal    |
| Informe pròxims projectes en execució                   | Conté informació sobre els projectes i serveis que s'iniciaran en els propers mesos.                                                                                                                                                                                                              | Trimestral   |
| Memòria Anual de l'IMI                                  | L'adjudicatari recollirà les dades necessàries i elaborarà cada any la memòria d'activitat de l'IMI. A la pàgina web de l'IMI: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/imi/ca/documentacio">http://ajuntament.barcelona.cat/imi/ca/documentacio</a> , es poden consultar les memòries anteriors. | Anual        |



| Informe                             | Descripció                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Periodicitat |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Balanç de mandat                    | L'any de finalització del mandat municipal l'empresa adjudicatària serà la responsable de recopilar les dades necessàries per l'elaboració del balanç de mandat i elaborar el corresponent document de balanç. A la pàgina web de l'IMI: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/imi/ca/documentacio">http://ajuntament.barcelona.cat/imi/ca/documentacio</a> , es poden consultar els balanços anteriors. | Quadriennal  |
| Informe pel Consell Rector de l'IMI | Informe d'acord als requeriments donats per la Gerència de l'IMI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Semestral    |

**Taula 5: Informes LOT2**

Tota la documentació creada o actualitzada en el desenvolupament del contracte serà propietat de l'IMI.

El contingut, nombre o tipologia d'aquests informes podrà ser modificat durant el servei d'acord a les necessitats de l'IMI i al procés de millora contínua realitzat per la empresa adjudicatària.



### 4.2.3 Suport

El servei de suport fa referència a les tasques que s'executaran de forma continuada amb la finalitat de garantir que l'organització coneix en tot moment els processos, eines i procediments definits a l'IMI per la gestió de l'execució dels projectes, així com les tasques necessàries per donar suport als òrgans de govern TIC (Taula de Projectes, Comitè de Portafolis de Projectes i Comitè Executiu )

Els serveis inclosos en aquest Lot relatius al suport són:

#### 4.2.3.1 Suport funcional

L'empresa adjudicatària serà la responsable de donar suport al departament i a la resta de l'organització en els aspectes metodològics, de procediment i funcionals dintre de l'abast del servei. Els usuaris de l'IMI enviaran les seves consultes a l'adreça de correu: [IMI\\_PMO\\_Projectes@bcn.cat](mailto:IMI_PMO_Projectes@bcn.cat). Aquestes consultes es classificaran en dos tipus:

- **Consulta bloquejant:** L'usuari no entén o no coneix el funcionament d'una funcionalitat bàsica i el fet provoca el bloqueig en l'operativa.
- **Consulta normal:** L'usuari no entén o no coneix el funcionament d'alguna funcionalitat però es pot continuar amb l'operativa.

El temps màxim de resolució d'aquestes consultes serà de 4 hores per les consultes bloquejants i de 8 hores per les consultes normals.

Tanmateix, l'empresa adjudicatària serà responsable d'administrar l'eina de gestió de projectes i serveis vigent, donar d'alta els nous usuaris i desenvolupar petites funcionalitats que siguin necessàries.

L'IMI es reserva el dret de modificar aquesta eina amb el previ avís suficient perquè l'adjudicatari pugui adaptar-se a la mateixa.

#### 4.2.3.2 Elaboració manuals i documentació

El Servei d'elaboració de manuals i documentació inclou:

- La generació de la documentació relacionada amb els processos, procediments i l'ús de les eines que donen suport als processos de gestió i execució dels projectes i serveis de l'IMI.
- Com a mínim, l'adjudicatari serà responsable del manteniment dels següents documents:
  - Manuals d'ús de l'eina de Gestió de projectes i serveis.
  - Videotutorials d'ús de l'eina de Gestió de projectes i serveis.



- Manual d'ús del Power BI pels diferents informes desenvolupats.
- Plantilles i documentació per la correcta gestió dels projectes i serveis (com a mínim, per metodologies Adinet i Scrum@IMI).
- Plantilles d'informe justificatiu i plec de prescripcions tècniques, així com dels possibles annexos, per la contractació de projectes.
- Manuals de procediments interns del servei.
- Document d'Administració de l'eina de Gestió de projectes i serveis.
- Nous documents que es vagin incorporant al servei recurrent fruit de les activitats de millora contínua.

Tota la documentació creada o actualitzada en el desenvolupament del contracte serà propietat de l'IMI.

#### 4.2.3.3 Preparació de taules i comitès de Portafolis de Projectes i Comitè Executiu

L'adjudicatari, com a òrgan centralitzador de tota la informació relativa a l'execució dels projectes que afecten a l'IMI, s'encarregarà de processar i preparar tota la informació necessària per ser tractada al Comitè de Portafolis de Projectes, Comitè Executiu i la Taula de Projectes.

L'adjudicatari prepararà una proposta d'ordre del dia del **Comitè de Portafolis de Projectes** amb els temes a tractar que es revisarà prèviament a les **Taules de Projectes**. Realitzant com a mínim les següents activitats:

| Activitat                                      | Descripció                                                                                                                                                                                                                                                                     | Periodicitat |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Revisió de Riscos i actuacions en estat crític | Revisió dels riscos introduïts a l'eina de gestió de projectes i serveis per verificar si hi ha algun que estigui marcat per escalar al Comitè. Per aquells que estiguin marcats per escalar, revisar que existeixen accions de mitigació associades i que aquestes s'entenen. | Quinzenal    |
| Tractament de Riscos a la Taula de projectes   | Convocar als Caps de projecte que tenen riscos a escalar i/o projectes o serveis en estat crític per tal de recopilar tota la informació que sigui necessària per escalar el risc al Comitè de Portafolis de Projectes.                                                        | Quinzenal    |



| Activitat                                                      | Descripció                                                                                                                                                                                                                                                                               | Periodicitat |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Elaborar l'ordre del dia del Comitè de Portafolis de Projectes | Amb les dades recollides a l'eina de gestió de projectes s'elaborarà una primera versió d'ordre del dia del Comitè de Portafolis de Projectes; aquest ordre del dia s'acabarà de revisar i actualitzar el mateix dia del Comitè afegint la informació derivada de la Taula de projectes. | Quinzenal    |
| Actualització dades Power BI                                   | Periòdicament es refrescaran les dades del Power BI amb la informació que hi hagi a l'eina de gestió de projectes i serveis per tal que el Comitè es realitzi amb les dades més actualitzades.                                                                                           | Quinzenal    |
| Retorn del Comitè de Portafolis de projectes                   | Després del Comitè de Portafolis de Projectes es realitzarà un correu informatiu de retorn a aquells interessats i/o afectats que haguessin escalat algun tema al Comitè.                                                                                                                | Quinzenal    |
| Preparació Comitè executiu                                     | Si el Comitè de Portafolis de projectes decideix escalar al Comitè Executiu algun dels temes tractats relacionats amb l'execució de projectes i serveis, caldrà recopilar i preparar la informació necessària abans del Comitè Executiu.                                                 | Quinzenal    |

**Taula 6: Comitè de Portafolis de projectes**

#### **4.2.3.4 Suport a la redacció dels informes de comprovació material de les actes de recepció de projectes**

El DSEG és responsable de comprovar la recepció de productes resultants dels projectes TIC de L'Institut Municipal d'Informàtica, vetllant per la completa recepció dels lliurables, evidències i funcionalitats que s'indiquen al plec del projecte, així com de les millores que els proveïdor hagin proposat a les seves ofertes.

Així doncs, l'activitat d'aquesta direcció en aquest àmbit, consisteix bàsicament en gestionar una part important del procediment de les actes de recepció: recepció de les evidències per part del responsable de contracte, comprovació material d'aquestes evidències contrastant-les amb les demandes de plec tècnic i millores ofertes pel proveïdor, redacció de l'informe de comprovació, presentació del mateix al responsable d'intervenció de l'Ajuntament de Barcelona i signatura de l'Acta de Recepció.



L'adjudicatari donarà suport a la redacció dels informes de comprovació material per a les actes de recepció que s'han de realitzar per part de la DSEG. Les activitats associades a aquest suport a la comprovació material hauran d'incloure necessàriament:

- La identificació dels productes i lliurables descrits als plecs dels serveis objecte de comprovació.
- La identificació de la documentació corresponent a la metodologia de desenvolupament de projectes requerida al plec.
- La identificació de les millores presents a la oferta dels proveïdors dels serveis objecte de comprovació.
- La correlació de les evidències aportades pel responsable del contracte del projecte a revisar amb els elements trobats als tres punts anteriors.
- La possible relació amb el responsable del contracte per resoldre dubtes dels punts anteriors.
- La possible relació amb el coordinador dels informes de comprovació material del departament d'Administració.
- La redacció de l'Informe de Comprovació Material del projecte i del Resum Administratiu (veure Annex IV)





#### **4.2.4 Millora contínua**

L'adjudicatari ha de desenvolupar una sèrie de tasques més enllà de les relacionades amb el seguiment i reporting de la cartera de projectes i serveis portant a terme un procés de seguiment i avaluació de les activitats i del propi servei.

Aquest procés té l'objectiu d'assegurar i garantir el correcte ús dels processos de gestió ja definits, fer propostes de millora d'aquests, així com identificar bones pràctiques i/o eines que ajudin a la correcta gestió de la demanda i execució dels projectes i serveis.

La millora contínua es gestionarà seguint la metodologia Scrum@IMI (Veure Annex V)

Com a eina de gestió per fer seguiment de l'estat del backlog es farà servir JIRA, serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària mantenir actualitzades les dades del backlog i els diferents esprints a JIRA.

L'IMI es reserva el dret de modificar l'eina de gestió del backlog amb el preavís suficient perquè l'adjudicatari pugui adaptar-se a la mateixa.

##### **4.2.4.1 Millora contínua del servei**

L'adjudicatari analitzarà de manera contínua els processos i procediments, identificant problemàtiques i noves necessitats (tant a nivell de model organitzatiu, de processos o de les eines que donin suport). Aquesta anàlisi comporta presentar propostes de millora en el model de funcionament de la prestació de serveis del contracte i assegurar la seva implantació.

El foment de la millora contínua comporta la revisió de les eines de suport per la gestió de projectes i serveis, i del Quadre de Comandament de projectes, així com la inclusió de millores i noves necessitats en el funcionament de la mateixa per tal que estigui completament alineada amb els processos i procediments de l'organització.

Així mateix, l'empresa adjudicatària vetllarà en tot moment pel desenvolupament de millora contínua, integrant tots aquells canvis que es generin a partir de noves demandes o necessitats i que enriqueixin els serveis del contracte.

##### **4.2.4.2 Millora contínua dels processos de gestió de projectes**

L'adjudicatari analitzarà de manera contínua els processos de gestió i execució dels projectes i serveis identificant problemàtiques i noves necessitats (tant a nivell de model organitzatiu, de processos o de les eines que donin suport). Aquesta anàlisi comporta presentar propostes de millora en els processos analitzats i implantar-les a mode pilot en l'execució d'algun dels projectes i serveis de la cartera per avaluar la seva viabilitat. Un cop avaluada l'eficàcia de la millora proposada serà responsabilitat de l'adjudicatari proposar els mecanismes necessaris per la seva implantació a la resta de l'organització.



## 4.2.5 Gestió del Canvi i Capacitació

El servei de gestió del canvi engloba totes les activitats associades a la capacitació i comunicació associades als serveis inclosos en aquest lot. Aquestes accions estaran enfocades a gestionar i impulsar el canvi necessari en la implantació dels nous processos, eines i procediments que siguin fruit de les activitats descrites als apartats de Millora contínua del servei, Millora contínua dels processos de gestió de projectes i serveis, capacitacions i manteniment de la comunitat de projectes.

L'empresa adjudicatària haurà de definir una estratègia que promogui el canvi dins l'organització a partir, almenys, de la definició d'un Pla director de Gestió del Canvi que inclourà un Pla de Comunicació i un Pla de Capacitació que cobreixi totes les necessitats dels agents participants en el procés de gestió i control de projectes i serveis a l'IMI.

L'empresa adjudicatària definirà les accions a posar en marxa per fomentar la col·laboració entre els diferents verticals presents en l'organització i fomentar la cultura del treball en equip frenant les possibles barreres al canvi que puguin sorgir per tal que el canvi es dugui a terme amb èxit.

El Pla de Gestió del Canvi presentat serà validat per l'IMI i requerirà de la seva aprovació per a ser admès.

Les accions de Gestió del Canvi han de ser flexibles i adequar-se a les necessitats que vagin sorgint al llarg del procés de millora contínua descrit a l'apartat 4.2.4 *Millora contínua* i que siguin comunicades per la DSEG.

Es busca potenciar l'organització de sessions/jornades presencials que fomentin l'esperit de col·laboració, la comunicació i la integració dels diferents equips i rols presents en el cicle de vida dels projectes i serveis, així com el coneixement de les metodologies i bones pràctiques identificades per la PMO.

A tal efecte, com a mínim l'empresa adjudicatària haurà d'organitzar, conjuntament amb l'IMI, un mínim de quatre d'aquestes sessions presencials de manera anual en una sala habilitada i incloent-hi càterring pels assistents. Les despeses associades a aquestes, incloent el possible lloguer de sala i el càterring seran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

### 4.2.5.1 Comunicació de les accions del servei

El Pla de Comunicació inclou informació relativa a: contingut objecte de la comunicació i el disseny de les mateixes, col·lectius implicats, canals de comunicació disponibles, facilitadors de les accions de comunicació, resultats i impacte esperat de cadascuna de les accions de comunicació.

Les accions de comunicació identificades han de perseguir els següents objectius:



- Posicionar el departament i la PMO dins de l'IMI
- Capturar l'atenció dels agents involucrats i provocar una dinàmica que ajudi al canvi cultural i funcional necessari.
- Conscienciar i involucrar activament a les persones per aconseguir el seu interès, participació i cooperació.
- Proporcionar informació a l'organització per aconseguir que les persones involucrades tinguin una font de coneixement i seguiment i siguin informades oportunament sobre assoliments, noves activitats i canvis en procediments, mètodes, instruccions de treball, fluxos i eines que vagin succeint.

#### 4.2.5.2 Capacitació en metodologies de gestió de projectes

La capacitació fa referència a les tasques que s'executaran per assegurar l'adopció dels diferents equips implicats en la demanda i gestió de projectes i serveis de les capacitats necessàries per incrementar la satisfacció del client i resultats de negoci fent ús de les bones pràctiques en gestió de projectes i serveis.

El Pla de Capacitació ha de definir les necessitats de capacitació dels agents implicats en el procés de preparació, llançament, execució i tancament de projectes, així com les accions formatives destinades a cobrir les necessitats identificades pel departament relacionades amb l'objecte d'aquest contracte. El Pla de Capacitació inclou informació relativa a: contingut objecte de la capacitació i el disseny de la mateixa, col·lectius implicats objecte de la capacitació, format i estructura de la capacitació (presencial, píndola formativa, online, etc.), facilitadors de les accions de capacitació, resultats i impacte esperat de cadascuna de les accions de capacitació, valoracions, enquestes als assistents, etc..

