



**Ajuntament
de Barcelona**

Institut Municipal d'Informàtica
Direcció de Serveis de Tecnologia

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS OPERATIUS I
SERVEIS DE GESTIÓ D'ATENCIÓ A L'USUARI DE
L'AJUNTAMENT DE BARCELONA, AMB MESURES DE
CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE**



ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ.....	5
1.1. ANTECEDENTS	5
1.2. SITUACIÓ ACTUAL.....	5
2. OBJECTE.....	6
2.1. PROCEDIMENT DE CONTRACTACIÓ	6
3. ABAST	6
4. SERVEIS SOL.LICITATS.....	8
4.1. MODEL DEL SERVEI	8
4.2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS.....	8
4.2.1. SERVEIS D'ATENCIÓ A USUARIS	9
4.2.2. GOVERN I GESTIÓ DELS SERVEIS	16
4.3. RECURSOS	20
4.3.1. PERFILS DELS EQUIPS DE TREBALL GOVERN I GESTIÓ DEL SERVEI	21
4.3.2. PERFILS DE L'EQUIP DE TREBALL DELS SERVEIS OPERATIUS	22
4.3.3. REQUISITS DELS PERFILS ASSIGNATS AL CONTRACTE	23
4.4. MODEL DE RELACIÓ	24
4.4.1. ÒRGANS DE GOVERN DE L'IMI	24
4.4.2. MODEL DE RELACIÓ I COMITÈS	26
4.5. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI	30
4.5.1. CARACTERÍSTIQUES DELS INDICADORS	31
4.5.2. ACORDS DE NIVELL DE SERVEIS BASE.....	33
4.5.3. MODIFICACIÓ DELS ANS	34
5. ALTRES TASQUES DELS SERVEIS.....	34
5.1. MESURES PROACTIVES DE MILLORA DELS SERVEIS	34
5.2. INFORMES I SEGUIMENT DEL SERVEI	35
5.3. PLA DE COMUNICACIÓ	36
5.4. PLA DE CONTIGÈNCIA I CONTINUÏTAT	37
6. DURADA DEL CONTRACTE I FASES DEL SERVEI	37
6.1. DURADA DEL CONTRACTE	37
6.2. FASES DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	38
7. INFORMACIÓ SOBRE L'ENTORN ACTUAL	44



7.1.	ENTORN D'USUARI	45
7.2.	VOLUMETRIA	45
8.	CONDICIONS PER L'EXECUCIÓ DELS SERVEIS	48
8.1.	UBICACIÓ DEL SERVEI	48
8.2.	ATENCIÓ ALS USUARIS	48
8.3.	EINA DE GESTIÓ	49
8.4.	ENTORN DE TREBALL I CONNECTIVITAT	49
9.	CLÀUSULES GENERALS DE SEGURETAT	55
9.1.	SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ, PROTECCIÓ DE DADES I COMPLIMENT NORMATIU	55
9.2.	RESPONSABLE DE SEGURETAT	55
9.3.	CONFIDENCIALITAT	56
9.4.	CLÀUSULA PROGRAMARI I METODOLOGIA DE DESENVOLUPAMENT	57
9.5.	AUDITORIA	57
9.6.	GESTIÓ D'INCIDENTS	58
9.7.	DIMENSIONAMENT/GESTIÓ DE CAPACITATS	58
9.8.	ACCÉS A LA INFORMACIÓ	59
9.9.	ANÀLISIS FORENSES	59
9.10.	CONTROL D'ACCÉS	59
9.11.	GESTIÓ DEL PERSONAL	60
9.12.	CLÀUSULA DE COMUNICACIONS EXTERNES	61
9.13.	PROTECCIÓ DEL LLOC DE TREBALL	61
9.14.	PROTECCIÓ DELS SUPORTS INFORMÀTICS	62
9.15.	PROTECCIÓ DE LA INFORMACIÓ	63
9.16.	PROTECCIÓ DE LES INSTAL·LACIONS	64
9.17.	ANÀLISI D'IMPACTE	65
9.18.	GESTIÓ D'EXCEPCIONS	65
9.19.	GESTIÓ D'IDENTITATS, AUTENTICACIÓ D'USUARIS	65
9.20.	AUTORITZACIÓ DELS USUARIS ALS SISTEMES	66
9.21.	INVENTARI D'ACTIUS	67
9.22.	CONFIGURACIÓ DE SEGURETAT	67
9.23.	MANTENIMENT	68
9.24.	XIFRATGE DE DADES	68
9.25.	CERTIFICATS	69



9.26.	ANTIMALWARE	69
9.27.	CÒPIES DE SEGURETAT	69
9.28.	CLÀUSULES GENERALS DE SEGURETAT DE NIVELL MITJÀ	70
9.29.	CONTROL D'ACCÉS	70
9.30.	EXPLOTACIÓ	70
10.	OFERTA TÈCNICA	71
11.	PRESSUPOST DEL CONTRACTE, OFERTA ECONÒMICA I FACTURACIÓ	75
11.1.	PRESSUPOST DEL CONTRACTE	75
11.2.	OFERTA ECONÒMICA	75
11.3.	FACTURACIÓ	75
11.4.	DURADA DEL CONTRACTE	75
12.	INFORMACIÓ I ACLARIMENTS SOBRE QUALSEVOL CONSULTA PER PART DELS LICITADORS	76
13.	LLIURAMENT D'INFORMACIÓ CONFIDENCIAL	76
14.	ANNEX – PLATAFORMES I ENTORNS TECNOLÒGICS DE L'IMI	78
15.	ANNEX – INDICADORS I MÈTRIQUES	80
15.1.	MÈTRIQUES	80
15.2.	INDICADORS DE MESURA (IM) GENERALS	83
16.	ANNEX – ACORDS DE NIVELL DE SERVEI EN EL CONTRACTE ACTUAL	88



1. INTRODUCCIÓ

L'Institut Municipal d'Informàtica de l'Ajuntament de Barcelona (d'ara endavant, IMI) és l'òrgan gestor encarregat de proporcionar els serveis informàtics a les dependències de l'Ajuntament de Barcelona i l'atenció i suport als seus usuaris.

1.1. ANTECEDENTS

Aquest servei és necessari ja que dona a l'usuari de l'Ajuntament de Barcelona un punt únic d'entrada de les seves assistències TIC (Tecnologies de la Informació i la Comunicació) pel seu dia a dia.

1.2. SITUACIÓ ACTUAL

El contracte que regula la prestació d'aquest servei de Suport a Usuaris (d'ara endavant, SAU), amb número d'expedient 20000203, es va prorrogar el 21 de maig de 2024 i finalitzarà el proper 20 de maig de 2025. Aprofitant la finalització d'aquest contracte, i de cara a la preparació del nou contracte que reguli aquest servei, és el desig de l'IMI realitzar un salt qualitatiu i oferir un SAU centrat en la millora del servei cap a l'usuari final de l'Ajuntament de Barcelona, que actualment demana una assistència més àgil i directa, amb menys temps d'espera i una resposta més ràpida a les seves trucades.

Amb aquesta nova contractació es vol obtenir uns serveis que responguin a les següents característiques:

- 1) Gestió integral dels diferents serveis.
 - a. Capa de gestió que sigui la palanca per assolir el model de servei que es vol aconseguir.
 - b. Visió de conjunt de tots els serveis que permeti la detecció de sinèrgies, colls d'ampolla i ineficiències.
- 2) Orientació al servei i, per tant, al compliment d'objectius i indicadors. Això requereix de:
 - a. Gestió acurada de cadascun dels serveis oferts que permeti l'obtenció del màxim rendiment de cadascun d'ells.
 - b. Disponibilitat d'indicadors i informes de gestió dels serveis proporcionats.
 - c. Optimització en la diagnosi i resolució d'incidències.
 - d. Pro activitat i implicació en la detecció i resolució de problemes.
- 3) Excel·lència en l'atenció a l'usuari.

Els beneficis d'aquesta evolució del SAU han de ser una millora en la productivitat dels usuaris de l'Ajuntament de Barcelona, que a la vegada redundarà en un millor servei al ciutadà, agilitzant les seves gestions amb l'Ajuntament i la percepció que aquests tinguin dels serveis de l'Ajuntament.

El present document recull la informació que es considera indispensable per conèixer els serveis objecte de la present licitació, així com les condicions tècniques requerides per accedir-hi.



2. OBJECTE

La prestació del servei d'atenció a usuaris de l'Ajuntament de Barcelona, necessita de la renovació del contracte actual. En l'actualitat el SAU proporciona els serveis de gestió (gestió global del servei, control de la qualitat i el reporting, optimització de processos de suport de serveis TIC i gestió de tercers), i els serveis operatius (gestió dels serveis operatius, centre de serveis, helpdesk de primer nivell i helpdesk de segon nivell).

S'han identificat aspectes de millora i mancances en el servei actual, com ara la necessitat d'una millora del servei cap a l'usuari final de l'Ajuntament de Barcelona, que demana una assistència més àgil i directa, tenint en compte els diferents escenaris de treball del propi usuari de l'Ajuntament.

Aquesta nova licitació pretén la millora de l'eficiència i l'eficàcia dels serveis que reben actualment els usuaris de l'Ajuntament de Barcelona.

2.1. PROCEDIMENT DE CONTRACTACIÓ

La contractació es realitzarà pel procediment obert harmonitzat amb publicitat tot entenent que es garanteix la màxima concurrència i competitivitat.

3. ABAST

Els principals objectius d'aquesta nova licitació són:

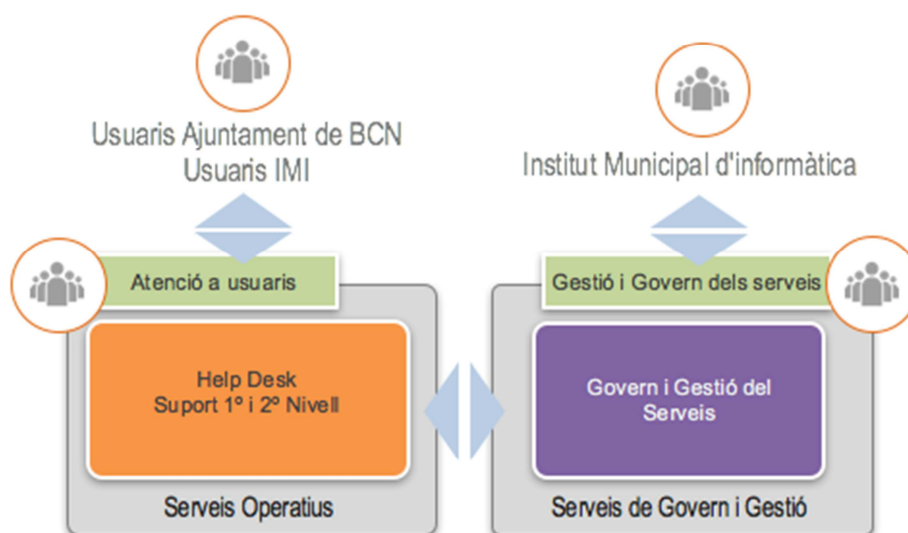
- Regularització i racionalització de la demanda de peticions de serveis gestionant de manera més ràpida i eficaç les seves peticions.
- Optimització de l'ús dels recursos que presten el servei del SAU mitjançant sinèrgies entre els integrants dels equips de suport de l'adjudicatari, i entre aquests i altres grups resolutoris que puguin participar en el servei.
- Homogeneïtzació i estandardització dels serveis que es presten als usuaris, fent més entenedor i senzill el seu ús i la seva gestió.
- Alineament dels serveis TIC amb les necessitats de l'organització, per tal que el SAU sigui conscient i actuï en conseqüència davant les prioritats i els requisits canviants dels usuaris de l'Ajuntament de Barcelona i del propi IMI.
- Garantir el control extrem a extrem de qualsevol assistència a l'usuari, per assegurar l'eficàcia i l'eficiència en la gestió d'aquesta assistència i assegurar que es dona una resposta adequada, independentment dels equips que puguin participar-hi, tant a nivell de qualitat de la resolució com del temps en proporcionar-la a l'usuari.

Per tal d'assolir els objectius marcats serà necessari aplicar solucions innovadores tant des del punt de vista tecnològic com dels processos de gestió i provisió del servei.

L'objecte de la licitació del present contracte és la prestació dels Serveis Operatius relacionats amb els serveis d'Atenció a usuaris de l'Ajuntament de Barcelona i de l'IMI, i els serveis de Govern i



Gestió necessàries que han de permetre garantir la qualitat requerida i la seva alineació amb les necessitats actuals i futures de l'IMI.



Els Serveis Operatius són els necessaris per tal d'assolir les funcions d'un servei d'atenció a l'usuari (a partir d'ara, SAU), sobre els serveis informàtics de l'Ajuntament de Barcelona, i inclouen:

- Punt únic d'entrada, per la gestió d'incidències i consultes sobre els serveis informàtics prestats a l'Ajuntament de Barcelona.

Les peticions en aquest moment ja entren a través del Portal d'Autoservei al qual tenen accés el personal autoritzat.

- Atenció a usuaris per la resolució d'incidències, peticions i consultes tan en 1er com en 2on nivell de suport o escalats a grups resolutoris de 3er nivell.
- Coordinació dels serveis operatius.
Les descripcions de les funcions dels Serveis Operatius es defineixen en l'apartat 4.2 d'aquest plec.

Els Serveis de Govern i Gestió són els necessaris per governar i gestionar els serveis operatius i hauran de permetre entre d'altres:

- Obtenir una gestió global del servei (extrem a extrem) regulat pels serveis operatius.
- Garantir la Gestió de la qualitat i continuïtat del servei.



- Propostes de millora contínua del servei.
- Coordinació i gestió a tercers.
- Tasques de reporting del servei.
- Avaluació sobre la satisfacció de l'usuari mitjançant enquestes de satisfacció.

Les descripcions de les funcions dels Serveis de Govern i Gestió es defineixen en l'apartat 4.2.2 d'aquest plec.

4. SERVEIS SOL·LICITATS

L'adjudicatari haurà de definir en la seva proposta, l'equip humà, recursos i procediments necessaris per tal d'assolir els objectius que es detallen en aquest plec, i que s'hauran de correspondre al model de servei definit a continuació.

4.1. MODEL DEL SERVEI

Tal i com s'ha descrit en el capítol anterior, entenem necessari definir un model de servei organitzat en dos blocs, atenent als objectius, funcions i tasques que s'hauran de dur a terme.

Aquest dos blocs hauran de correspondre per una banda a proveir d'un equip encarregat de proporcionar els serveis operatius per assolir les funcions d'un Service Desk, i un altre equip per dur a terme el Govern i la gestió dels serveis que s'hi ofereixen, garantint-ne la qualitat del servei i la satisfacció de l'usuari receptor del servei.

El model de servei que el licitador defineixi, haurà de disposar d'unes característiques comunes en els seus dos blocs i que són:

- Orientació a Objectius de millora i qualitat del servei.
- Visió estratègica.
- Pro activitat en les tasques que s'hi duen a terme.
- Un model de relació alineat amb l'estructura organitzativa de l'IMI.

4.2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

A continuació es detallen les característiques que ha de tenir cadascun dels serveis que haurà de formar part del model de servei proposat i les tasques que li corresponen efectuar als recursos assignats per part de l'adjudicatari per prestar el servei. Tanmateix queda detallat a l'apartat 4.3 Recursos, els recursos que l'IMI considera mínims i necessaris per dur a terme la prestació.



4.2.1. Serveis d'atenció a usuaris

Objectiu

L'objectiu principal del servei és la consolidació del servei d'atenció a usuaris (SAU) com a únic punt de contacte i suport per a tots els usuaris de l'Ajuntament de Barcelona, per tant s'haurà de constituir un centre únic de recepció de peticions de servei i comunicació d'incidències, i atenció integral als usuaris. Caldrà atendre les peticions i solucionar les incidències de la forma més ràpida i efectiva possible, dintre dels paràmetres i indicadors de qualitat del servei que s'estableixen a l'Annex 15 - Indicadors i Mètriques.

El servei ha de complir amb els següents punts clau:

- Ha de permetre que les iteracions entre l'usuari i el SAU s'optimitzin i tinguin el mínim impacte en terminis de temps de resolució tal i com es regularà a través dels indicadors de mesura descrits al capítol 15 - Annex Indicadors i Mètriques.
- Capacitat de resolució de qualitat en primer nivell. Ha de tenir en compte la cobertura de les necessitats estacionals, i el tractament diferenciat a usuaris amb necessitats d'atenció específica com són les tres línies en aquest moment activades amb una atenció prioritària com són la d'Hisenda, la de la Guàrdia Urbana, i les OACs o Oficines d'Atenció al Ciutadà, per tal de prioritzar l'atenció de les seves trucades.

Funcions del Servei d'atenció d'usuaris

La finestra única de recepció d'incidències i consultes, sent les peticions a través del Portal d'AutoServei, atindrà qualsevol interacció de l'usuari de l'Ajuntament de Barcelona o de l'IMI rebuda de qualsevol àmbit tecnològic detallat en el capítol 14 - ANNEX – Plataformes i entorns Tecnològics de l'IMI.

La tramitació de la gestió es realitzarà d'acord amb els procediments de gestió d'incidències i peticions descrits per l'IMI. El Gestor dels serveis operatius serà l'encarregat d'aclarir amb el responsable de l'IMI qualsevol dubte i requerir l'actualització dels procediments en cas de modificació de les regles d'assignació.

Aquest servei haurà de realitzar tres tipus d'activitats clarament diferenciades:

- Activitats relacionades amb el registre, classificació i documentació de les incidències i consultes que l'usuari del servei notifiqui.
- Activitats relacionades en reconduir les peticions que siguin necessàries.
- Activitats de resolució de les incidències, consultes i peticions que recauen sobre el seu àmbit d'actuació.



- Activitats de resolució de les comunicacions amb l'usuari que recauen sobre el seu àmbit d'actuació.
- Activitats de seguiment derivades de les comunicacions amb l'usuari que requereixen de la intervenció de tercers en les incidències i les peticions (3er Nivell o proveïdors).
- Activitats de gestió en un àmbit multi proveïdors, per fer-ne un seguiment fins al seu tancament definitiu.

Aquest conjunt d'activitats es classifiquen dins dels processos sobre els quals el servei d'atenció a usuaris haurà de treballar i que es detallen a continuació:



- **Atenció a usuaris:** activitats que inclouen totes les iteracions que es realitzen entre el Servei d'atenció i els usuaris (SAU), relacionats en les tasques requerides per la gestió dels processos, quan es tracten els diferents tipus de sol·licitud, essent el responsable de la gestió i seguiment dels casos extrem a extrem, vetllant per una correcta gestió per part de totes les parts intervinents.
 - Registre i classificació de les sol·licituds, seguiment de l'estat i dels temps de resposta i de resolució de totes les peticions i incidències, incloses les derivades a altres proveïdors, recollint informació de l'estat de la petició i reclamant-la en cas de retard en funció dels nivells de servei esperats.



- Serà el gestor d'extrem a extrem del cas, coordinant els grups de resolució corresponents, donant una visió de servei integral. L'usuari no ha d'ésser coneixedor dels diferents grups que intervenen en la resolució.
- Una atenció personalitzada i seguiment proactiu per perfil d'usuari i nivell de servei associat a cadascun d'ells.
- Escalat de les peticions, consultes i incidències al nivell de suport que pertorqui, a Nivell 2 dintre del servei del SAU o a altres proveïdors involucrats (gestió a tercers), que no es puguin resoldre en primer nivell perquè no es disposen de procediments a aplicar o perquè la solució aplicada no ha funcionat.
- Seguiment de les peticions, consultes i incidències que no hagin estat resoltes en el primer contacte per mantenir informat a l'usuari final de la seva evolució i previsió de finalització.
- Registre i escalat al gestor del servei operatiu de les queixes reportades per l'usuari final relacionades amb el servei prestat de qualsevol dels proveïdors involucrats.
- Registre i escalat al gestor del servei operatiu de les incidències massives que es puguin produir.
- Serà el responsable únic del tancament de la interacció amb l'usuari, un cop corroborat que totes les accions/ordres de treball/tasques associades al cas han estat resoltes.
- Suport als usuaris en la utilització de l'autoservei.
- Suport als usuaris en la utilització d'eines ofimàtiques.
- Serà responsable, a petició de l'oficina de gestió operativa del servei de l'IMI, de notificar per avançat de degradacions i aturades de servei planificades, als usuaris receptors del servei afectat.
- Serà el responsable de construir i executar les enquestes de satisfacció als usuaris.
- Responsable de la comunicació a l'usuari. En aquest sentit, compondrà els missatges de resolució de casos tenint en compte la informació de resolució per part de cada grup de resolució, la comunicació es farà en un llenguatge adequat a l'interlocutor; tècnic en cas de referents de servei o personal IMI, i en un llenguatge més natural per a usuaris dels departaments.



- Responsable de la comunicació als equips tècnics i usuaris de negoci, sota la supervisió del gestor de serveis operatius.
- **Gestió d'incidències:** activitats que realitza el SAU per tal de garantir la resolució de les incidències reportades pels usuaris, o registrades per els equips de tercer nivell o de les eines de monitoratge dels sistemes, inclou la resolució en el propi SAU d'aquelles incidències que formen part del seu àmbit d'actuació, i l'escalat i el seguiment a altres proveïdors de serveis que puguin intervenir.
- **Gestió de peticions:** activitats que realitza el SAU per gestionar les peticions sol·licitades pels usuaris autoritzats, inclou l'execució de les peticions que formen part de l'àmbit d'actuació del SAU mitjançant els procediments coneguts i definits per l'IMI. (veure el capítol 7.2 Volumetria).

Es poden distingir dos tipus de peticions:

- Petició catalogada: sol·licitud de l'usuari relacionada amb els serveis publicats en el catàleg de serveis i per tant disposen d'un procediment preestablert per a la seva resolució per part del SAU i vinculat a la matriu d'escalat, inclòs al repositori de gestió de coneixement ubicat a la xarxa de l'IMI (Portal d'AutoServei).
- Petició no catalogada: sol·licitud de l'usuari que per les seves característiques no es pot aprovisionar amb els serveis publicats en el catàleg de serveis i, en conseqüència, no es disposa d'un procediment preestablert per a la seva gestió i execució.
- **Gestió d'incidències i peticions multi proveïdor:** Executarà, segons els procediments que l'adjudicatari haurà de definir d'acord amb l'IMI pel tractament de Peticions i incidències on hagin d'intervenir més d'un proveïdor, gestió tercers duent a terme les tasques de seguiment proactiu, supervisió, control i notificació, del seu estat.
- **Suport a la gestió de canvis:** participarà en el procés per ajudar a la gestió eficient i oportuna de tots els canvis. Es persegueix minimitzar l'impacte en la qualitat del servei causat per incidències relacionades amb canvis.
- **Gestió de l'inventari i la configuració:** activitats que realitza el SAU relacionades amb el registre i seguiment de totes aquelles peticions sobre la base de dades de configuració i inventari que siguin requerides, així com l'actualització i control directe d'aquelles dades de la base de dades de configuració i inventari que siguin responsabilitat del SAU.
- **Suport a la gestió de problemes:** activitats del SAU vinculades amb la detecció de problemes en funció de l'anàlisi de les incidències registrades o de la identificació

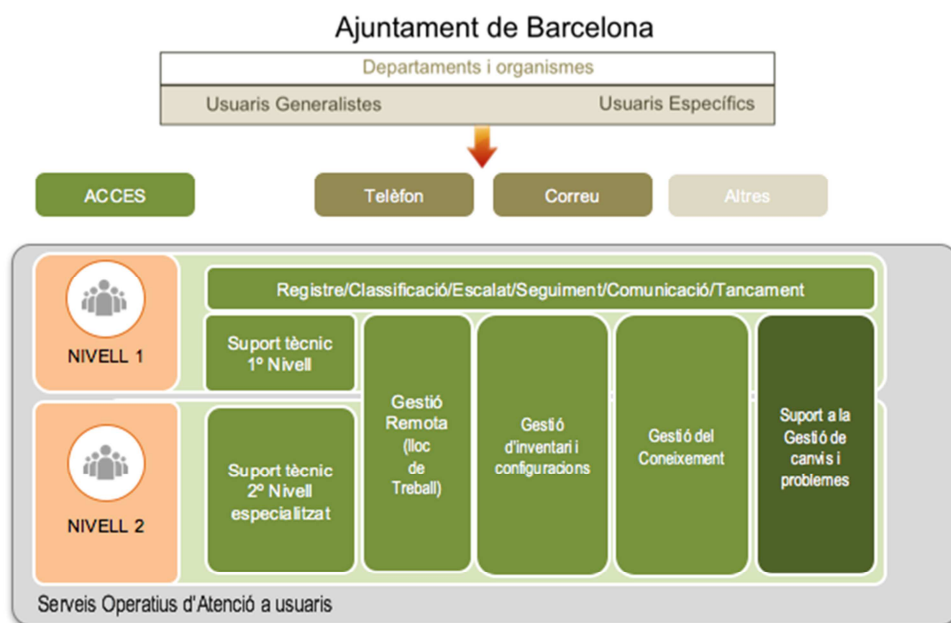


de possibles punts de fallida. Inclou el seguiment als altres proveïdors de serveis (gestió de tercers).

