



Contingut

1.	Introducció	4
2.	Objecte del contracte	5
3.	Situació actual	7
3.1.	Entorns actuals i sistemes que es suporten	8
3.2.	Condicions actuals dels serveis	8
3.2.1.	Service Desk	8
3.2.2.	Gestió de l'entorn tècnic	8
3.2.3.	Gestió del servei	8
3.3.	Condicions de devolució del servei	9
4.	Abast del Contracte	10
4.1.	Descripció del servei	10
4.1.1.	Servei d'atenció i Help Desk	11
4.1.2.	Suport i manteniment del lloc de treball	12
4.1.3.	Suport d'aplicacions	13
4.1.4.	Suport dels elements de telefonia IP i mòbil	13
4.1.5.	Gestió i Administració de l'Entorn Tècnic	13
4.2.	Informes de control per a la gestió del servei	16
4.3.	Productes resultants del servei	16
5.	Condicions d'Execució del Contracte	17
5.1.	Infraestructura per dur a terme el servei	17
5.1.1.	Aspectes generals	17
5.1.2.	Eina de gestió del servei de suport	17
5.1.3.	Pla de Contingència	18
5.2.	Relació amb Serveis Corporatius IMI	18
5.2.1.	Activitats tècniques	18
5.2.2.	Àmbit de responsabilitat del servei de suport	18
5.2.3.	Suport a l'usuari en operació	18
5.3.	Metodologia de gestió del servei	20
5.3.1.	Processos de Gestió	20



5.3.2.	Definició de les funcions a realitzar	21
5.4.	Equip de Treball.....	23
5.4.1.	Organització de l'equip	23
5.4.2.	Perfil del Recursos	24
5.4.3.	Ubicació del Recursos.....	24
5.4.4.	Rotació del Personal.....	25
5.4.5.	Horari de Treball.....	25
5.5.	Marc temporal del Contracte.....	25
5.6.	Condicions de Seguretat de l'execució del Contracte.....	26
5.6.1.	Propietat intel·lectual.....	26
5.6.2.	Idioma.....	26
5.6.3.	Confidencialitat	26
5.6.4.	Protecció de Dades de Caràcter Personal (LOPD) i Reglament General de Protecció de dades (RGPD)	26-
5.6.5.	Comunicacions externes	28
5.6.6.	Seguretat dels equips, programes i informació	29
5.6.7.	Personal extern	29
5.6.8.	Incompliment de les normes de seguretat i Protecció de Dades	30
5.7.	Metodologia i Pla de Qualitat	31
5.7.1.	Gestió del Servei.....	31
5.7.2.	Control de Qualitat.....	32
5.7.3.	Gestió del Canvi.....	32
5.7.4.	Certificacions de Qualitat	32
6.	Acords de nivell de servei.....	33
6.1.	Períodes i Temps dels Serveis	33
6.2.	ANS	34
6.2.1.	Retards	34
6.2.2.	ANS relatiu al suport efectiu.....	34
7.	Estructura de les Propostes.....	36
7.1.	Resum executiu	36
7.2.	Descripció de la Solució proposada.....	36
7.3.	Model Informe Seguiment mensual pel seguiment del servei	37
7.4.	Metodologia i Pla de Qualitat	37



7.5.	Formació i Pla de Comunicació	37
7.6.	Equip de Treball.....	37
7.7.	ANS	37
7.8.	Millores.....	37
8.	Persones de contacte	38
9.	Annex A: Inventaris	39
9.1.	Aplicacions.....	39
9.2.	Inventari infraestructura sistemes	40
9.3.	Imatge i impressió	¡Error! Marcador no definido.



1. Introducció

Barcelona d'Infraestructures Municipals, SA (BIMSA) és una entitat del sector públic amb condició de poder adjudicador no Administració Pública (PANAP) vinculada a l'àrea d'Ecologia, Urbanisme, Mobilitat i Habitatge de l'Ajuntament de Barcelona que executa les obres i actuacions d'infraestructures, urbanitzacions, instal·lacions i edificacions singulars la qual consta d'aproximadament de 150 usuaris.

BIMSA al llarg dels darrers anys i amb la finalitat de donar un millor servei públic, s'ha equipat d'un important parc informàtic que ajuda a gestionar les necessitats dels serveis que desenvolupa.

El correcte funcionament d'aquest sistema en el seu conjunt és, per tant, la garantia d'un eficient i adequat funcionament de la operativa de BIMSA. Donada la seva importància, es proposa la contractació d'un servei d'assistència tècnica ens els termes recollits dins el present plec de prescripcions tècniques particulars.