Serà responsabilitat de l'adjudicatari la capacitació als diferents actors que intervenen en els projectes desenvolupats dins de l'IMI segons les metodologies proposades pel departament (Scrum@IMI, ADINET, o altres).

La empresa adjudicatària podrà proposar noves metodologies de treball que es considerin més adients per la consecució dels projectes en temps i forma.

Dins de l'IMI es considera que, com a mínim, s'hauran d'impartir les següents accions de capacitació:

- **Capacitació a Scrum Masters.** L'objectiu de la capacitació serà adquirir una base sòlida en Scrum@IMI i en els seus principis fonamentals.



- **Capacitació a Product Owners.** L'objectiu de la capacitació serà aprofundir en el coneixement de la metodologia Scrum@IMI amb un focus en el paper del propietari de producte i les seves responsabilitats.
- **Capacitació a Proxy Product Owners.** L'objectiu de la capacitació serà aprofundir en el coneixement de la metodologia Scrum@IMI amb un focus en el paper del propietari de producte intermediari i les seves responsabilitats.
- **Capacitació a Enllaços IMI:** L'objectiu de la capacitació serà explicar els fonaments de les metodologies i explicar en profunditat quines són les tasques i responsabilitats dels enllaços en els projectes.
- **Capacitació a caps de projecte:** Capacitació en metodologies de gestió de projectes i serveis (Scrum@IMI, ADINET, o altres) als caps de projecte interns o externs.
- **Capacitació en l'ús de les eines corporatives de gestió de projectes i serveis:** Capacitació als equips de projecte sobre la utilització i bones pràctiques en la gestió de projectes amb les eines corporatives utilitzades en la gestió de projectes i serveis (en la actualitat, Jira i Confluence).

#### 4.2.5.3 Govern de la Comunitat de Projectes

En l'actualitat, una de les iniciatives comunicatives que s'està utilitzant des de l'oficina per informar als tècnics sobre esdeveniments, bones pràctiques, procediments i normativa i realitzar capacitacions relacionades amb la gestió de projectes és la *Comunitat de Projectes*. En funció de l'objectiu de les sessions, es poden utilitzar diferents canals comunicatius com ara el mur de l'espai dins l'eina corporativa HumHub, el correu electrònic i les reunions online o presencials.

L'adjudicatari estarà encarregat de mantenir aquesta comunitat:

- Proposant les accions comunicatives més adients a partir de les necessitats identificades durant la prestació del servei.
- Creant el contingut de les accions comunicatives.
- Comunicant les accions identificades.

Les accions associades a la gestió de la *Comunitat de Projectes* han de ser flexibles i adequar-se a les necessitats que vagin sorgint al llarg del procés de millora contínua descrit a l'apartat 4.2.4 *millora contínua*.



## 4.2.6 Acompanyament en la gestió de projectes

### 4.2.6.1 Acompanyament a l'execució de projectes

El servei d'acompanyament fa referència a les tasques que es portaran a terme per donar suport als projectes i serveis en diferents fases del cicle de vida dels projectes i serveis, des de la fase de preparació fins el tancament del projecte, per garantir que els estàndards definits per la organització es compleixin i s'implementin els processos i bones pràctiques de manera més efectiva, garantint una major coherència en la gestió dels projectes i serveis.

En els projectes en que existeixi una figura de responsable de projecte associat al servei (cap de projecte o scrum master, directament relacionada amb la oficina de gestió de projectes), els recursos assignats per fer els acompanyaments només participaran puntualment en les activitats descrites en aquesta secció.

Els projectes en que no existeixi aquesta figura de responsable de projecte associat al servei, els recursos d'acompanyament participaran directament a en els comitès de direcció i seguiment dels projectes seleccionats i seran responsables d'assegurar que s'executen les activitats requerides en cada una de les fases del cicle de vida dels projectes.

El servei s'haurà d'adaptar a la metodologia escollida per la gestió del projecte durant la fase de conceptualització (típicament Scrum@IMI o ADINET).

Aquest es un llistat no exhaustiu de les activitats que hauria d'assegurar l'empresa adjudicatària

#### **En la fase de preparació, prèvia a l'inici del projecte:**

Els objectius principals d'aquesta etapa són:

- Revisió de l'abast del projecte.
- Coordinació amb els agents interns que estaran involucrats en el projecte.
- Configuració de les eines internes per la gestió i el seguiment del projecte.

L'empresa adjudicatària, conjuntament amb la persona responsable dins de l'IMI, haurà d'assegurar la realització de les següents activitats:

- Revisió del Plec, recollint i elaborant la següent informació:
  - Revisió de Lliurables
  - Revisió checkpoints de Qualitat
  - Creació de l'estructura de treball (EDT) amb les tasques del projecte.
- Establiment de matriu RACI de rols i responsabilitats del projecte.
- Revisió / elaboració del User Story Mapping (USM) per tal d'aterrar funcionalitats i èpiques a treballar (només aplica a projectes Agile).
- Configuració de l'espai Confluence pel projecte, on s'emmagatzemarà la informació treballada en les etapes anteriors i en aquesta, com poden ser les matrius



d'integracions i de dependències, el registre de l'equip de treball, les matrius de lliurables, els checkpoints de qualitat, etc..

- Configuració de l'eina Jira per a la gestió de tasques i de l'equip del projecte mitjançant l'ús de pissarres. Inclou la definició i càrrega de la EDT del projecte i la càrrega dels riscos inicials del projecte.
- Capacitació a l'equip de treball sobre les metodologies de gestió que es faran servir en el projecte.
- Coordinació interdepartamental per tal d'identificar dependències, integracions, lliçons apreses i possibles impactes en el projecte que no hagin estat identificats en l'etapa inicial de Conceptualització, p.ex.: Oficina de d'Acceptació del Servei(AOS), IMI Comunicació, etc.
- Revisió dels indicadors d'impacte que hagin estat definits per al projecte i preparació dels mecanismes de seguiment i de control necessaris:
  - Revisió d'Indicadors
  - Càlcul de la línia base dels indicadors

### **Durant la fase d'execució:**

Els objectius principals d'aquesta etapa són:

- Lliurar el producte o servei indicat en el plec en el temps i amb els costos pressupostats.
- Gestionar, administrar, comunicar i mantenir coordinats tots els recursos del projecte.
- Fer seguiment dels avenços del projecte i mantenir informada a l'organització en els diferents fòrums.

L'empresa adjudicatària, conjuntament amb la persona responsable dins de l'IMI, haurà d'assegurar la realització de les següents activitats:

- Preparació de la reunió de Kick-off amb tots els stakeholders involucrats.
- Definició del Pla de Projecte.
- Col·laborar amb el Product Owner en el seguiment del projecte i gestió del backlog.
- Assegurar que es fa un reporting adequat de l'avanç del projecte, prestant especial atenció a la gestió de riscos.
- Assegurar la qualitat.
- Assegurar la realització de les fites comunicatives.
- Controlar la notificació dels canvis d'abast.
- Planificar els lliuraments conjuntament amb l'equip.
- Organitzar els refinaments.
- Definir els criteris d'acceptació dels ítems.
- Aclarir dubtes funcionals als equips de desenvolupament.
- Coordinar el Pla de gestió del canvi (des del punt de vista tècnic).
- Supervisar la gestió del canvi.
- Analitzar i prioritzar els incidents de producció escalats a l'equip de desenvolupament.



- Seguiment dels indicadors del projecte.

### Al tancament del projecte:

Els objectius principals d'aquesta fase són:

- Assegurar que han estat coberts tots els requeriments funcionals i tècnics exigits en el plec de prescripcions tècniques del contracte.
- Assegurar que el negoci/client ha acceptat formalment el producte / servei realitzat.
- Assegurar que els lliurables previstos pel projecte i definits en el plec han estat elaborats.

L'empresa adjudicatària, conjuntament amb la persona responsable dins de l'IMI, haurà d'assegurar la realització de les següents activitats:

- Valoració d'assoliment dels objectius definits pel projecte.
- Recollida d'incidències i evolutius.
- Realització de sessió de retrospectiva del projecte (Scrum@IMI).
- Recollida de lliçons apreses.
- Entrega de l'informe de tancament amb: revisió de riscos, llistat evolutius, lliurables, lliçons apreses, etc.
- Formalització del tancament del projecte amb la reunió de tancament.
- Enquesta de tancament.

L'adjudicatari haurà de lliurar la següent documentació per cadascun dels projectes i serveis que acompanyi:

- **Document de valoració inicial de projecte.** Ha d'incloure el model de govern i la RACI del projecte, una identificació preliminar dels riscos i dependències del projecte des del punt de vista d'organització, de recursos i d'eines. Tots els riscos i dependències identificats hauran d'estar registrats a l'eina de gestió de projectes i serveis.
- **Document d'avaluacions dels òrgans de govern del projecte** segons la metodologia de gestió escollida (reunions de seguiment / esprints / comitès de direcció). Ha d'incloure una valoració de la manera com els equips estan fent servir els processos i procediments de gestió definits. La valoració ha de destacar les bones pràctiques i sobretot les possibles accions de millora a implementar en els processos, procediments i eines de gestió de projectes i serveis. Les accions de millora que es proposin es gestionaran d'acord al model de gestió descrit a l'apartat 1.4.
- **Document de conclusions final a l'acabament del projecte.** Ha d'incloure un resum del projecte des del punt de vista d'organització, de recursos i d'eines. Haurà de valorar l'evolució del projecte, el seu grau d'utilització dels processos de gestió definits i les lliçons apreses. Les lliçons apreses del projecte s'hauran de registrar a l'eina de gestió de projectes i serveis i incorporar al catàleg de lliçons apreses.



Interessa tenir un model d'acompanyament de projectes i serveis que tingui en compte les diferents tipologies i models de governança de projectes per garantir el control i la qualitat en la gestió de projectes i serveis.

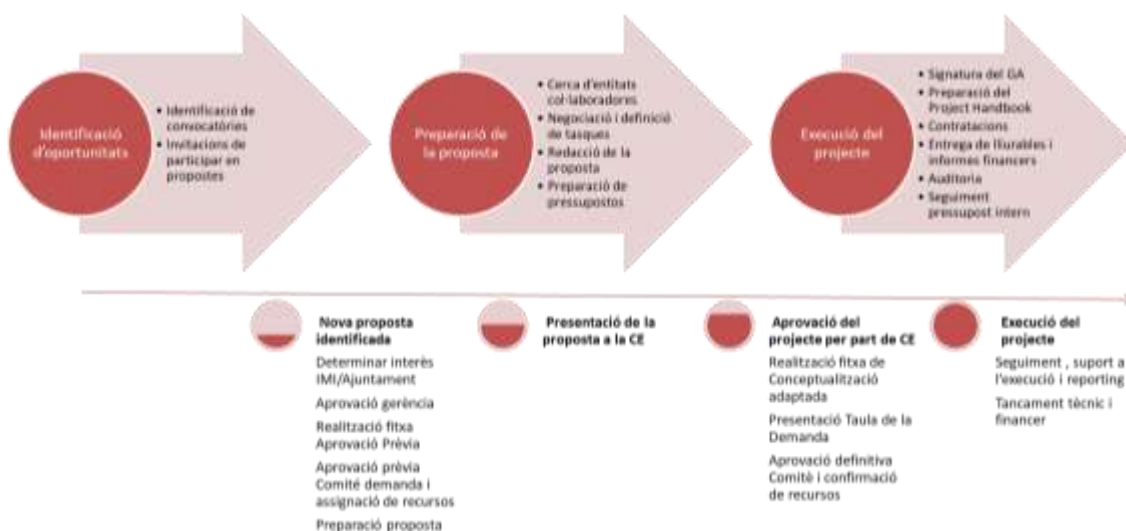
#### 4.2.6.2 Acompanyament a la preparació de propostes europees

Els programes de finançament que llença la Unió Europea per la recerca i la innovació significa per a l'IMI una oportunitat de desenvolupament important. Aquests programes volen contribuir a la construcció d'una economia basada en el coneixement i la innovació, convertint els avenços científics en productes i serveis, fomentant la competitivitat internacional de la indústria i millorant la qualitat de vida de les persones.

La preparació de propostes europees ha de ser capaç de posicionar l'IMI en el repte, no només de desenvolupar nous i millors serveis pels ciutadans i ciutadanes de Barcelona, sinó també per capitalitzar i consolidar òptimament tots els esforços desplegats aquests darrers anys que han fet de la nostra ciutat la capital europea de la innovació.

A la vegada, amb la seva activitat d'identificació de noves fons de finançament europeu i de canalització d'oportunitats per a participar en nous projectes, aquest servei pretén jugar un paper dinamitzador, per tal de promoure dintre de l'IMI una major implicació en actuacions internacionals amb impacte positiu en el nostre territori.

El cicle de vida dels projectes europeus s'integra en l'actual procés d'aprovació de la demanda i de gestió de projectes i serveis. Disposant de tres fases principals com son la identificació de propostes, la preparació d'aquestes i l'execució del projecte europeu. Cadascuna d'aquestes fases tenen les fases associades que es troben descrites en la següent il·lustració.



Il·lustració 9 Cicle de vida de la gestió dels projectes europeus





Les tasques a desenvolupar per l'adjudicatari seran diferents en funció del rol que tingui assignat l'IMI en el projecte (Coordinador, beneficiari, tercera part). De manera genèrica es fa una relació de les tasques a realitzar que s'hauran d'adequar al rol de l'IMI en els projectes:

- Identificació de les convocatòries de subvenció per a projectes de recerca i innovació europeus (Horizon Europe, EIT Urban Mobility, CEF Telecom, FEDER...etc) i donar suport en la tramitació de les propostes per a participar en projectes europeus (redacció en anglès de les propostes, preparació d'informes i presentacions internes, signatura de Acords de consorci, gran agreements, etc)
- Recepció rebre les propostes de col·laboració d'entitats externes (altres ciutats europees, centres de recerca, universitats, empreses públiques i privades) fent el primer filtratge per decidir si es decideix col·laborar o no.
- Assegurar la correcta gestió administrativa i financera dels projectes europeus adjudicats per la Comissió Europea a l'IMI
- Suport al Departament de Recursos Humans en la gestió de la contractació i, si s'escau, del personal de suport necessari per a la gestió del projecte europeu, preparant els informes que siguin necessaris.

En el cas que en el procés de redacció d'una proposta de projecte es requereixi la participació d'un membre de l'adjudicatari en una reunió de treball del Consorci europeu fora de la ciutat Barcelona, els desplaçaments dels membres d'aquest servei incloent dietes i allotjament, en motiu d'aquesta activitat seran a càrrec de l'adjudicatari. La decisió sobre la necessitat d'aquests viatges serà a càrrec del responsable del servei per part de l'IMI. La previsió s'estima, atenent a l'experiència de contractes anteriors en un màxim de quatre viatges durant el total d'execució del contracte.

#### **4.2.6.3 Seguiment financer i administratiu dels projectes amb finançament extern**

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la gestió administrativa i financera dels tots els projectes participats per l'IMI que tinguin finançament extern (Horizon Europe, EIT Urban Mobility, CEF Telecom, FEDER...etc).