- **Gestió del coneixement:** informar i documentar en una eina de gestió de coneixement els procediments adequats per donar suport als processos desenvolupats en el SAU. Inclou la integració de nous serveis dintre del SAU.

Estructura funcional i organitzativa

El SAU ha de tenir una estructura organitzativa tal que permeti gestionar d'una manera eficient, en el sentit de senzillesa, claredat, rapidesa i qualitat estable, les seves interaccions amb l'usuari final, amb l'IMI i amb altres grups resolutoris. Aquesta eficiència ha de basar-se en determinats aspectes que permetin aconseguir que l'usuari final percebi el servei rebut com un valor afegit i no com un impediment a la realització de la seva feina.



A continuació es presenta l'estructura proposada del SAU amb la descripció de les funcions associades a cadascun dels nivells de suport:

- **Gestor dels serveis Operatius:** és el responsable del servei d'atenció a usuari que vetllarà i supervisarà perquè l'equip de treball dugui a terme les funcions i les tasques que recauen sota la seva responsabilitat.

Supervisarà les tasques de gestió d'incidències i peticions transversals, garantint l'execució dels procediments multi proveïdors definits, atès que el SAU



disposarà de gran visibilitat sobre altres activitats que es duren a terme en les infraestructures de l'IMI, tindrà la responsabilitat de detectar qualsevol situació fora del comú en el servei prestat per la resta de proveïdors desvetllant d'aquesta manera necessitats, mancances i oportunitats de millora que puguin existir.

Reportarà a l'equip de govern (responsable de qualitat o de millora de processos) totes aquelles anomalies del servei que pugui detectar, així com les propostes de millora que cregui oportunes, participant en les reunions i comitès corresponents.

- **Atenció a Usuaris (1er Nivell):** és el primer nivell de contacte amb l'usuari i té les següents funcions:
 - Registre, seguiment i tancament de les incidències, i consultes sobre l'eina de gestió de processos designada per suportar el servei.
 - Resolució de consultes, peticions de servei i incidències que corresponen al seu àmbit d'actuació en 1er nivell, escalat a 2on nivell del servei del SAU o a altres proveïdors involucrats, de tot allò que no es pugui resoldre en primer nivell perquè no es disposen de procediments a aplicar o perquè la solució aplicada no ha funcionat.
 - Seguiment de les peticions, consultes i incidències que no hagin estat resoltes en el primer contacte o a través del Portal d'Autoservei per mantenir informat a l'usuari final de la seva evolució i previsió de finalització.
 - Responsables del tancament de les interaccions amb l'usuari, un cop comprovat que totes les accions associades al cas han estat resoltes, per procedir al seu tancament.
 - Inventariat o escalat de la gestió de l'inventari dels elements de la CMDB segons les responsabilitats definides.
 - Registre i escalat a la coordinació del servei del SAU de les queixes reportades per l'usuari final relacionades amb el servei prestat de qualsevol dels proveïdors involucrats.
 - Responsables de la comunicació amb l'usuari.
- **Atenció a Usuaris (2on Nivell):** és el segon nivell d'experts i té les següents funcions:



- Resolució de les incidències o execució de les peticions, que per manca de coneixement o d'instruccions no ha estat possible resoldre en un primer nivell.
 - Ha de tenir capacitat de resolució tècnica i funcional complexa procedimentada amb les eines de gestió remota necessàries. També ha de tenir capacitat d'anàlisi i investigació per tal d'estandarditzar determinats procediments i poder-los traslladar a primer nivell.
- Detecció proactiva/reactiva de problemes en base a l'anàlisi de les incidències tractades per part del SAU tant en l'àmbit en què té responsabilitats de resolució com en el d'altres proveïdors. També inclou el seguiment de la seva evolució i la comunicació cap a primer nivell de la seva existència confirmada i comunicació a l'oficina tècnica d'explotació de l'IMI.
- Inventariat o escalat de l'inventari dels elements de la CMDB dels quals siguin responsables dins del servei en què estan situats.
- Suport a la gestió de canvis: l'Atenció a usuaris de 1er nivell, ha d'estar informat de la realització i de l'impacte en el servei dels diferents canvis aplicats a les diferents estructures de l'Ajuntament de Barcelona. La raó és que ha de vetllar per mantenir informat a l'usuari final de forma eficient i estar alerta per poder detectar possibles incidències derivades de la seva execució. És responsabilitat seva garantir la coordinació i comunicació cap al primer nivell i la detecció de possibles incidències relacionades amb la seva execució.
- **Gestió d'esdeveniments:** la seva funció principal és controlar i assegurar que les peticions, incidències i canvis que tenen un impacte en el negoci són tractades de forma excepcional coordinant a tots els proveïdors involucrats i informant a l'usuari final a tots els nivells.
- **Gestió Remota:** és necessari que el SAU disposi dels procediments i les eines necessàries per donar resposta a la gestió remota dels equips de treball dels usuaris de l'Ajuntament, per tal d'obtenir una millora en el grau de resolució d'incidències en la primera iteració.

Canals de Comunicació

Tot i que els canals de contacte amb el SAU que es preveuen són els que es descriuen a continuació, l'IMI podrà demanar la inclusió o exclusió de nous canals de comunicació quan ho requereixi (Web, xat, etc.).



- **Telèfon** únic de contacte, pot ser que estigui segmentat per diferents serveis, per a l'atenció als usuaris, tant per a recepció com generació d'interaccions amb els usuaris. En funció de l'origen de les trucades, hi haurà línies d'atenció prioritària per a alguns usuaris, com ara els de l'Institut Municipal d'Hisenda, els de les Oficines d'Atenció al Ciutadà i la Central de comandament de la Guàrdia Urbana.
- **Bústia de correu electrònic**, tant per a recepció com generació d'interaccions amb els usuaris.

Horaris

El servei d'atenció a usuaris és un servei 24x7 (1er nivell i 2on Nivell) i el rol de Gestor dels serveis operatius haurà d'estar sempre recolzant al servei i disponible en horari 24x7.

(veure apartat 7.2 Volumetria.)

Suport preferent

Pel projecte del BATEC (Pla d'expansió en el camí a la digitalització del lloc de l'empleat de l'Ajuntament de Barcelona) hi hauran assignats de forma preferent 3 tècnics de 2^o Nivell per donar recolzament al projecte.

4.2.2. Govern i Gestió dels Serveis

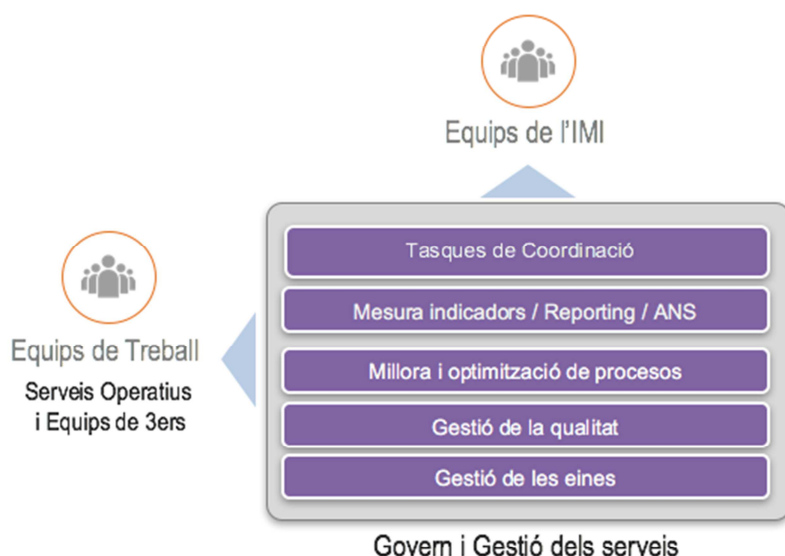
Agrupa la capa de govern i de gestió global del servei. És per tant la capa de valor afegit del servei, a la qual es demana un compromís ferm amb el projecte, una visió estratègica del mateix i màxima pro activitat i orientació als objectius estratègics de l'IMI.

Han de permetre tenir una visió global dels diferents serveis operatius i de gestió que es duen a terme. Addicionalment, serà imprescindible la seva implicació amb la resta d'activitats i serveis de la Direcció de Serveis de Tecnologia.

Aquests serveis tenen les característiques que es detallen als següents apartats.

Objectiu

L'objectiu d'aquest bloc de serveis és disposar del control sobre els serveis que es presten i les activitats associades a cadascun d'ells per poder donar resposta a la millora contínua, i garantir-ne la qualitat i l'alineació amb les necessitats de l'IMI.



L'equip de Govern i gestió del servei, disposarà de l'estructura que permeti tenir una visió clara i quantitativa del rendiment i el nivell dels serveis proporcionats per l'equip operatiu d'atenció a usuaris i de la Gestió de tercers que intervinguin.

També ha de recollir les necessitats de l'IMI per tal d'alinejar els models de servei als nous requeriments que puguin aparèixer.

Ha de fer les propostes de millora als responsables de l'IMI, que al seu entendre són necessàries sobre el servei.

Funcions

Les funcions de supervisió i control del servei assignades a aquest equip de treball té associats una sèrie d'objectius que es detallen a continuació:

Tasques de coordinació

- Comunicar de forma adequada les incidències amb impacte en el negoci a l'IMI.
- Participar amb els òrgans de govern de l'IMI i en els comitès de seguiment necessaris.
- Gestionar les situacions excepcionals no procedimentades per exigències del negoci.
- Detectar les noves necessitats del servei fruit de l'anàlisi contínua del servei prestat i amb l'objectiu clar de la millora contínua.



- Millorar la implicació entre l'IMI i els diferents proveïdors externs que treballen en l'operació dels serveis de l'IMI.

Mesures d'indicadors, Reporting i ANS

- Generació dels informes que seran utilitzats per al seguiment del servei. Les activitats que es preveuen són les següents:
 - Realitzar la revisió de les mètriques existents i definir les noves mesures i acordar-les amb el client.
 - Generar els informes sol·licitats per l'IMI per al control i seguiment de les responsabilitats del SAU en cadascun dels processos, amb el format i contingut que accepti l'IMI, que seran definits conjuntament entre l'adjudicatari i els responsables del servei de l'IMI en la fase de transició del servei.
 - Mantenir l'inventari de tota la documentació generada i vinculada al control del servei. Aquest registre ha de complir amb els processos de Gestió de Versions i de Coneixement definits per l'IMI.

Millora Contínua i Optimització de processos

- Augmentar i millorar el nivell de resolució per part del SAU de les comunicacions en primera iteració i a nivell transversal (Nivell 1 i Nivell 2). Per poder donar resposta a aquesta activitat és necessari realitzar sempre les següents accions:
 - Validar el compliment del procés de Gestió de les incidències i la Gestió de les Peticions, vetllant pel compliment i documentació correcta dels processos.
 - Realitzar el seguiment de totes les mètriques associades a la resolució de comunicacions en primera iteració i a nivell transversal, i proposar accions de millora per poder augmentar-lo.
 - L'equip de supervisió i control del servei ha de coordinar l'elaboració de les instruccions de resolució en primera iteració i a nivell transversal del propi servei i dels proveïdors dels altres serveis.
 - Proposar tipologies a considerar de cara a elaborar noves instruccions, per la gestió de peticions i incidències, alhora que qualsevol altra proposta de millora que s'estimi oportuna.



- El licitador haurà de proposar a l'IMI els procediments necessaris per una gestió de tiquets (Peticions i incidències) multi proveïdor, garantint que el SAU disposarà d'una visió clara de l'estat i el progrés de cada tiquet d'extrem a d'extrem, estant sota la seva responsabilitat des del registre fins el seu tancament. Validarà i supervisarà la correcta execució dels procediments juntament amb el Gestor dels serveis operatius.
- Optimització de processos, revisió, adaptació i acceptació, dels nous processos i procediments utilitzats en els diferents serveis. També la posada en marxa d'accions formatives entre el personal de l'IMI. Per a la realització d'aquestes activitats caldrà tenir en compte:
 - L'estructura organitzativa de l'IMI que es proporcionarà per part de l'IMI a la fase de transició del servei.
 - Suport a la resta d'àrees de la Direcció de Serveis de Tecnologia de l'IMI pel què fa a processos en general i metodologia ITIL en particular.
 - Realització d'auditories periòdiques dels diferents processos i procediments en ús.
 - Posada en funcionament i control de tots els mecanismes necessaris que garanteixin el bon funcionament de l'activitat que realitzen els proveïdors externs (Gestió de tercers).
- Vetllar per la formació contínua de tot el personal de l'adjudicatari que presta els serveis, vinculats al SAU, per tal de garantir la qualitat en el servei proporcionat a l'usuari final.

Gestió de la Qualitat

- Mesurar de forma objectiva els indicadors de qualitat del servei prestat, per tal de disposar d'una base per a la correcció de les eventuais deficiències en el servei, i per detectar els possibles punts de millora en els processos de gestió. Inclou l'obtenció del grau de satisfacció de l'usuari final amb el servei rebut, i haurà de donar suport als coordinadors de Servei pel què fa a la Qualitat.

Gestió d'eines

- Garantirà el bon ús de les eines per garantir la correcta prestació del servei. Veure apartat 8.3 Eina de Gestió.



Horaris

La prestació del servei es farà en l'horari laboral de l'Ajuntament de Barcelona, essent aquest de 8:00h a 18:00h els dies laborables, tot tenint en compte el calendari de festes oficials del municipi i de Catalunya, el proveïdor haurà de garantir la disponibilitat dels recursos via mòbil en horari laboral.

4.3. RECURSOS

La prestació del servei ha de ser proporcionada amb l'estructura i els recursos humans necessaris per poder donar el servei amb garanties d'èxit durant totes les fases del contracte, donant resposta a les funcions del servei i als diferents processos a realitzar descrits en el capítol 4.2 Descripció dels Serveis.

Per aquesta raó es preveu la necessitat de diferents perfils multidisciplinaris en l'equip de servei i una organització suficientment flexible que permeti cobrir, de manera òptima, la totalitat de les funcions del servei.



L'adjudicatari dimensionarà l'equip de la forma que consideri més adient per l'acompliment de totes les tasques previstes amb la qualitat i terminis exigits.

L'adjudicatari, per assegurar la qualitat del suport en la posada en producció de nous serveis i aplicacions de gran impacte, dimensionarà el seus recursos a disposició de l'IMI perquè una vegada formats per l'IMI en els aspectes específics de les noves aplicacions i serveis, proporcionin aquest suport.



Malgrat això, l'IMI considera necessari i exigirà que s'acompleixin les especificacions per cadascun dels rols detallats a continuació.

4.3.1. Perfils dels equips de treball Govern i gestió del servei

La descripció dels perfils principals imprescindibles és la següent:

Perfil del Gestor Global del Contracte i dels serveis: Exerceix la responsabilitat màxima del servei per part de l'adjudicatari. El seu perfil ha de ser el d'un gerent amb experiència elevada en la direcció de projectes i serveis d'atenció a l'usuari, i disposar de titulació d'Enginyer superior o tècnic en Informàtica de Sistemes o Gestió o enginyer superior o tècnic en Telecomunicacions o qualsevol titulació universitària d'enginyer o enginyer tècnic que es consideri equivalent.

Experiència mínima de tres anys en llocs de treball d'aquest rol similars a l'objecte del contracte.

Perfil del Gestor dels Serveis: Té la responsabilitat de garantir el correcte funcionament dels serveis del contracte i gestionar a tot l'equip del servei. Ha de disposar del títol d'Auditor Interno de Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) de la norma ISO 9001:2008 i el Certificat d'ITIL Service Operation.

Experiència mínima de dos anys en llocs de treball d'aquest rol similars a l'objecte del contracte.

Perfil del Responsable d'optimització de Processos, a part de les funcions pròpies necessàries per l'optimització de processos serà també l'encarregat de la gestió del coneixement i de la documentació.

Experiència mínima de dos anys en llocs de treball d'aquest rol similars a l'objecte del contracte.

Enginyer superior o tècnic en Informàtica de Sistemes o Gestió o enginyer superior o tècnic en Telecomunicacions o qualsevol titulació universitària d'enginyer o enginyer tècnic que es consideri equivalent.

Com a mínim Certificació ITIL Foundation, amb dedicació exclusiva al servei.

Perfil del Responsable de Qualitat, té la responsabilitat de garantir la mesura de forma contínua envers l'estat del servei i el grau de satisfacció de l'usuari final en relació al servei prestat. Alta capacitat d'identificació de situacions anòmales a través de la lectura de valors de paràmetres de servei i indicadors, gran rigor i seguretat en el reporting, atès que els seus informes són la base per a l'anàlisi del servei i l'aplicació de la millora contínua. El seu perfil ha de ser el d'un consultor sènior en monitoratge i control del servei, i gestió



excel·lent de la satisfacció de l'usuari final en la gestió de les queixes, enquestes de satisfacció, i gestió de l'expectativa de l'usuari final.

Experiència mínima de dos anys en llocs de treball d'aquest rol similars a l'objecte del contracte.

Enginyer superior o tècnic en Informàtica de Sistemes o Gestió o enginyer superior o tècnic en Telecomunicacions o qualsevol titulació universitària d'enginyer o enginyer tècnic que es consideri equivalent.

Com a mínim Certificació ITIL Foundation, amb dedicació exclusiva al servei.

4.3.2. Perfils de l'equip de treball dels serveis Operatius

Gestor dels serveis Operatius i coordinador dels equips: Ha de tenir aquestes funcionalitats clarament diferenciades però alineades en la seva estratègia i dependents en la seva execució:

- Coordinar les funcions d'Atenció a Usuaris (Nivell 1): té la responsabilitat de realitzar la coordinació de la funció d'Atenció a l'Usuari de primer nivell. Aquest perfil correspon al d'un cap de projecte amb experiència en la gestió i l'operació de serveis d'atenció a usuaris amb alta capacitat resolutòria, en àmbits d'alta volumetria i alta diversificació de serveis, en la gestió d'equips de treball multidisciplinaris, i en el tracte amb el client i amb els usuaris d'alt nivell de negoci.
- Coordinar les funcions de Suport Expert a Usuaris (Nivell 2): té la responsabilitat de realitzar la coordinació de la participació de tot l'equip del SAU en les següents funcions: gestió de les incidències, gestió de les peticions, gestió de les consultes, gestió de les queixes, gestió d'esdeveniments de caràcter excepcional, suport a la gestió de canvis, gestió de la configuració i suport a la gestió de problemes. Aquest perfil correspon al d'un cap de projecte amb experiència elevada en la gestió de processos i en la gestió d'equips de treball multidisciplinaris. És necessari un alt nivell d'experiència en la relació amb els proveïdors, en el tracte amb el client i amb els usuaris d'alt nivell de negoci, així com tenir coneixements del mercat i les tecnologies necessàries per poder realitzar una correcta prestació del servei.
- Responsable perquè el servei d'atenció del 1er nivell dugui a terme la gestió extrem a extrem dels processos de gestió d'incidències, peticions i consultes, i procediments multi proveïdor definits, per tant s'haurà de responsabilitzar de la correcta gestió dels grups d'escalat de 3er nivell o dels proveïdors que puguin intervenir.



Enginyer superior o tècnic en Informàtica de Sistemes o Gestió o enginyer superior o tècnic en Telecomunicacions o qualsevol titulació universitària d'enginyer o enginyer tècnic que es consideri equivalent.

Experiència mínima de dos anys en llocs de treball d'aquest rol similars a les funcions definides.

Com a mínim Certificació ITIL Foundation, amb dedicació exclusiva al servei.

Perfils d'agents d'Atenció a l'Usuari (Nivell 1): el seu perfil correspon a un tècnic de nivell mig (cicle formatiu de grau mig) que disposa d'experiència i formació en els processos d'atenció al client (Service Desk).

Recomanable certificació ITIL Foundations.

Perfil d'agents experts de Suport d'Atenció a l'Usuari (Nivell 2): el seu perfil correspon a un tècnic de nivell mitjà/alt amb capacitat d'anàlisi rigorosa, redacció de documentació, capacitat tecnològica elevada, flexibilitat i adaptació a noves situacions i canvis en les prioritats, coneixement detallat dels processos i la gestió operativa del servei per tal de poder ser rigorós en la seva aplicació.

Recomanable certificació ITIL Foundations.

4.3.3. Requisits dels perfils assignats al contracte

Tot l'equip involucrat en aquest servei ha d'utilitzar el català com a idioma per a la documentació, construcció dels sistemes d'informació, presentació d'informació, suport a l'usuari final i atenció telefònica.

L'IMI es reserva el dret de verificar les capacitats del personal que participa en el contracte en qualsevol moment.

Tots els tècnics hauran d'haver seguit un curs d'atenció telefònica i hauran de passar una prova sobre el seu coneixement dels serveis i l'organització TI de l'IMI i dels processos i procediments d'atenció a usuaris.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir l'equip de treball adscrit al contracte durant tota la vigència d'aquest. En cas que s'hagi de produir la substitució d'algun membre de l'equip, que no sigui per causes de força major, l'adjudicatari ho comunicarà a l'IMI i la substitució s'haurà de fer per un perfil que com a mínim tingui les mateixes característiques professionals i tècniques que les exigides en aquesta clàusula; en cas contrari i sense consentiment de l'IMI aquest fet serà susceptible de sanció.

El 75% dels tècnics del Centre de Serveis, Atenció a l'usuari de 1er i 2on nivell hauran de disposar del nivell C de Català.

Tot el personal designat per part de l'adjudicatari a prestar el servei, a excepció del gestor del contracte, hauran de tenir dedicació exclusiva per l'IMI.

4.4. MODEL DE RELACIÓ

L'IMI disposarà dels següents òrgans de govern encarregats de vetllar per la qualitat dels serveis rebuts, i que seran els òrgans encarregats de validar la correcta execució dels serveis en les diferents fases, per part de l'adjudicatari en l'àmbit del present contracte, així com de comunicar les necessitats o requeriments que l'IMI pugui tenir envers al servei.



4.4.1. Òrgans de govern de l'IMI

La definició de les funcions dels òrgans de govern de l'IMI és la següent:

Oficina de Transició i Transformació

És responsable de governar i dirigir la planificació, coordinació, seguiment i implantació de tots els processos de transició i transformació necessaris dels actuals serveis TIC i de l'actual model de relació cap als serveis que es deriven del nou model TIC i cap al nou model de govern.