2. Objecte del contracte

L'objecte del present procediment és l'adquisició d'un servei TIC que permeti gestionar les incidències i el suport del lloc de treball, servidors (virtuals i físics) i altre electrònica de BIMSA, tot automatitzant la seva gestió interna i seguiment durant tot el seu cicle de vida.

En resum, aquest contracte contempla un servei d'assistència tècnica, manteniment i resolució dels problemes relacionats amb els sistemes informàtics, xarxes i tecnologies usades per BIMSA que té com a objectiu principal assegurar la infraestructura TIC i que tots els sistemes operin de manera eficient i segura. Així com la millora continua i futura dels sistemes de l'entitat:

- **Servei d'atenció i Helpdesk**

- o Atenció telefònica als usuaris (hotline).
- o Canal de recepció d'incidències i peticions de suport (telefònic i correu electrònic, com a mínim). Incloent una eina de ticketing per fer el seguiment.
- o Coordinació amb els equips de manteniment d'aplicacions i de sistemes.
- o Gestió, seguiment, resolució i escalat a tercers d'incidències i peticions.
- o Recollida i tramitació de peticions de material informàtic.

- **Suport i manteniment del lloc de treball**

Es considera lloc de treball el conjunt següent d'elements: ordinadors sobretaula, portàtils, tabletas i mòbils, monitors, teclats, ratolins, impressores locals i en xarxa, escàners, equips multi funció i plotters.

- o Suport remot dels usuaris en l'ús dels serveis TIC
- o Recolzament als usuaris en l'ús de l'estació de treball.
- o Suport in situ als usuaris i reparació d'equipament del lloc de treball avariats, així com reubicació dels mateixos.
- o Resolució d'incidències i instal·lació d'elements de maquinari, drivers i aplicacions locals corporatives
- o Manteniment del programari d'usuari, instal·lacions, reinstal·lacions i migracions a les noves versions de software als usuaris
- o Gestió de garanties i contractes de manteniment
- o Gestió i manteniment de l'inventari del maquinari distribuït
- o Gestió i manteniment de l'inventari del programari
- o Seguiment de l'estat de les peticions de material informàtic i de comunicacions
- o Recepció de materials de proveïdors de maquinari i programari
- o Documentació, inventariat dels canvis, altes o modificacions
- o Determinació d'accions preventives o correctives
- o Identificació de millores i noves necessitats de l'entorn del lloc de treball.



Gestió i administració de l'entorn tècnic

- o Gestió de servidors i sistemes d'emmagatzematge
 - Servidors Físics
 - Servidors Virtuals
 - Servidors CITRIX
 - o Operació i monitoratge de sistemes
 - o Administració de bases de dades
 - o Administració de Seguretat
 - o Col·laboració amb BIMSA en l'execució de projectes de l'àmbit de sistemes
 - o Millora continuada.
- **Suport d'aplicacions**
 - o Registre d'incidències, Diagnòstic i Resolució de primer nivell als usuaris per a totes les aplicacions que utilitzin
 - o Escalat a tercers que proporcionin suport de tercer nivell de les aplicacions (IMI, altres proveïdors...)
 - o Gestió de comptes d'usuari per accés a les aplicacions i control de llicències
 - o Seguiment i informació a l'usuari de l'estat de les seves incidències.
- **Suport dels elements de telefonia IP i mòbil**
 - o Resolució de primer nivell als usuaris i diagnòstic
 - o Suport de nivell 1 i 2 i escalat de les incidències i peticions,
 - o Instal·lació del compte de correu de l'usuari a dispositiu iphone, smartphone o similar.
 - o Tramitació seguiment de la reparació o substitució de l'equip, per part dels proveïdors corresponents.

No formen part del present contracte les despeses d'adquisició de nous equips, ni el corresponent a la substitució de peces defectuoses, que podrà contractar-se o no a l'empresa adjudicatària, però sí les hores de treball necessàries per la substitució d'aquestes peces de recanvi o posada en funcionament de nous equips.