En el cas que en el procés d'execució d'un d'aquests projectes es requereixi la participació d'un membre de l'empresa adjudicatària en una reunió de treball fora de la ciutat de Barcelona (participació en el Kick-off Meeting, participació en Assemblees generals, o reunions del consorci on tractin temes financers i administratius...) els viatges de l'oficina del consultor expert en projectes amb finançament extern, incloent dietes, desplaçament i allotjament d'aquesta activitat seran a càrrec de l'adjudicatari, com ja s'ha fet menció al punt anterior.



La decisió sobre la idoneïtat d'aquests viatges serà a càrrec del responsable de l'oficina per part de l'IMI. Aquests viatges es poden produir al llarg de tot el projecte i normalment tenen una durada d'entre un i dos dies.

### **Seguiment i control dels projectes dels projectes Horizon Europe o EIT Urban Mobility o equivalents.**

L'empresa adjudicatària tindrà les següents responsabilitats:

Les tasques a desenvolupar per l'adjudicatari seran diferents en funció del rol que tingui assignat l'IMI en el projecte. De manera genèrica es fa una relació de les tasques a realitzar que s'hauran d'adequar al rol de l'IMI en els projectes:

- Gestió administrativa i financera de la totalitat dels projectes europeus adjudicats per la Comissió Europea i/o altres organismes a l'IMI.
- Suport al Departament Administratiu-Financer de l'IMI en les gestions per la recepció del finançament dels projectes aprovats.
- Suport a l'equip tècnic de l'IMI responsable del projecte en l'elaboració del Project Handbook (manual del projecte).
- Suport logístic a l'equip tècnic de l'IMI responsable del projecte en la preparació de les reunions. S'entén com a suport logístic: la gestió de l'espai, sales de treball, material necessari, gestió dels serveis addicionals (càterin, dinars/sopars de treball, visites.), la gestió dels assistents (suport en la elaboració de la convocatòria, tramesa, control d'assistència.) i participació en les sessions de treball on es tractin els aspectes financers i administratius del projecte.
- Responsable de la elaboració dels informes financers periòdics (Financial Reporting) i de l'informe financer final del projecte d'acord amb els formularis oficials de cada convocatòria.
- Responsable del seguiment i manteniment de les dades de l'IMI i dels projectes en el Participant Portal (portal del participant)
- Responsable de la planificació i suport en la realització de les auditories financeres obligatòries dels projectes europeus.
- Responsable d'assegurar l'enllaç entre la gestió tècnica dels projectes europeus i el Departament Administratiu i Financer i el departament de RRHH de l'IMI, per tots aquells temes que tinguin a veure amb la contractació de serveis i/o recursos per a la correcta execució del projecte, assegurant el compliment tant de la normativa municipal com de la normativa europea corresponent.



## **Seguiment i control dels projectes del programa operatiu FEDER i els projectes finançats amb Fons Next Generation EU**

L'objectiu d'aquesta activitat és assegurar l'èxit dels projectes presentats per part de l'IMI a les convocatòries de subvencions dels Fons Next Generation EU i Feder.

Les funcions de l'adjudicatari en aquest àmbit són les següents:

- Suport a la direcció de l'IMI en la selecció dels projectes a presentar a la convocatòria del Programa Operatiu FEDER 2021-2027.
- Suport als tècnics de les direccions de l'IMI implicats en l'elaboració de les Memòries Tècniques de les actuacions requerides per l'organisme convocant per a la presentació de la sol·licitud de subvenció.
- Seguiment dels projectes a través de les eines de gestió que proposi la Generalitat de Catalunya (SIFECAT o similar) L'adjudicatari serà responsable de la introducció i manteniment de dades tècniques, administratives i financeres dels projectes aprovats; seguiment administratiu i financer de la gestió de les iniciatives i projectes.
- Seguiment dels projectes a través de les eines de gestió que proposi l'Estat (CoFFEE) L'adjudicatari serà responsable de la introducció i manteniment de dades tècniques, administratives i financeres dels projectes aprovats; seguiment administratiu i financer de la gestió de les iniciatives i projectes.
- Suport a l'equip tècnic responsable de les operacions en curs en el procés de control i monitorització de l'estat d'execució dels projectes Feder i Next Generation EU respecte la planificació, el compliment de fites i objectius, qualitat i seguiment de les normes de gestió del programa corresponent.
- Suport a l'equip tècnic responsable de les operacions en curs, i al Departament Administratiu-Financer de l'IMI en el procés de justificació financera, certificació de costos, i auditoria financera dels mateixos, assegurant el compliment de la normativa aplicable i seguint les directrius marcades per l'organisme convocant.

### **4.2.7 Gestió del servei**

El servei es gestionarà seguint la metodologia Scrum@IMI, en esprints amb una durada de 5 setmanes, podent variar la durada en funció de les necessitats del servei o el calendari.

Com a eina de gestió per fer seguiment de l'estat del servei es farà servir JIRA, serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària mantenir actualitzades les dades del backlog i dels



diferents esprints amb cadascuna de les èpiques (línies de treball) i les històries de d'usuari (tasques) corresponents.

Es construirà un backlog del Departament que reculli totes les línies de treball i les tasques associades i que serà supervisat per l'equip Scrum del Departament. Que estarà format pels següents rols:

- **Product Owner:** Cap del Departament de Projectes
- **Proxy Product Owner:** Responsables del Servei de Gestió de la PMO.
- **Scrum Master:** A determinar per part de l'IMI

A banda, també estarà l'equip de l'adjudicatari:

- **Equips de Desenvolupament:** Adjudicatari.

A continuació es descriuen a alt nivell els diferents esdeveniments de seguiment, per més informació consultar l'annex III de metodologia Scrum@IMI.

### **Planificació de l'esprint (Sprint Planning)**

La Planificació de l'esprint és la reunió inicial on l'equip Scrum determina quins ítems del Backlog es faran durant aquesta iteració. Aquesta reunió té dos objectius principals:

- Determinar què es farà: se seleccionen els ítems més prioritaris des del punt de vista de valor pel Departament de Projectes i l'organització de l'IMI, de manera col·laborativa entre tot l'equip Scrum.
- Determinar com es farà: l'Equip analitza tècnicament com es faran els ítems, p.ex. fent un disseny d'alt nivell i desglossant les tasques.

- **Scrum setmanal (Weekly meeting)**

El Scrum setmanal és una reunió que es fa totes les setmanes per tal que l'Equip de desenvolupament faci seguiment del Sprint, es coordini i decideixi accions correctives en cas que sigui necessari.

- **Revisió de l'esprint (Sprint Review)**

La Revisió de l'esprint és una reunió de gestió on l'equip Scrum revisa que s'ha aconseguit lliurar l'increment i pensen què queda per fer als futurs esprints. A aquesta reunió pot assistir qualsevol altre rol de l'organització que vulgui saber l'estat del desenvolupament.

Durant aquesta reunió es pot fer una demo general per identificar millores per propers esprints, i servirà per validar les funcionalitats lliurades durant el esprint i que totes compleixin el 'Definition of Done' que estigui acordat.

- **La Retrospectiva de l'esprint (Sprint Retrospective)**



La Retrospectiva de l'esprint és la darrera reunió del esprint, on l'Equip Scrum identifica millores al funcionament de l'equip per a propers sprints.

- **Refinaments (Refinements)**

El refinament son una o varies reunions durant esprint on s'analitza el backlog de les diferents èpiques i es detalla la informació de les tasques que son susceptibles de ser realitzades en el següent esprint.

#### 4.2.7.1 Col·laboració i repositori

La coordinació i comunicació entre l'adjudicatari i els responsables del contracte i del servei per part del departament, es farà principalment amb la eina de col·laboració de Microsoft Teams, mitjançant les funcionalitats que disposa (sales de reunió virtual, espais de col·laboració i xat, etc). L'IMI també podrà requerir a l'adjudicatari la assistència presencial a les oficines de l'IMI sempre que ho consideri necessari.

L'empresa adjudicatària haurà d'utilitzar el Microsoft Sharepoint corporatiu com a repositori de l'execució del servei. La documentació s'haurà de treballar en aquest entorn, promovent el treball col·laboratiu entre l'IMI i l'adjudicatari i també com a repositori de documents finalistes. L'IMI podrà canviar l'aplicació que s'utilitza per aquest fi durant el transcurs del servei, sempre que ho consideri necessari, i l'adjudicatari en aquests cas serà el responsable de migrar tota la informació del servei al nou entorn.

#### 4.2.7.2 Reporting

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de la preparació i presentació de la documentació requerida en els diferents comitès estipulats en l'apartat 6. *Model de prestació del servei* del present plec de prescripcions tècniques. A continuació, es detalla el contingut mínim dels diferents informes:

- e) **Informe de seguiment**

Informe descriptiu de l'execució del servei durant el període. L'informe de seguiment haurà de presentar-se en el Comitè de Seguiment tal i com s'estipula en l'apartat 6.1 Model de govern. Aquest document haurà d'incorporar com a mínim els següents punts:

- Seguiment executiu
  - 1.1. Visió global Servei
- Seguiment operatiu
  - 2.1. Seguiment servei:
    - Fites a destacar i actuacions realitzades



- Seguiment dels plans d'acció
- 2.2. Anàlisi compromès
  - Estat de la facturació el contracte, visió anual i de la totalitat del contracte
- 2.3. Acords de Nivell de Servei
  - Estat actual dels indicadors dels serveis - Quadre de comandament
  - Estat de compliment dels ANS
- 2.4. Altres aspectes rellevants
  - Presentació actualitzada de l'equip del servei i el percentatge de dedicació individual
  - Propostes de millora
  - Seguiment dels riscos i propostes de mitigació
  - Resultat d'auditories (en el cas que hagi sigut necessari realitzar-la)
  - Altres temes

#### **f) Informe de direcció**

L'informe de direcció haurà de presentar-se en el Comitè de Direcció tal i com s'estipula en l'apartat 6.1 Model de govern. Aquest document haurà d'incorporar com a mínim els següents punts:

- Estat actual dels indicadors dels serveis - Quadre de comandament
- Propostes de millora i oportunitats
- Gestió de riscos i propostes de mitigació
- Estat dels ANS i penalitzacions
- Proposta i justificació d'ampliació o reducció del contracte

#### **g) Memòria anual**

Una vegada a l'any, l'adjudicatari del contracte haurà de presentar una memòria en la qual s'indiqui el desenvolupament dels diferents serveis de contracte executats. Aquesta memòria s'entregarà per primer cop transcorreguts 12 mesos (1 any) des de l'inici del servei, i posteriorment anualment. Haurà d'incloure, com a mínim amb els següents punts:



- Resum del desenvolupament dels indicadors de serveis - Quadre de comandament
- Comparativa amb memòria anterior per servei de contracte
- Resum dels indicadors d'activitats/ús més rellevants de l'àrea
- Resum de volumetries i esforços dedicats
- Gràfiques de tendències
- Resum dels riscos i mesures de mitigació
- Resum d'accions de comunicació
- Millores realitzades
- Fites d'interès

#### **h) Informe estratègic, de tendències tecnològiques i millors pràctiques**

L'informe estratègic de tendències tecnològiques té l'objectiu d'oferir una visió actual i a futur de la tecnologia i sobre la qual es desenvolupen les diferents serveis del contracte i les millors pràctiques en gestió de portafolis, així com poder analitzar i prendre decisions sobre canvis en la prestació dels serveis i prioritzacions d'activitats. Aquest informe es realitzarà anualment i haurà d'incorporar, com a mínim, els següents apartats:

- Tendències de futur en gestió del portafolis: planificació i gestió de la demanda.
- Eines rellevants de gestió de portafolis i de quadres de comandament que siguin d'aplicació al context de l'IMI.
- Experiències i lliçons apreses en altres administracions públiques.
- Resum del desenvolupament dels diferents serveis
- Anàlisis de tendència, incloent volumetries i esforços
- Propostes de millora

Aquest model d'informe pot ser modificat pel licitador sempre que permeti avançar en la millor gestió del portafolis de projectes i serveis.

#### **4.2.7.3 Gestió de riscos**

L'empresa adjudicatària haurà de vetllar per la identificació, gestió i mitigació dels riscos presentats en l'execució i planificació dels diferents serveis del contracte.

Una gestió de riscos implica una anàlisi constant dels riscos existents al servei i una proposta de solucions mitigadores, la definició i implantació d'uns indicadors que mesurin i avaluin com s'estan executant els serveis.



Inicialment, cal fer una identificació i anàlisi dels possibles riscos, planificant la seva mitigació en cas que esdevinguin. Durant l'execució dels serveis del contracte l'adjudicatari haurà de fer la supervisió i control dels riscos i determinant les accions necessàries per mitigar-los o evitar-los.

L'objectiu és oferir una gestió de riscos contínua des de l'inici del servei de transició, fins a la finalització del contracte de manera que l'adjudicatari sigui proactiu i ajudi a la presa de decisions.





## **4.2.8 Transició**

L'objecte del servei de transició és assegurar que el traspàs d'informació entre adjudicataris a la finalització/inici del contracte, es realitza correctament, sota els estàndards de qualitat exigibles i assegurant el traspàs d'informació i de coneixement. Tanmateix, s'ha de garantir la continuïtat dels serveis prestats en els termes que s'especifiquen en el present plec.

El servei de transició es compon de dues fases, la recepció del servei i la devolució del servei. En general, ambdues fases es solaparan entre el nou adjudicatari i l'adjudicatari sortint, i tindran una durada d'un mes. En cas que per algun dels serveis no es disposi d'adjudicatari sortint en el moment de l'inici d'execució del contracte, el traspàs d'informació de la fase de recepció i preparació del servei es realitzarà amb l'IMI.

### **4.2.8.1 Recepció i preparació del servei**

Durant la durada estipulada per a la transició, i a partir de l'inici del contracte es farà la transferència de coneixement, mitjançant sessions planificades entre l'IMI, l'adjudicatari actual i el nou adjudicatari. Durant aquest període la responsabilitat de l'execució dels serveis del contracte serà de l'adjudicatari sortint, a qui se li exigirà el compliment dels Acords de Nivell de Servei del contracte durant aquest temps.

El nou adjudicatari haurà d'assegurar l'equip necessari per realitzar la recepció del servei.

Una vegada finalitzat el període d'un mes de transició, És responsabilitat del nou adjudicatari, la correcta i total execució de les tasques previstes al contracte, amb compliment dels Nivells de Servei establerts en el present plec, amb les conseqüències previstes al règim sancionador en cas d'incompliment.

En paral·lel, una vegada finalitzat el període de transició, s'inicia una fase de tasques de preparació del servei: en el que s'haurà de preparar un pla de qualitat del servei segons les característiques descrites en l'apartat 8.1 d'aquest plec de prescripcions tècniques i s'haurà d'elaborar el backlog de millores. Els ítems recollits al backlog s'hauran d'introduir a l'eina de seguiment dels serveis de l'IMI, Jira en l'actualitat. Aquesta fase de preparació del servei coincidirà amb la de prestació dels serveis regulars estipulats en aquest plec de prescripcions tècniques.