De caràcter multidisciplinari, serà transversal a totes les estructures organitzatives i agents que intervinguin en aquests processos. Assumirà el lideratge del procés global des de l'òptica multi adjudicatari i multi client (planificació, coordinació, seguiment i implantació)



de tots els plans, projectes i sub-projectes de transició i transformació tant horitzontals com verticals.

Oficina de Governança Operativa de Serveis

El seu principal objectiu és garantir la correcta coordinació, gestió i funcionament dels serveis prestats a l'usuari/client de l'IMI. Control dels serveis operatius i pro activitat en la seva gestió. Fer d'interlocutor únic pel què fa al seguiment dels Serveis Operatius entre l'empresa adjudicatària i l'Oficina Tècnica d'Explotació de la Direcció de Serveis de Tecnologia de l'IMI.

Aquesta oficina durà a terme la gestió i seguiment de la globalitat del servei i dels seus components d'extrem a extrem, garantint-ne l'assoliment dels nivells de qualitat establerts, a través de la utilització de la metodologia ITIL, i de la gestió dels estàndards i protocols definits per al servei.

És responsable funcional de les eines operatives i de la definició de tots els processos ITIL que s'hagin d'implantar.

És el referent del coneixement dels processos en l'àmbit de la gestió de serveis.

Oficina de Govern de la qualitat

De caràcter transversal, tindrà com a principal responsabilitat la prescripció, el seguiment i control de la qualitat de tots els serveis, solucions i projectes, i la seva avaluació.

Serà responsable de mantenir els estàndards de la qualitat que proporcionin un enfocament continu de la gestió de la qualitat, tant intern com per a adjudicataris.

Assegurament de la qualitat, vetllant per la utilització adequada d'estàndards, processos, metodologies i eines a nivell intern i d'adjudicataris.

Gestió global de la millora contínua de la gestió de serveis.

És responsable de la definició dels processos i suport al seu desplegament i implantació, així com de l'avaluació de la seva eficàcia i de la millora contínua dels mateixos.

Oficina de Govern executiu

L'àmbit executiu és el nivell màxim de seguiment del contracte i la prestació del servei. Des d'aquest àmbit s'elevaran a l'òrgan de contractació les propostes d'actuació en aquells aspectes que puguin originar la modificació del contracte.

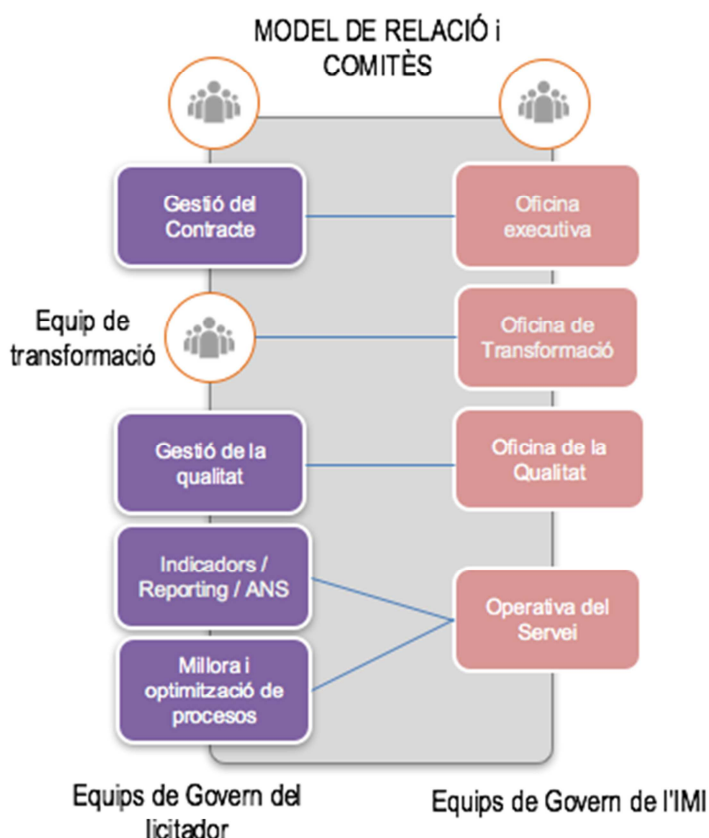
En aquest àmbit es farà un seguiment exhaustiu de l'execució dels serveis tecnològics i de negoci i dels contractes. S'assegura el compliment dels mateixos amb els organismes



transversals de control, i vetllarà per la correcta alineació amb les necessitats actuals i futures de l'IMI.

4.4.2. Model de Relació i Comitès

El model de relació defineix les funcions i responsabilitats de l'adjudicatari i de l'IMI en un marc d'actuació comú, per assegurar el compliment de les obligacions de cadascuna de les parts. És un marc de relació que permet acordar el contingut i nivell de la prestació dels serveis, així com el seguiment de la prestació real en els aspectes estratègics, contractuals, tàctics i operatius.



L'adjudicatari pot ampliar, millorar i detallar, partint de les directrius aquí marcades, l'organització proposada i l'esquema específic de la relació amb l'IMI, així com els mecanismes de control propis. L'equip de treball del proveïdor haurà de disposar del dimensionament, la formació i els mitjans adequats per a desenvolupar les tasques assignades.



El model de relació es sustenta en una estructura de competències i funcions que recauen sobre un esquelet de responsables de l'adjudicatari, els quals es relacionaran amb l'IMI.

El proveïdor assignarà i identificarà a l'IMI els responsables que sostindran el Model de Relació definit anteriorment.

L'equip de responsables haurà de disposar igualment del dimensionament, la formació i els mitjans adequats per desenvolupar les funcions i responsabilitats que li són exigides per dur a terme les tasques assignades en aquest apartat.

Òrgans de Gestió

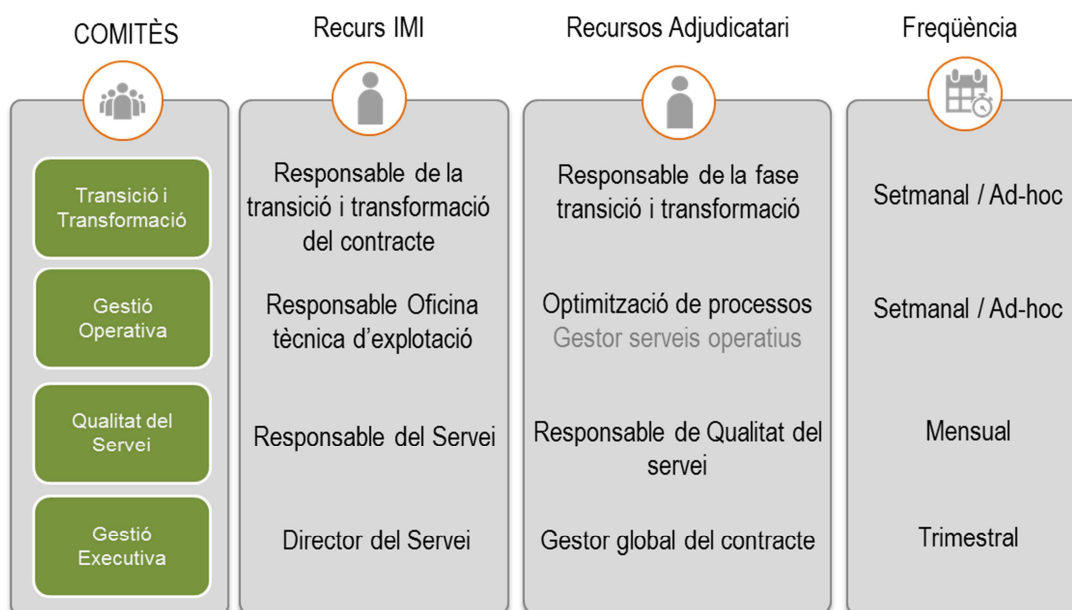
L'adjudicatari haurà d'assignar els recursos necessaris als comitès que es defineixen a continuació i que han de permetre garantir el Govern, la gestió del contracte, i la comunicació entre els components del servei objecte del contracte.

Si així ho estimés convenient, l'IMI podrà exigir canvis en la freqüència de celebració de les reunions que l'adjudicatari proposi, així com sol·licitar reunions extraordinàries de seguiment. De forma extraordinària, i sota la supervisió del comitè de nivell tàctic, podrà formar-se un equip de treball de caràcter temporal amb objectius específics acordats prèviament.

Comitès

L'IMI, atenent a l'estructura de les oficines de Govern que disposarà, i als requeriments descrits en el model de servei, creu necessària la definició dels següents comitès:

Els comitès estaran formats tant per recursos IMI com per recursos de l'adjudicatari tal i com s'observa a la següent imatge:



Les responsabilitats dels diferents comitès són les que detallem a continuació.

Comitè de Transició i Transformació

El Comitè de Transició i Transformació tindrà entre d'altres les següents funcions:

- Liderar la transició i transformació del servei del proveïdor.
- Garantir la continuïtat del servei en la transició (gestió del canvi) i garantir els objectius de servei requerits per l'IMI en base als diferents projectes de transformació a implementar.
- Serà el responsable de presentar la planificació, abast i metodologia d'execució dels diferents plans de transició i transformació dels serveis que li corresponen.
- Impulsarà i assegurarà l'execució d'aquests segons la direcció establerta per l'IMI, de manera coordinada amb la resta de responsables de transició i transformació de la resta de proveïdors.
- Reportarà el grau d'avenç, els riscos i plans de mitigació corresponents.

Comitè de Gestió Operativa

El Comitè Operatiu tindrà entre d'altres les següents funcions:

- Seguiment i avaluació del progrés dels treballs objecte del contracte, tasques i activitats per la prestació dels serveis, i, l'avaluació de riscos que puguin aparèixer.
- Detectar i comunicar discrepàncies a les matrius d'escalats i participar amb els òrgans de govern i altres designats per l'IMI en la correcció d'aquestes matrius.



- Garantir que el personal assignat per l'execució dels serveis assignat per l'adjudicatari, està disponible i compte amb els mitjans, formació i suport necessaris per la correcta execució de les seves tasques.
- Gestionar els acords amb tercers que intervenen en la prestació del servei.
- Verificar el compliment dels requisits establerts per la prestació del servei, i revisar el compliment dels ANS de cada període.
- Analitzar i validar si procedeix les propostes de millora del servei de l'adjudicatari, per elevar-les posteriorment al comitè de la gestió de la qualitat del servei.
- Revisar l'estat i evolució dels Plans de millora acordats i el compliment dels compromisos acordats.
- Qualsevol altre assumpte que el propi comitè consideri adient.
- Reunions de seguiment multi proveïdor i clients:

Amb el fi de garantir la correcta gestió de les peticions i incidències multi proveïdor, i, un cop implantats els procediments en el SAU, serà necessari dur a terme:

- Reunions internes (almenys quinzenals) amb Gestor dels Serveis Operatius per a posar de manifest els fets significatius que s'hagin de traslladar al client (IMI o usuari)
- Reunions de seguiment amb els proveïdors que tinguin un estret vincle o forta implicació amb els serveis operatius, amb l'objectiu de millorar la qualitat del servei.

L'adjudicatari serà l'encarregat de proposar l'ordre del dia dels temes a tractar en les reunions dels comitès (els integrants i la freqüència dels quals estan recollits a la figura anterior), i d'aixecar acta que anirà signada per ambdues parts a totes les reunions celebrades.

Comitè de qualitat

El Comitè de Qualitat tindrà entre d'altres les següents funcions:

- Monitoritzar l'avanç global dels serveis i els resultats de satisfacció dels usuaris.
- Aprovar els canvis proposats pel comitè de gestió operativa, que afectin de forma horitzontal a diferents àmbits del servei o a d'altres equips que intervenen en els processos, o que per la seva importància estratègica, requereixin d'aprovació.
- Validar el compliment dels Acords de nivell de servei de cada període.
- Acordar l'adopció de propostes de millora i mesures correctores o preventives que s'hagin de desenvolupar i implantar per part de l'adjudicatari.
- Revisió dels nivells de servei inicialment requerits, en base a la millora contínua dels mateixos.
- Definició i aprovació de nous acords de nivell de serveis i règims de penalitzacions que puguin aparèixer i que siguin imprescindibles, degut als canvis duts a terme per



l'adopció de les propostes de millora.

- Determinació del grau d'incompliment dels ANS amb l'objectiu d'aplicar les corresponents penalitzacions que s'establiran en el contracte d'adjudicació.
- Revisarà la factura corresponent emesa per l'adjudicatari, i resoldrà o elevarà al comitè de gestió executiva, aquelles incidències o problemes relacionats amb el servei a facturar en el període de revisió.
- Validar, avaluar i elevar al comitè de gestió executiva les propostes de modificació o d'inclusió de nous serveis dins l'àmbit del contracte.
- Qualsevol altre assumpte que el propi Comitè consideri d'interès.

Comitè de Gestió Executiva

El Comitè de Gestió executiva tindrà entre d'altres les següents funcions:

- Avaluar i aprovar les propostes de modificació o d'inclusió de nous serveis dins l'àmbit del contracte.
- Avaluarà l'evolució i la millora dels serveis prestats per part de l'adjudicatari, per tant aquest haurà de reportar els informes necessaris que reflecteixin les iniciatives dutes a terme i els resultats obtinguts.
- Avaluarà el compliment de compromisos adquirits per part de l'adjudicatari a nivell contractual.
- Serà l'encarregat de gestionar qualsevol incidència o problema que no s'hagi pogut resoldre des dels altres comitès.
- Qualsevol altre assumpte que el propi Comitè consideri d'interès.

La composició dels 4 comitès (responsables que hi participaran) es formarà a l'inici de la prestació del servei.

4.5. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

La present secció d'Acord de Nivell de Servei (ANS) desenvolupa la relació contractual entre l'IMI i l'adjudicatari.

Els paràmetres que s'utilitzaran per mesurar el nivell dels serveis prestats són els Acords de Nivell de Servei (ANS). En aquest apartat definirem els ANS pels quals s'han de regir els Serveis sol·licitats.

L'acord de Nivell de Servei s'ha elaborat tenint en compte els següents criteris:

- La definició de les activitats i funcions responsabilitat de l'adjudicatari.
- L'establiment d'indicadors de qualitat del servei prestat, de manera que l'IMI pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i que l'adjudicatari tingui una base per a la correcció de les eventuais deficiències en la prestació, i per a la millora dels seus



processos i organització.

- L'establiment d'un model de penalitzacions que relacioni el nivell de prestació del servei amb la facturació d'aquest, penalitzant econòmicament aquelles situacions de prestació del servei que es considera deficient.

L'objectiu d'aquest apartat és descriure el model d'ANS que defineix els indicadors i els nivells de servei exigits i que estableix una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís entre l'adjudicatari i l'IMI, de prestar els serveis requerits de forma satisfactòria, enfront de l'Ajuntament de Barcelona.

El Model de Mesura del Nivell de Servei, està format per Mètriques i Indicadors de Mesura (IM). Sobre els indicadors es realitzarà la mesura del compliment dels ANS dels serveis prestats, i quan s'escaigui, l'aplicació de les penalitats associades al seu incompliment.

Tots els indicadors i les mètriques detallades en l'apartat 15. Annex - Indicadors i Mètriques tenen un àmbit exclusiu i acotat al servei, així doncs, indicadors com "Elements CI en la CMDB de l'IMI" han de ser interpretats com "Elements CI del servei" i fan referència als valors de la mesura assolits durant un període màxim de temps determinat (normalment mesos naturals), i sense tindre en compte els valors acumulats o mesures de períodes anteriors, a no ser que es digui explícitament el contrari.

En els ANS expressats en hores s'entén que el càlcul del temps emprat es realitzarà segons l'horari definit per a cada servei, excepte que explícitament es manifesti el contrari.

Li correspon a l'adjudicatari presentar mensualment, com a mínim, tal com està especificat en el model de relació, la valoració del compliment de tots els nivells de servei i indicadors de mesura.

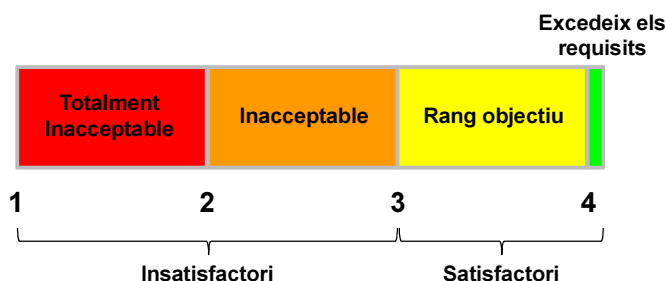
L'IMI verificarà els ANS i aixecarà acta que signaran el responsable del contracte de l'empresa adjudicatària i el responsable del contracte per part de l'IMI.

Qualsevol situació aliena a l'adjudicatari que pugui provocar una reducció en el compliment de l'ANS, ha de quedar documentada i justificada.

Les incidències, consultes i peticions, que no es resolen dintre dels paràmetres de temps establerts seran objecte de seguiment específic pel comitè corresponent, segons es detalla al capítol 4.4.2 Model de relació i Comitès i hauran d'estar relacionades de forma explícita en els informes diaris i seran objecte d'un seguiment específic per part de l'òrgan de governança operativa dels serveis.

4.5.1. Característiques dels indicadors

Els indicadors tindran les següents característiques i així es defineixen en l'apartat 15. Annex – Indicador i Mètriques :





- **Fase.** 1- mètriques i indicadors vigents des de l'inici de la fase de prestació en transició. 2- mètriques i indicadors vigents després de la fase de transformació.
- **Codi.** Identificador únic de l'indicador.
- **Descripció.** Descripció de l'indicador i el seu objectiu. S'inclouen les restriccions necessàries per dur a terme el càlcul del valor de l'indicador (per exemple restriccions horàries, tipificació dels incidents, entre d'altres.)
- **Categoria.** Categoria de l'indicador
- **Fórmula de càlcul.** Descriu el mètode de càlcul del seu valor.
- **Eina.** Origen de les dades.
- **Periodicitat.** Freqüència de la mesura.
- **Criticitat.** Determina si l'indicador de mesura és o no crític.
- **Fórmula d'obtenció/eina.** Fórmula a aplicar pel càlcul del valor de l'indicador de mesura, identificant les variables que intervenen al càlcul (mètriques) i, si escau, la referència a l'eina que permet l'automatització i extracció de les dades.
- **L·lindars de grau per a la definició dels trams.** Aquests trams permeten l'obtenció del grau de l'indicador de mesura. Aquests l·lindars de grau poden tenir associats valors de millora en el temps.

Grau de l'indicador

Per a poder combinar els diferents indicadors (que podrien tenir diferents tipus i escales de mesura) s'estableix que tot indicador tingui un valor escalar numèric decimal d'1 (valor mínim) a 4 (valor màxim).

El grau de l'indicador pot estar dins els següents trams de valors:

- 1-2. Totalment inacceptable
- 2-3. Inacceptable
- 3-4. Rang objectiu
- 4. Excedeix els requisits

El grau 4 serà el nivell objectiu, mentre que el nivell 3 serà el nivell d'acompliment mínim per considerar que l'indicador és satisfactori.

Aquesta escala de valors permet una major facilitat d'anàlisi i la consolidació de diferents indicadors.



4.5.2. Acords de nivell de serveis base

Les incidències que arriben al SAU es classificaran en tres grups de severitat, en funció de la quantitat i funció dels usuaris afectats, de la següent manera:

Impacte	Definició
Molt Crític	Qualsevol incidència que provoca la interrupció d'un servei. Les incidències que provoquen Tall de Servei han de ser informades com a tal a l'eina de gestió d'incidències. També s'inclouen en aquest grup d'impacte Molt Crític qualsevol incidència que, sense suposar d'entrada un Tall de Servei, pugui acabar produint-lo si no s'executen les accions necessàries per a evitar-ho.
Crític	Qualsevol incidència que provoca una degradació greu d'un servei o bé pot acabar provocant un Tall de Servei.
No Crític	Incidència que genera una degradació mitja o lleu del servei o que no afecta al seu funcionament.

Pel què fa a la resolució i escalat de casos, aquests són els valors objectius:

Tipus incidència	Temps de resolució	Temps d'escalat si no es resol	Temps Re-Escalat (des del moment del registre)
Crítica	1h	10 minuts	15 minuts
Urgent	2h	15 minuts	30 minuts
Normal	4h	25 minuts	50 minuts

Per les peticions que arriben al SAU es tractaran totes de la mateixa forma, de la següent manera:

Tipus Petició	Temps de resolució	Temps d'escalat si no es resol	Temps Re-Escalat (des del moment del registre)
Normal	48h	25 minuts	50 minuts
Urgent	24h	15 minuts	30 minuts



4.5.3. Modificació dels ANS

A l'inici del contracte es realitzarà la definició de cadascun dels indicadors indicant la forma exacta de com es realitzarà la mesura de cadascun, sent possible incorporar nous indicadors o mètriques en la mesura que l'IMI ho cregui oportú per tal de poder millorar la mesura del servei.

Es valorarà com a millora del nivell de servei la reducció del temps de resolució màxim d'incidències crítiques, urgents i normals, segons s'indica en la taula de puntuació del plec de condicions administratives.

Es valorarà la presentació de plans per la millora de la qualitat amb l'objectiu de reduir el nombre d'incidències i la seva criticitat, així com la reducció de problemes.

5. ALTRES TASQUES DELS SERVEIS

A més de les tasques detallades per cadascun dels serveis del capítol 4.2 Descripció dels serveis, enumerem a continuació un seguit d'altres tasques que afecten a més d'un dels serveis sol·licitats i que són igualment d'obligat compliment.

5.1. MESURES PROACTIVES DE MILLORA DELS SERVEIS

5.1.1. AUDITORIA INTERNA

Mensualment es realitzaran accions d'anàlisi de la qualitat del registre de casos i de la conversa telefònica dels operadors del servei per tal d'implantar mesures que millorin la prestació del servei. Aquestes són les característiques mínimes que hauran de tenir aquestes auditories:

- El canal de recollida d'informació serà presencial.
- La mostra mínima per a cada auditoria serà de 5 casos.
- El model d'auditoria serà validat pel responsable del servei de l'IMI o en qui ell delegui.
- L'adjudicatari lliurarà informe detallat i resum dels resultats obtinguts.
- L'adjudicatari acordarà amb l'IMI, les millores en relació al número de conceptes analitzats de la qualitat del registre de casos i la conversa telefònica, així com la periodicitat.



5.1.2. ENQUESTES DE SATISFACIÓ DELS USUARIS

Mensualment es realitzaran enquestes entre els usuaris amb l'objectiu de conèixer el seu grau de satisfacció i/o detectar problemes en la gestió. Aquestes són les característiques mínimes que hauran de tenir aquestes enquestes:

- La mostra mínima per a cada enquesta la necessària per què el resultat sigui significatiu.
- El model d'enquesta serà validat pel responsable del servei de l'IMI o en qui ell delegui.
- L'adjudicatari lliurarà informe detallat i resum dels resultats obtinguts.
- L'adjudicatari acordarà amb l'IMI, les millores en relació al número de conceptes analitzats, periodicitat i canal emprat de les enquestes de satisfacció.

5.2. INFORMES I SEGUIMENT DEL SERVEI

En el decurs de la prestació dels serveis, s'establiran els mecanismes adients per tal de controlar-ne el bon funcionament. Alguns dels mecanismes consistiran en informes de gestió, entre els quals estaran els següents:

- Informes diaris, setmanals, mensuals i anuals amb la quantificació de l'activitat de cadascun dels serveis sol·licitats.
- Relació d'incidències que sobrepassen els límits establerts en els ANS.
- Informes setmanals d'incidències pendents de resoldre per tècnics aliens a l'adjudicatari.
- Informes diaris i setmanals d'activitat telefònica i tècnica.