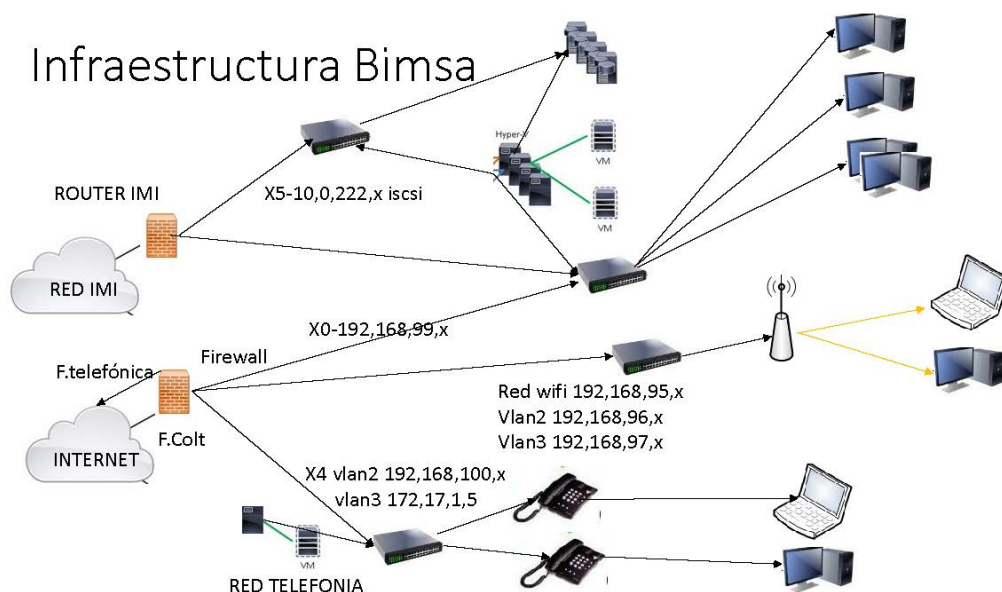


3. Situació actual

La configuració de la solució informàtica per BIMSA es basa en l'existència d'una empresa que presta els serveis de suport i manteniment de les infraestructures informàtiques de BIMSA i als serveis corporatius de l'IMI tals com correu electrònic, accés a xarxa corporativa municipal, etc.

La xarxa local està plenament integrada dins la xarxa corporativa però mantenint alhora la seva pròpia identitat a nivell de gestió dels serveis que precisen –manteniment i suport de primer, segon i tercer nivell- amb el grau d'interrelació amb els serveis centrals que sigui necessari.

El mapa de connexions i solucions informàtiques és doncs, aproximadament, el següent:



Per tant, estem considerant una estructura informàtica amb les següents característiques:

- Volum d'usuaris:** aproximadament 150 usuaris
- Infraestructura de xarxa i comunicacions:** utilització de servidors locals i remots, així com la infraestructura de comunicacions existent entre BIMSA i l'Ajuntament de Barcelona a través de fibra òptica.
- Lògica de la xarxa:** ús de la xarxa local i corporativa, mantenint aquells sistemes propis que siguin necessaris, amb l'adopció de les següents mesures:
 - Utilització del model d'estació de treball "estàndard" corporatiu municipal.
 - Utilització dels sistemes de correu i mobilitat corporatius de l'Ajuntament i propis.
- Suport:** el suport de 1r., 2n i 3r. Nivell es realitza mitjançant un servei externalitzat aliè als serveis del mateix nivell per la xarxa corporativa, corresponentment coordinat i alineat amb les solucions corporatives.



3.1. Entorns actuals i sistemes que es suporten

Les aplicacions i sistemes a cobrir per part del servei són els descrits en l'annex A del present document, on s'inclou informació detallada de l'equipament, les seves ubicacions, i les aplicacions, que es classifiquen en:

- Programari d'Estacions de Treball
- Programari de Servidors
- Inventari de Llocs de Treball i Impressores

3.2. Condicions actuals dels serveis

En l'actualitat, el servei de suport continuat de sistemes contempla les següents activitats:

3.2.1. Service Desk

- Help Desk:
El suport als usuaris sobre els serveis d'infraestructura per al òptim funcionament del lloc de treball, impressores, telefonia IP, dispositius mòbils, connectivitat, disponibilitat i rendiment de les aplicacions, registre i escalat de peticions o incidències a tercers, haurà de ser in-situ, amb reparació o substitució dels equips avariats (ordinadors, portàtils i impressores) per altres de similars característiques.
- Suport Ofimàtica
El recolzament als usuaris, en termes de formació i suport, en l'ús dels equips i aplicacions instal·lades.