### **Test d'assegurament de la recepció del servei**

Per tal d'assegurar el compliment del procés de recepció del servei tal i com es defineix en el present plec de prescripcions tècniques, l'IMI podrà exigir, a la meitat del temps estipulat per a la transició, la realització d'un test a mode de prova, per comprovar l'avenç de la transició, de manera que es comprovi el nivell de coneixement adquirit per part del receptor del servei.



Aquesta prova serà definida per l'IMI, en base a les característiques i necessitats del contracte (contingut i durada de la prova), i la seva realització li serà comunicada a l'adjudicatari amb una antelació mínima de 3 dies hàbils.

Un cop finalitzat el test, l'IMI redactarà un informe amb els resultats obtinguts i el desenvolupament durant les proves del receptor del servei. En l'informe de resultats, s'haurà d'indicar si el receptor del servei ha superat de manera satisfactòria el test o si, per contra, el resultat ha sigut insatisfactori.

- Si el resultat ha sigut satisfactori, la transició s'haurà de completar sense modificacions respecte a la planificació.
- Si el resultat ha sigut insatisfactori:
  - El nou adjudicatari haurà de prendre les mesures pertinents per resoldre les deficiències trobades.
  - Una setmana després, s'haurà de repetir. Si per segon cop consecutiu el receptor del servei no ha superat satisfactòriament el test, s'escalarà a la DSEG de l'IMI la situació perquè prengui les mesures necessàries, entre les quals poden resultar:
    - Es penalitzarà econòmicament al receptor del servei amb una rebaixa del 50% del preu de la factura de la fase transició
    - Es considerarà una falta greu

#### **4.2.8.2 Devolució servei**

La devolució del servei és la fase d'execució del contracte durant la qual es procedeix a traspasar la prestació del servei entre l'adjudicatari sortint i el nou adjudicatari.

Li correspon a l'adjudicatari del present contracte (adjudicatari sortint) liderar i assegurar que la devolució del servei es realitza assegurant la qualitat i transparència del procés.

La devolució del servei únicament es farà efectiva quan l'adjudicatari sortint i el nou adjudicatari siguin proveïdors diferents. Quan hi hagi continuïtat de proveïdor, aquesta fase no caldrà executar-la. S'entén que hi ha continuïtat de proveïdor davant els següents supòsits:

- És la mateixa empresa proveïdora la sortint que la entrant
- L'empresa proveïdora entrant forma/va part de la UTE de l'empresa proveïdora sortint
- L'empresa proveïdora sortint forma/va part de la UTE de l'empresa proveïdora entrant
- L'empresa proveïdora sortint és subcontractada per l'empresa proveïdora entrant
- L'empresa proveïdora entrant i la sortint formen part del mateix grup empresarial.



La devolució del servei per part de l'adjudicatari sortint inclou dues fases:

- **Prestació en devolució:** durant l'execució del Pla de devolució l'adjudicatari sortint ha d'assegurar la continuïtat del servei amb el compliment dels ANS establerts per a cadascun dels serveis i totes les responsabilitats per a la seva correcta execució, tal i com s'especifica en el present plec de prescripcions tècniques. L'adjudicatari sortint és ple responsable del servei.
- **Devolució del servei:** a l'hora que l'adjudicatari sortint continua prestant el servei sota les condicions expressades en el present plec de prescripcions tècniques, haurà d'assegurar un correcte traspàs de la informació i dels serveis al nou adjudicatari.

L'adjudicatari sortint haurà d'elaborar el Pla de Devolució del Servei sobre el conjunt dels treballs previstos en el plec de prescripcions tècniques per si es dona la hipòtesi de canvi d'adjudicatari a la finalització d'aquest contracte o finalització de les possibles pròrrogues, si fos el cas.

Una vegada adjudicat el contracte resultant d'aquest procés de contractació i, quan s'hagi iniciat la prestació del servei per part del nou adjudicatari, aquest haurà de presentar el Pla de devolució.

L'adjudicatari haurà de presentar al responsable del contracte de l'IMI el Pla de Devolució del Servei com a màxim 6 mesos abans de la finalització de la prestació del servei.

El Pla de devolució del servei haurà de complir, com a mínim, dels següents requisits:

- Adequació a les característiques del servei a traspassar. El Pla de devolució definitiu haurà d'estar personalitzat a les necessitats i requisits del propi servei.
- Període mínim d'un mes
- Equip necessari per garantir la devolució del servei.
- Documentació actualitzada sobre les aplicacions dins de l'abast.
- Estat de les incidències, problemes o tasques obertes en el moment de la devolució.
- Històric de volumetries de peticions.
- Planificació de reunions.
- Planificació i contingut de formacions al nou adjudicatari.



- El traspàs es realitzarà durant l'horari del servei (veure apartat 5.2) presencialment a les oficines que l'IMI determini o de forma remota amb connexions per videoconferència
- Planificació de recursos inclosos en la devolució del servei.

El nou adjudicatari haurà d'assegurar l'equip necessari per realitzar la recepció del servei.

El licitador haurà de presentar una proposta de model organitzatiu de la transició dels serveis, incloent la recepció i la devolució del servei.

El Pla de devolució del servei haurà de ser aprovat per l'IMI.



## **5 Condicions generals de la prestació del Servei**

### **5.1 Localització de la prestació dels serveis**

Els serveis objecte del contracte es prestaran des de les instal·lacions de l'empresa adjudicatària, essent obligació d'aquesta l'aportació de les eines necessàries per a la prestació dels serveis de forma remota i assumint els costos de tots els mitjans necessaris per aquesta modalitat de prestació. Durant l'horari de prestació del servei l'empresa adjudicatària i en especial l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, haurà d'estar accessible per via telefònica i per videoconferència, a través de Microsoft Teams, així com disposar de les eines necessàries per assistir a reunions de forma remota.

En les ocasions que es requereixi, es podrà demanar al personal adscrit al servei el desplaçament a les oficines de l'IMI o altres dependències, incloses les de l'Ajuntament de Barcelona, per a la prestació d'alguna part del servei en forma temporal o continuada, essent obligació de l'adjudicatari l'aportació de les eines i els mitjans que siguin necessaris per a la prestació d'aquest.

Una d'aquestes seran les reunions presencials, amb freqüència setmanal i de durada aproximada de 4 hores, que es realitzaran de manera presencial a les oficines de l'IMI.

En cas que la prestació del servei es realitzi des de les oficines de l'IMI el prestatari estarà obligat a utilitzar els seus propis equips informàtics d'usuari: PC, ordinador portàtil i/o qualsevol altre dispositiu d'informàtica mòbil que consideri necessari. En cap cas l'IMI proveirà dels dispositius informàtics ni telefònics al proveïdor.

La instal·lació i configuració de l'estàndard corporatiu municipal serà a càrrec de l'adjudicatari sota la supervisió dels equips especialitzats de l'IMI.

### **5.2 Horaris de la prestació dels serveis**

L'horari de prestació dels serveis és el següent:

- Horari laboral de l'IMI 10 x 5 (de dilluns a divendres de 8:00 h a 18:00 h)

### **5.3 Idioma**

Obligatòriament, l'adjudicatari elaborarà tota la documentació durant l'execució del contracte en català i, quan sigui necessari, en anglès.

### **5.4 Garantia**

Ateses les característiques dels serveis que conformen l'objecte i abast del contracte no s'estableix període de garantia.



## **5.5 Infraestructura necessària per a la prestació del servei**

El proveïdor haurà d'aportar medis logístics suficients per a la prestació del servei des de les seves instal·lacions, i la connexió amb l'IMI es portarà a terme mitjançant una connexió LAN-to-LAN i la instal·lació d'un software a les estacions del client.

Per al cas dels ordinadors de sobretaula i equips portàtils, l'empresa adjudicatària estarà obligada a configurar els dispositius d'acord amb els requeriments que els equips tècnics de l'IMI l'indiquin en cada ocasió. El programari de base i d'usuari haurà de complir l'estàndard corporatiu propi de l'IMI i/o l'Ajuntament de Barcelona i l'empresa adjudicatària s'haurà de proveir d'aquest prèviament.

El programari estàndard no es podrà modificar per causes pròpies del material aportat pel proveïdor adjudicatari, i en cas que existeixi incompatibilitat entre programari i maquinari, el prestatari estarà obligat a proveir un equip homologat per l'IMI per tal de poder treballar amb l'estàndard corporatiu. Els equips homologats seran comunicats per l'IMI a petició de l'adjudicatari, que haurà d'informar de les característiques dels equipaments abans de connectar-los a la xarxa corporativa municipal.

En les ocasions que ho requereixin, es podrà demanar el desplaçament a les oficines de l'IMI o altres dependències, incloses les de l'Ajuntament de Barcelona, per a la prestació d'aquell servei que sigui necessari, essent obligació de l'adjudicatari l'aportació de les eines i els mitjans que siguin necessaris per a la prestació d'aquest.

### **5.1.1 Connexió LAN-to-LAN**

La connexió LAN-to-LAN entre l'empresa adjudicatària i l'IMI es podrà realitzar a través d'Internet (VPN) o mitjans de comunicació privats (ex: fibra òptica propietària).

En cas que es realitzi a través de mitjans de comunicació privats, s'haurà de garantir que la informació viatgi correctament xifrada.

En cas que es realitzi a través d'Internet (VPN), serà responsabilitat de l'adjudicatari:

- La contractació i manteniment del seu accés a Internet
- La disposició d'un ample de banda suficient per garantir la prestació del servei
- La disposició d'un equip que suporti aquest tipus de connexions

A més a més, el proveïdor adjudicatari haurà de disposar del personal tècnic necessari per a la correcta configuració dels equips que acaben el circuit VPN del seu costat i dels seus sistemes de seguretat i translació d'adreces IP. L'IMI col·laborarà en la seva implantació facilitant els paràmetres de configuració i el certificat per a l'equip que acaba el circuit.



## 5.6 Facturació

La facturació serà diferent en funció del servei portat a terme per l'empresa adjudicatària:

- Facturació **mensual, a mes vençut i de tipus fix** pel serveis següents:

|                                              |
|----------------------------------------------|
| <i>1.1 Gestió del Pla d'actuacions</i>       |
| <i>1.2 Gestió del Portafolis</i>             |
| <i>1.3 Suport</i>                            |
| <i>1.7 Estratègia i posicionament extern</i> |
| <i>1.8 Govern i gestió del servei</i>        |

L'import serà el resultat de dividir el preu anual segons les volumetries establertes als plecs dels serveis oferts per l'adjudicatari, entre els mesos de serveis efectius de l'any, un cop finalitzat el període de transició i coincidint amb l'inici d'execució dels serveis efectius de referència.

El primer termini de facturació serà des del dia d'inici de la prestació de cada servei d'aplicació fins al darrer dia del mes que correspongui.

En el detall de la factura haurà de constar la relació de serveis realitzats, així com l'aplicació de les penalitzacions corresponents, si fos el cas, a aplicar per incompliment dels ANS del servei, establerts a l'apartat 9 d'aquest document.

- Facturació **variable i a mes vençut segons les validacions realitzades per l'IMI** als comitès de seguiment pel serveis següents:

|                                                    |
|----------------------------------------------------|
| <i>1.4 Millora continua</i>                        |
| <i>1.5 Gestió del Canvi Capacitació</i>            |
| <i>1.6 Acompanyament en la gestió de projectes</i> |

En la facturació del contracte s'utilitzaran les tarifes mitjanes d'aquests serveis objecte del contracte (millora continua, gestió del canvi capacitació i acompanyament en la gestió de projectes) un cop aplicats els preus oferts per l'adjudicatari sobre els percentatges de dedicació de cada servei.

El volum d'hores i l'import a facturar pels serveis es calcularà en la fase d'avaluació de necessitats realitzada pel proveïdor adjudicatari i amb la validació de l'IMI.

Un cop realitzats els treballs, el Comitè de Seguiment serà l'encarregat de validar i acceptar els treballs realitzats i d'autoritzar la facturació dels mateixos. En cas que el Comitè de Seguiment no autoritzés l'emissió de la factura mensual corresponent, els treballs no podran ser facturats fins a la seva aprovació.

El primer termini de facturació serà des del dia d'inici de la prestació de cada servei fins al darrer dia del mes que correspongui.



En el detall de la factura haurà de constar la relació de serveis realitzats per a cada servei d'aplicació, així com l'aplicació de les penalitzacions corresponents, si fos el cas, a aplicar per incompliment dels ANS del servei, establerts a l'apartat 9 d'aquest document.

Donat que els serveis de millora continua, gestió del canvi capacítació i acompanyament en la gestió de projectes són tots tres variables, són també intercanviables a nivell de pressupost. Al llarg de l'any, si un dels tres serveis excedeix les previsions aquestes es poden compensar per defecte dels altres, sense alterar l'import econòmic anual de la suma de tots tres serveis.

- La facturació del servei **serà puntual, a mes vençut i de tipus fix** pel servei següent:

|               |
|---------------|
| 1.9 Transició |
|---------------|

La facturació del servei de transició es realitzarà al final del període de transició i es dividirà en dues factures:

- Una factura un cop finalitzada la fase de recepció i preparació del servei i prèvia validació per part de l'IMI del Pla de Qualitat i de la primera versió del backlog del Departament introduït a Jira. L'import serà del 50% del preu del serveis de transició un cop aplicada la baixa licitatòria a partir de la tarifa oferta per l'adjudicatari per als perfils tipus del servei de transició.
- Una factura un cop finalitzada la fase de devolució del servei i prèvia validació per part de l'IMI del Pla de devolució del servei. L'import serà del 50% del preu del serveis de transició un cop aplicada la baixa licitatòria a partir de la tarifa oferta per l'adjudicatari per als perfils tipus del servei de transició.

## 6 Model de prestació del servei

### 6.1 Model de govern

Per la correcta prestació dels serveis i la consecució de l'èxit en qualitat, terminis i homogeneïtat del treball a realitzar, s'estableix que el contracte estarà governat per 3 comitès:

- Comitè de Seguiment
- Comitè de Direcció
- Comitè de Crisi

L'acta de cada comitè/reunió haurà de ser enviades a l'IMI abans de **2 dies laborables** després de la seva realització.





### 6.1.1 Comitè de Seguiment

S'encarrega del dia a dia del projecte. Resol les incidències i conflictes menors que apareguin al llarg de la vida del projecte.

Es reunirà mensualment. El responsable del contracte de l'IMI pot canviar la freqüència de les reunions quan ho consideri necessari per motius del servei. Està format pel Responsable del contracte de l'adjudicatari i el responsable del contracte de l'IMI. Quan calgui, es podrà convidar a les reunions del Comitè de Seguiment als membres de l'equip de projecte necessaris per tractar en profunditat determinats temes.

Amb caràcter obligatori, es convocarà una **reunió de Kick-off** o llançament de projecte amb els principals membres del projecte (Directors de l'IMI, Responsables de sector i transversals, Equip de l'adjudicatari i Equip IMI).