L'informe mensual i anual tindrà dues versions, la detallada i l'executiva. La versió executiva serà un resum de l'informe detallat que es descriu a continuació.

A nivell orientatiu l'informe detallat contindrà:

- Seguiment dels Nivells de Servei
- Fites i condicionants
- Registre d'activitat (trucades, correu, web)
 - Activitat de les trucades rebudes a la centraleta Trucades per dia, Històric
 - Volum de trucades entrants, abandonades i ateses per dia
 - Trucades ateses en <20" per dies



- Temps de resposta, de conversa i d'espera per dia
- Registre d'activitat (Incidències, Peticions, Consultes, Problemes, Reclamacions)
 - Històric, Comparativa
 - Departament resolutori, tipologia, temps mig de resolució, trams horaris
 - Per àrea pressupostària, per dependències, per dependències amb més activitat,
 - Relació d'incidències que sobrepassen els límits establerts en els ANS
- Objectius de millora

Les incidències que sobrepassen els límits establerts en els ANS seran objecte de seguiment específic per part del comitè corresponent que determinarà la classificació de la incidència com a problema a escalar, tractar com a projecte donada la seva complexitat, o fins i tot apercebre a l'adjudicatari com a incompliment d'ANS.

L'adjudicatari presentarà diàriament (al finalitzar la jornada laboral) un informe d'incidències crítiques al responsable del Servei de l'IMI en què es reflecteixin les noves incidències, així com la situació de les pendents de solucionar i les solucionades en el dia.

És obligació de l'adjudicatari la presentació de tots els informes mensuals abans de dia 5 del mes immediatament posterior, o el primer dia laborable següent, cas que el dia 5 fos no laborable.

Periòdicament es podrà realitzar, per part de l'IMI, una enquesta global de satisfacció dels usuaris, paral·lela a la realitzada de forma habitual pel proveïdor del servei, la qual s'incorporarà en la memòria anual del servei.

Els models d'informes es definiran conjuntament en el període d'implantació i es lliuraran en format digital per al seu tractament.

Independentment que l'adjudicatari presenti els seus models d'informes de gestió tipus o estàndard, l'IMI es reserva el dret de definir en cada moment el tipus d'informe que requereixi i la forma de presentació.

5.3. PLA DE COMUNICACIÓ

L'adjudicatari haurà de preparar un pla de comunicació dirigit als usuaris del servei per tal de donar-lo a conèixer abans de la seva posada en marxa. El pla tractarà entre d'altres els canals d'accés al servei, els serveis oferts i el seu abast i objectius i serà accessible a través de la intranet municipal.

De la mateixa manera i amb periodicitat mensual es publicaran els nivells de servei assolits (de dia 5 del mes immediatament posterior, o el primer dia laborable següent, cas que el dia 5 fos no laborable) o es lliuraran a l'òrgan que l'IMI determini perquè en realitzi la publicació.

A banda de la posta en marxa i de l'actualització periòdica dels nivells de servei el pla haurà d'incloure activitats de difusió dels serveis amb una periodicitat no superior als dos mesos.



El pla de comunicació del servei és un criteri de valoració dintre de la licitació d'aquest contracte.

5.4. PLA DE CONTINGÈNCIA I CONTINUÏTAT

Els licitadors han de presentar de forma separada i concreta, dins de la proposta tècnica, el Pla de Contingència que tingui previst en cas de desastre o qualsevol causa que impossibiliti la prestació total o parcial dels serveis, garantint-ne el servei de la forma descrita anteriorment.

Aquest Pla de Contingència ha d'especificar els mecanismes i sistemes a aplicar, així com definir els diferents graus d'emergències i els moments en els quals es posen en marxa aquests mecanismes. Entenem que es poden diferenciar les contingències que afecten a cadascun dels Serveis Operatius.

El Centre de Serveis i el Servei d'atenció a usuaris de 1er Nivell no han de veure en cap cas interromput el seu funcionament. S'entén i és obligat que l'empresa adjudicatària hagi previst en el seu Pla de Contingències la disposició d'un centre de Back-up on derivar automàticament les tasques afectades mantenint els nivells de servei acordats. A banda d'altres alternatives on també aquest servei es pugui donar sense que sigui des d'un centre.

Finalment, l'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un Pla de Continuïtat de Negoci.

6. DURADA DEL CONTRACTE I FASES DEL SERVEI

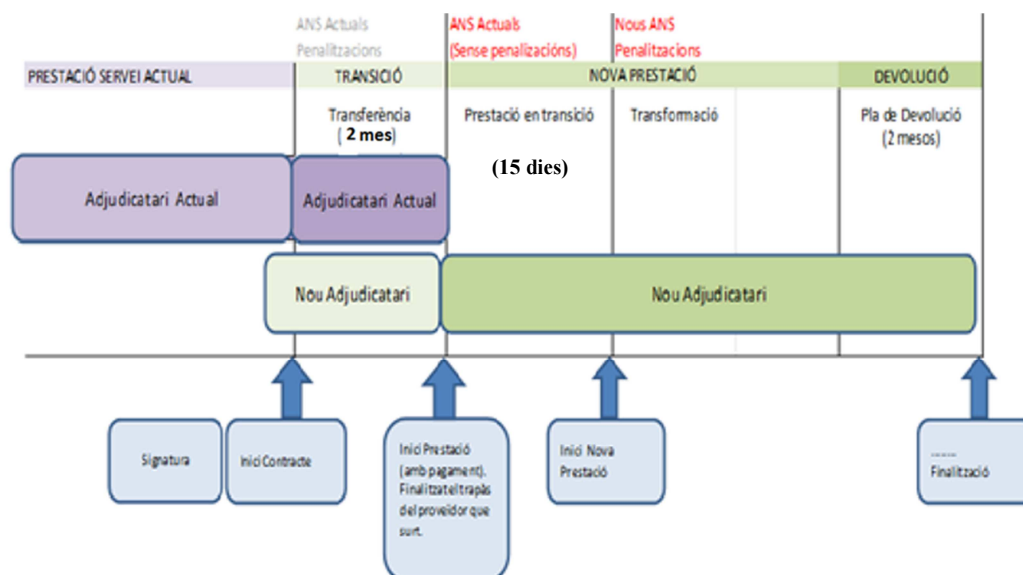
6.1. DURADA DEL CONTRACTE

El contracte entrarà en vigor el dia 21 de març de 2025, o l'endemà a la data de formalització del contracte, si aquesta fos posterior i tindrà una durada de 8 mesos. Els primers 2 mesos a la fase de transició i posta en marxa del servei.

A tal efecte s'estableix un període màxim de 2 mesos per a procedir al traspàs del servei del proveïdor actual al nou adjudicatari. L'adjudicatari no podrà emetre cap factura per les tasques efectuades durant l'esmentada fase.



6.2. FASES DE PRESTACIÓ DEL SERVEI



Els licitadors hauran de desenvolupar dins de la seves propostes, un pla de Transició & Transformació (T&T) detallat que tingui en compte les característiques i fases específiques que es detallen a continuació:

- **Prestació del servei actual:** en aquesta fase opera únicament l'adjudicatari actual.
- **Transició:** és el període que va entre l'entrada en vigor del contracte i la presa de control del servei per part del nou adjudicatari.

La transició s'estendrà durant un màxim de 2 mesos (60 dies naturals) des de l'entrada en vigor del contracte.

Dins la Fase de transició s'haurà de dur a terme l'activitat de transferència de devolució.

- **Transferència de devolució:** El nou adjudicatari rebrà suport de l'adjudicatari actual, que facilitarà i col·laborarà en el traspàs de coneixement així com en l'habilitació de l'operació. En aquest moment, l'adjudicatari actual continua realitzant la prestació del servei i assolint els ANS actuals.

Finalitzada la fase de Transició el nou adjudicatari es farà càrrec de donar el servei amb els ANS de l'antic proveïdor.



El pla de transició del servei és un criteri de valoració per a l'adjudicació d'aquest contracte.

- **Nova prestació:** un cop finalitzi la fase de transició, l'adjudicatari haurà de prestar els serveis seguint els models definits a la seva proposta, per això caldrà iniciar una fase de prestació en transició i una de transformació en què durà a terme els canvis necessaris per tal de garantir els objectius definits en el present plec.

- **Prestació en transició:** El nou adjudicatari comença a prestar el servei amb els seus propis mitjans, encara que els ANS segueixen sent els de la prestació actual i que estan descrits en el capítol 16 Annex – Acords de Nivell de Servei en el contracte actual. Durant la mateixa, el nou adjudicatari serà l'únic responsable de la prestació del servei.

El nou adjudicatari haurà d'assolir els valors objectius dels nous ANS en aquest període de **15 dies**, tot i que el model de penalitzacions no serà aplicat en el transcurs d'aquesta fase.

El pla de prestació en transició no excedirà, en cap cas, del termini màxim de **15 dies** des de la data de finalització de la fase de transició.

El pla de prestació en transició ha de garantir que no hi haurà cap interrupció del servei i que es realitzarà una transferència de coneixement adequada.

- **Transformació:** Realitzar el canvis que cregui necessaris per tal de garantir els objectius definits i els compromisos adquirits durant la fase de licitació.

En el cas que l'adjudicatari no assoleixi els terminis o els nivells de servei requerits i descrits en les diferents fases de la prestació del servei, l'IMI es reserva el dret de rescindir el contracte.

6.2.1. Fase de Transició del servei

El fase de Transició del Servei, haurà de tenir els següents continguts:

- Planificació detallada d'activitats del procés de transferència del coneixement.
- Pla de fites principals de la transició.
- Pla d'activació del servei: El pla indicarà la seqüència d'activitats a realitzar per prendre el control efectiu del servei, a més, el pla d'activació del servei haurà d'incloure un pla de contingència per garantir la continuïtat del servei en cas de problemes durant la transferència.
- Planificació de la incorporació de recursos al servei.
- Pla de riscos de la transició, incloent la identificació de riscos principals i les accions associades.



- Identificació de recursos de principal importància per a la correcta prestació del servei, si n'hi ha.
- Mètode de gestió de treballs en curs, entesos com aquelles activitats o tasques que estan iniciades o previstes en el moment que el proveïdor entrant assumeix la responsabilitat del servei.
- Planificació detallada de fites en aquesta fase, així com els recursos i dedicació, responsabilitats i activitats que es duran a terme pels diferents rols involucrats en les fases descrites.
- El Pla d'integració de recursos, que vol dir, actors i responsabilitats assignades per els diferents serveis i àrees (Serveis Operatius, Serveis de Gestió i equip de Govern), captura de coneixement formal i coneixement no escrit, així com plans de formació específica en funció de les necessitats detectades.

La fase de transició del servei és un criteri de valoració dintre de la licitació d'aquest contracte.

Fites i Calendari

Les fites principals de la transició han d'incloure, almenys, per a cadascuna de les tasques a dur a terme en el procés de transició, les dates d'inici i fi de cadascuna d'elles, la distribució de responsabilitats, els criteris aplicables d'acceptació i qualsevol altre detall addicional que s'estimi pertinent.

En qualsevol cas, s'espera la participació activa del proveïdor adjudicatari per garantir la correcta alineació de les planificacions dels diferents contractes, independentment de quin sigui el proveïdor responsable.

L'IMI identificarà dependències i condicionants entre contractes que el proveïdor haurà de respectar, per tal de minimitzar l'impacte de la transició en els àmbits i realitzar la transició de forma coordinada.

6.2.1.1. Transferència del servei

La transferència de serveis entre proveïdors serà responsabilitat del proveïdor entrant, tot i que el proveïdor sortint col·laborarà perquè, en cap cas, aquesta transferència afecti el funcionament del servei. Per garantir aquesta col·laboració, l'IMI supervisarà els processos de transferència.

El procés de transferència del coneixement ha d'incloure, almenys:

- Formació específica i formal per l'assumpció del servei. Aquesta formació serà proporcionada pel proveïdor sortint segons les condicions que hagi acordat amb el proveïdor adjudicatari del servei i sota la supervisió de l'IMI.



- Documentació necessària per l'assumpció del servei a ser proporcionada pel proveïdor sortint. És responsabilitat del proveïdor adjudicatari identificar i recopilar tota la informació necessària per a la correcta prestació del servei (documentació dels sistemes i aplicacions, documentació tècnica, procediments d'actuació, etc.). En aquells casos en què no hi hagi documentació prèvia necessària per prestar el servei, el proveïdor adjudicatari haurà de planificar i executar la seva elaboració, d'acord amb l'IMI i sense cost addicional per a l'IMI.

A l'inici de la fase de transferència, el proveïdor entrant haurà de realitzar les següents tasques:

- Coordinació amb el proveïdor sortint del procés de transferència del coneixement i de la formació formal que hagi considerat necessària.
- Presentació d'un pla de qualitat, que ha d'aprovar l'IMI.
- Presentació d'un pla de contingència, per assegurar la continuïtat del servei.
- Qualsevol altre condicionant necessari per l'execució del procés de transferència del coneixement i de la transferència de responsabilitat.

De manera addicional, el proveïdor entrant ha de comunicar a l'IMI l'organització amb què proporcionarà el servei, així com l'assignació de recursos i confirmació de rols, tasques i responsabilitats necessàries per a la prestació del servei.

La transferència del servei tindrà associada una fase de presa de contacte i una fase de desenvolupament de la transferència.

Presa de Contacte

L'objectiu d'aquesta fase és assegurar que existeixen les condicions adequades per a l'èxit de la transferència del servei, així com introduir les modificacions que es considerin convenientes al que s'estableixi durant la fase de planificació, si així ho aprova l'IMI.

Es tracta d'una fase de durada curta que no ha d'excedir els 5 dies hàbils i que només es podrà perllongar en casos excepcionals (per exemple, per limitacions temporals en la implantació d'infraestructura o altres temes logístics).

En aquest cas, se solaparà amb la fase de desenvolupament de la transferència, encara que sempre haurà de finalitzar abans de la transferència de responsabilitat. El proveïdor entrant haurà d'agilitzar, en aquest cas, la realització de totes les tasques associades per assegurar la consecució en temps de les fites planificades.

Desenvolupament de la transferència

L'objectiu d'aquesta fase és el traspàs dels elements bàsics i imprescindibles per a la prestació del servei entre el proveïdor sortint i l'entrant. Durant la mateixa, el proveïdor sortint segueix prestant



servei a l'IMI i el proveïdor entrant executa el pla de transició amb totes les activitats que li permetin preparar-se per assumir la responsabilitat del servei, que es produirà a la finalització.

Adicionalment, la prestació de serveis per a la transferència del coneixement per part del proveïdor sortint es realitzarà de manera independent de la prestació del servei regular.

Aquesta fase s'executarà d'acord al pla de transició realitzat pel proveïdor en la fase de planificació, i aprovat per l'IMI.

El proveïdor entrant té l'obligació de documentar totes les activitats del procés de transició i lliurar aquesta documentació a l'IMI quan acabi el procés de transició.

Pla de Contingència

El pla de transició contindrà un pla de contingència per preveure les accions i actuacions necessàries per tal d'assegurar la continuïtat dels serveis en cas de materialització dels riscos identificats específicament pel procés de transició.

Resolució de contractes actuals

L'IMI resoldrà els contractes amb els proveïdors sortints a la finalització de la fase de transició.

Durant el període de transició el nou adjudicatari haurà d'establir i comunicar a l'IMI les aliances o acords que consideri oportunes amb els anteriors prestataris per tal d'aprovisionar, de forma total o parcial, els serveis que aquest donava.

6.2.2. Fase de Nova Prestació

6.2.2.1. Prestació en Transició

Un cop finalitzada la transferència, el proveïdor sortint finalitza les seves responsabilitats i és el proveïdor entrant l'únic responsable del servei a tots els efectes.

Si bé el nou adjudicatari haurà d'assolir els valors objectiu d'ANS existents, i que estan descrits en el capítol 16 Annex – Acords de Nivell de Servei en el contracte actual. El model de penalitzacions no s'aplicarà en aquest període.

Garantia de nivell de servei durant la prestació en transició

El proveïdor entrant és responsable de les tasques i treballs que estiguin iniciats o pendents d'inici en el moment que assumeixi la responsabilitat del servei.

Per tant, durant tot el període de prestació en transició i fins que no s'hagi completat, per cadascun dels serveis caldrà:

- Mantenir la documentació dels serveis objecte de la transferència. La documentació haurà de ser actualitzada davant de qualsevol modificació del servei, i s'haurà de generar la nova documentació que l'IMI consideri necessària en els terminis establerts.



- Realitzar el seguiment dels processos i procediments operacionals de suport, segons el que indica el present document tècnic.
- Complir totes les tasques de seguiment del servei, incloent la presentació dels informes acordats per a la supervisió de la seva provisió.

Un cop finalitzada la fase de prestació en transició, entraran en vigor les noves ANS i amb penalitzacions.

6.2.2.2. Pla de Transformació

S'anomena període de transformació aquell durant el qual cada proveïdor modifica els serveis de forma total o parcial per tal d'introduir els mecanismes d'estalvi i eficiència previstos en aquest document i en la seva oferta. Aquests mecanismes haurien d'incloure l'automatització del catàleg de serveis, del catàleg de mètriques i avisos automàtics a usuaris VIP o d'altres que l'IMI especifiqui en situacions de talls de servei o d'impacte sobre serveis crítics.

Aquest període s'inicia després que el proveïdor entrant hagi finalitzat la fase de prestació en transició de forma completa del servei.

Cadascuna de les transformacions que el licitador proposi, tindrà un pla de projecte individual que serà emmarcat en un pla de transformació global governat per l'oficina de Transició i Transformació de l'IMI.

El període de transformació acabarà un cop finalitzades totes les transformacions, i s'estendrà per un període **màxim de 1,5 mesos** des de la finalització de la fase de prestació en transició.

El pla de transformació del servei és un criteri de valoració dintre de la licitació d'aquest contracte.

6.2.2.3. Fase regular del servei

S'anomena període de fase regular del servei el període comprès entre la finalització de la fase de transició i la finalització de la fase de devolució del servei.

La implantació de mesures proactives en la fase regular del servei és un criteri de valoració per a l'adjudicació d'aquest contracte.

Durant aquest període en començaran a aplicar les noves ANS contractuals descrites en el capítol 15.2 Indicadors de Mesura (IM).

6.2.2.4. Pla de Devolució del servei

El licitador inclourà un pla de devolució del servei detallat que descrigui les obligacions i tasques que hauran de ser desenvolupades per cadascuna de les parts en relació amb la devolució, i que inclogui els termes i condicions en què es realitzarà.



En cas de cessament o finalització del contracte, el proveïdor estarà obligat a tornar el control dels serveis objecte del contracte, havent de realitzar en paral·lel els treballs de devolució amb els de prestació del servei, sense cost addicional per l'IMI.

El Pla de devolució haurà de complir, com a mínim, els següents principis i continguts:

- El termini d'execució serà de **2 mesos** abans de la finalització del contracte en vigor.
- Inclourà la metodologia de transferència de coneixement dels aspectes fonamentals i com a mínim, descriurà:
 - Suport al nou adjudicatari, formació i documentació sobre els procediments del servei.
 - L'accés al maquinari, el programari, la informació, la documentació i altre material utilitzat per l'adjudicatari o l'Ajuntament de Barcelona en la provisió del servei.
 - La formació pràctica tutelada, en la qual el personal designat per l'IMI realitzi els treballs propis de cada procés o funcionalitat tutelats pel personal de l'adjudicatari.
- L'IMI podrà subscriure un contracte de llicència d'ús sobre els sistemes de l'adjudicatari que fossin necessaris per assegurar la continuïtat del servei.
- L'adjudicatari haurà d'oferir tota l'ajuda en la transferència a l'IMI, o a terceres parts anomenades per aquest, de serveis subcontractats, garanties o contractes de manteniment existents fins al moment de la terminació en els mateixos termes pactats amb els adjudicataris d'aquests.
- L'adjudicatari haurà d'oferir un pla per definir les responsabilitats i gestionar la resolució de problemes entre el nou adjudicatari, l'IMI i/o altres adjudicataris.
- Durant el període de devolució del servei, l'adjudicatari ha de complir els acords de nivell de servei. El pla de devolució no ha de causar cap discontinuïtat en el servei.
- L'IMI no assumirà una dedicació significativa de recursos propis o de l'Ajuntament en les activitats de devolució.
- El proveïdor haurà de prestar a l'IMI serveis de suport en aspectes relacionats amb el traspàs i la devolució del servei durant almenys els 2 mesos posteriors a la devolució del servei, en cas de ser sol·licitats, sense cost addicional per l'IMI.

El pla de devolució del servei és un criteri de valoració per a l'adjudicació d'aquest contracte.

7. INFORMACIÓ SOBRE L'ENTORN ACTUAL

L'IMI està donant serveis informàtics a diferents dependències i organitzacions municipals i organitzacions i empreses externes que donen o reben serveis de l'Ajuntament de Barcelona.

L'IMI disposa en l'actualitat de dos CPDs i una sala tècnica a la seu del propi Ajuntament. Els serveis corporatius estan centralitzats majoritàriament als CPD on es troben el Mainframe, les



bases de dades corporatives, els serveis d'Intranet i l'accés a Internet, correu, SAP, servidors de fitxers, servidors d'aplicacions etc.

Des del punt de vista de cada edifici connectat a la xarxa corporativa, aquest està constituït –majoritàriament– per una xarxa d'àrea local amb elements de comunicacions que el connecten amb la resta d'edificis.

7.1. ENTORN D'USUARI

Des del punt de vista de l'usuari, aquest pot estar integrat dins la xarxa corporativa o pot estar-ne aïllat. El seu entorn de treball serà diferent en cadascun d'aquests casos:

- Entorn de treball integrat: L'usuari disposa d'una estació de treball estàndard (sobretaula o portàtil), que treballa amb sistema operatiu Windows. Aquesta estació de treball està generada a partir d'imatges de software estàndard disponibles pels tècnics en pendrives. Les estacions pertanyen a la xarxa d'àrea local de l'edifici on està situada, o en el seu defecte, de l'edifici principal a què es connecta. L'accés a les aplicacions corporatives es realitza per la distribució de les mateixes, utilitzant MS SCCM com a medi de distribució automàtic d'aplicacions.
- Entorn de treball mòbil: Es tracta de PCs portàtils amb sistema operatiu Windows, que es poden connectar ocasionalment a la xarxa corporativa, ja sigui de forma física, a un punt de xarxa local, o sense fils a través de la xarxa WiFi o GPRS. També formen part d'aquest entorn tots els dispositius mòbils tipus PDA i similars, amb els diferents sistemes operatius propis de cada dispositiu. Aquests dispositius s'integren a la xarxa corporativa a través dels perifèrics i aplicatius propis, per tal de sincronitzar informació entre el dispositiu mòbil i les dades de xarxa.
- Entorn de treball extern: Proveïdors de serveis o clients de l'Ajuntament de Barcelona que fan ús d'aplicacions corporatives.

7.2. VOLUMETRIA

Aquestes dades de volumetria representen informació pel licitador a efectes de dimensionar els recursos, la gestió i el valor econòmic de la seva oferta entenenent que segueix essent obligació del contractista atendre, assumir i resoldre totes les sol·licituds de servei (incidències, peticions, que esdevinguin en la durada del contracte.)

El número actual (**exercici 2023**) d'usuaris corporatius del servei, corresponent a les dades de volumetria indicades, **és de 15.000, dels quals 5.200 treballen amb estacions de sobretaula, 6.800 treballen amb portàtils i 3.000 usuaris de serveis i suports.**



L'IMI disposa d'uns 40.500 usuaris definits en el GID (Sistema de Gestió d'identitats), del quals hi ha uns 23.000 usuaris que estan actius.