3.2.2. Gestió de l'entorn tècnic

- Administració i Operació de sistemes:
L'administració i operació dels servidors, incloent les tasques de gestió de còpies de seguretat, manteniment preventiu i correctiu, i assegurement de la seva disponibilitat i rendiment en els nivells adequats
- Administració de l'inventari
- Administració de bases de dades
- Administració de comunicacions de veu i dades
- Administració de seguretat

3.2.3. Gestió del servei

- Gestió de l'equip de suport i manteniment
- Gestió dels nivells de servei oferts
- Gestió de la qualitat del servei ofert
- Identificació i participació en l'aplicació de solucions de millora i suport a projectes externs
- Gestió del manteniment amb tercers



3.3. Condicions de devolució del servei

Per tal de que el licitador pugui definir una etapa de transició tal i com s'especifica a l'apartat *4.1 Descripció del Servei en la Fase de Transició*, es donen a conèixer quins serveis proveeix el proveïdor sortint en la fase de devolució que actualment està definida dins del contracte en curs, i que tindrà una durada màxima de 15 dies.

Caldrà que l'adjudicatari expliciti les tasques i els recursos associats (en la seva oferta tècnica), així com els costos (en la seva oferta econòmica) d'aquesta fase de manera separada de les altres.

Les activitats que formen part d'aquesta fase de devolució són les següents:

- Transferència de coneixement
 - o Formació del Comitè de Reversió
 - o Generació d'acords de treball durant la devolució
 - o Workshops de traspàs del coneixement
 - o Assessories al nou equip de prestació del servei
- Prestació en transició
 - o Preparació del Tancament – Traspàs.
 - o Operació en paral·lel
 - o Dissolució d'equips de treball.

El proveïdor sortint aportarà la següent documentació:

- o Planificació, control i seguiment: Pla de devolució, Pla de formació, Pla de traspàs del servei de suport al nou adjudicatari, etc
- o Formació: Manuals d'usuari, Manuals tècnics, Manuals d'operació, etc.



4. Abast del Contracte

Per tal de garantir la qualitat necessària en el servei de suport de sistemes i aplicacions que BIMSA requereix i complir amb els objectius expressats anteriorment, per la fase de transició, es proposa una durada màxima de 15 dies per tal d'assolir aquests objectius.

4.1. Descripció del servei

Els serveis requerits dins del present contracte en la fase d'operació tenen com a objectiu proporcionar un suport als usuaris de BIMSA donant resposta a consultes operatives i proporcionant solucions per a les incidències de l'àmbit del Servei TIC, sobre les plataformes i sistemes definits al capítol 3.1 *Entorns actuals i sistemes que es suporten*.

Dins d'aquest servei, l'adjudicatari proporcionarà suport i manteniment del lloc de treball (PCs, portàtils, pantalles, ratolins, teclats, impressores, equips multi funció, plotters...), així com de les infraestructures, les aplicacions i la telefonia IP i mòbil emprades pels usuaris.

Es consideren fungibles, i per tant no estan inclosos dintre del servei de suport del present contracte, les unitats fotoconductores dels escàners, les làmpades dels projectors, i els dispositius de magatzematge extern d'usuari.

L'actual eina de ticketing per a la gestió d'incidències i peticions sobre els sistemes és actualment Connectwise Labtech, proporcionada pel proveïdor actual.

En cas que el proveïdor proporcionï una altra eina per a la gestió d'incidències i peticions, caldrà que demostrï que aquesta disposa d'un nivell de prestacions suficient, i com a mínim equivalent a l'eina actual, i la integració amb la plataforma HP Service Manager de l'IMI per a l'escalat de les incidències i peticions. Així mateix el proveïdor inclourà dintre de la seva proposta de servei la **planificació per la posada en marxa de l'eina** amb les tasques necessàries per a migrar les dades existents des de l'eina del proveïdor actual i per la integració amb l'eina de l'IMI.

Els problemes poden ser reportats pels usuaris a través de diversos canals com el sistema de tiquets abans descrit, correu electrònic o per línia directa. El procés de resoldre les possibles incidències hauria de seguir el següent:

1. El tècnic realitza una avaluació inicial del problema basat en la informació proporcionada per l'usuari. Es busca comprendre la naturalesa i l'abast del problema.
2. S'intenta fer una resolució inicial utilitzant solucions conegudes i procediments estàndards. Si el problema és comú i està ben documentat, el tècnic pot resoldre el tiquet en aquesta etapa.
3. Si la resolució inicial no té èxit o si el problema requereix d'habilitats especialitzades, el problema s'escala internament a un nivell superior, la qual cosa implica assignar el problema a un tècnic amb més experiència addicional o coneixements específics.