Li corresponen al Comitè de Seguiment les funcions de control de l'execució del contracte:

- Validació de la feina.
- Verificació de l'acompliment del contracte.
- Validació i aprovació de l'emissió de la factura corresponent als treballs realitzats.
- Verificació de l'acompliment dels ANS i del contracte.
- Resolució dels conflictes que puguin sorgir en l'execució del contracte.
- Presentació actualitzada de l'equip del servei i el percentatge de dedicació individual: és responsabilitat de l'adjudicatari presentar mensualment la totalitat de l'equip participant en el servei, amb el percentatge de dedicacions individuals. Aquesta informació es creuarà amb la informació dels altres contractes actius que l'adjudicatari tingui amb l'IMI

Li correspon al responsable de l'empresa adjudicatària la preparació de la documentació necessària per a la realització del comitè de seguiment i aixecar acta dels temes i acords de la reunió. L'ordre del dia del comitè haurà d'incloure, com a mínim, els punts detallats en el punt 4.1.7.2 per al Lot 1 i 4.2.7.2 per al Lot 2.

El Responsable del contracte de l'adjudicatari és l'encarregat de fer les convocatòries i enviar la documentació necessària als participants com a mínim amb 3 dies laborables d'antelació, i d'aixecar acta de les reunions d'aquest Comitè.

### 6.1.2 Comitè de Direcció

Les seves funcions són les de supervisar la marxa del contracte i la presa de decisions que afecten a l'objectiu i abast del mateix.



Es reunirà amb caràcter trimestral encara que l'IMI el podrà convocar amb caràcter extraordinari sempre que es consideri necessari. En formen part:

- Director/a de la DSEG.
- Cap de Departament designat per la direcció de la DSEG
- Responsable de contracte de l'IMI.
- Coordinador del contracte de l'adjudicatari.
- Altres assistents requerits.

Li corresponen al Comitè de Direcció les funcions de:

- Aprovar ampliacions/reduccions de contracte.
- Aprovar l'execució de les penalitzacions.
- Gestió de riscos i oportunitats.

Li correspon al responsable de l'empresa adjudicatària la preparació de la documentació necessària per a la realització del comitè de direcció i aixecar acta dels temes i acords de la reunió. L'ordre del dia del comitè haurà d'incloure com a mínim els punts detallats en els apartats 4.1.7.2 i 4.2.7.2 *Reporting* segons correspongui al LOT1 o LOT 2.

El Responsable del Servei de l'adjudicatari és l'encarregat de fer les convocatòries i enviar la documentació necessària als participants com a mínim amb 3 dies laborables d'antelació, i d'aixecar acta de les reunions d'aquest Comitè.

### **6.1.3 Comitè de Crisi**

En cas que l'IMI ho consideri necessari es podrà convocar un Comitè de Crisi. L'objectiu d'aquest comitè serà la posada en comú i solució d'una problemàtica o situació crítica.

La sol·licitud del Comitè de Crisi la realitzarà únicament l'IMI, qui establirà els assistents, l'hora i localització de la reunió, així com l'agenda i punts a tractar.

Aquest comitè es podrà convocar amb una antelació mínima de 4 hores a l'adjudicatari. El Comitè de Crisi s'anirà reunint amb la periodicitat que estableixi l'IMI mentre duri la contingència.

Li corresponen al Comitè de Crisi les funcions de:

- Analitzar el problema o situació i establir-ne la gravetat.



- Definir un pla de contingència per a la resolució immediata de la situació i fer seguiment.
- Definir un pla d'acció, si escau, per implantar mesures que impedeixen que el problema o situació torni a succeir i fer seguiment.
- Designar els responsables de l'execució de les accions definides.
- Designar els responsables encarregats de fer una investigació del succés i fer seguiment.
- Si fossin necessàries, definir les penalitzacions a aplicar sobre els responsables del succés.
- Establir les responsabilitats.

Li correspon al responsable de l'empresa adjudicatària la preparació de la documentació necessària per a la realització del Comitè de Crisi i aixecar acta dels temes i acords de la reunió.

## 7 Eines del servei

A continuació es detallen algunes de les eines que s'utilitzen en l'actualitat a l'IMI per a la gestió de la demanda i seguiment del portafolis de projectes i serveis. L'ús de les mateixes està descrit en ADINET/Metodologia Agile així com en els diversos procediments vigents a l'IMI. L'IMI es reserva el dret de modificar aquestes eines amb el previ avís suficient perquè els proveïdors puguin adaptar-se a les mateixes.

Les eines esmentades anteriorment tenen les següents característiques:

- **Eina de seguiment del portafolis de projectes i serveis:** eina que permet realitzar la gestió i planificació del portafolis de projectes i serveis i permet disposar a l'organització d'una visió global de la part estratègica (Pla d'actuacions) i de la part operativa (cicle de vida de projectes), en l'actualitat Triskell (Atenea).
- **Eina de gestió i reporting de projectes:** eina que permet la col·laboració i un flux de treball integrat i interoperable. També facilita la gestió àgil i el seguiment de projectes en desenvolupament, en l'actualitat Jira Software i Confluence.
- **Eina de treball col·laboratiu:** eina que permet la comunicació interna dels adjudicataris amb la resta de l'organització, sent l'aplicació designada per la coordinació interna i el treball col·laboratiu entre el departament i els adjudicataris dels dos lots, actualment Microsoft Teams.



- **Eina de repositori:** eina que s'utilitzarà de repositori i treball col·laboratiu diari dels adjudicataris dels dos lots, actualment Microsoft Sharepoint.
- **Eina d'anàlisi de dades:** eina que permet la visualització interactiva i la capacitat estratègica d'anàlisi de dades dels indicadors i KPIs de la gestió i seguiment del portafolis i dels projectes i serveis de l'organització, actualment Microsoft Power BI.

L'IMI comunicarà a l'adjudicatari a l'inici del contracte la relació concreta d'eines del servei i podrà canviar-les durant l'execució del contracte, informant al corresponent adjudicatari amb un període mínim de 30 dies.

## 8 Qualitat dels Serveis

### 8.1 Pla de qualitat

L'adjudicatari haurà de definir i documentar, durant els dos primers mesos de vigència del contracte, un Pla de Qualitat del Servei específic que asseguri la qualitat dels serveis oferts.

El Pla de Qualitat del Servei és un document de gestió interna dels serveis objecte del contracte i conté informació detallada dels procediments per a la prestació dels serveis. Com a mínim el Pla de Qualitat haurà de contenir els següents punts:

- Detall dels serveis, incloent els rols responsables de cada tasca o activitat.
- Gestió de riscos i problemes relatius a la gestió del servei.
- Gestió de la documentació i dels requeriments del servei, incloent la gestió del control de la traçabilitat de la documentació que assegura que la documentació s'ha actualitzat d'acord amb els canvis o peticions realitzades al llarg del cicle de vida del servei.
- Per realitzar aquesta gestió de la documentació, s'utilitzarà les eines de treball col·laboratiu i repositori, actualment Microsoft Teams i Microsoft Sharepoint. L'IMI es reserva el dret de canviar aquestes eines durant la prestació del servei si ho considera oportú.
- Procediments que garanteixin la millora contínua del servei.
- Revisions internes que assegurin que els serveis s'han proporcionat d'acord amb els procediments definits.
- Planificació de les auditories internes que assegurin l'adequada documentació dels resultats i accions dutes a terme.



- Mètriques i indicadors.
- Gestió de les responsabilitats relatives a l'actualització del Pla de Qualitat del Servei.
- Gestió de riscos que possibiliti la reducció o eliminació dels possibles impactes en el servei.

## 8.2 Auditories

L'IMI podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals i la fiabilitat de la informació facilitada a l'IMI.

L'adjudicatari proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà el lliurament de documentació i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin realitzant els serveis objecte del contracte, al personal que el client determini, que podrà ser tant personal propi del client com subcontractat.

No caldrà donar avís previ per realitzar tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de l'adjudicatari. En els casos en què el client demani una col·laboració activa del personal de l'adjudicatari, es donarà avís amb dues setmanes d'antelació.

## 9 Acords de nivell de servei (ANS)

Per a la gestió i seguiment dels serveis prestats per a l'adjudicatari es defineixen una sèrie d'Acords de Nivell de Servei (ANS) que els licitadors poden complementar i/o millorar. Aquests permeten monitoritzar i avaluar la qualitat i la gestió dels serveis a través d'indicadors que parametritzen el grau de consecució acordat per a cada servei.

Els licitadors hauran de presentar a la seva oferta la proposta de ANS, detallant els l·lindars objectius proposats, la periodicitat del càlcul i la font d'informació per obtenir-los. Aquests indicadors han de ser els necessaris per controlar l'execució dels seus treballs.

Els indicadors tindran la següent estructura en comú:

- **Descripció:** definició de l'indicador i objecte de mesura.
- **Càlcul:** fórmula per al càlcul de l'indicador.
- **Periodicitat:** interval de temps de mesura i presentació del resultat de l'indicador.
- **Valor límit:** valor mínim/màxim a partir del qual l'indicador compleix amb el nivell de servei acordat. El valor indicat a les taules serà el valor requerit per al contracte.
- **Font:** font d'informació de les dades per obtenir l'indicador.



El compliment dels ANS ha de ser revisat de manera mensual. En el comitè de direcció s'haurà de realitzar una presentació de l'estat de compliment dels ANS, així com de les desviacions ocorregudes.

Es definiran com a mínim els següents indicadors, el càlcul dels ANS s'haurà de fer per indicador **amb periodicitat mensual** i considerant dies laborables.

| Indicador                                                             | Descripció                                                                                                                    | Càlcul                                                                          | Periodicitat | ANS                          | Descompte factura                       |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------|-----------------------------------------|
| <b>Entrega d'actes i documentació</b><br><b>(Tdocu)</b>               | Retard en l'entrega d'actes i documentació (*)                                                                                | Tdocu = data d'entrega real de cada document – data prevista d'entrega          | Mensual      | Tdocu <=1 dia                | 200 € per document que excedeixi l'ANS  |
| <b>Qualitat dels documents entregats</b><br><b>(Qinf)</b>             | Rati de documents (actes, informes i documentació ) acceptats sense iteracions o amb una única iteració en la seva elaboració | Qinf = nº documents entregats sense o amb una iteració / nº documents entregats | Mensual      | Qinf >= 95%                  | 1.000 € per mes que s'incompleixi l'ANS |
| <b>Temps de resolució de Consultes bloquejants</b><br><b>(ConBlo)</b> | Temps que transcorre entre la comunicació d'una consulta i la seva resolució efectiva.                                        | ConBlo = Data resolució consulta - data d'entrada consulta                      | Mensual      | ConBlo >= 4 hores laborables | 200 € per petició que incompleixi l'ANS |
| <b>Temps de resolució de Consultes normals</b><br><b>(ConNor)</b>     | Temps que transcorre entre la comunicació d'una consulta i la seva resolució efectiva.                                        | ConNor = Data resolució consulta - data d'entrada consulta                      | Mensual      | ConNor >= 8 hores laborables | 200 € per petició que incompleixi l'ANS |
| <b>Rotació de personal</b>                                            | Rati de rotació                                                                                                               | RotPers=(Tota                                                                   | Anual        | RotPers>=30%                 | 6.000 € per                             |



|                                                      |                                                   |                                                                              |         |                             |                                         |
|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------------------------|-----------------------------------------|
| <b>assignat<br/>(RotPers)</b>                        | no sol·licitada de personal assignat al contracte | I recursos rotats en l'any tancat )/<br>(Total de recursos en l'any tancat ) |         |                             | any que s'incompleixi l'ANS             |
| <b>Avís previ davant rotació de personal (AvRot)</b> | Dies d'avís previ de rotació de personal          | AvRot=Nombre de dies d'avís previ per escrit en cas de rotació de personal   | Mensual | AvRot >= 10 dies laborables | 1.000 € per mes que s'incompleixi l'ANS |

(\*) Veure apartat 6.1. En el cas de la documentació per als comitès, la data prevista és 3 dies laborables abans del comitè. Es penalitzarà si se supera en un dia aquest límit, és a dir si s'entrega la presentació amb menys de 2 dies d'antelació respecte al comitè.

En el cas de les actes, s'han d'enviar abans de 2 dies laborables després del comitè. També es penalitzarà si se supera en un dia aquest límit, és a dir, si s'envia passats 3 dies de la data del comitè.

(\*\*) Aquest percentatge variarà, si s'escau, d'acord a les millores proposades en la seva oferta per l'empresa adjudicatària

## 9.1 Servei de transició

No s'aplicaran ANS a l'adjudicatari entrant fins que no finalitzi el servei de transició i aquest iniciï l'execució del servei.

Un cop iniciada l'execució per part del nou adjudicatari, s'aplicaran els ANS definits en el present contracte.

## 10 Equip de Treball

### 10.1 Funcions

L'adjudicatari proposarà un equip de treball adequat per a l'execució dels serveis. L'IMI estima que els perfils mínims necessaris a aportar per part de l'adjudicatari per a la prestació dels serveis d'aquest contracte són els que es llisten a continuació<sup>1</sup>:

#### PERFILS COMUNS A LOT 1 i LOT 2

<sup>1</sup> Es poden acumular sobre una mateixa persona els perfils de *Consultor sènior 2* i *Consultor sènior de projectes europeus*, sempre i quan la persona compleixi els criteris de solvència requerits per als dos perfils.