L'horari d'Atenció telefònica i/o correu a l'usuari és un servei 24x7.

Amb uns **315 grups resolutoris** de tercer nivell diferents aproximadament. (Aprox. 3 persones per equip). Un total aprox. de 1000 usuaris més.

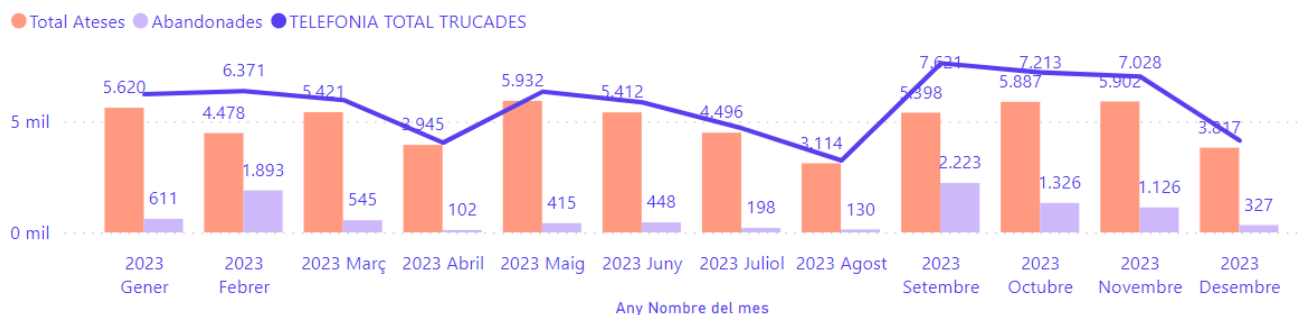
Les dades corresponents als procediments i accions del SAU, en 1 any, corresponent al període de l'1 gener de 2023 fins l'31 de desembre de 2023 són les següents:

Concepte	Volum Anual
Bloc Atenció i Registre	240.753
Trucades Rebudes	68.766
Correus rebuts	74.767
Activitats registrades	97.220
Bloc resolució i Escalat	119.250
Resolució 1º Nivell	39.671
Resolució 2º Nivell	14.249
Escalat- Re-escalats	43.664

Resoltes Incidències i Consultes en 1ª Trucada: 28.335

Activitats registrades: Incidències, peticions i consultes.

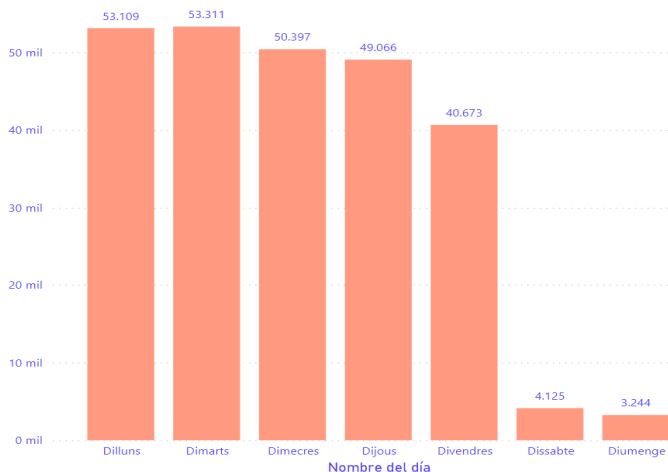
Trucades Rebudes en el període:



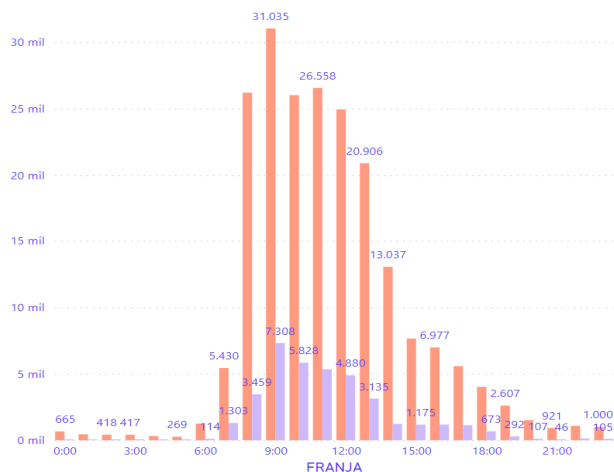


Trucades Rebudes per dia i per franges horàries.

Trucades Rebudes

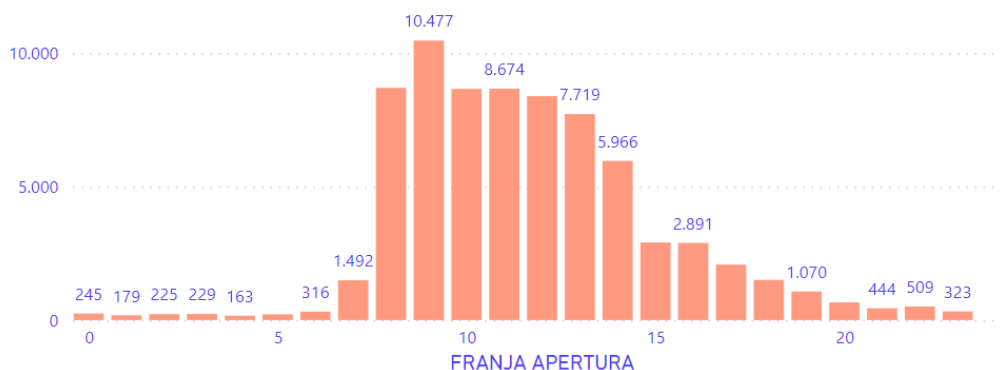
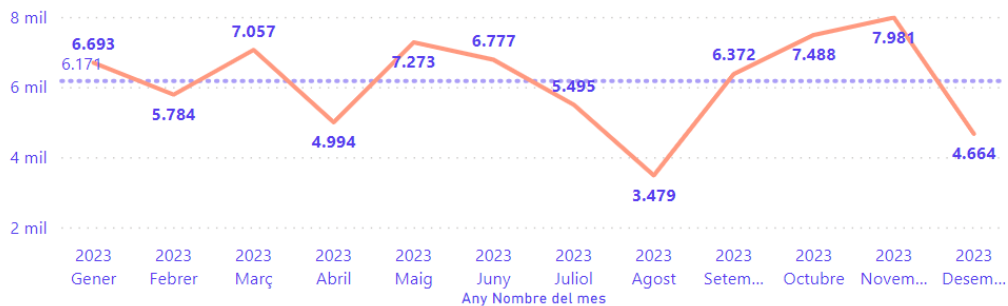


Trucades Ateses / Abandonades



Registres de l'Activitat SAU

Demanda Consultes i Incidències





8. CONDICIONS PER L'EXECUCIÓ DELS SERVEIS

A continuació s'exposen algunes característiques generals que l'IMI considera fonamentals per a la prestació dels serveis demanats. Totes elles són d'obligat compliment a més d'altres que el licitador pot assumir voluntària i explícitament i que passaran a formar part de les obligacions contractuals en cas de resultar adjudicada la seva oferta.

8.1. UBICACIÓ DEL SERVEI

Els serveis es realitzaran des de les dependències de l'adjudicatari.

És obligatori que els Serveis Operatius es prestin des de dependències de l'adjudicatari ubicades dins de l'àrea metropolitana de Barcelona, per tal de garantir la proximitat de l'equip de servei a l'IMI en el cas que fos necessari, i un temps de resposta correcta davant situacions que requereixin interlocució presencial.

L'equip realitzarà la prestació del servei des de les seves instal·lacions. Els edificis i dependències utilitzats per a la localització d'aquest servei hauran de complir en qualsevol moment amb tots els requisits de construcció, habitabilitat, seguretat i ergonomia estipulats per la normativa de règim local del municipi a on es trobi, de la Generalitat de Catalunya i de l'Estat en la seva expressió més exigent.

Cal tenir en compte que, per necessitats del servei, es podria sol·licitar el desplaçament dels professionals de l'equip de l'adjudicatari a les dependències que l'IMI determini, bé durant períodes concrets, per coordinació de projectes o resolució d'incidències crítiques, o bé puntualment d'una manera més continuada per la pròpia operativa dels serveis, com les tasques de coordinació i comunicació àgil entre equips de resolució d'incidències i problemes, equips de manteniment de sistemes i altres equips de desenvolupament i de suport a la operació de serveis.

En aquestes dependències es proporcionarà el mobiliari, serveis generals d'oficina i connexió a xarxa LAN i accés a Internet; el proveïdor serà el responsable de la provisió de la resta d'equipament necessari per al desenvolupament de la activitat.

I també en cas de situacions com la que hem tingut durant el 2020 (COVID19) el servei es possible que tingui que realitzar-se des de fora de les seves oficines i de les nostres per la qual cosa han d'estar preparat per poder realitzar-ho de forma remota amb tots els sistemes de seguretat necessaris per portar-ho a terme.

8.2. ATENCIÓ ALS USUARIS

Donades les característiques del usuari a qui van dirigits aquests serveis, és necessari que l'idioma emprat per defecte sigui el català. Així doncs, cal que els tècnics que, per la seva funció estiguin en contacte amb els usuaris, tinguin domini de l'idioma català a nivell de comprensió oral i escrita.



8.3. EINA DE GESTIÓ

L'adjudicatari disposarà a l'inici del contracte de l'eina de gestió i seguiment d'incidències i peticions que actualment empra l'IMI (l'Easyvista) i per la gestió de problemes el JIRA i/o l'EASYVISTA.

En cas que l'IMI canviés la seva eina de gestió l'adjudicatari serà responsable de la integració de totes les funcionalitats a què s'hagués compromès a proporcionar al contracte amb l'eina de gestió.

Aquestes funcionalitats inclouran, sense limitar-se a, la gestió de peticions, incidències i consultes, participació en altres fluxos de gestió (problemes i canvis), la mesura d'indicadors de nivell de servei, la gestió dels elements de configuració i dels serveis, i el reporting i mesura del servei.

El licitador ha de proposar els mecanismes d'integració que consideri més adequats per a aquesta finalitat. Es preferirà l'ús de mecanismes basats en webservices estàndard o d'altres que siguin multi-plataforma i puguin fer-se servir per a una gran varietat d'eines.

Els costos derivats de la definició, construcció, posada en marxa i manteniment de les integracions a la nova eina seran a càrrec de l'adjudicatari.

Com eina per la gestió de coneixement el servei és farà servir el Confluence amb l'objectiu de garantir la compartició del coneixement, assegurar la capitalització del coneixement dels individus, increment de la productivitat i de la eficàcia del temps i optimització de les tasques de suport.

El licitador serà l'encarregat de mantenir tot el suport a l'eina i al seu contingut tant pel seu manteniment correctiu com evolutiu.

Els costos derivats de tot el producte tant per la definició, construcció, posada en marxa i manteniment a l'eina Confluence com les 37 llicències necessàries al cloud del tipus Confluence Premium aniran al càrrec de l'adjudicatari. En el cas que fossin necessàries més llicències continuaran anant a càrrec de l'adjudicatari (mínim 8.000 euros, iva inclòs) per 6 mesos que son les necessaris per gestionar el coneixement del servei en el període contractual.

8.4. ENTORN DE TREBALL I CONNECTIVITAT

A part de l'eina de gestió tractada a l'apartat 8.3 Eina de Gestió, per tal de poder proporcionar els serveis sol·licitats, l'adjudicatari disposarà de les eines que cregui adients, correctament integrades amb aquella, i que hauran de ser acceptades per l'IMI, llevat de les tasques d'administració d'usuaris i gestió remota d'estacions, en les quals l'adjudicatari està obligat a la utilització d'eines estàndards proporcionades per l'IMI (principalment Microsoft System Center Configuration Manager, eines d'administració d'usuaris i impressores de Windows, eina IPAM per a gestió de dominis i adreces IP, Microsoft Active Directory). Aquestes eines formen part del perfil de tècnic actualment definit en les polítiques d'usuaris de l'IMI. Per a la utilització de les eines estàndards, **l'adjudicatari haurà de proporcionar les estacions de treball**, que (amb les directrius de l'IMI) seran convertides en estacions estàndards de l'IMI. Aquestes estacions hauran d'estar connectades a la xarxa de l'IMI i convenientment aïllades de la xarxa de l'adjudicatari.



És responsabilitat de l'adjudicatari disposar dels mecanismes de seguretat necessaris per tal d'aïllar de forma convenient les dues xarxes i evitar intrusions no desitjades. Qualsevol utilització fraudulenta dels elements de la xarxa municipal serà objecte de falta molt greu.

Connectivitat

- La solució de connectivitat entre la seu de l'adjudicatari i els nodes de comunicacions de l'Ajuntament, seran proporcionats i esdevindrà responsabilitat de l'adjudicatari i aniran al seu càrrec. En aquest cas, s'hauran de complir amb els següents requeriments:
 - La velocitat de clockrate necessària per a realitzar la interconnexió serà mínim d'1 Gbps simètric garantit o si sigues necessari més velocitat, sent l'ample de banda contractat l'òptim per a executar tots els serveis prestats en la seu de l'adjudicatari amb les millors garanties de serveis. La latència de la xarxa no podrà ser superior a 15 ms, durant el 99% del temps computat en fraccions de 5 minuts. En cas que existeixin pics de tràfic superiors al 85% de la capacitat total de l'enllaç, es considerarà que l'enllaç s'ha d'ampliar per part del proveïdor.
 - Les línies de comunicacions entre la seu de l'adjudicatari i els dos punts d'interconnexió a l'Ajuntament (Nusos OSAT) han de respondre a un model actiu-actiu, per tal de simplificar la gestió de les mateixes. Aquest mecanisme s'haurà de provar per part de l'adjudicatari amb una periodicitat de 6 mesos.
 - La disponibilitat del servei d'interconnexió serà amb el següent SLA del 99.95% amb còmput mensual i temps de recuperació del servei inferior a 2 hores.
 - La connectivitat des de la seu de l'adjudicatari envers els nodes de comunicacions es realitzarà a Nivell 3, i amb Routing dinàmic amb el protocol OSPF, l'adreçament i paràmetres de configuració es definiran des dels nodes de comunicacions OSAT.
 - Es proporcionaran els SFPs necessaris a l'IMI per tal de realitzar les interconnexions a l'equipament dels Nus de telecomunicacions de l'IMI.
 - Es requereixen les següents interconnexions:
 - Una línia d'1 Gbps de velocitat clockrate, simètric i garantit i ample de banda contractat CIR el òptim per a l'execució del serveis adjudicats i complint l'SLAs dels serveis especificats al PPT, entre la seu del proveïdor i el nus de Telecomunicacions de l'IMI situat al Centre de Via Favència 42.
 - Una línia d'1 Gbps de velocitat clockrate, simètric i ample de banda contractat CIR l'òptim per a l'execució del serveis adjudicats i complint l'SLAs dels serveis especificats al PPT, entre la seu del proveïdor i el nus de Telecomunicacions de l'IMI situat al Centre de Casa Gran, Plaça St. Miquel Edifici Nou.



- El cablejat interior als Nusos de l'IMI serà realitzat per l'adjudicatari sota les directrius dels tècnics de l'IMI.
- Aquestes connexions s'entregaran en el format adequat per la interconnexió amb l'equipament de l'IMI i es negociarà durant la implantació del circuit
- En aquestes connexions s'inclourà per part de l'adjudicatari tot el material necessari (inclosos els SFPs) necessari per realitzar la connexió que sigui requerit per part de l'IMI.

Les solucions de comunicacions establertes hauran de complir addicionalment les següents característiques:

- La gestió de canvi de les configuracions de l'enllaç es notificarà a l'IMI pel circuit establert.
- La comunicació dins les línies d'interconnexió amb els Nusos d'OSAT han tenir l'opció de viatjar encriptades per a garantir la confidencialitat de les dades.
- El protocol de Routing d'interconnexió entre l'IMI i l'adjudicatari serà OSPF.
- S'ha de suportar la configuració de NATs per part del proveïdor.
- Les interconnexions passaran a través dels firewalls de l'Ajuntament per tal d'accedir a la xarxa interna.
- Per a facilitar la gestió i resolució de problemes es deixaran obertes les eines de ping i traceroute.

Requeriments tècnics de les comunicacions

Encaminament del Tràfic:

- S'haurà d'enrutar l'adreçament privat definit a l'Ajuntament de Barcelona. El protocol utilitzat serà l'OSPF.
- La publicació de l'adreçament de servei definit en la Seu de l'adjudicatari cap als nodes de comunicació de l'Ajuntament, serà responsabilitat de l'adjudicatari del contracte.
- La sortida i/o entrada des d'Internet es realitzarà mitjançant els nodes de comunicació de l'Ajuntament. Per aquesta raó, les rutes per defecte dels han d'apuntar als nodes de comunicació.

Adreçament de Servidors o Serveis

Tots els servidors i màquines de la xarxa de l'adjudicatari hauran de complir els següents requeriments:



- Assignació adreçament:

L'Ajuntament assignarà els rangs de adreçament IPv4 privat.

- La sortida a internet dels serveis municipals serà un model centralitzat des de les instal·lacions del l'Ajuntament.
- El proveïdor serà l'encarregat i responsable únic de mantenir la BD de direccionalment pels rangs assignats amb l'eina IPAM de l'IMI.
- Els servidors i màquines hauran de tenir definit direccionalment dins d'un rang assignat prèviament per l'IMI. No s'accepten solucions tipus NAT per a l'adreçament privat.
- L'adreçament per a crear les xarxes de Gestió i/o Backup el determinarà el propi proveïdor, sempre tenint present que aquest adreçament no es solapi amb adreçament productiu de l'Ajuntament de Barcelona. Igualment aquest direccionalment serà mantingut amb l'eina IPAM de l'IMI.

Servei de resolució de noms

Requeriment dels serveis de DNS:

- El servei de DNS es donarà de forma centralitzada.
- L'adjudicatari haurà de disposar d'un servei de DNS rèplica i aquest ha de fer forwarding cap als DNS del node de comunicació.
- El proveïdor tindrà una rèplica dels dominis DNS de l'IMI.
- No es permetrà l'ús del fitxer host per a la resolució DNS en els serveis despleats.
- En el cas que fos necessari es faran les delegacions de zones oportunes envers els DNS definits en el CPD.

Balancejadors

L'adjudicatari ha de adaptar-se als següents requeriments:

- Els balancejadors junt amb els serveis balancejats estan ubicats als nodes de comunicacions municipals gestionats per OSAT.
- En els serveis allotjats en el segment d'extranet el servei balancejat es configurarà en els balancejadors de l'IMI.

Centraleta

L'adjudicatari haurà de fer servir la centraleta de l'Ajuntament (PMAC). Durant el període de transició tindrà que adquirir tot ho necessari per tenir-la acceptada i poder gestionar-la des del servei sense cap problema.



L'adjudicatari ha de proporcionar als seus tècnics l'equip de treball amb tots els elements necessaris per la realització dels serveis.

Per tal de garantir la prestació del servei de forma ininterrompuda, l'adjudicatari haurà de preveure, instal·lar i mantenir els circuits de reserva (backup) que cregui adients per garantir la connexió tant de veu com de dades amb la seva pròpia centraleta (Contingència).

L'adjudicatari ha d'atendre, a part de la línia principal, com a mínim a 3 línies amb Atenció Prioritària en el tipus de connectivitat. En aquests moments s'estan donant als usuaris d'Hisenda, OACS i GUB i Emergències. Son línies sense cost per l'Ajuntament (IMI) el desviament d'aquestes trucades.

S'ha de garantir el correcte ús de la centraleta de l'Ajuntament amb el Servei. En cas que no es garanteixi la prestació del servei s'aplicaran les sancions descrites al plec Administratiu en concepte d' Incompliment dels plans de transició o per compliment insatisfactori dels serveis.

Com contingència,

L'adjudicatari, a més, haurà de proporcionar la connectivitat entre la xarxa de l'Ajuntament i aquests equips ubicats a les seves dependències. Aquesta connexió ha de permetre la comunicació de veu entre les centretes de l'Ajuntament i de l'adjudicatari mitjançant el protocol SIP, amb un cabal simètric suficient per suportar 60 canals simultanis; i la comunicació de dades i que garanteixi l'ús d'aplicacions estàndards i amb equip de nivell 3 (router) que sigui totalment compatible amb els equips de la xarxa de comunicacions de l'Ajuntament i capaç de parlar el protocol de Routing OSPF. Totes les despeses necessàries per l'establiment i manteniment d'aquesta connexió aniran a càrrec de l'adjudicatari, i serà seva la responsabilitat de vetllar pel seu correcte funcionament.

En referència a l'atenció telefònica i donat que els usuaris de l'Ajuntament ja disposen d'un telèfon d'atenció a usuaris i comunicació d'incidències, aquest telèfon es mantindrà.

Per tal de garantir la prestació del servei en fase de contingència per part del proveïdor de forma ininterrompuda, l'adjudicatari haurà de preveure, instal·lar i mantenir els circuits de reserva (backup) que cregui adients per garantir la connexió tant de veu com de dades (alta disponibilitat), així com disposar d'una centraleta propietat de l'adjudicatari per garantir la continuïtat del servei (alta disponibilitat).

Aquest Pla de contingència haurà d'estar disponible una vegada finalitzada la fase de transferència i en cap cas podrà excedir la fase de prestació en transició.

Es garantiran la línia de comunicacions de dades i veu i la integració amb el contact center de l'IMI i proveïdor (contingència).

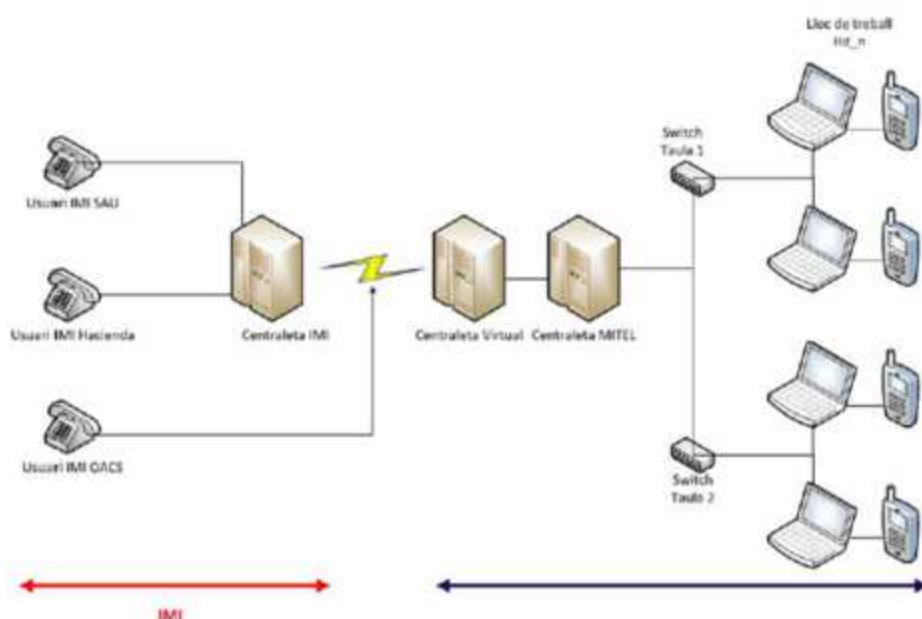
En cas que no es garanteixi la prestació del servei s'aplicaran les sancions descrites al plec Administratiu en concepte d' Incompliment dels plans de transició o per compliment insatisfactori dels serveis.

Tot el cost d'aquest servei anirà a càrrec de l'adjudicatari com el cost de totes les trucades entrants i sortints.