4. Si la incidència no es pot resoldre internament s'hauria de considerar l'escalat extern, que implica buscar ajudar de proveïdors externs, fabricants o experts en la matèria.
5. S'implementen solucions i es porten a terme la resolució final del problema, es verifica que la solució sigui efectiva i es procedeix a tancar el tiquet.
6. Per últim, s'actualitza la documentació del sistema de seguiment de problemes amb detalls sobre la resolució i les accions preses. És essencial aquest pas per a futures referències i anàlisis de tendències.

Durant tot el procés es manté la comunicació constant amb el usuari per informar sobre el progrés de la resolució. Es proporcionen actualitzacions sobre l'estat del problema i s'estableixen expectatives realistes sobre els temps de resolució.

S'utilitzarà un software de gestió de configuració per controlar i distribuir actualitzacions de programari de manera centralitzada. Aquesta eina permetrà als administradors de sistemes programar actualitzacions i implementar-les de manera eficient en els dispositius dels usuaris.

L'adjudicatari haurà d'indicar, desglossant-les a la seva oferta, les condicions del servei de suport i manteniment de la solució. Durant el període del contracte, l'adjudicatari es compromet a proporcionar suport telefònic i presencial, així com a dur a terme les tasques de manteniment preventiu i correctiu adients per al correcte funcionament de la solució implantada.

La descripció de la metodologia i operativa del procediment de registre d'incidències ha de lliurar-se abans de l'inici del subministrament, i serà validada per BIMSA d'incidències i peticions, segons el capítol corresponent d'aquest plec

L'adjudicatari utilitzarà aquelles infraestructures (equipament, eines de ticketing, etc.) necessàries per a la prestació del suport amb els nivells de qualitat exigits, i que permetin a requeriment del client la presentació d'indicadors de servei, que no seran menys ni en menor nivell de detall dels requerits en l'apartat d'ANS d'aquest plec.

Pel que fa a actuacions de tercer nivell (administració, gestió de canvis, etc.) sobre els sistemes corporatius, l'adjudicatari treballarà conjuntament amb l'equip de l'IMI segons es descriu en l'apartat 5.2. *Relació amb Serveis Corporatius de IMI*, i serà el responsable final del compliment dels ANS requerits en aquest plec.

A continuació es descriuen els serveis i tasques més rellevants. Aquesta llista no té caràcter exclusiu i deu ser considerada pel licitador com a una proposta per la organització dels diferents serveis.

4.1.1. Servei d'atenció i Help Desk

- Atenció telefònica.
- Canal de recepció d'incidències i peticions (telefònic i correu electrònic, com a mínim).
- Coordinació amb els equips de manteniment d'aplicacions i de sistemes.
- Gestió, seguiment, resolució i escalat (a serveis corporatius de l'IMI o a tercers responsables de la resolució) d'incidències i peticions.



- Recollida i tramitació de peticions de material informàtic.

4.1.2. Suport i manteniment del lloc de treball

Es considera lloc de treball el conjunt següent d'elements: ordinadors sobretaula o portàtils, tablets, monitors, teclats, ratolins, impressores locals i en xarxa, terminals de telefonia IP, equips multi funció i plotters.

Es consideren material fungible, i per tant no han d'estar inclosos en el servei de suport i manteniment les unitats fotoconductores dels escàners, les làmpades dels projectors, i els dispositius de magatzematge extern d'usuari.

- Suport remot dels usuaris en l'ús dels serveis TIC
- Recolzament als usuaris en l'ús de l'estació de treball sota el nou model, incloent explícitament MS Office 2016, 2021 i 365.
- Suport in situ als usuaris i reparació d'equipament avariats, incloent la provisió d'equips temporals fins a la reparació dels avariats, segons el següent detall:
 - **Impressores:** l'adjudicatari es compromet, sense càrrec addicional, a contractes existents de garantia i manteniment de les impressores
 - **Ordinadors portàtils i Ordinadors sobretaula** (PCs, incloent monitor, teclat i ratolí): l'adjudicatari es compromet, a gestionar els contractes existents de garantia i manteniment dels ordinadors sobretaula, portàtils i tablets
- Resolució d'incidències i instal·lació d'elements de maquinari, drivers i aplicacions locals corporatives
- Manteniment evolutiu de les aplicacions de client amb la tecnologia actualment en ús:
 - o Definició i maquetació de la imatge del client estàndard en l'entorn de proves i adaptacions sobre el client estàndard segons els requeriments canviants dels usuaris.
 - o Realització de tests a petició de BIMSA o de l'IMI, amb desplegament a un número reduït de llocs de treball de prova, utilitzant les eines adequades.
 - o Detecció de requeriments dels equips clients per al desplegament de la imatge i llistat d'equips que hauran de ser substituïts.
 - o Inclusió de les aplicacions, enllaços i altres elements específics del client, per tal que l'usuari conservi la total funcionalitat en el nou model.
 - o Elaboració d'un informe de riscos del desplegament, amb les mesures de salvaguarda necessàries.
 - o Documentació exhaustiva de la imatge del client desenvolupada, així com dels procediments de modificació d'aquesta i del seu desplegament.
- Gestió de garanties i contractes de manteniment