| Perfil                                  | Funcions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Responsable del contracte (R.C.)</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestionarà l'abast, les persones i organitzacions implicades, els riscos i els recursos necessaris, per tal de dur a terme els serveis objecte del contracte sense desviacions.</li><li>• Respondrà per l'empresa proveïdora davant l'IMI en qualsevol aspecte relatiu al contracte de prestació dels serveis.</li><li>• Es responsabilitzarà de la planificació, gestió i control del servei i assegurarà la seva qualitat</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Coordinador del servei</b>           | <p>Responsable d'assegurar l'operativa diària, definir, gestionar i executar les accions a realitzar en cadascun dels àmbits d'activitat del servei.</p> <p>Màxim interlocutor amb el responsable del contracte i coordinador general de l'equip. En cas d'absència del responsable del contracte, les tasques seran subdelegades al perfil ara descrit. Entre les seves principals funcions destaca:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Garantir l'elaboració de tots els lliurables, manuals i informes requerits als diferents serveis.</li><li>• Assegurar el correcte funcionament dels serveis i la correcta implantació dels processos</li><li>• Assegurar la correcta definició del model d'informació per al govern dels processos definits al servei</li><li>• Assegurar la correcta planificació, seguiment i control de les activitats.</li><li>• Assegurar que el suport funcional als usuaris de en relació als processos i les eines de gestió es dóna correctament i en els terminis establerts</li><li>• Assegurar que els acompanyaments es realitzen correctament i d'acord als objectius planificats</li><li>• Actualització dels indicadors i informes de seguiment del servei.</li><li>• Assegurar la millora contínua del servei.</li><li>• Assegurar l'execució de les activitats previstes als serveis de Capacitació</li><li>• Participar en els Comitès de Direcció i Seguiment.</li><li>• Garantir que els serveis de Transició s'executen adequadament.</li></ul> |





|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Consultor Junior</b> | <p>Suport en l'operativa diària, per executar les accions a realitzar en cadascun dels àmbits d'activitat del servei .</p> <p>Entre les seves principals funcions destaquen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboració dels lliurables, manuals i informes requerits als diferents serveis.</li><li>• Execució de les activitats de planificació i seguiment</li><li>• Descarregar les dades de l'eina de gestió de demanda per elaborar els diferents informes i carregar la informació al Power BI o l'eina de BI que l'IMI faci servir.</li><li>• Elaboració d'informes</li><li>• Parametrització del Power BI o l'eina de BI que es faci servir per adaptar-se als diferents informes requerits.</li><li>• Suport funcional als usuaris de les eines de gestió</li><li>• Realització de les formacions previstes en els serveis de suport.</li><li>• Elaboració de les activitats de suport al comitès</li><li>• Suport a l'execució de les activitats previstes als serveis de millora contínua.</li><li>• Participació en els esdeveniments de millora contínua</li><li>• Suport a l'execució de les activitats previstes als serveis de capacitat.</li><li>• Suport a l'execució de les activitats previstes als serveis d'acompanyament en la gestió de projectes.</li></ul> |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### PERFILS LOT 1:

| Perfil                            | Funcions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Consultor sènior 2 (LOT 1)</b> | <p>Responsable de la gestió del Pla d'actuacions i de la gestió del portafolis, així com de la millora contínua dels processos.</p> <p>Entre les seves principals funcions destaca:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestionar i monitoritzar la correcta execució del Pla d'actuacions.</li><li>• Gestionar i monitoritzar la planificació pressupostària global, incloent la revisió i reassignació de pressupostos per a les línies PIM.</li><li>• Gestionar i supervisar l'eina de gestió del portafolis de</li></ul> |



|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   | <p>projectes i serveis per garantir el seu correcte funcionament i el compliment de la seva finalitat, actualment Triskell (Atenea).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Proposar millores en el procés de gestió del portafolis de projectes i serveis i en l'eina que li dona suport, proposant evolutius de la mateixa si es necessari.</li><li>• Coordinar-se amb el Departament Administratiu-Financer per assegurar un traspàs eficaç de la gestió pressupostària i mantenir la transparència en el seguiment dels pressupostos.</li><li>• Supervisar l'assignació de recursos a les actuacions aprovades, garantint la correcta correspondència entre actuacions, contractes i pressupostos aprovats.</li><li>• Elaborar informes detallats de seguiment de la demanda, oferint una visió completa de l'estat pressupostari i de l'execució de les iniciatives.</li><li>• Proporcionar suport i orientació durant el procés d'aprovació de la demanda, incloent la gestió de la informació i la preparació de la documentació necessària.</li><li>• Assegurar la millora contínua de la gestió de processos de la demanda i de gestió del canvi.</li></ul> |
| <b>Consultor sènior 3 (LOT 1)</b> | <p>Responsable dels serveis d'acompanyament acordats per a cada esprint, així com de la identificació de les necessitats de capacitació a l'organització.</p> <p>Entre les seves principals funcions destaca:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestionar i coordinar els acompanyament a la conceptualització de projectes i serveis, liderant tant les sessions funcionals com les de visió tecnològica.</li><li>• Assessorar en la definició i implementació de plans de transformació digital, incloent l'anàlisi de la situació actual i el disseny de fulls de ruta estratègics alineats amb l'estratègia global de l'IMI.</li><li>• Assessorar i donar suport a la implementació de programes i plans de tecnologia.</li><li>• Proporcionar suport especialitzat en la millora de funcionalitats per a eines basades en intel·ligència artificial amb models de llenguatge extens (LLM), assegurant la seva integració efectiva i optimització dins dels processos de l'organització.</li><li>• Proposar millores en els serveis d'acompanyaments oferts</li></ul>                                                                                       |



|  |                                                                                                                                                                                  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | (conceptualització, pla de transformació digital, observatori de tendències, plans de tecnologia) i futur serveis que es puguin oferir fruit d'una necessitat en l'organització. |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### PERFILS LOT 2:

| Perfil                              | Funcions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Consultor sènior 4<br/>LOT 2</b> | <p>Responsable de la gestió del seguiment del Portafolis IMI, Suport, Gestió del Canvi i Millora Continua</p> <p>Entre les seves principals funcions destaca:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Tenir una visió general de tots els projectes i serveis del portafolis de l'IMI</li><li>- Mantenir el Quadre de Comandament associat a la gestió dels projectes i serveis</li><li>- Monitoritzar l'avenç i estat dels projectes i serveis</li><li>- Controlar que totes les planificacions dels projectes tenen la seva línia base de planificació i que es mantinguin informada</li><li>- Controlar que s'han identificat i tipificat els riscos dels tots els projectes a l'eina de Gestió de Projectes i serveis</li><li>- Controlar el tancament adequat dels projectes.</li><li>- Actualitzar el catàleg de lliçons apreses</li><li>- Controlar la qualitat del servei</li><li>- Resoldre les consultes que rebí el servei</li><li>- Gestionar la elaboració de manuals</li><li>- Centralitzar la preparació de les taules i comitès de Portafolis</li><li>- Portar un control dels informes de comprovació material</li><li>- Avaluar les activitats del servei per tal de millorar-les.</li><li>- Identificar problemàtiques i noves necessitats del servei</li><li>- Definir la estratègia de gestió del canvi</li><li>- Establir accions de gestió del canvi</li><li>- Definir el pla de comunicació</li><li>- Definir el pla de capacitat</li><li>- Gestionar la Comunitat de projectes</li></ul> |
| <b>Consultor sènior 5<br/>LOT 2</b> | <p>Responsable dels Acompanyaments i la gestió del Caps de Projecte/Scrum Master associats als projectes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Participació en la conceptualització dels projectes i serveis.</li><li>- Participació en la fase de preparació del projecte</li><li>- Gestionar la configuració dels espais de JIRA i Confluence</li><li>- Capacitat els equips en metodologies de gestió</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |



|                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"><li>- Coordinació interdepartamental per gestionar les integracions, lliçons apreses, riscos, etc.</li><li>- Coordinar als equips assignats per fer els acompanyaments així com als assignats per fer de Caps de projecte/Scrum Masters</li><li>- Establir procediments comuns de control a tots els projecte</li><li>- Controlar el establiment de KPIs i altres indicadors.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Consultor sènior<br/>Expert en projectes<br/>amb finançament<br/>extern<br/><br/>LOT 2</b> | <p>Responsable de totes fer la entrada, seguiment i justificació dels projectes amb finançament extern, com son Horizon Europe o EIT Urban Mobility, FEDER, Next Generation o equivalents</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Identificar les convocatòries de subvenció per a projectes de recerca i innovació europeus</li><li>- Donar suport en la tramitació de les propostes per a participar en projectes europeus</li><li>- Gestionar les propostes de col·laboració d'entitats externes</li><li>- Responsable de supervisar el procés de la gestió d'entrada i presentació de propostes de projectes europeus.</li><li>- Assegurar la correcta gestió administrativa i financera dels projectes europeus</li><li>- Seguiment i control dels projectes del programa operatiu FEDER i els projectes finançats amb Fons Next Generation EU</li></ul> |
| <b>Consultor Gestió BI<br/>(LOT 2)</b>                                                        | <p>Responsable del disseny dels nous Quadre de Comandament que s'hagin de definir i supervisor del bon manteniment i la correcta evolució dels Quadre de Comandaments ja existents. Addicionalment, pot donar suport en la parametrització del Power BI o l'eina de BI que es faci servir per adaptar-se als diferents informes requerits.</p> <p>Suport a les formacions previstes en l'eina de BI i participació als esdeveniments de millora contínua.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## 10.2 Experiència i Coneixements

| Perfil                                  | Experiència/Coneixements                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Responsable del contracte (R.C.)</b> | Cal que acrediti, durant els <b>darrers 5 anys</b> , una <b>experiència mínima de 3 anys</b> en l'àmbit de la consultoria estratègica i/o projectes de transformació organitzativa. |



|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                        | Haurà d'haver participat almenys en dos projectes com a responsable d'un servei de gestió del portafolis de projectes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Coordinador del servei</b><br><b>(LOT 1 i LOT2)</b> | <p>Cal que acrediti, durant els <b>darrers 5 anys</b>, una <b>experiència mínima de 3 anys</b> en la planificació estratègica i la gestió, el control i seguiment de carteres de projectes.</p> <p>Cal com a mínim acreditar <b>2 anys d'experiència</b> en models tradicionals com <i>PMBok</i>, <i>CMMI</i> i <i>ITIL</i>.</p> <p>Haurà d'haver participat almenys en dos projectes com a coordinador d'un servei de gestió de portafolis de projectes. Haurà de tenir coneixements de llengua catalana equivalent a nivell de suficiència C1</p> |
| <b>Consultor Junior</b><br><b>(LOT 1 i LOT 2)</b>      | <p>Cal que acrediti, durant els <b>darrers 3 anys</b>, una <b>experiència mínima d'2 any</b> en la gestió, el control i seguiment de projectes.</p> <p>Haurà de tenir coneixements en eines ofimàtiques iguals o equivalents a Nivell 3 ACTIC.</p> <p>Haurà de tenir coneixements de llengua catalana equivalent a nivell de suficiència C1</p>                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Consultor sènior 2</b><br><b>(LOT 1)</b>            | <p>Cal que acrediti, durant els <b>darrers 5 anys</b>, una <b>experiència mínima de 3 anys</b> en la gestió de plans estratègics i portafolis de projectes, amb enfocament específic en el seguiment de la planificació pressupostària, la supervisió de l'execució de plans, i la millora contínua de processos.</p> <p>Haurà de tenir coneixements de llengua catalana equivalent a nivell de suficiència C1</p>                                                                                                                                  |
| <b>Consultor sènior 3</b><br><b>(LOT 1)</b>            | <p>Cal que acrediti, durant els <b>darrers 5 anys</b>, una <b>experiència mínima de 3 anys</b> en liderar acompanyaments a l'elaboració de plans estratègics i a la conceptualització de projectes.</p> <p>És imprescindible demostrar almenys <b>2 anys d'experiència</b> en l'aplicació de tècniques de <i>design thinking</i> per a l'aixecament de requeriments funcionals i tècnics en productes o serveis.</p> <p>Haurà de tenir coneixements de llengua catalana equivalent a nivell de suficiència C1</p>                                   |



|                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Consultor sènior 4:<br/>(LOT 2)</b>                                                        | <p>Cal que acrediti, durant els <b>darrers 5 anys</b>, una <b>experiència mínima de 3 anys</b> en la gestió, el control i seguiment de projectes.</p> <p>És imprescindible demostrar almenys <b>2 anys d'experiència</b> en la utilització de JIRA i Confluence</p> <p>Haurà de tenir coneixements de llengua catalana equivalent a nivell de suficiència C1</p>                                                                                                                                     |
| <b>Consultor sènior 5:<br/>(LOT 2)</b>                                                        | <p>Cal que acrediti, durant els <b>darrers 5 anys</b>, una <b>experiència mínima de 3 anys</b> en la gestió, el control i seguiment de projectes.</p> <p>Cal que acrediti com a mínim <b>2 anys d'experiència</b> en models de gestió tradicionals com <i>PMBok</i>, <i>CMMI</i>; o <i>ITIL</i></p> <p>Cal que acrediti com a mínim <b>2 anys d'experiència en metodologia Agile</b></p> <p>Haurà de tenir coneixements de llengua catalana equivalent a nivell de suficiència C1</p>                |
| <b>Consultor sènior 6:<br/>Expert en projectes<br/>amb finançament<br/>extern<br/>(LOT 2)</b> | <p>Cal que acrediti, durant els <b>darrers 5 anys</b>, com a mínim <b>3 anys d'experiència</b> en la justificació econòmica de projectes europeus (H2020, Horizon Europe, etc)</p> <p>Cal que acrediti com a mínim <b>3 anys d'experiència</b> en la gestió de Fons FEDER o Next Generation</p> <p>Cal que acrediti com a mínim <b>3 anys d'experiència</b> en la presentació de propostes europees.</p> <p>Haurà de tenir coneixements de llengua anglesa equivalent a nivell de suficiència B2</p> |
| <b>Consultor Junior<br/>Gestió BI</b>                                                         | <p>Cal que acrediti, durant els <b>darrers 3 anys</b>, una <b>experiència mínima de 2 anys</b> en la definició i construcció de Quadres de Comandament.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

### 10.3 Dimensionament

D'acord amb els documents Excel adjunts *“Dimensionament contracte Demanda\_L01.xls”* i *“Dimensionament contracte PMO\_L02.xls”* per al Lot 1 i Lot 2 respectivament, s'han estimat les següents dedicacions mínimes dels equips assignats al contracte per part de les empreses licitadores:



| Perfil                   | FTE ANUAL<br>L1 | FTE PERFIL/ANY<br>L2 |
|--------------------------|-----------------|----------------------|
| Responsable de contracte | 0,2             | 0,1                  |
| Consultors sènior        | 4,1             | 3,8                  |
| Consultor júnior         | 2,1             | 1,4                  |
| Consultor júnior BI      | 0,0             | 0,2                  |
| TOTAL FTEs               | 6,4             | 5,5                  |

## 11 Proposta tècnica i econòmica

Es presentaran dos sobres, sobre electrònic B i sobre electrònic C.

Tots els arxius inclosos a cadascun dels sobres electrònics hauran d'estar degudament signats amb signatura electrònica reconeguda de l'empresa licitadora, vàlidament emesa per un Prestador de Serveis de Certificació que garanteixi la identitat i integritat dels documents, de conformitat amb el que estableix la Llei 6/2020, d'11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança, i la resta de disposicions de contractació pública electrònica.

A continuació, es descriuen els continguts de cadascun dels sobres.

### 11.1 Contingut sobre electrònic B

En el sobre electrònic B les empreses licitadores presentaran la seva oferta tècnica de realització del contracte tant per fer comprensible la seva proposta com per facilitar i fer possible la seva valoració d'acord amb els criteris d'adjudicació assenyalats en el plec de clàusules administratives particulars que regeixen aquesta contractació.

Les empreses licitadores hauran de presentar la seva oferta en format electrònic degudament signat per l'empresa licitadora o persona que la representi, a través de la plataforma electrònica de licitació de l'Ajuntament de Barcelona: <https://licitacions.bcn.cat/>. A l'oferta tots els arxius han d'estar en format **Open Document (odt o odp) o pdf obligatori**, en format no protegit, amb fonts incrustades i que accepti cerques, seleccions i copiat del text.

S'inclourà la següent documentació, si s'escau, indexada i numerada de manera que faciliti la seva localització.

#### LOT 1:

##### Proposta tècnica:



Les empreses licitadores inclouran la seva proposta tècnica en un únic arxiu. El nombre màxim de pàgines d'aquesta serà de 30, a tipus de lletra Times New Roman o Liberation Sans, grandària 12 i interlineat simple.