Tota la informació derivada del servei de la centraleta s'entregarà de forma Online i de forma instantània (al minut) en els sistemes d'informació de l'IMI.

Les dades a rebre es concretaren en la fase de transició del contracte.

Orientatiu de com ho té instal·lat l'actual proveïdor,



El telèfon Usuari IMI Hisenda també està sent compartit per l'Usuari d'emergència (GUB i Bombers).

Segons els flux del diagrama, una trucada que es realitza des de l'IMI es transforma a través de les diferents centraletes.

La centraleta de backup que subministra el proveïdor haurà de complir els estàndards de seguretat.

Pla de contingència (en cas necessari de que la Centraleta de l'Ajuntament no doni servei).

Per tal de garantir la prestació del servei de forma ininterrompuda, l'adjudicatari haurà de preveure, instal·lar i mantenir els circuits de reserva (backup) que cregui adients per garantir la connexió tant de veu com de dades (alta disponibilitat), així com disposar d'una centraleta propietat de l'adjudicatari per donar el servei i garantir també la continuïtat del servei (alta disponibilitat).

Aquest Pla de contingència haurà d'estar disponible una vegada finalitzada la fase de transferència i en cap cas podrà excedir la fase de prestació en transició.



Prioritàriament es garantiran la línia de comunicacions de dades i veu de 100 Mb (contingència).

En cas que no es garanteixi la prestació del servei s'aplicaran les sancions descrites al plec de clàusules administratives particulars en concepte d' Incompliment dels plans de transició o per compliment insatisfactori dels serveis.

També haurà de crear un pla de contingència amb l'objectiu d'assegurar la disponibilitat dels Serveis del contracte garantint la continuïtat dels mateixos i reduint les possibles conseqüències per una situació de crisi que es pugui generar, com per exemple la produïda durant el 2019/20 amb la situació de confinament de la COVID-19, i possible tancament de les instal·lacions municipals i/o del proveïdor.

9. CLÀUSULES GENERALS DE SEGURETAT

9.1. 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.

9.2. 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.

9.3. 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 pugués 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.

9.4. 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.

9.5. AUDITORIA

L'IMI auditarà que l'adjudicatari vetlli per la qualitat del seu servei. Es contemplen dos tipus d'auditories:

- Auditoria de seguretat periòdica/planificada: l'IMI podrà realitzar auditories de seguretat planificades per verificar el compliment dels requeriments de seguretat, de l'oferta de l'adjudicatari.
- Auditoria sobrevinguda: addicionalment l'IMI podrà efectuar més auditories que les planificades respecte el servei que s'està prestant.



En tots aquells casos en què l'IMI decideixi la realització d'una auditoria des de les instal·lacions de l'adjudicatari, aquest haurà de garantir a l'IMI l'accés necessari, incondicional i irrevocable als documents existents que estiguin relacionats amb l'abast de l'auditoria.

L'adjudicatari proporcionarà l'assistència i la informació que requereixin les auditories, sense càrrec addicional per l'IMI.

La realització de l'auditoria en cap moment eximirà l'adjudicatari del compliment dels compromisos derivats de la prestació dels serveis.

A la finalització de l'auditoria, es revisaran els resultats i s'elaborarà un pla d'acció per corregir les desviacions i/o observacions detectades. El conjunt del resultat serà signat per ambdues parts.

L'adjudicatari, d'acord amb el calendari establert al pla d'acció, es compromet a portar a terme les activitats establertes en el pla d'acció. L'IMI podrà verificar que el pla d'acció s'ha implementat correctament.

9.6. GESTIÓ D'INCIDENTS

L'adjudicatari com a equip involucrat en la gestió d'incidents de seguretat haurà de participar conjuntament amb el departament de Seguretat i altres equips en el seu seguiment fins a la seva resolució. Es per això que s'ha de realitzar una revisió continua dels fluxos d'escalat així com de la classificació i catalogació interna dels incidents rebuts per tal d'adaptar el servei i la seva resposta al context actual de l'Administració. S'haurà de treballar en l'adaptació de la matriu d'escalat existent segons el recollit al procediment intern de gestió d'incidents vigent. En aquest document es recull la classificació d'incidents contemplada, la qual caldrà dotar de fluxos d'actuació segons els cas tractar. La proposta d'implementació haurà de ser tractada i estudiada conjuntament amb el departament de Seguretat així com altres equips implicats en el procés.

La matriu d'escalat d'incidents de seguretat ha de restar accessible per la seva consulta per part dels equips involucrats en el procés

Aquesta evolució del servei ha de permetre l'obtenció de mètriques segons la tipologia de l'incident amb el temps destinat a la resolució del mateix.

L'IMI es reserva el dret de poder demanar en qualsevol moment del contracte la integració amb el sistema de gestió d'incidents corporatiu.

9.7. DIMENSIONAMENT/GESTIÓ DE CAPACITATS

El proveïdor disposarà del personal necessari amb les qualificacions professionals adients, per a la prestació del servei de forma adequada.



9.8. ACCÉS A LA INFORMACIÓ

Si l'accés a les dades es fa als locals de l'Ajuntament de Barcelona, o si es fa de forma remota exclusivament a suports o sistemes d'informació de l'Ajuntament, l'adjudicatari té prohibit incorporar les dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes per l'IMI.

9.9. ANÀLISIS FORENSES

L'execució d'anàlisis forenses és responsabilitat exclusiva de l'IMI-Seguretat. L'adjudicatari haurà de col·laborar proporcionant la informació requerida i el coneixements de les plataformes i tecnològics que facin falta. Les peticions de col·laboració es realitzaran a través dels procediments que s'acordin entre IMI-Seguretat i el Proveïdor.

9.10. CONTROL D'ACCÉS

9.10.1. Accés local

L'adjudicatari haurà de protegir les estacions de treball i es compromet a complir les següents condicions:

- La informació revelada a qui intenta accedir ha de ser la mínima imprescindible. Els diàlegs d'accés proporcionaran únicament la informació indispensable.
- El nombre d'intents permesos serà limitat, bloquejant l'oportunitat d'accés una vegada efectuats un cert nombre de fallades consecutives.
- Es registraran els accessos amb èxit, i els fallits.
- El sistema informarà a l'usuari de les seves obligacions immediatament després d'obtenir l'accés.
- S'informarà a l'usuari de l'últim accés efectuat amb la seva identitat.

9.10.2. Accés remot

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

La connexió remota als sistemes de l'Ajuntament es realitzarà seguint els protocols establerts per l'IMI per als sistemes de l'Ajuntament.



9.11. GESTIÓ DEL PERSONAL

9.11.1. Deures i obligacions del personal

El Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària durà a terme de forma correcta la gestió del personal i els aspectes relacionats amb la seguretat de la informació.

L'empresa adjudicatària està obligada a implantar i donar a conèixer al seu personal els mecanismes i controls necessaris per a garantir l'accessibilitat, la confidencialitat, integritat i la disponibilitat de la informació de l'Ajuntament, i de donar-los a conèixer al seu personal.

El Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària, abans de l'inici de la prestació del servei objecte del contracte, haurà de notificar al seu personal qualsevol obligació a la que l'empresa estigui sotmesa per contracte i formar al seu personal en la política i instruccions de l'Ajuntament que els sigui d'aplicació.

El Cap de Projecte haurà d'informar a tothom que presti serveis dins del marc del contracte, dels deures i responsabilitats del seu lloc de treball en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal, especificant les mesures disciplinàries al fet que pertoqui 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'Ajuntament.

El Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària haurà de 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'Ajuntament, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

El document d'acceptació de les obligacions signat per les persones adscrites a l'execució d'aquest contracte serà entregat al Cap de Projecte de l'Ajuntament, abans de ser donats els permisos per accedir als Sistemes d'Informació de l'Ajuntament o bé abans de ser facilitada la informació per al correcte compliment del servei contractat, i restarà en poder de l'empresa adjudicatària que haurà de presentar-los quan siguin requerits per l'Ajuntament.

Es contemplarà el deure de confidencialitat respecte de les dades a les que tingui accés, tant durant el període de duració del contracte, com posteriorment a la seva terminació.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir disponible en tot moment la informació o treballs resultants de l'objecte del contracte, amb la finalitat de comprovar el compliment de les mesures i controls previstos en aquest apartat.

9.11.2. Formació i conscienciació

L'adjudicatari realitzarà les accions necessàries per conscienciar regularment al personal sobre el seu paper i responsabilitat respecte a la seguretat dels sistemes. Es recordarà regularment:



- Instrucció sobre l'ús dels sistemes i tecnologies de la informació i comunicació per part del personal al servei de l'Ajuntament de Barcelona.
- Normativa de seguretat relativa al bon ús dels sistemes.
- Normativa d'identificació i comunicació d'incidents, activitats o comportaments sospitosos que hagin de ser reportats per al seu tractament per personal especialitzat.

L'adjudicatari haurà de formar regularment al personal en aquelles matèries que requereixin per a l'acompliment de les seves funcions, en particular en relació a configuració de sistemes, detecció i reacció a incidents, i gestió de la informació i dades personals en qualsevol tipus de suport.

L'Ajuntament podrà demanar evidències de les diferents accions de formació i conscienciació que l'adjudicatari ha realitzat sobre el personal assignat a l'execució del contracte.

9.12. CLÀUSULA DE COMUNICACIONS EXTERNES

L'adjudicatari 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.

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

L'adjudicatari serà el 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.

9.13. PROTECCIÓ DEL LLOC DE TREBALL

9.13.1. Lloc de treball buit

L'adjudicatari haurà d'establir una política de "taules netes" respecte a la documentació de l'Ajuntament. Únicament es podrà disposar del material requerit per a l'activitat que s'està realitzant a cada moment.

El material haurà de quedar guardat en un espai tancat quan no s'estigui utilitzant.

9.13.2. Bloqueig del lloc de treball

L'adjudicatari garantirà que els seus equips es bloquejaran al cap d'un temps prudencial d'inactivitat, requerint una nova autenticació de l'usuari per reprendre l'activitat.



9.13.3. Protecció d'equips

L'adjudicatari es compromet a que els equips que surtin, o puguin sortir de l'empresa adjudicatària, estaran protegits adequadament contra accessos no autoritzats en cas de pèrdua o robatori.

Sense perjudici de les mesures generals que els afectin, es requereix a l'adjudicatari que porti un inventari d'equips juntament amb una identificació de la persona responsable del mateix i un control regular que està positivament sota el seu control. Els usuaris hauran de disposar d'un canal de comunicació per informar al servei de gestió d'incidents de pèrdues o robatoris, que hauran de ser comunicades a l'IMI.

S'evitarà, en la mesura del possible, que l'equip contingui claus d'accés remot a l'organització. Es consideraran claus d'accés remot aquelles que habilitin un accés a altres equips de l'organització, o unes altres de naturalesa anàloga.

Adicionalment, els equips hauran de disposar:

- Solució antivirus actualitzada a la última versió i configurada per a que realitzi anàlisis regulars de l'equip.
- Política d'actualització que instal·li els últims pegats de seguretat en un temps raonable, prioritzant aquelles actualitzacions crítiques.
- *Firewall* habilitat restringint el tràfic entrant a l'equip al mínim necessari.

9.13.4. Medis alternatius

L'adjudicatari garantirà l'existència i disponibilitat de mitjans alternatius de tractament de la informació per al cas que fallin els mitjans habituals. Aquests mitjans alternatius hauran d'estar subjectes a les mateixes garanties de protecció. Igualment, s'haurà d'establir un temps màxim perquè els equips alternatius entrin en funcionament.

9.14. PROTECCIÓ DELS SUPORTS INFORMÀTICS

L'adjudicatari haurà de gestionar els suports informàtics amb informació de l'Ajuntament de Barcelona seguint les següents pautes.

9.14.1. Etiquetat

L'adjudicatari es compromet a etiquetar els suports d'informació de manera que, sense revelar el seu contingut, s'indiqui el nivell de seguretat de la informació continguda de major qualificació. Els usuaris han d'estar capacitats per entendre el significat de les etiquetes, bé mitjançant simple inspecció, bé mitjançant el recurs a un repositori que ho expliqui.



9.14.2. Criptografia

Qualsevol informació corporativa que requereixi ser xifrada a la seva ubicació d'emmagatzemament, en particular a tots els dispositius extraïbles del tipus CD, DVD, discos USB, o uns altres de naturalesa anàloga, han de seguir els estàndards de seguretat, custòdia i protecció de les claus establerts per IMI-Seguretat.

Qualsevol requeriment criptogràfic de plataformes que s'hagin de produir referents amb la informació municipal o corporativa, l'adjudicatari haurà de presentar-les per ser validades per IMI-Seguretat i/o seguir els estàndards i normes de l'IMI.

9.14.3. Transport

L'adjudicatari garantirà que els dispositius romanen baix control i que satisfan els requisits de seguretat mentre estan sent desplaçats d'un lloc a un altre. L'adjudicatari garantirà que es segueix el procediment de transport, de manera que s'haurà de disposar d'un registre de sortida que identifiqui al transportista que rep el suport per al seu trasllat i d'un registre d'entrada que identifiqui al transportista que el lliura, conjuntament amb un procediment rutinari que quadri les sortides amb les arribades i elevi les alarmes pertinents quan es detecti algun incident.

9.14.4. Esborrat i destrucció

L'adjudicatari haurà de seguir els estàndards i normes de l'IMI respecte a l'esborrat i destrucció de suports d'informació. S'aplicarà a tot tipus d'equips susceptibles d'emmagatzemar informació, incloent mitjans electrònics i no electrònics. Els suports que hagin de ser reutilitzats per a una altra informació o alliberats a una altra organització hauran de ser objecte d'un esborrat segur del seu contingut. S'hauran de destruir de forma segura els suports en cas de que la naturalesa del suport no permeti un esborrat segur o quan així ho requereixi el procediment associat al tipus d'informació continguda, fent us dels productes certificats per l'IMI.

Periòdicament i segons les necessitats de recurrència d'aquestes activitats, s'haurà d'informar i lliurar al responsable del contracte el certificat de destrucció corresponent, on quedarà especificat com a mínim, el identificador dels actius, el mètode d'esborrat i/o destrucció emprat, la data de l'activitat i el destí dels actius.

9.15. PROTECCIÓ DE LA INFORMACIÓ

9.15.1. Neteja de documents

L'adjudicatari disposarà d'un procediment de neteja de documents, el qual retirarà d'aquests tota la informació addicional continguda en camps ocults, metadades, comentaris o revisions anteriors, excepte quan aquesta informació sigui pertinent per al receptor del document.

Aquesta mesura serà especialment rellevant quan el document es difongui àmpliament, com quan s'ofereix al públic en un servidor web o un altre tipus de repositori d'informació.



9.15.2. Protecció del correu electrònic

En el cas de que l'adjudicatari faci ús del seu correu electrònic corporatiu per gestionar informació de l'Ajuntament, l'haurà protegir enfront d'amenaques que li són pròpies:

- La informació distribuïda per mitjà de correu electrònic, es protegirà, tant en el cos dels missatges, com en els annexos.
- Es protegirà la informació d'encaminament de missatges i establiment de connexions.
- No es permetrà la redirecció a dominis de correus públics fora del correu corporatiu de l'adjudicatari.
- Es protegirà a l'organització enfront de problemes que es materialitzen per mitjà del correu electrònic, en concret:
 - Correu no sol·licitat (*spam*)
 - Programes nocius, constituïts per virus, cucs, troians, espies, o uns altres de naturalesa anàloga
 - Codi mòbil de tipus *applet*.

L'adjudicatari establirà polítiques d'ús del correu electrònic que inclourà com a mínim:

- Limitacions a l'ús com a suport de comunicacions privades.
- Realitzar activitats de conscienciació i formació relatives a l'ús del correu electrònic per al seu personal, per exemple per detectar casos de *malware* o *phishing*.

Si l'Ajuntament considera que la informació tractada pel contracte és prou sensible, facilitarà a l'adjudicatari un correu electrònic de l'Ajuntament el qual es convertirà en la via de comunicació entre l'adjudicatari i l'Ajuntament.

9.16. PROTECCIÓ DE LES INSTAL·LACIONS

Les instal·lacions de l'adjudicatari hauran de disposar de certes condicions de seguretat física:

- En cas de emmagatzemar informació de l'Ajuntament de Barcelona, disposar de les mesures de seguretat pertinents per evitar els accessos físics als repositoris d'informació, segons la sensibilitat de dita informació.
- Garantir que la informació de l'Ajuntament de Barcelona no pugui ser visible i/o audible des de l'exterior de les instal·lacions.



9.17. ANÀLISI D'IMPACTE

Caldrà realitzar com a mínim per als serveis crítics (Hisenda, Guàrdia Urbana i OACs) una anàlisi d'impacte que permeti determinar els requisits mínims de disponibilitat de cada servei deguts a una interrupció (a causa d'un incident en el servei) durant un cert període de temps. En aquest anàlisi, s'ha d'incloure el conjunt d'elements que són crítics per a la prestació del servei i que en depenen la seva disponibilitat.

Segons els resultats de les anàlisis, s'hauran d'habilitar els mecanismes disponibles dins l'abast del servei per prioritzar la gestió d'incidències escalades al SAU que puguin afectar aquests serveis.

9.18. GESTIÓ D'EXCEPCIONS

Qualsevol excepció als anteriors apartats no recollida en el present document en el moment de la contractació o que ocorri en el transcurs del servei, haurà de ser comunicada per mitjà dels canals oficials a IMI-Seguretat per al seu corresponent tractament i valoració. S'haurà de presentar de forma clara i concisa l'objecte de l'excepció així com la modificació desitjada pel sol·licitant amb la seva deguda justificació.

9.19. GESTIÓ D'IDENTITATS, AUTENTICACIÓ D'USUARIS

La gestió d'identitats dels usuaris del sistema haurà de complir les polítiques d'usuaris, administradors i contrasenyes definides per l'IMI les quals es troben a disposició dels sol·licitants.

L'empresa proveïdora haurà de validar i revisar accessos dels usuaris i perfils administradors de forma semestral, i haurà d'establir i implementar els plans d'acció per corregir les mancances identificades. Els comptes d'usuari estaran integrats amb l'eina que l'IMI posa a disposició.

Autenticació interna

Els usuaris interns (de gestió Municipal) hauran d'autenticar-se amb els mecanismes d'autenticació definits per l'IMI basats en protocols estàndards de seguretat. L'empresa proveïdora haurà d'assegurar que s'utilitzi el repositori central per a l'autenticació dels usuaris. La solució d'autenticació corporativa utilitzada per l'IMI és l'Oracle Access Manager (OAM) que proveeix el Single Sign On corporatiu.

La integració amb l'OAM es podrà fer mitjançant les següents opcions:

- Integració mitjançant capçaleres.
- Integració mitjançant l'estàndard SAML 2.0.
- Integració mitjançant l'estàndard OAuth 2.0.



Autenticació externa

Els usuaris externs (fora de l'àmbit municipal, empreses i altres persones físiques - clients de l'aplicatiu) hauran d'autenticar-se mitjançant la solució corporativa (Mòdul Comú d'Autenticació).

L'autenticació al sistema s'haurà de produir amb un segon factor d'autenticació, requerint així una verificació de la identitat de l'usuari que sol·licita accés. Actualment, la solució implantada al IMI fa ús de Google Authenticator.

9.20. AUTORITZACIÓ DELS USUARIS ALS SISTEMES

L'IMI disposa d'un mecanisme d'autorització d'usuaris corporatiu basat en el producte Oracle Unified Directory (OUD). L'adjudicatari haurà d'assegurar que les autoritzacions es troben delegades en el repositori central d'autorització (OUD).

En cas que l'adjudicatari no pugui delegar l'autorització per impediments greus del sistema, com a mínim, hauran d'integrar-se amb GID (eina de gestió d'identitats corporativa basada en Oracle Identity Manager) per tal de poder relacionar els rols del producte (tècnica de sistemes) amb els funcionals definits a GID (capa de negoci).

La integració d'aquest connector anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària i comptarà amb el suport i la supervisió de l'equip de gestió d'identitats. El temps dedicat normalment a integrar un connector estàndard amb una BBDD Oracle és aproximadament 80 hores d'un tècnic.

Perfilat d'usuaris

Les autoritzacions han de seguir un model RBAC (Role Based Access Control) que haurà de ser validat pels responsables tecnològics de la plataforma i per IMI-Seguretat.

El model proposat haurà de complir amb els següents principis:

- Segregació de funcions, de manera que s'exigeixi la concurrència de dues o més persones per realitzar tasques crítiques, anul·lant la possibilitat que un sol individu autoritzat pugui abusar dels seus drets per cometre alguna acció il·lícita.
- Mínim privilegi, els privilegis de cada usuari es reduiran al mínim estrictament necessari per complir les seves obligacions.
- Necessitat de Conèixer, els privilegis es limitaran de manera que els usuaris només accediran al coneixement d'aquella informació requerida per complir les seves obligacions.
- Capacitat d'autorització, només i exclusivament el personal amb competència d'autorització, podrà concedir, alterar o anul·lar l'autorització d'accés als recursos, conforme als criteris establerts pel seu responsable.

La gestió de permisos haurà de ser en base a perfils i rols, podent un usuari tenir múltiples perfils. Els usuaris només podran accedir a aquelles funcions que tinguin expressament autoritzades. La



implementació ha de permetre la implementació de matrius de segregació de funcions i l'agilitat en l'administració d'aquests permisos.

Per facilitar l'administració s'hauran de poder gestionar els permisos mitjançant perfils (rols) de seguretat. Entenent com a perfil o rol una entitat que dona accés a una sèrie d'operacions.

Sota la premissa d'aquests criteris generals, l'adjudicatari haurà de dissenyar el joc de permisos i autoritzacions requerits pels sistemes d'informació implementats, en base al document 'Pla d'Autoritzacions'. Aquest document serà revisat i actualitzat per l'adjudicatari per incloure nous punts a tractar o adaptacions dels punts existents.

9.21. INVENTARI D'ACTIUS

L'adjudicatari haurà de mantenir un inventari actualitzat de tots els elements del sistema, detallant la seva naturalesa i identificant al seu responsable; és a dir, la persona que és responsable de les decisions relatives al mateix.

9.22. CONFIGURACIÓ DE SEGURETAT

L'adjudicatari haurà de configurar els equips prèviament a la seva entrada en operació, de manera que:

- Es retirin comptes i contrasenyes estàndard.
- S'aplicarà la regla de "mínima funcionalitat":
 - El sistema ha de proporcionar la funcionalitat requerida perquè l'organització aconsegueixi els seus objectius i cap altra funcionalitat.
 - No proporcionarà funcions gratuïtes, ni d'operació, ni d'administració, ni d'auditoria, reduint d'aquesta forma el seu perímetre al mínim imprescindible.
 - S'eliminarà o desactivarà mitjançant el control de la configuració, aquelles funcions que no siguin d'interès, no siguin necessàries, i fins i tot, aquelles que siguin inadequades al fi que es persegueix.
- S'aplicarà la regla de "seguretat per defecte":
 - Les mesures de seguretat seran respectuoses amb l'usuari i protegiran a aquest, tret que s'exposi conscientment a un risc.
 - Per reduir la seguretat, l'usuari ha de realitzar accions conscients.
 - L'ús natural, en els casos que l'usuari no ha consultat el manual, serà un ús segur.



9.23. MANTENIMENT

L'adjudicatari haurà de mantenir l'equipament físic i lògic que constitueix el sistema i/o infraestructura administrada.