- Gestió i manteniment de l'inventari del maquinari distribuït
- Gestió i manteniment de l'inventari del programari
- Seguiment de l'estat de les peticions de material informàtic i de comunicacions
- Recepció de materials de proveïdors de maquinari i programari
- Documentació, inventariat dels canvis, altes o modificacions
- Determinació d'accions preventives o correctives
- Identificació de millores i noves necessitats de l'entorn del lloc de treball.
- Destrucció i reciclatge del material obsolet o retirat respectant les normes i procediments establerts per l'IMI i l'Ajuntament de Barcelona.

4.1.3. Suport d'aplicacions

- Resolució de primer nivell als usuaris i diagnòstic
- Escalat a tercers que proporcionin suport de les aplicacions (IMI, altres proveïdors...)
- Gestió d'accessos i permisos d'usuaris a les aplicacions i bases de dades relacionades
- Seguiment i informació a l'usuari de l'estat de les seves incidències.

4.1.4. Suport dels elements de telefonia IP i mòbil

- Resolució de primer nivell als usuaris i diagnòstic
- Configuració dels comptes de correu de l'usuari als smartphone, iphone o similar.
- Escalat de les incidències i peticions als tercers encarregats del suport dels equips o de les aplicacions que hi funcionin.
- Tramitació seguiment de la reparació o substitució de l'equip, per part dels proveïdors corresponents.

4.1.5. Gestió i Administració de l'Entorn Tècnic

Té com a objectiu gestionar l'entorn tècnic de l'entitat dins de les següents àrees d'actuació:

Gestió de servidors i sistemes d'emmagatzematge

- Administració d'usuaris, grups, polítiques de seguretat i perfils.
- Definició de configuracions similars per grups d'usuaris (maquetes).
- Administració de sistemes del programari base (sistema operatiu i base de dades) dels servidors de la plataforma.
- Instal·lació i administració d'impressores de xarxa i cues d'impressió.
- Administració i gestió de dominis i relacions de confiança.
- Administració i actualització de productes anti-virus en clients.
- Instal·lació, administració i suport de programari homologat com a component de la plataforma servidora.
- Control de seguretat, rendiment i optimització de servidors del domini.



- Millores pro actives i prevenció d'errors de l'entorn servidor.
- Revisió i aplicació de millores en els procediments i sistemes de còpies de seguretat, així com el control de qualitat i disponibilitat dels sistemes.
- Aplicació d'actualitzacions i pegats en el sistema operatiu.
- Alta, gestió i seguiment d'incidències amb tercers proveïdors.
- Identificació, participació i monitoratge en l'aplicació de solucions de millora en el seu àmbit i suport a projectes externs
- Tasques de suport a la definició i generació de nous entorns, tant interns com suport a projectes
- Documentació, inventariat dels canvis, altes o modificacions.
- Manteniment de la documentació dels servidors i dels serveis, i creació d'aquesta quan calgui.

Operació de Sistemes

Actuacions bàsiques sobre servidors, de caràcter programat o periòdic:

- Gestió de les còpies de seguretat, la recuperació de dades, el control d'entrades/sortides de dispositius, i informes relacionats amb aquestes tasques.
- Arrencades / aturades programades de serveis i servidors.
- Supervisió de servidors mitjançant programari de monitoratge. Gestió de les alertes i de les incidències derivades de les mateixes.
- Manteniment del rendiment dels recursos dels sistemes (consum de CPU, espai en Disc, memòria, etc.).
- Manteniment de la documentació relativa a procediments d'operació i creació d'aquesta quan calgui.
- Administració i manteniment de l'inventari dels sistemes, incloent:
 - Servidors i sistemes d'emmagatzematge.
 - Elements de comunicacions.
 - Elements de vídeo vigilància i control d'accés vinculat a les TI, excepte els elements de control propis d'una instal·lació de seguretat física.
 - Sistemes, elements i dispositius de telefonia.
 - Sistemes distribuïts, estacions de treball, impressores i perifèrics.
 - Control d'estoc.