**No es tindran en consideració en la valoració aquelles pàgines que superin aquest màxim.**

La proposta tècnica haurà de contenir i seguir obligatòriament l'ordre dels següents punts:

- **Plantejament general**

S'exposarà la comprensió del servei que s'ha de prestar, les línies principals de l'estratègia per dur-lo a terme i l'esquema de l'equip del treball indicant el percentatge de dedicació i la seva organització, tenint en compte els requeriments exposats en el plec de prescripcions tècniques. Es detallarà tot el que es consideri rellevant respecte a les metodologies de treball emprades.

- **Pla de transició**

S'exposarà d'una forma coherent i integrada el procés que l'adjudicatari articularà per a la recepció (detallant com pensa executar el test) i devolució del servei, detallant correctament la transferència de coneixement dels treballs previstos en el contracte en la hipòtesi de canvi d'adjudicatari a l'inici i finalització d'aquest contracte o de les seves pròrrogues.

- **Model per a l'elaboració i definició del Pla d'actuacions**

Ha d'incloure la proposta o propostes de millora del Model d'avaluació del Pla d'actuacions projectes a partir dels mínims descrits en el present plec.

- **Model de gestió i seguiment del Pla d'actuacions**

Ha d'incloure la proposta o propostes de millora del Model d'avaluació del Pla d'actuacions projectes a partir dels mínims descrits en el present plec.

- **Model d'avaluació del Pla d'actuacions**

Ha d'incloure la proposta o propostes de millora del Model d'avaluació del Pla d'actuacions projectes a partir dels mínims descrits en el present plec.

- **Model per al seguiment i actualització de la planificació del portafolis de projectes**

Ha d'incloure la proposta o propostes de millora del Model per al seguiment i actualització de la planificació del portafolis de projectes a partir dels mínims descrits en el present plec.

- **Milliores en el procés d'aprovació de la demanda**

Ha d'incloure la proposta o propostes de millora del procés d'aprovació de la demanda a partir dels mínims descrits en el present plec.

- **Model d'acompanyament en la conceptualització i planificació de projectes de projectes**

Ha d'incloure la proposta o propostes de millora del model d'acompanyament la conceptualització i planificació de projectes a partir dels mínims descrits en el present plec.





- **Model per a l'Observatori de tendències**

Ha d'incloure la proposta o propostes de millora del Model per a l'Observatori de tendències a partir dels mínims descrits en el present plec.

- **Model de gestió del servei**

Ha d'incloure la proposta o propostes de millora del Model de gestió del servei a partir dels mínims descrits en el present plec.

## **LOT 2:**

### **Proposta tècnica:**

Les empreses licitadores inclouran la seva proposta tècnica en un únic arxiu. El nombre màxim de pàgines d'aquesta serà de 30, a tipus de lletra Times New Roman o Liberation Sans, grandària 12 i interlineat simple.

**No es tindran en consideració en la valoració aquelles pàgines que superin aquest màxim.**

La proposta tècnica haurà de contenir i seguir obligatòriament l'ordre dels següents punts:

- **Plantejament general**

S'exposa l'enteniment del servei que s'ha de prestar i les línies principals de l'estratègia per dur-lo a terme i l'esquema de l'equip del treball indicant el percentatge de dedicació i la seva organització, tenint en compte els requeriments exposats en el plec de prescripcions tècniques. Es detallarà tot el que es consideri interessant respecte a les metodologies de treball emprades.

- **Pla de transició**

S'exposarà d'una forma coherent i integrada el procés que l'adjudicatari articularà per a la recepció (detallant com pensa executar el test) i devolució del servei, detallant correctament la transferència de coneixement dels treballs previstos en el contracte en la hipòtesi de canvi d'adjudicatari a l'inici i finalització d'aquest contracte o de les seves pròrrogues.

- **Model d'acompanyament en la gestió de projectes**

Ha d'incloure la proposta o propostes de millora del Model d'acompanyament en la gestió de projectes a partir dels mínims descrits en el present plec.

- **Procediment de seguiment del model d'acompanyament de projectes**

Ha d'incloure la proposta o propostes de millora del procediment de seguiment del model d'acompanyament de projectes proposat a partir dels mínims descrits en el present plec.

- **Procediment per al seguiment integral del portafolis**

Ha d'incloure la proposta o propostes de millora del Procediment per al seguiment integral del portafolis a partir dels mínims descrits en el present plec.



- **Model d'informe de seguiment integral del portafolis de projectes**

Ha d'incloure la proposta o propostes de millora del Model d'informe de seguiment integral del portafolis de projectes a partir dels mínims descrits en el present plec.

- **Pla de Gestió del Canvi**

Ha d'incloure la proposta de Pla de Gestió del Canvi a partir dels mínims descrits en el present plec.

- **Pla de qualitat del servei**

Ha d'incloure la proposta o propostes de millora del Pla de qualitat del servei projectes a partir dels mínims descrits en el present plec.

- **Propostes d'innovació en el seguiment de projectes**

Ha d'incloure la proposta o propostes d'innovació en el seguiment de projectes que millorin els mínims descrits en el present plec.

## **11.2 Contingut sobre electrònic C**

En el **sobre C** s'inclourà l'oferta econòmica i aquella documentació que haurà de ser valorada segons els criteris avaluable de forma automàtica, assenyalats en les clàusules del plec de clàusules administratives particulars que regeixen per aquesta contractació, així com qualssevol altra documentació que aquest estableixi.

## **12 Clàusules generals de seguretat**

### **12.1 Seguretat dels sistemes d'informació, protecció de dades i compliment normatiu**

L'IMI ha adoptat com a marc de referència per a la Seguretat dels Sistemes d'Informació el conjunt de bones pràctiques internacionalment reconegudes que desenvolupa la norma ISO-27002:2013.

L'IMI, com a Organisme Autònom de caràcter administratiu de l'Administració Local depenent de l'Ajuntament de Barcelona, es troba subjecte al Principi de Legalitat i posa especial èmfasi en el compliment de les obligacions legals que es deriven de la Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i Garantia de Drets Digitals, de la Llei 39/2015 en tot allò que fa referència a l'accés dels ciutadans als serveis públics, així com de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.



Pel què fa als aspectes propis de seguretat quan per l'objecte del contracte sigui d'aplicació, es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 311/2022 de 3 de maig pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.

Les empreses licitadores s'obliguen a vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i especialment pel què fa referència a la protecció de dades de caràcter personal.

A les diferents clàusules d'aquesta secció es fa referència a Ajuntament de Barcelona, Administració Municipal i IMI indistintament. De conformitat als seus estatuts s'ha d'entendre que l'IMI actua als efectes d'aquest contracte en nom i representació de l'Ajuntament de Barcelona i de l'Administració Municipal, pel que fa referència als fitxers, sistemes d'informació i/o infraestructures de les que no sigui directament titular.

## **12.2 Responsable de seguretat**

L'adjudicatari nomenarà un Responsable de Seguretat, el qual haurà de vetllar pel compliment dels següents requeriments:

- Actuar d'interlocutor únic per a tots els aspectes de seguretat del contracte.
- Garantir que tots els serveis prestats pel proveïdor a l'Ajuntament es realitzen d'acord al model i requeriments de seguretat establerts per l'IMI i seguint la normativa de seguretat vigent.
- Garantir i liderar dins la seva organització la correcta implantació dels nivells de seguretat i les seves corresponents mesures (tècniques, organitzatives i jurídiques), així com les directrius en matèria de seguretat establertes per l'IMI.
- Assegurar que tot el personal de l'adjudicatari que prestarà serveis a l'Ajuntament, passi per un pla de conscienciació i formació en matèria de seguretat.
- Informar al seu personal qualsevol obligació a què l'empresa estigui sotmesa per contracte, formar al seu personal en les polítiques i instruccions de l'Administració Municipal en cas que els sigui d'aplicació i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Administració Municipal.
- Mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'Administració Municipal, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.



### **12.3 Clàusula per accessos potencials**

En aquesta contractació no es preveu tractament de dades personals per part de l'empresa contractista.

Per a l'execució de les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest contracte, el personal de l'empresa contractista no pot accedir a les dades de caràcter personal que figuren als arxius, documents i sistemes informàtics de l'òrgan de contractació.

No obstant el que estableix el paràgraf anterior, quan el personal de l'empresa contractista accedeixi a les dades personals incidentalment, estarà obligat a guardar secret fins i tot després de la finalització de la relació contractual, sense que en cap cas pugui utilitzar les dades ni revelar-les a tercers.

L'empresa contractista ha de posar en coneixement dels seus treballadors els deures i obligacions establerts anteriorment.

L'empresa contractista ha de posar en coneixement de l'òrgan de contractació, de forma immediata, qualsevol incidència que es produeixi durant l'execució del contracte que pugui afectar la integritat o la confidencialitat de les dades de caràcter personal. Aquesta incidència s'haurà d'anotar al Registre d'incidències.

L'incompliment del que s'estableix en els apartats anteriors pot donar lloc a l'empresa contractista sigui considerada responsable del tractament, als efectes d'aplicar el règim sancionador i de responsabilitats previst a la normativa de protecció de dades.

### **12.4 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 l'Ajuntament.

L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer com a conseqüència de la participació en la present licitació, o, amb ocasió del compliment del contracte, especialment els de caràcter personal, que no podran copiar o utilitzar com a finalitat diferent a les que la informació te designada. Quan l'objecte del contracte sigui la construcció i/o el manteniment de Sistemes d'Informació i/o Infraestructures Tecnològiques, el deure de secret inclou els components tecnològics i mesures de seguretat tècniques implantades en els mateixos.

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.



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

## **12.5 Clàusula programari i metodologia de desenvolupament**

L'empresa contractada, disposarà del programari necessari i farà servir la metodologia implantada pel Institut Municipal d'Informàtica (IMI) per al desenvolupament dels serveis contractats.

Si l'Administració Municipal ho considera necessari, es podrà instal·lar programari en els equips de l'empresa contractada, sempre sota la responsabilitat de l'empresa contractada, amb la finalitat d'obtenir una correcta prestació dels serveis contractats. Les llicències de software necessàries per desenvolupar el servei correran a càrrec de l'adjudicatari.

L'Administració Municipal continuarà essent la propietària o, en el seu cas, titular dels drets de propietat intel·lectual que el corresponen sobre el programari i bases de dades instal·lat en les màquines de l'empresa contractada, sense que la corresponent llicència d'ús suposi transferència o cessió, total o parcial de la titularitat, ni autorització per la seva utilització amb una finalitat diferent a la definida en el contracte de prestació de serveis.

L'empresa contractada donarà a conèixer a tot el personal adscrit a la prestació dels serveis, el contingut d'aquesta clàusula respecte al programari, sistemes operatius i bases de dades cedides per l'Administració Municipal, la seva obligació respecte a:

- No reproduir-los.
- No transmetre'ls a un altre sistema.
- No modificar, adaptar, cedir, ni realitzar qualsevol altre activitat sobre el programari cedit, sense l'autorització de l'Administració Municipal.
- No divulgar, publicar, ni posar a disposició d'altres persones diferents a les autoritzades.
- Fer ús única i exclusivament per les tasques encomanades, incloses en els serveis contractats.

## **12.6 Clàusula de comunicacions externes**

L'empresa contractada disposarà dels mitjans materials i el maquinari necessari per a la connexió amb els Sistemes d'Informació de l'Administració Municipal, sent els costos de connexió a càrrec de l'empresa contractada.



**Ajuntament  
de Barcelona**

**Institut Municipal d'Informàtica  
Direcció de Serveis d'Estratègia i Governança**

La connexió és realitzarà seguint els protocols de seguretat per a les comunicacions externes establerts per l'Administració Municipal.

L'empresa contractada serà la responsable de custodiar correctament els certificats digitals lliurats per la interconnexió segura de xarxes i de demanar la seva revocació una vegada finalitzada la prestació del servei. Així mateix, serà responsable subsidiària de l'ús del certificats personals individuals lliurats als seus empleats pel desenvolupament del producte o servei.

Raúl Pertierra Boto  
Tècnic responsable del contracte

Fernando Marin Gurrea  
Cap de departament de projectes de l'IMI.



## ANNEX I: VOLUMETRIES

### 1. Volum d'hores per servei

En el present annex es mostren les volumetries pròpies del present contacte a partir de les quals s'obté l'import de licitació.

S'indica per a cadascun dels Serveis que conformen l'abast del present contracte i cadascun dels serveis inclosos plec, l'esforç estimat necessari per realitzar les tasques associades. Aquesta estimació és el resultat de la experiència acumulada durant els últims 3 anys en els serveis.

**Es presenta la volumetria equivalent a 12 mesos i de mitjana, s'estima un esforç d'una hora per cada tasca tipus i d'una hora per a cada petició tipus.**

| Nom Servei                                  | LOT 1         | LOT 2        |
|---------------------------------------------|---------------|--------------|
| 1.1. Gestió del Pla d'actuacions            | 1.760         | 176          |
| 1.2 Gestió del Portafolis                   | 3.256         | 1.760        |
| 1.3 Suport                                  | 616           | 1.408        |
| 1.4 Millora continua                        | 528           | 1.232        |
| 1.5 Gestió del Canvi Capacitació            | 880           | 1.197        |
| 1.6 Acompanyament en la gestió de projectes | 3.696         | 3.670        |
| 1.7 Govern i gestió del servei              | 352           | 352          |
| 1.8 Transició                               | 176           | 176          |
| <b>Total</b>                                | <b>11.264</b> | <b>9.970</b> |



## 2. Volum de projectes del Portafolis

A continuació es proporciona informació sobre les iniciatives del Portafolis de Projectes previstes per executar al mandat 2024-2027.

| <u><i>Iniciatives</i></u> | <u><i>Total iniciatives</i></u> |
|---------------------------|---------------------------------|
| Iniciatives sectorials    | 9                               |
| Iniciatives tecnològiques | 9                               |
|                           | 18                              |

| <u><i>Actuacions operatives</i></u>           | <u><i>Total actuacions</i></u> |
|-----------------------------------------------|--------------------------------|
| <u><i>Pressupost</i></u>                      |                                |
| Actuacions amb pressupost < 300.000€          | 83                             |
| Actuacions amb pressupost 300.000€ i 600.000€ | 39                             |
| Actuacions amb pressupost > 600.000€          | 88                             |
|                                               | <b>210</b>                     |
| <u><i>Durada Projecte</i></u>                 |                                |
| Iniciatives amb durada < 1 any                | 11                             |
| Iniciatives amb durada 1 i 2 anys             | 25                             |
| Iniciatives amb durada > 2 anys               | 174                            |
|                                               | <b>210</b>                     |





**Ajuntament  
de Barcelona**

Institut Municipal d'Informàtica  
Direcció de Serveis d'Estratègia i Governança

## **ANNEX II: METODOLOGIA ADINET**

La metodologia de treball ADINET està accessible a la web de l'Ajuntament de Barcelona, concretament en aquest [enllaç](https://ajuntament.barcelona.cat/imi/sites/default/files/2023-11/metodologia_adinet_de_desenvolupament.pdf):