La política d'actualitzacions està basada en el nivell de criticitat de la vulnerabilitat valorada segons l'última versió publicada de l'estàndard públic CVSS (Common Vulnerability Scoring System), segons el nivell de CVSS les actualitzacions per la correcció de vulnerabilitats s'hauran de produir dins d'uns terminis específics (en funció del nivell d'exposició, la criticitat de la vulnerabilitat i la criticitat de l'actiu afectat), detallats en la taula següent:

		Nivell d'exposició			
		Exposat a internet		No exposat a internet	
		Criticitat de l'actiu		Criticitat de l'actiu	
		Crític	No crític	Crític	No crític
Criticitat vulnerabilitat	CVSS ≤ 3	20 dies	40 dies	40 dies	40 dies
	3 < CVSS ≤ 6	5 dies	1 mes	20 dies	20 dies
	6 < CVSS ≤ 8	1 dia	5 dies	5 dies	5 dies
	CVSS > 8	1 dia	2 dies	1 dia	5 dies

El proveïdor s'haurà d'involucrar en tot el cicle de vida de les vulnerabilitats, des de la seva detecció fins a la mitigació d'aquesta. Haurà de tenir un seguiment proactiu de les vulnerabilitats que es puguin produir amb un seguiment continu del anunci de defectes, mantenint el contacte amb els fabricants per tenir coneixement de les possibles solucions que aquest proposin per corregir-les.

9.24. XIFRATGE DE DADES

Qualsevol informació corporativa que requereixi ser xifrada en la seva ubicació d'emmagatzemament (i per tant, queda exclòs l'encryptació per transit en les comunicacions) ha de seguir els estàndards de seguretat i la custòdia i protecció de les claus estableix IMI-Seguretat. IMI-Seguretat ha de assegurar la disponibilitat de la informació als propietaris d'aquesta dins de l'Ajuntament. IMI-Seguretat custodiarà les claus de xifratge.

Qualsevol requeriment criptogràfic de plataformes que s'hagin de produir referents amb la informació municipal o corporativa, el proveïdor haurà de presentar-les per ser validades per IMI-Seguretat i/o seguir els estàndards i normes de l'IMI.



9.25. CERTIFICATS

L'IMI-Seguretat serà el responsable de la custòdia i protecció dels certificats digitals emesos en nom de l'Ajuntament de Barcelona a través de l'IMI-Seguretat. S'entén per certificats digitals corporatius: els de servidor segur, els d'aplicatiu per autenticació o signatura digital, de signatura de codi, de xifratge, etc.

Tots els certificats hauran de ser sol·licitats a través del procediment establert en l'IMI-Seguretat per al seu control i gestió.

El proveïdor haurà de seguir l'estàndard establert per la protecció i custòdia dels certificats digitals a l'hora d'incorporar el certificat pel seu ús.

9.26. ANTIMALWARE

L'adjudicatari serà responsable de la instal·lació i actualització de programes de protecció antimalware de les màquines que suporten serveis de l'IMI segons es recull al marc normatiu del l'IMI.

L'IMI obtindrà indicadors de la bona gestió de proteccions antimalware i en qualsevol moment tindrà accés i visió de l'estat de la seguretat global de les proteccions.

L'IMI seguretat tindrà accés en consulta a la consola de gestió d'aquests programaris del proveïdor.

9.27. CÒPIES DE SEGURETAT

L'adjudicatari serà responsable de realitzar còpies de seguretat als sistemes dels quals és administrador per tal de poder recuperar les dades en cas de pèrdua accidental o intencionada. La freqüència de les còpies de seguretat vindrà donada pel nivell de sensibilitat de les dades que conté, segons el recollit a les guies de l'IMI.

El nivell de seguretat d'aquestes dades ha de ser un reflex del de les dades originals a tots els nivells (integritat, confidencialitat, autenticitat y traçabilitat). Per tal de garantir la confidencialitat, l'IMI es reserva el dret de demanar el xifrat de les dades. L'abast de les còpies inclou:

- Informació de treball de l'IMI.
- Aplicacions en explotació, incloent els sistemes operatius.
- Dades de configuració, serveis, aplicacions, equips o d'altres anàlegs.
- Claus emprades per conservar la confidencialitat de la informació.

A banda de ser responsable de la generació de les còpies de seguretat, l'adjudicatari serà responsable de garantir que aquestes son perfectament funcionals, per mitjà de la realització d'exercicis periòdics de recuperació de backups. Els exercicis han de poder donar cobertura a tots els actius sota el present contracte dins d'un termini màxim de 1 any.



9.28. CLÀUSULES GENERALS DE SEGURETAT DE NIVELL MITJÀ

El contractista haurà de guardar reserva respecte de les dades o antecedents que no siguin públics o notoris dels que hagi tingut coneixement amb ocasió de l'execució del contracte, complint durant el termini mínim de cinc anys les obligacions de confidencialitat exigides a l'article 133.2 LCSP. L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions establertes en la normativa sobre protecció de dades i especialment en l'establerta en la Llei Orgànica 3/2018, de 6 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garanties dels Drets Digitals i normes que la desenvolupin. L'empresa contractista tindrà la consideració d'encarregada del tractament i se sotmetrà en cada moment a les instruccions municipals en matèria de mesures de seguretat.

9.29. CONTROL D'ACCÉS

9.29.1. Segregació de funcions i tasques

L'adjudicatari s'encarregarà que el sistema de control d'accés s'organitzi de manera que s'exigeixi la concurrència de dues o més persones per realitzar tasques crítiques, anul·lant la possibilitat que un sol individu autoritzat pugui abusar dels seus drets per cometre alguna acció il·lícita.

En concret, se separaran almenys les següents funcions:

- Desenvolupament d'operació. Garantint, com a mínim, que els desenvolupadors únicament disposin d'accés a l'entorn de preproducció i desenvolupament. La configuració dels entorns productius l'haurà de realitzar persones o equips diferents.
- Configuració i manteniment del sistema d'operació.
- Auditoria o supervisió de qualsevol altra funció.

9.30. EXPLOTACIÓ

9.30.1. Gestió de la configuració

L'adjudicatari s'encarregarà de gestionar de forma continua la configuració dels components del sistema de manera que:

- Es mantingui a tot moment la regla de "funcionalitat mínima".
- Es mantingui a tot moment la regla de "seguretat per defecte".
- El sistema s'adapti a les noves necessitats, prèviament autoritzades.
- El sistema reaccioni a vulnerabilitats reportades.



- El sistema reaccioni a incidents.

9.30.2. Gestió de canvis

L'adjudicatari s'encarregarà de mantenir un control continu de canvis realitzats en el sistema, de manera que:

- Tots els canvis anunciats pel fabricant o proveïdor seran analitzats per determinar la seva conveniència per ser incorporats, o no.
- Abans de posar en producció una nova versió o una versió amb un pegat, es comprovarà en un equip que no estigui en producció, que la nova instal·lació funciona correctament i no disminueix l'eficàcia de les funcions necessàries per al treball diari. L'equip de proves serà equivalent al de producció en els aspectes que es comproven.
- Els canvis es planificaran per reduir l'impacte sobre la prestació dels serveis afectats.
- Mitjançant anàlisi de riscos es determinarà si els canvis són rellevants per a la seguretat del sistema. Aquells canvis que impliquin una situació de risc de nivell alt seran aprovats explícitament de forma prèvia a la seva implantació.

9.30.3. Protecció de claus criptogràfiques

- L'adjudicatari utilitzarà programes avaluats o dispositius criptogràfics certificats.
- S'empraran algoritmes acreditats pel "Centre Criptològic Nacional".

10. OFERTA TÈCNICA

El licitador presentarà en el sobre B una proposta tècnica en format electrònic (PDF) amb un màxim de **65 pàgines**, tant per fer comprensible la seva proposta com per facilitar la seva valoració d'acord amb els criteris d'adjudicació assenyalats en el plec de clàusules administratives particulars que regeixen per aquesta contractació.

Es presentaran dos sobres, el **sobre B** on s'inclourà la documentació que haurà de ser valorada segons els criteris de judici de valor assenyalats en les clàusules del plec de clàusules administratives particulars, i, el **sobre C** que haurà de contenir la documentació que haurà de ser valorada segons els criteris avaluable de forma automàtica assenyalats en els clàusules del plec de clàusules administratives particulars que regeixen per aquesta contractació.

A cada sobre s'ha d'incorporar una relació, en full independent, dels documents que hi conté ordenats numèricament, especialment en el sobre B ja que aquest ha de respondre a les explicacions i compromisos sobre tots i cadascun dels criteris de valoració subjectius definits.



En el sobre B s'inclourà la documentació següent indexada de manera que faciliti la seva localització, tipus de lletra Arial o Times New Roman, grandària 12 i interlineat simple:

1. Implantació mesures proactives en la fase regular del servei

Es valoraran les propostes que millorin en les següents apartats:

- Rapidesa de comunicació entre el SAU i l'usuari, altres grups resolutoris i els responsables de servei de l'IMI. Reducció de temps de contacte.
- Senzillesa Operativa en l'execució dels procediments propis del SAU que agilitzin el registre, classificació, investigació, escalat, seguiment, resolució i tancament de les peticions, incidències i consultes que arribin al SAU. Reducció de temps en l'execució.
- Facilitat d'adaptació del servei del SAU a noves tipologies o processos de peticions o incidències o nous requisits d'operació o gestió del servei. Visualització i control de l'estat d'incidències i peticions (extrem a extrem) que facilitin la gestió del propi servei del SAU.
- Reducció de temps de reacció i resolució davant incidències i peticions mitjançant millores proactives en els procediments operatius del propi servei.
- Visualització i control de l'estat d'activitats del servei que facilitin la gestió del propi servei.

2. Pla de transició del servei

Es valoraran les propostes que millorin en les següents apartats:

- Es valorarà la planificació detallada d'activitats del procés de transferència del coneixement que l'adjudicatari faci en la seva proposta.
- Pla d'activació del servei: El pla indicarà la seqüència d'activitats a realitzar per prendre el control efectiu del servei, a més, el pla d'activació del servei haurà d'incloure un pla de contingència per garantir la continuïtat del servei en cas de problemes durant la transferència.
- Pla de riscos de la transició, incloent la identificació de riscos principals i les accions associades per tal de mitigar-los.
- El Pla d'integració de recursos, que vol dir, actors i responsabilitats assignades per els diferents serveis i àrees (Serveis Operatius, Serveis de Gestió i equip de Govern), captura de coneixement formal i coneixement no escrit, així com plans de formació específica en funció de les necessitats detectades, per tal de donar el servei.
- Mètode de gestió de treballs en curs, entesos com aquelles activitats o tasques que estan iniciades o previstes en el moment que el proveïdor entrant assumeix la responsabilitat del servei.



- Planificació detallada de fites en aquesta fase, així com els recursos i dedicació, responsabilitats i activitats que es duran a terme pels diferents rols involucrats en les fases descrites.

3. Pla de transformació del servei

Es valoraran les propostes que millorin en les següents apartats:

- Definició de la metodologia que serà utilitzada per tal de garantir la transferència de coneixement, així com la formació pràctica i tutelada per donar suport a aquesta fase.
- Implementació i d'automatització de tasques o processos amb el fi d'evitar l'error i agilitzar les activitats del servei
- Optimització de processos per la millora dels servicis de forma parcial o total per tal d'introduir els mecanismes d'estalvi i eficiència del servei.

4. Pla en la Fase Regular del servei

Es valoraran les propostes que millorin en les següents apartats:

- Definició de la gestió dels diferents tipus d'usuaris (VIP, Prioritaris i Normals) per l'atenció de la bústia IMI_Atenció_SAU.
- Definició de la gestió dels diferents tipus d'usuaris (VIP, Prioritaris i Normals) per la resolució d'Incidències i Peticions
- Definició de la metodologia que serà utilitzada per dels diferents Grups (Gestió i Operació).
- Definició per la detecció de possibles patrons d'incidències.
- Definició del procés o procediment a realitzar en el moment en que es produeix un tall de servei amb impacte.
- Definició del procés de gestió de les dades per la regularització dels gups de treball de Gestió Operativa.

5. Pla de Devolució del servei

Es valoraran les propostes que millorin en les següents apartats:

- Definició de la metodologia i planificació que serà utilitzada per tal de garantir la transferència del servei cap el nou adjudicatari.
- Definició de la metodologia i la planificació de la formació pràctica i tutelada al nou adjudicatari.

6. Control en el Pla de Contingència del Servei



Es valoraran les propostes que millorin en les següents apartats:

- Definició de les fites amb els mecanismes i/o sistemes a aplicar, indicant en quina fase del servei aplica.
- Definició dels diferents graus d'emergències i seu moment d'activació.
- Definició de l'equip que portarà a terme cadascun dels plans.

En el sobre C s'inclourà la documentació que s'especifica en el plec de clàusules administratives particulars.



11. PRESSUPOST DEL CONTRACTE, OFERTA ECONÒMICA I FACTURACIÓ

11.1. PRESSUPOST DEL CONTRACTE

L'import total màxim de licitació és de **854.466,67€** IVA del 21% inclòs on 706.170,80€ corresponen al pressupost net i 148.295,87€ en concepte de l'impost sobre el valor afegit al tipus del 21%.

11.2. OFERTA ECONÒMICA

Els licitadors presentaran la seva oferta econòmica a tant alçat pel total del contracte, incloent totes les despeses necessàries per la prestació dels serveis demanats, detallant com a partida independent la corresponent a l'IVA aplicable, així com l'import total resultant IVA inclòs.

11.3. FACTURACIÓ

Els serveis es facturaran mensualment, a partir del mes següent de la data efectiva d'inici del servei.

Així doncs, els primers 60 dies naturals es consideren no facturables (Fase de transició).

L'adjudicatari facturarà per mensualitats vençudes dividint l'import ofert per 6 mensualitats i un cop validades per part de l'interlocutor definit per l'IMI.

11.4. DURADA DEL CONTRACTE

El contracte entrarà en vigor el dia 21 de març de 2025, o l'endemà a la data de formalització del contracte, si aquesta fos posterior i tindrà una durada de 8 mesos. Els primers 2 mesos corresponen a la fase de transició i posta en marxa del servei.

A tal efecte s'estableix un període màxim de 60 dies naturals per a procedir al traspàs del servei del proveïdor actual al nou adjudicatari. L'adjudicatari no podrà emetre cap factura per les tasques efectuades durant l'esmentada fase.



12. INFORMACIÓ I ACLARIMENTS SOBRE QUALSEVOL CONSULTA PER PART DELS LICITADORS

Si és de l'interès dels licitadors sol·licitar informació i aclariments per la presentació de l'oferta, l'IMI posarà a disposició la següent adreça de correu on els licitadors podran fer les seves consultes: : **Dep_explicitacions@bcn.cat**.

En l'assumpte del correu indicar:

Contracte XXXXX: (Número d'expedient del contracte)

No es convocarà una sessió informativa per aquesta licitació. Per tal que els licitadors interessats en presentar oferta, puguin aclarir tots els dubtes que els hi sorgeixin, l'IMI posa a disposició dels licitadors la bústia de correu abans indicada per qüestions tècniques i la de imi_gestio_contractacio@bcn.cat, per consultes de caire administratiu.

Les consultes rebudes dins dels 3 dies hàbils anteriors a la data de finalització d'entrega de les proposicions seran solucionades i publicades al perfil del contractant de l'IMI:

(https://contractaciopublica.gencat.cat/perfil/BCN_IMI/customProf)

13. LLIURAMENT D'INFORMACIÓ CONFIDENCIAL

Part de la documentació d'aquest contracte no pot restar inclosa en la documentació que l'IMI posarà en el seu Perfil del Contractant a disposició dels licitadors, ja sigui per criteris de volum o de confidencialitat. Aquestes dues consideracions fan que el procediment per obtenir-la sigui el següent:

- a) El Responsable del Contracte prepararà tota la documentació tècnica i funcional i la ubicarà en un arxiu.

El Responsable del Contracte sotmetrà aquest arxiu a un programa de xifrat disponible en la plataforma tecnològica de l'IMI i garantit pel Departament de Seguretat de l'IMI, aquest



programa generarà un arxiu xifrat i una clau secreta que només coneixerà el Responsable del Contracte. Amb aquesta operació s'obté un arxiu xifrat i una clau secreta unívoca.

Aquesta operació es repetirà cada vegada que s'hagi d'obtenir un nou arxiu xifrat que portarà associada una nova clau secreta.

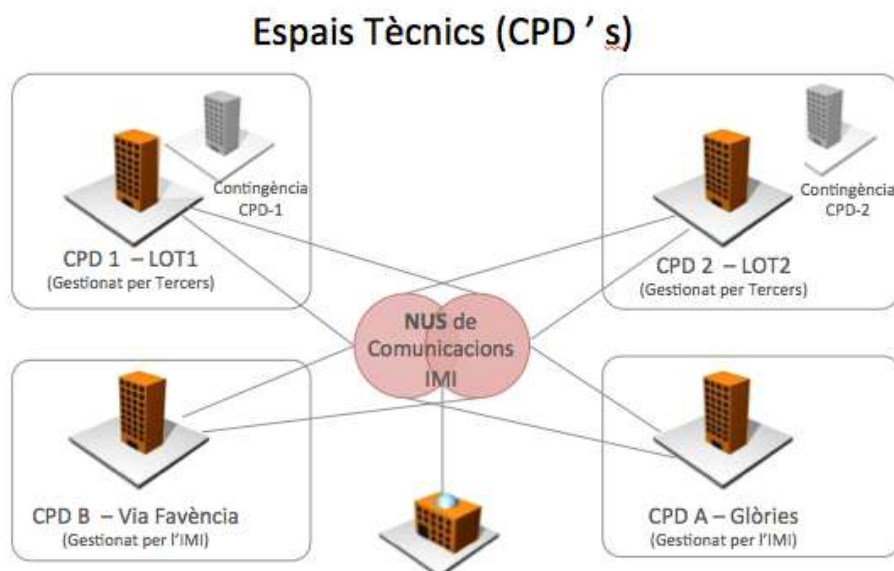
Per poder obrir l'arxiu xifrat caldrà introduir la seva clau secreta.

- b) Els licitadors que necessitin la documentació ho demanaran directament al correu indicat en el Plec de condicions tècniques, especificant si requereixen una recollida telemàtica (indicant un correu-mail de destí i un telèfon de contacte) o bé presencial.
- c) En cas que el licitador hagi demanat una recollida telemàtica i tramés al mail especificat la certificació requerida signada digitalment (veure apartat e), el Responsable del Contracte trametrà telemàticament la informació al mail especificat pel licitador a la sol·licitud o indicarà la necessitat d'un mitja telemàtic alternatiu. En tot cas la clau secreta serà comunicada per altre canal, preferentment SMS.
- d) En cas de recollida presencial de la informació, el Responsable del Contracte respondrà a la petició de la informació indicant el dia i l'hora de la recollida. El lloc per la recollida física serà el Av. Diagonal 220, 3^a planta al departament d'Explotació. En el moment de recollir la documentació, el Responsable del Contracte lliurarà la documentació en un suport Pendrive explicitant la clau secreta d'aquell arxiu en concret.
- e) El licitador, per a poder recollir la documentació, s'haurà d'identificar amb el document nacional d'identitat i un certificat de l'apoderat de l'empresa licitadora, en què indicarà clarament que s'autoritza a la persona a recollir la documentació i que aquesta serà tractada de forma confidencial i exclusivament per la presentació de la oferta i, en el seu cas, per l'execució del Contracte.
- f) Aquest certificat quedarà en propietat del Responsable del Contracte i formarà part de de la documentació del Contracte.
- g) En el certificat constarà que el licitador reconeix que la documentació és confidencial i que per cap motiu la divulgarà, mes enllà dels tècnics propis implicats en el contracte.
- h) El model del certificat s'incorporarà amb la resta de documentació del contracte en el Perfil del Contractant de l'Ajuntament de Barcelona.



14. ANNEX – PLATAFORMES I ENTORNS TECNOLÒGICS DE L'IMI

L'estructura de centres de processament de dades en aquest moment és la següent:



Tots els serveis productius es troben al CPD de Via Favència i els serveis no productius al CPD del proveïdor T-SYSTEM.

El CPD de Glòries s'està eliminant.

Per a la provisió dels serveis TIC, les plataformes i entorns tecnològics més importants són els següents:

- Lloc de treball i serveis de xarxa
- Correu corporatiu (Exchange)
- Gestor d'identitats
- Gestor d'autoritzacions (OAM)
- Entorn SAP
- Entorn J2ee
- Entorn Contenedors
- Entorn .net
- Entorn client/servidor
- Entorn Oracle
- Gestor documental Documentum
- Gestor documental Opentetx



- Operació Unificada: Monitorització, Execució d'operatives i Explotació del Batch de tots els sistemes gestionats a l'IMI
- Sistema d'impressió massiva

Tots aquests serveis són gestionats per IMI amb suport de terceres empreses que es fan càrrec de les tasques d'administració, manteniment, suport i tècnica de sistemes entre d'altres.



15. ANNEX – INDICADORS I MÈTRIQES

15.1. MÈTRIQES

A continuació es detallen les mètriques que com a mínim hauran de formar part dels informes de seguiment del servei operatiu.