Administració de webs i bases de dades

El proveïdor serà responsable d'aquestes tasques, en col·laboració amb els tècnics que actualment realitzen aquesta tasca en les actuacions sobre les bases de dades dels sistemes de BIMSA:

- Optimització, monitoratge i control de seguretat de les webs i bases de dades.
- Actualitzacions controlades d'entorns (producció, integració i desenvolupament).
- Creació i gestió de les còpies de seguretat d'aquestes, i aplicació de procediments i mecanismes per garantir la restauració dels entorns.
- Identificació, participació i monitoratge en l'aplicació de solucions de millora en el seu l'àmbit i suport a projectes externs.



- Manteniment de la documentació relacionada amb webs de serveis i bases de dades, i creació d'aquesta quan calgui.
- Tasques de suport a la definició i generació de webs i bases de dades, tant internes com suport a projectes.

Administració de Seguretat

- Manteniment i actualització de la política, les normes i els procediments de seguretat tant a nivell físic com lògic.
- Assegurament de l'aplicació i compliment de la Política de Seguretat.
- Assegurament de l'aplicació i compliment de les mesures de seguretat tècniques segons obligacions relatives a la Llei Orgànica 15/1999 de 13 de desembre de protecció de dades de caràcter personal (en endavant LOPD), i demés normativa relacionada.
- Control dels diferents actius i mecanismes de seguretat de la infraestructura, actual o futura, lògics i físics, i gestió d'incidències amb tercers quan sigui d'aplicació així com planejament de mesures correctores, incloent: mecanismes de CPD i sales/ubicacions tècniques (A/C, extinció incendis, SAI,...), el control d'accés a les dependències, i el sistema de vídeo vigilància.
- Definició i adaptació dels perfils dels usuaris i grups segons les necessitats i d'acord amb les directrius de l'IMI.
- Definició de procediments d'accés i seguretat a les Bases de Dades.
- Definició, adaptació i manteniment dels plans de contingències de tots els serveis, incloent els protocols d'actuació en cas de fallida greu.

Participació en projectes

El personal adscrit per la empresa adjudicatària a la prestació del servei, participarà en projectes indicats per BIMSA, realitzant les tasques que els siguin assignades pels responsables del projecte o infraestructural. La participació pot correspondre a qualsevol de les fases d'un projecte i sempre dins de la infraestructura i serveis objecte del contracte. Els tipus de projecte on podrà participar són:

- Ajut al pla de modernització informàtica i millora continua de la mecanització dels processos i procediments de BIMSA.
- Evolució tecnològica d'infraestructures existents i de migracions de versió o programari de software.
- Estudis de viabilitat de nous processos o infraestructures.
- Implantació de nous productes o infraestructures.
- Seguretat informàtica física i lògica
- Definició de procediments d'accés i seguretat a les Bases de Dades.

Millora continuada

Durant tota la fase d'operació, el licitador haurà d'executar i liderar un procés de millora continuada del servei de suport i administració, per tal d'optimitzar l'eficàcia i l'eficiència del servei prestat.



El licitador haurà de definir explícitament els mecanismes, procediments i eines que posarà a l'abast de BIMSA per tal de garantir l'aportació de valor d'aquest procés de Millora Contínua, i quina dedicació i recursos hi planteja, així com els informes que preveu utilitzar per mesurar el seu rendiment.

4.2. Informes de control per a la gestió del servei

Caldrà que l'adjudicatari lliuri informes amb periodicitat mensual, en el format que es defineixi, amb els continguts següents:

- Planificació i avanç detallat de les fases del servei, incloent si aplica l'anàlisi de desviació de la prestació del servei (en temps)
- Control de riscos i proposta de mesures correctores de salvaguarda
- Seguiment (periodicitat setmanal)
- Informe mensual del número d'usuaris suportats efectivament, per a la facturació del servei, amb el desglossament de les activitats i peticions executades o en curs.
- Gestió d'incidències, peticions i problemes.
- Gestió de canvis
- Gestió d'inventaris
- Mètriques i Indicadors pel Quadre de Comandament de suport tècnic
- Actes de reunions i d'aprovació

4.3. Productes resultants del servei

Es requerirà a l'adjudicatari l'aportació de la següent documentació, en el format que es determini:

Planificació, control i seguiment: Pla de devolució, de formació, de traspàs del servei de suport al nou adjudicatari, etc.