[https://ajuntament.barcelona.cat/imi/sites/default/files/2023-11/metodologia\\_adinet\\_de\\_desenvolupament.pdf](https://ajuntament.barcelona.cat/imi/sites/default/files/2023-11/metodologia_adinet_de_desenvolupament.pdf)



**Ajuntament  
de Barcelona**

Institut Municipal d'Informàtica  
Direcció de Serveis d'Estratègia i Governança

## **ANNEX III: METODOLOGIA SCRUM@IMI PER PROVEIDORS**

La metodologia de treball Scrum@IMI està accessible a la web de l'Ajuntament de Barcelona, concretament en aquest [enllaç](https://ajuntament.barcelona.cat/imi/sites/default/files/2023-11/marc_de_treball_scrumimi_per_proveidors.pdf):

[https://ajuntament.barcelona.cat/imi/sites/default/files/2023-11/marc\\_de\\_treball\\_scrumimi\\_per\\_proveidors.pdf](https://ajuntament.barcelona.cat/imi/sites/default/files/2023-11/marc_de_treball_scrumimi_per_proveidors.pdf)



## **ANNEX IV: MODELS DE INFORMES DE COMPROVACIÓ MATERIAL**

### **A) PLANTILLA INFORME RESUM ADMINISTRATIU DEL PROJECTE**

#### **RESUM ADMINISTRATIU DEL PROJECTE**

Exp.: XXXXXXXX

Títol del Projecte, Ex : Serveis informàtics per a la construcció  
de .....de l'Ajuntament de Barcelona



## 1-DADES DEL CONTRACTE

*Aquesta informació es troba a la documentació aportada per Administració IMI*

**Títol:** Serveis informàtics.... de l'Ajuntament de Barcelona.

**Codi:** EXP\_XXXXX.

**Contractant:** IMI.

**Licitació:**

**Import:** XXXXXXXX€ (IVA inclòs).

**Termini execució:** X mesos.

**Procediment:** XXXXXXXX.

**Adjudicació**

**Import:** XXXXXXXX€ (IVA inclòs).

**Termini execució:** X mesos.

**Adjudicatari:** XXXXXXXXXXXXX

**Executat:**

**Import:** XXXXX€ (IVA inclòs).

**Termini execució:** X mesos.

**Inici del servei:** dd/mm/aaaa.

**Final del servei:** dd/mm/aaaa.

## 2-DESCRIPCIÓ DE LA INVERSIÓ

### 2.1-Projecte inicial

#### 2.1.1. Descripció dels objectius

*S'ha de posar la descripció de l'objecte i de l'abast del projecte que consta al plec tècnic o informe justificatiu*

**L'objecte** del contracte és .....

**Abast.** La solució a proveir per l'adjudicatari ha de .....

•

#### 2.1.2. Anàlisi del pressupost



***Ha de constar el desglossament de costos i terminis de les fites de pagament que consta al plec.***

EXEMPLE :Al plec s'estableixen el següent desglossament de costos i terminis d'execució per a cadascuna de les funcionalitats incloses en aquest projecte:

| Num | Fita | Període<br>màxim<br>entrega | Import<br>màxim<br>facturable | Fites<br>associades | Període<br>màxim<br>acabament<br>fites<br>associades | Penalització |
|-----|------|-----------------------------|-------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------|--------------|
|-----|------|-----------------------------|-------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------|--------------|

## 2.2. Projecte reajustat

***Si a la informació administrativa consta algun reajustament, s'ha de especificar el motiu i conseqüències econòmiques i temporals que se especifiquin als documents justificatius del reajustament que hi son a la documentació del projecte, així com s'ha d'indicar la ruta on es poden trobar aquets documents justificatius . Exemple:***



**B) PLANTILLA INFORME DE COMPROVACIÓ MATERIAL TIC DEL  
PROJECTE**

**INFORME DE COMPROVACIÓ MATERIAL TIC DEL PROJECTE**

Exp.: XXXXXXXXX

Títol del Projecte, Ex : Serveis informàtics per a la construcció  
de .....de l'Ajuntament de Barcelona



## 1. INTRODUCCIÓ

*L'objectiu d'aquest informe és comprovar tècnicament l'acompliment de l'objecte d'aquest contracte a través d'un procés iteratiu de verificació. Partint dels lliurables especificats en el plec tècnic i en la oferta del licitador, es verifica la existència de les evidències dels productes entregats, software i documentació metodològica corresponent.*

## 2. DESCRIPCIÓ DELS OBJECTIUS DEL PROJECTE

***S'ha de posar la descripció de l'objecte i de l'abast del projecte que consta al plec tècnic o informe justificatiu***

## 3. METODOLOGIA DE PROJECTES DE DESENVOLUPAMENT DE SOFTWARE

*La metodologia aplicada a l'Ajuntament de Barcelona obliga a aportar certes evidències en diferents moments de l'execució d'un projecte informàtic de desenvolupament de software, de tal manera que garanteixin l'assoliment de les fites importants amb solidesa tècnica, procedimental i de gestió.*

*Aquest projecte, atenent a la seva dimensió i tipologia, presenta les evidències descrites al següent apartat, estructurades en:*

- *Lliuraments de gestió.*
- *Lliuraments tècnics.*
- *Millores ofertades.*

## 4. COMPROVACIÓ MATERIAL

*A continuació es presenta la relació de tots els lliuraments presentats per l'adjudicatari, corresponent a les demandes del plec i a les millores incloses a l'oferta. Tanmateix la relació inclou els documents propis de la metodologia de desenvolupament tal com s'esmenta al punt 1.2. Aquesta documentació ha estat contrastada per la Direcció de Qualitat i Seguretat de l'Institut Municipal d'Informàtica de l'Ajuntament de Barcelona, permetent la comprovació material del contracte. S'han constatat evidències de:*

***Aquesta taula la proporciona el responsable de contracte i el proveïdor ha de comprovar que totes les demandes de lliurables i funcions del plec, millores ofertades per el proveïdor del projecte revisat i els requeriments metodològics declarats al punt anterior, hi son a la columna de la esquerra del lector. Tant mateix ha de comprovar que els fitxer declarats com a evidències de la anterior columna, existeixen i es poden considerar com a tals. Com exemple:***

| Lliuraments | Evidència | Ruta i fitxer del lliurament |
|-------------|-----------|------------------------------|
|-------------|-----------|------------------------------|



| de gestió<br>(documentació)                    | constata<br>da               | \\nas_IMI\IMI\QUOTA\ADM_ACTES_RECEPCIO\ACTES<br>RECEPCIONS<br>2019\EXP_XXXXX\evidencies_intervencio\Documentació de<br>Gestió                                                                                                          |
|------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pla de Projecte                                | SÍ                           | \Kik-off\KickOff__20181128_v3.0.pptx                                                                                                                                                                                                   |
| Pla de Riscos                                  | SÍ                           | \Kik-off\KickOff__20181128_v3.0.pptx                                                                                                                                                                                                   |
| Acta de Kick-off                               | SÍ                           | \Kik-off\ACTA PRJ273858 CP10_SessioKick-Off- v0.1.pdf                                                                                                                                                                                  |
| Actes de seguiment                             | SÍ                           | \Actes                                                                                                                                                                                                                                 |
| Proves acceptació usuari SA                    | SÍ                           | \Actes\273858 CP10_UAT__v1.pdf                                                                                                                                                                                                         |
| Proves acceptació usuari ABITS                 | SÍ                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>\Actes\273858 CP10_UAT_S_v2.pdf</li> <li>\Actes\273858 CP10_UAT_S_sessió 2.pdf</li> <li>\Actes\273858 CP10_UATAS_UTEH.pdf</li> </ul>                                                            |
| Acta de tancament del projecte                 | SÍ                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Justificatiu recepció parcial serveis(5).docx</li> <li>Recepció parcial serveis v3.docx</li> </ul> <p>Veure explicació a l'apartat 2.2 Projecte reajustat.</p>                          |
| <b>Lliuraments tècnics (documentació)</b>      | <b>Evidència constata da</b> | <b>Ruta i fitxer del lliurament<br/>\\nas_IMI\IMI\QUOTA\ADM_ACTES_RECEPCIO\ACTES<br/>RECEPCIONS 2019\EXP_XXXXX \ Documentació Tècnica\</b>                                                                                             |
| Anàlisi Funcional de les adaptacions SA        | SÍ                           | SA_AD05_Visio_v5.1.docx                                                                                                                                                                                                                |
| Anàlisi Funcional de les adaptacions EED SA    | SÍ                           | AD05_Visio_EED_Evolutius_2018-_v1.0                                                                                                                                                                                                    |
| Anàlisi Funcional de les adaptacions ATS       | SÍ                           | AD05_Visio_ABITS_4.0.docx                                                                                                                                                                                                              |
| Anàlisi Funcional de les adaptacions AJONÒMICS | SÍ                           | SPS-Ajuts-Visió_v18 - .docx                                                                                                                                                                                                            |
| Pla de proves SA                               | SÍ                           | PladeProves_SA_Evolutius2018_v1.0.xlsx                                                                                                                                                                                                 |
| Pla de proves ABS                              | SÍ                           | PladeProves_ITS_Evolutius2018_v1.0.xlsx                                                                                                                                                                                                |
| Pla de proves AJUONÒMICS                       | SÍ                           | PladeProves_AjutsSA_Evolutius2018_1.0.xlsx                                                                                                                                                                                             |
| Nova versió aplicació SA                       | SÍ                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Screenshots: Pantalles_sa.docx</li> <li><b>SA:</b> spssara.w61, versió 020400 (Producció)</li> <li><a href="#">\\NAS_IMI\IMI\DSV\QUOTA\DES\desenv\spssa.w61\dist spssara.ear</a></li> </ul>     |
| Nova versió aplicació ITS                      | SÍ                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Screenshots: Pantallesits.docx</li> <li><b>A:</b> bsbits.w61, versió 031200 (Producció)</li> <li><a href="#">\\NAS_IMI\IMI\DSV\QUOTA\DES\desenv\bsbits.w61\dist bstabits.ear</a></li> </ul>     |
| Nova versió aplicació AJUTÒMICS                | SÍ                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Screenshots: Pantalles_uts.docx</li> <li><b>SIA:</b> spsats.w61, versió 040700 (Producció)</li> <li><a href="#">\\NAS_IMI\IMI\DSV\QUOTA\DES\desenv\spshots.w61\dist spsajuts.ear</a></li> </ul> |





|                                                                          |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pla de gestió del canvi                                                  | Sí                           | El document inclou els següents ítems: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pla de Desplegament: OK.</li> <li>• Pla de Comunicació: OK.</li> <li>• Pla de Suport: OK.</li> <li>• Pla de Formació: pendent de realitzar per malaltia de llarga durada, està programada pel final de Gener 2020 segons consta en Declaració responsabilitat millores signada.pdf</li> </ul> |
| <b>Lliuraments tècnics (screen shoots)</b>                               | <b>Evidència constata da</b> | <b>Ruta i fitxer del screen shot de la funcionalitat a l'aplicació<br/>\\nas_IMI\IMI\QUOTA\ADM_ACTES_RECEPCIO\ACTES RECEPCIONS<br/>2019\EXPxxxxxxxx3_J0154\evidencies_intervencio_model\Screen shots\</b>                                                                                                                                                                     |
| Captures de pantalla de SA                                               | Sí                           | Pantalles_sa.docx                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Captures de pantalla de ABS                                              | Sí                           | Pantalles_Ats.docx                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Captures de pantalla d'ATS ECONÒMICS                                     | Sí                           | Pantalles_ajts.docx                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Millores Ofertes</b>                                                  | <b>Evidència constata da</b> | <b>Ruta i Fitxer de l'evidència de la millora<br/>\\nas_IMI\IMI\QUOTA\ADM_ACTES_RECEPCIO\ACTES RECEPCIONS<br/>2019\EXP_xxxxxxx_J0154\evidencies_intervencio_model\Millor es ofertes\</b>                                                                                                                                                                                      |
| Millora en el termini parcial o final d'execució: 4 setmanes de reducció | Sí                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Declaració responsabilitat millores signada.pdf</li> <li>• Retard 1 uteh.pdf</li> <li>• Retard 2 uteh.pdf</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                 |
| Millora de Pla de suport                                                 | Sí                           | Declaració responsabilitat millores signada.pdf                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Millora en la dedicació del perfil de seguretat                          | Sí                           | Declaració responsabilitat millores signada.pdf                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## 5. CONCLUSIONS

***El proveïdor ha de fer constar les evidències no trobades així com qualsevol incidència trobada a la inspecció***

*Havent realitzat les comprovacions descrites anteriorment, podem concloure que:*

- Falta evidència de.....
- Falta la millora corresponent .....



- *La resta d'elements que indica el plec i que s'havia compromès a lliurar el licitador en la seva oferta, han estat lliurats en forma i contingut adients. De tots ells es disposa d'evidència.*
- *La documentació presentada, i que forma part de la metodologia de desenvolupament de l'IMI, garanteix una execució segons l'estàndard metodològic normatiu d'aquest organisme.*

*Per la qual cosa considerem que el resultat de la verificació és:*

***La classificació de la revisió la ha de realitzar la Direcció de Qualitat***

Barcelona, a XX de XXXX de 20XX

Signat:  
Direcció de Qualitat i Seguretat



## ANNEX V: CONSULTES I ACLARIMENTS

Si és de l'interès dels licitadors realitzar qualsevol consulta per a l'elaboració de l'oferta, l'IMI posarà a disposició les següents adreces de correu on els licitadors podran fer les seves consultes, segons el lot objecte de la consulta:

- Lot 1: [jrodriguezce@bcn.cat](mailto:jrodriguezce@bcn.cat).
- Lot 2: [gcabezasr@bcn.cat](mailto:gcabezasr@bcn.cat).

A l'assumpte del correu indicar:

- Pel Lot 1: **OGD – Lot 1**
- Pel Lot 2: **PMO – Lot 2**

S'atendran les sol·licituds d'informació fins a 3 dies hàbils abans de la data límit de presentació d'ofertes.

Per tal que les empreses licitadores interessades a presentar oferta puguin aclarir els dubtes que els hi sorgeixin, l'IMI posa a la seva disposició les bústies de correu abans indicades per qüestions tècniques i la de [imi\\_gestio\\_contractacio@bcn.cat](mailto:imi_gestio_contractacio@bcn.cat) per consultes de caràcter administratiu.

Així mateix, s'indica que, inicialment, no es convocarà sessió informativa per a aquesta licitació. Malgrat això, si alguna de les empreses licitadores estigués interessada a realitzar-la, pot fer-ne la petició a través del correu [imi\\_gestio\\_contractacio@bcn.cat](mailto:imi_gestio_contractacio@bcn.cat).

Les consultes rebudes dins dels 3 dies hàbils anteriors a la data de finalització del termini de presentació de proposicions es respondran i es publicaran al perfil del contractant de l'IMI: [https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin\\_pscp/AppJava/cap.pscp?reqCode=viewDetail&dCap=15990903](https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/cap.pscp?reqCode=viewDetail&dCap=15990903)