Fase	Entitat	Nom mètrica	Periodicitat	Font d'informació	Fórmula de càlcul
1	Activitat	Nombre de Trucades rebudes x Dia	Diari	Informe Servei Diari del	Sumatori
1	Activitat	Nombre de Trucades Ateses x Dia	Diari	Informe Servei Diari del	Sumatori
1	Activitat	Nombre de Trucades Abandonades x Dia	Diari	Informe Servei Diari del	Sumatori
1	Activitat	Nombre de Trucades Ateses Impacte Massiu x Dia	Diari	Informe Servei Diari del	Sumatori
1	Activitat	Nombre de Trucades Ateses en menys de 20 segons x Dia	Diari	Informe Servei Diari del	Sumatori
1	Activitat	Nombre de Trucades Ateses en més de 20 segons x Dia	Diari	Informe Servei Diari del	Sumatori
1	Activitat	Temps Mig de Resposta x Dia (hh:mm:ss)	Diari	Informe Servei Diari del	Total Temps Resposta Trucades Ateses / N° Trucades Ateses
1	Activitat	Temps Mig d'Abandonament de Trucades x Dia (hh:mm:ss)	Diari	Informe Servei Diari del	Total Temps Trucades Abandonades / N° Trucades Abandonades
1	Activitat	Temps Mig de durada converses (hh:mm:ss)	Diari	Informe Servei Diari del	Total Temps Trucades Ateses / N° Trucades Ateses
1	Activitat	Temps Total Trucades x Dia (hh:mm:ss)	Diari	Informe Servei Diari del	Total Temps Trucades Ateses
1	Activitat	Nombre de Trucades rebudes x Mes	Mensual	Informe Servei Diari del	Sumatori
1	Activitat	Nombre de Trucades Ateses x Mes	Mensual	Informe del Servei Seguiment	Sumatori
1	Activitat	Nombre de Trucades Abandonades x Mes	Mensual	Informe del Servei Seguiment	Sumatori
1	Activitat	Nombre de Trucades Ateses Impacte Massiu x Mes	Mensual	Informe del Servei Seguiment	Sumatori
1	Activitat	Nombre de Trucades Ateses en menys de 20 segons x Mes	Mensual	Informe del Servei Seguiment	Sumatori
1	Activitat	Nombre de Trucades Ateses en més de 20 segons x Mes	Mensual	Informe del Servei Seguiment	Sumatori
1	Activitat	Temps Mig de Resposta x Mes (hh:mm:ss)	Mensual	Informe del Servei Seguiment	Total Temps Resposta Trucades Ateses Mes / N° Trucades Ateses Mes
1	Activitat	Temps Mig de Abandonament de Trucades x Mes (hh:mm:ss)	Mensual	Informe del Servei Seguiment	Total Temps Trucades Abandonades Mes/ N° Trucades Abandonades Mes
1	Activitat	Temps Mig de durada converses (hh:mm:ss)	Mensual	Informe del Servei Seguiment	Total Temps Trucades Ateses Mes / N° Trucades Ateses Mes
1	Activitat	Temps Total Trucades x Mes (MM/DD hh:mm:ss)	Mensual	Informe del Servei Seguiment	Total Temps Trucades Ateses Mes
1	Activitat	Nombre de Correus Rebuts x Dia	Diari	Informe Servei Diari del	Sumatori
1	Activitat	Nombre de Correus Rebuts x Mes	Mensual	Informe del Servei Seguiment	Sumatori
1	Servei	Nombre d'Incidències obertes x Mes	Mensual	Eina Ticketing	Sumatori
1	Servei	Nombre de Talls de Servei oberts x Mes	Mensual	Eina Ticketing	Sumatori
1	Servei	Nombre d'Incidències Usuari VIP oberts x Mes	Mensual	Eina Ticketing	Sumatori
1	Servei	Nombre d'Incidències x CI x Mes (Mayor a Menor)	Mensual	Eina Ticketing	Sumatori

Fase	Entitat	Nom mètrica	Periodicitat	Font d'informació	Fórmula de càlcul
1	Servei	Nombre d'Incidències Tancades sense Escalat x Mes	Mensual	Eina Ticketing	Sumatori
1	Servei	Nombre d'Incidències Tancades en SAU x Mes	Mensual	Eina Ticketing	Sumatori
1	Servei	Nombre d'Incidències Tancades en 3er Nivell x Mes	Mensual	Eina Ticketing	Sumatori
1	Servei	Nombre d'Incidències NO Tancades Total x Mes (Backlog)	Mensual	Eina Ticketing	Sumatori
1	Servei	Nombre d'Incidències Reclamades x Mes	Mensual	Eina Ticketing	Sumatori
1	Servei	Nombre d'Incidències Reclamades SAU x Mes	Mensual	Eina Ticketing	Sumatori
1	Servei	Nombre d'Incidències Reclamades 3er Nivell x Mes	Mensual	Eina Ticketing	Sumatori
1	Servei	Nombre d'Incidències Reobertes x Mes	Mensual	Eina Ticketing	Sumatori
1	Servei	Nombre d'Incidències Reobertes SAU x Mes	Mensual	Eina Ticketing	Sumatori
1	Servei	Nombre d'Incidències Reobertes 3er Nivell x Mes	Mensual	Eina Ticketing	Sumatori
1	Servei	Percentatge d'Incidències Reobertes x Mes respecte Total Tancades Mes	Mensual	Eina Ticketing	Incidències Reobertes/ Incidències Tancades Mes
1	Servei	Percentatge d'Incidències Reobertes 3er Nivell x Mes respecte Total Tancades Mes	Mensual	Eina Ticketing	Incidències Reobertes 3er Nivell/ Incidències Tancades 3er Nivell Mes
1	Servei	Percentatge d'Incidències Reclamades x Mes respecte Total Obertes Mes	Mensual	Eina Ticketing	Incidències Reclamades/ Incidències Obertes Mes
1	Servei	Percentatge d'Incidències Reclamades 3er Nivell x Mes respecte Total Obertes Mes	Mensual	Eina Ticketing	Incidències Reclamades 3er Nivell/ Incidències Obertes 3er Nivell Mes
1	Servei	Nombre d'Incidències tancades x codi Tancament (Mayor a Menor)	Mensual	Eina Ticketing	Valors: Denegació Servei, No Reproducible, No solucionat, Solució Temporal, Solucionat, Usuari no contactat, Cancel·lat per l'usuari
1	Servei	Nombre de Peticions tancades x codi Tancament (Mayor a Menor)	Mensual	Eina Ticketing	Valors: Denegació Servei, No solucionat, Peticionari no Autoritzat, Solució Temporal, Solucionat, Usuari no contactat, Cancel·lat per l'usuari
1	Servei	Nombre de Peticions obertes x Mes	Mensual	Eina Ticketing	Sumatori
1	Servei	Nombre de Peticions x CI x Mes (Mayor a Menor)	Mensual	Eina Ticketing	Per cada CI Sumatori
1	Servei	Nombre de Peticions Tancades sense Escalat x Mes	Mensual	Eina Ticketing	Sumatori
1	Servei	Nombre de Peticions Tancades en SAU x Mes	Mensual	Eina Ticketing	Sumatori
1	Servei	Nombre de Peticions Tancades en 3er Nivell x Mes	Mensual	Eina Ticketing	Sumatori
1	Servei	Nombre de Peticions NO Tancades Total x Mes (Backlog)	Mensual	Eina Ticketing	Sumatori
1	Servei	Nombre de Peticions Reobertes x Mes	Mensual	Eina Ticketing	Sumatori
1	Servei	Nombre de Peticions Reobertes SAU x Mes	Mensual	Eina Ticketing	Sumatori
1	Servei	Nombre de Peticions Reobertes 3er Nivell x Mes	Mensual	Eina Ticketing	Sumatori
1	Servei	Nombre de Peticions Reclamades x Mes	Mensual	Eina Ticketing	Sumatori
1	Servei	Nombre de Peticions Reclamades SAU x Mes	Mensual	Eina Ticketing	Sumatori
1	Servei	Nombre de Peticions Reclamades 3er Nivell x Mes	Mensual	Eina Ticketing	Sumatori
1	Servei	Percentatge de Peticions Reobertes x Mes respecte Total Tancades Mes	Mensual	Eina Ticketing	Peticions Reobertes/ Peticions Tancades Mes
1	Servei	Percentatge de Peticions Reobertes 3er Nivell x Mes respecte Total Tancades Mes	Mensual	Eina Ticketing	Peticions Reobertes 3er Nivell/ Peticions Tancades 3er Nivell Mes
1	Servei	Percentatge de Peticions Reclamades x Mes respecte Total Obertes Mes	Mensual	Eina Ticketing	Peticions Reclamades/ Peticions Obertes Mes



Fase	Entitat	Nom mètrica	Periodicitat	Font d'informació	Fórmula de càlcul
1	Servei	Percentatge de Peticions Reclamades 3er Nivell x Mes respecte Total Obertes Mes	Mensual	Eina Ticketing	Peticions Reclamades 3er Nivell/ Peticions Obertes 3er Nivell Mes
1	Servei	Nombre de consultes obertes x Mes	Mensual	Eina Ticketing	Sumatori
1	Servei	Nombre de Consultes Tancades sense Escalat x Mes	Mensual	Eina Ticketing	Sumatori
1	Servei	Nombre de consultes Tancades en SAU x Mes	Mensual	Eina Ticketing	Sumatori
1	Servei	Nombre de consultes Tancades en 3er Nivell x Mes	Mensual	Eina Ticketing	Sumatori
1	Servei	Nombre de Consultes NO Tancades Total x Mes (Backlog)	Mensual	Eina Ticketing	Sumatori
2	Millora Continua	Nombre Total de nova documentació Generada Aprovada IMI del Servei	Mensual	Informe Seguiment del Servei	Sumatori
2	Millora Continua	Nombre Total de nova documentació Generada del Servei Acumulada any	Mensual	Informe Seguiment del Servei	Acumulatiu x Any
2	Millora Continua	Nombre d'Accions de Millora continua Presentades	Mensual	Informe Seguiment del Servei	Sumatori
2	Millora Continua	Nombre d'Accions de Millora continua Presentades Acumulada any	Mensual	Informe Seguiment del Servei	Acumulatiu x Any
2	Millora Continua	Nombre d'Accions de Millora continua Acceptades IMI	Mensual	Informe Seguiment del Servei	Sumatori
2	Millora Continua	Nombre d'Accions de Millora continua Acceptades IMI Acumulada any	Mensual	Informe Seguiment del Servei	Acumulatiu x Any
2	Millora Continua	Nombre d'Accions de Millora continua Actives	Mensual	Informe Seguiment del Servei	Sumatori
2	Millora Continua	Nombre d'Accions de Millora continua finalitzades amb Èxit Últims 12 Mesos	Mensual	Informe Seguiment del Servei	Acumulatiu x Any
2	Millora Continua	Participació Enquestes a Usuaris Realitzades x Telèfon	Mensual	Informe Seguiment del Servei	Enquestes Realitzades correctament / Enquestes Enviades
2	Millora Continua	Participació Enquestes a Usuaris Realitzades x Mail	Mensual	Informe Seguiment del Servei	Enquestes Realitzades correctament / Enquestes Enviades
2	Millora Continua	Participació Enquestes a Usuaris Realitzades x Web	Mensual	Informe Seguiment del Servei	Enquestes Realitzades correctament / Enquestes Enviades
2	Millora Continua	Nombre Total de nous Procediments Integrats	Mensual	Informe Seguiment del Servei	Sumatori
2	Millora Continua	Nombre Total de nous Procediments Integrats Acumulada any	Mensual	Informe Seguiment del Servei	Acumulatiu x Any



15.2. INDICADORS DE MESURA (IM) GENERALS

A continuació es detallen els indicadors que corresponen als acords de nivell del servei, i que estaran subjectes a les penalitzacions per incompliment dels valors objectius.

Fa se	Codi	Nom	Descripció	Categori a	Fórmula de càlcul	Eina	Periodici tat	Crít ic	Llindar Grau 1	Llinda r Grau 2	Llind ar Grau 3	Llind ar Grau 4	PPm ax
1	IM,SAU .0	Resolució en primer contacte	% de casos resolts en primer contacte (sense escalats)	Servei	Nombre de casos resolts en primer nivell per part del SAU en el mes / Nombre total de casos	Eina Ticketing	Mensual	Si	50%	60%	65%	75%	1%
1	IM,SAU .1	Integració nous Protocols	Temps necessari per tal d'integrar nous procediments, protocols o formes d'actuació: dos dies laborables amb un grau d'acompliment del 95%.	Procedim ents	Nombre de Nous procediments no integrats correctament en 2 dies laborals / Nombre Total de nous Procediments	Acta comitè	Mensual	Si	50%	75%	95%	100%	1%
1	IM,SAU .2	Temps Escalats Casos Crítics	Temps Escalats a 3er Nivell Casos Crítics	Escalats	Nombre d'Escalats en menys de 10 Minuts / Nombre d'Escalats Total	Eina Ticketing	Mensual	Si	50%	90%	97%	100%	1%
2	IM,SAU .3	Temps Re-escalats Casos Crítics	Temps Re-escalats a 3er Nivell Casos Crítics	Escalats	Nombre de Re-Escalats en menys de 15 Minuts / Nombre de Re-Escalats Total	Eina Ticketing	Mensual	Si	50%	90%	97%	100%	1%
1	IM,SAU .4	Temps Escalats Casos Urgents	Temps Escalats a 3er Nivell Casos Urgents	Escalats	Nombre d'Escalats en menys de 15 Minuts / Nombre d'Escalats Total	Eina Ticketing	Mensual	Si	50%	85%	95%	100%	1%
2	IM,SAU .5	Temps Re-escalats Casos Urgents	Temps Re-escalats a 3er Nivell Casos Urgents	Escalats	Nombre de Re-Escalats en menys de 30 Minuts / Nombre de Re-Escalats Total	Eina Ticketing	Mensual	Si	50%	85%	95%	100%	1%
1	IM,SAU .6	Temps Escalats Casos Normals	Temps Escalats a 3er Nivell Casos Normal	Escalats	Nombre d'Escalats en menys de 25 Minuts / Nombre d'Escalats	Eina Ticketing	Mensual	Si	50%	80%	95%	100%	1%



Fa se	Codi	Nom	Descripció	Categori a	Fórmula de càlcul	Eina	Periodici tat	Crític	Llindar Grau 1	Llinda r Grau 2	Llind ar Grau 3	Llind ar Grau 4	PPm ax
					Total								
2	IM,SAU .7	Temps Re- escalats Casos Normals	Temps Re- escalats a 3º Nivell Casos Normal	Escalats	Nombre de Re- Escalats en menys de 50 Minuts / Nombre de Re- Escalats Total	Eina Ticketing	Mensual	Si	50%	80%	95%	100%	1%
1	IM,SAU .8	% Casos mal Escalats	% de tickets rebutjats	Escalats	Nombre de tickets rebutjats / Nombre d'Escalats Total	Eina Ticketing	Mensual	Si	10%	5%	2%	0%	1%
1	IM,SAU .9	Temps Resolució Casos Crítics	Temps Resolució Casos Crítics	Resolució	Nombre de Casos Crítics amb Resolució inferior a 80 minuts / Nombre de Casos Crítics resolts total	Eina Ticketing	Mensual	Si	50%	90%	97%	100%	1%
1	IM,SAU .10	Temps Resolució Casos Urgents	Temps Resolució Casos Urgents	Resolució	Nombre de Casos Urgents amb Resolució inferior a 160 minuts / Nombre de Casos Urgents resolts total	Eina Ticketing	Mensual	Si	50%	85%	95%	100%	1%
1	IM,SAU .11	Temps Resolució Casos Normals	Temps Resolució Casos Normals	Resolució	Nombre de Casos Normals amb Resolució inferior a 280 minuts / Nombre de Casos Normals resolts total	Eina Ticketing	Mensual	Si	50%	80%	90%	100%	1%
1	IM,SAU .12	% Trucades Ateses Dia	% Trucades Ateses	Servei	Nombre de Trucades Ateses / Nombre de trucades rebudes total	Eina Ticketing/ ACD	Mesura Diària/Cà lcul mensual	Si	75%	90%	95%	100%	1%
1	IM,SAU .13	Dies Incomplí ment Trucades Ateses Mes	Dies Incomplim ent Trucades Ateses Mes	Servei	Nombre de Dies (%) Trucades Ateses Dia < 97%) / Nombre de Dies Mes	Eina Ticketing	Diari	Si	10	7	5	0	1%
1	IM,SAU .14	Percentat ge de Trucades Ateses en Menys 20 Segons x Dia	Percentatg e de Trucades Ateses en Menys 20 Segons x Dia	Servei	Nombre de Trucades Ateses en Menys 20 Segons / Nombre de trucades Ateses Dia	Eina Ticketing	Diari	Si	50%	85%	95%	100%	1%
1	IM,SAU .15	Dies Incomplí ment Trucades Ateses en	Dies Incomplim ent Trucades Ateses en	Servei	Nombre de Dies (%) Trucades Ateses en Menys 20	Eina Ticketing	Diari	Si	10	7	5	0	1%



Fa se	Codi	Nom	Descripció	Categori a	Fórmula de càlcul	Eina	Periodici tat	Crít ic	Llindar Grau 1	Llinda r Grau 2	Llind ar Grau 3	Llind ar Grau 4	PPm ax
		Menys 20 Segons	Menys 20 Segons		Segons < 95%) / Nombre de Dies Mes								
1	IM,SAU .16	Falta de registre de casos a l'eina Ticketing.	Nº casos reportats per falta de registre a l'eina ticketing	Servei	Sumatori	Casos Reportats	Mensual	Si	10	7	5	0	1%
1	IM,SAU .17	% Incidències Reobertes	% Incidències Reobertes	Servei	Incidències Reobertes SAU x Mes / Total incidències Tancades Mes	Eina Ticketing	Mensual	Si	25%	10%	3%	0%	1%
1	IM,SAU .18	% Incidències Reclamades	% Incidències Reclamades	Servei	Incidències Reclamades SAU x Mes / Total incidències Obertes Mes	Eina Ticketing	Mensual	Si	25%	10%	3%	0%	1%
1	IM,SAU .19	% Peticions Reobertes	% Peticions Reobertes	Servei	Peticions Reobertes SAU x Mes / Total Peticions Tancades Mes	Eina Ticketing	Mensual	Si	25%	10%	3%	0%	1%
1	IM,SAU .20	% Peticions Reclamades	% Peticions Reclamades	Servei	Peticions Reclamades SAU x Mes / Total Peticions Obertes Mes	Eina Ticketing	Mensual	Si	25%	10%	3%	0%	1%
1	IM,SAU .21	Percentatge Indicadors no complerts	Percentatge Indicadors no complerts	Servei	Nombre Indicadors de Mesura (IM) no complerts (Grau indicador < 3) / Nombre Total Indicadors de Mesura (IM)		Mensual	Si	>25%	25%	15%	0%	1%
1	IM,SAU .22	Nombre d'Enquestes a Usuaris Realitzades Mail	Nombre d'Enquestes a Usuaris Realitzades Mail	Qualitat	Nombre d'Enquestes a Usuaris Realitzades Mail	Informe	Mensual	Si	(<50)(>500)	(=50<100) (=250<500)	(=100<150) (=200<250)	(=150<200)	1%
1	IM,SAU .23	Mitjana Global de la Enquestes a Usuaris Realitzades Mail	Resultat d'Enquestes a Usuaris Realitzades Mail	Qualitat	Mitjana Global de la puntuació (entre 0 – 10) de les enquestes a Usuaris Realitzades Mail	Informe	Mensual	Si	5	7	8,5	10	2%
1	IM,SAU .24	Mitjana Global Pitjor pregunta de les Enquestes a Usuaris Realitzades Mail	Mitjana Global Pitjor pregunta de les Enquestes a Usuaris Realitzades Mail	Qualitat	Mitjana Global de la puntuació (0-10) pitjor pregunta de les enquestes a Usuaris Realitzades Mail	Informe	Mensual	Si	3	5	7	10	2%



Fa se	Codi	Nom	Descripció	Categori a	Fórmula de càlcul	Eina	Periodici tat	Crític	Llindar Grau 1	Llinda r Grau 2	Llind ar Grau 3	Llind ar Grau 4	PPm ax
2	IM,SAU .25	Nombre d'Enquest es a Usuaris Realitzad es Telèfon	Nombre d'Enquest es a Usuaris Realitzade s Telèfon	Qualitat	Nombre d'Enquestes a Usuaris Realitzades Telèfon	Informe	Mensual	Si	0	100	200	>400	1%
2	IM,SAU .26	Resultat d'Enquest es a Usuaris Realitzad es Telèfon	Resultat d'Enquest es a Usuaris Realitzade s Telèfon	Qualitat	Mitjana Global de la puntuació (0-10) enquestes a Usuaris Realitzades Telèfon	Informe	Mensual	Si	5	7	8,5	10	2%
2	IM,SAU .27	Mitjana Global Pitjor pregunta de les Enquestes a Usuaris Realitzad es Telèfon	Mitjana Global Pitjor pregunta de les Enquestes a Usuaris Realitzade s Telèfon	Qualitat	Mitjana Global de la puntuació (0-10) Pitjor pregunta de les Enquestes a Usuaris Realitzades Telèfon	Informe	Mensual	Si	3	5	7	10	2%
2	IM,SAU .28	Nombre d'Enquest es a Usuaris Realitzad es Web	Nombre d'Enquest es a Usuaris Realitzade s Web	Qualitat	Nombre d'Enquestes a Usuaris Realitzades Web	Informe	Mensual	Si	0	100	200	>400	1%
2	IM,SAU .29	Resultat d'Enquest es a Usuaris Realitzad es Web	Resultat d'Enquest es a Usuaris Realitzade s Web	Qualitat	Mitjana Global de la puntuació (0-10) Enquestes a Usuaris Realitzades Web	Informe	Mensual	Si	5	7	8,5	10	2%
2	IM,SAU .30	Mitjana Global Pitjor pregunta de les Enquestes a Usuaris Realitzad es Web	Mitjana Global Pitjor pregunta de les Enquestes a Usuaris Realitzade s Web	Qualitat	Mitjana Global de la puntuació (0-10) Pitjor pregunta de les Enquestes a Usuaris Realitzades Web	Informe	Mensual	Si	3	5	7	10	2%
1	IM,SAU .31	Nombre d'accions de Millora continua Presentad es	Nombre d'accions de Millora continua Presentade s	Qualitat	Nombre d'accions de Millora continua Presentades	Informe	Mensual	Si	0	1	2	3	2%
2	IM,SAU .32	Nombre d'Accions de Millora continua Acceptade s IMI	Nombre d'accions de Millora continua Acceptade s IMI	Qualitat	Nombre d'accions de Millora continua Acceptades	Informe	Mensual	Si	0%	0%	95%	100%	1%
2	IM,SAU .33	% d'accions de Millora	% d'accions de Millora continua	Qualitat	Nombre d'accions de Millora continua	Informe	Trimestra l	Si	30%	50%	80%	100%	1%



Fa se	Codi	Nom	Descripció	Categori a	Fórmula de càlcul	Eina	Periodici tat	Crític	Llindar Grau 1	Llinda r Grau 2	Llind ar Grau 3	Llind ar Grau 4	PPm ax
		continua finalitzades amb Èxit Acumulatiu	finalitzades amb Èxit Acumulatiu		finalitzades amb Èxit / Nombre d'accions de millora continua acceptades.								
1	IM.SAU 34	Resolució incidències primer contacte SAU	% Tancament Incidències SAU sense Escalar	Servei	Incidències Tanca des AU sense IM / Total Incidències Resoltes SAU	Eina tiqueting	Mensual	Si	<35%	35%	50%	65%	1%
1	PE.SAU 35	Temps Resolució d'una Petició Normal	Temps Resolució d'una Petició Normal	Servei	Nombre de Peticions resoltes de tipus Normal inferior a 48h	Eina tiqueting	Mensual	SI	50%	90%	97%	100%	1%
1	PE.SAU 36	Temps Resolució d'una Petició Urgent	Temps Resolució d'una Petició Urgent	Servei	Nombre de Peticions resoltes de tipus Urgent inferior a 24h	Eina tiqueting	Mensual	SI	50%	90%	97%	100%	1%



16. ANNEX – ACORDS DE NIVELL DE SERVEI EN EL CONTRACTE ACTUAL

Aquesta relació d'ANS, serà la que el licitador que resulti adjudicatari del nou contracte, haurà de garantir durant la Fase de transició del servei tal i com es descriu en el capítol 6.2.2.1 Prestació en Transició. Tots aquests indicadors són de càlcul mensual.

Nom	Descripció	Valor	Nivell de servei Pactat
Re escalats normals	Temps màxim de re escalat d'incidències amb prioritat Normal.	50 minuts	95%
Re escalats urgents	Temps màxim de re escalat d'incidències amb prioritat Urgents.	30 minuts	95%
Re escalats crítics	Temps màxim de re escalat d'incidències amb prioritat Crítiques.	15 minuts	97%
Escalats normal	Temps màxim d'escalat a altres grups de suport d'incidències i peticions amb prioritat normal.	25 minuts	95%
Escalats urgents	Temps màxim d'escalat a altres grups de suport de incidències i peticions amb prioritat urgent.	15 minuts	95%
Escalats crítics	Temps màxim d'escalat a altres grups de suport d'incidències i peticions amb prioritat crítiques.	10 minuts	97%
Escalades correctament	Número d'incidències i peticions escalades correctament.	Rebutjades $\leq 2\%$	98 %
Resoltes 1ª Trucada	Número d'incidències i peticions	Resoltes en 1º contacte amb l'usuari	60%
Resoltes Normals	Número d'incidències i peticions resoltes dins del temps.	3h	90%
Resoltes urgents	Numero d'incidències i peticions resoltes dins del temps.	2h	95%
Resoltes crítiques	Número d'incidències i peticions resoltes dins del temps.	1h	97%
Peticions Resoltes Normal	Número de peticions resoltes de tipus Normal en el període.	48h	95%



Peticions Resoltes Urgents	Número de peticions resoltes de tipus Urgent en el període.	24h	95%
Integració de nous procediments o formes d'actuació		2 dies	95%
Correus atesos	Número de Correus que s'han atès.		100%
Trucades ateses	Número de trucades ateses en el temps establert de primer contacte.	< 20''	95%
Trucades ateses	Número de trucades ateses del total de trucades rebudes.		95%