Formació: Manuals d'usuari, Manuals tècnics Manuals d'operació, etc.



5. Condicions d'Execució del Contracte

5.1. Infraestructura per dur a terme el servei

5.1.1. Aspectes generals

La infraestructura necessària per a dur a terme el servei serà proporcionada, si no s'acorda el contrari a l'inici del contracte, per l'adjudicatari, i inclou:

- Equips sobretaula / portàtils / tablets, per al personal de suport presencial.
- Telèfons o altres mitjans de comunicació.
- Aplicacions de gestió del servei de suport.
- Aplicacions ofimàtiques.

Qualsevol altre infraestructura que el licitador consideri necessària serà de la seva responsabilitat i haurà de detallar-la en la seva proposta, incloent el grau d'integració amb els actius que BIMSA posarà a la seva disposició, si s'escau.

La documentació es desenvoluparà amb eines ofimàtiques (Word, Excel, ...) i haurà de ser lliurada, com a mínim, en català.

5.1.2. Eina de gestió del servei de suport

L'adjudicatari haurà d'emprar una eina per a registrar, seguir, escalar i solucionar les incidències i peticions, que permeti diferents canals d'entrada i relació amb l'usuari i el client (web, correu electrònic, telèfon...).

Aquesta eina ha de proporcionar, de manera àgil i fiable, els informes de gestió necessaris (i, en particular, tots aquells requerits pel client), així com permetre en temps real i històric el seguiment dels ANS. Aquest informe es generarà en format electrònic, i es considerarà un incompliment dels requisits del contracte el retard en el seu lliurament.

L'adjudicatari ha de proporcionar accés a l'eina per part de tots els usuaris per a registrar i consultar les seves incidències i peticions, i al Responsable de Sistemes d'Informació del client per tal d'auditar, comprovar i fer seguiment de la volumetria i rendiment del servei, els ANS i altres aspectes que pugui requerir per controlar la correcta evolució del contracte.

L'adjudicatari ha d'assegurar la correcta integració de l'eina de gestió del servei de suport amb l'eina pròpia de l'IMI per a l'escalat d'incidències i peticions cap a serveis corporatius, essent al seu propi càrrec els costos en programari, maquinari o serveis d'instal·lació, configuració o d'altres que fossin necessaris per a acomplir amb aquest requeriment.



5.1.3. Pla de Contingència

L'adjudicatari haurà de detallar en la seva proposta els mecanismes que permetran garantir la continuïtat del servei de suport al client, així doncs, l'adjudicatari indicarà els equips tècnics, infraestructures i procediments a aplicar en cas de contingència, així com les condicions del servei durant aquesta fase

5.2. Relació amb Serveis Corporatius IMI

5.2.1. Activitats tècniques

El personal de l'adjudicatari serà responsable de participar en allò que l'IMI i el client li requereixi dintre d'aquest àmbit.

En particular, l'adjudicatari serà responsable de mantenir les "graelles", el model de les quals serà proporcionat pel client, on s'especificarà quines aplicacions, fitxers, comptes, ubicacions, etc.

Serà l'equip tècnic de serveis corporatius qui implementarà en els seus servidors els canvis necessaris per a implementar els accessos corresponents a la informació de les graelles.

5.2.2. Àmbit de responsabilitat del servei de suport

L'adjudicatari serà responsable de complir amb les tasques de suport en els dispositius que formen part de l'inventari annex

Pel que fa al suport de les aplicacions, l'adjudicatari tindrà la responsabilitat de prestar el servei d'atenció telefònica i el suport inicial, diagnòstic i resolució bàsica (nivells 1 i 2) als usuaris per a totes les aplicacions que facin servir.

Si les aplicacions no estan allotjades al CPDs de BIMSA, l'adjudicatari haurà de dur a terme l'escalat als diferents proveïdors i responsables de suport d'aquestes aplicacions (incloent l'IMI per a les aplicacions allotjades al seu CPD i gestionades per ell), essent en tot cas responsable del seguiment i tancament final de les peticions i incidències.

5.2.3. Suport a l'usuari en operació

L'empresa que realitzi el servei rebrà el 100% de les incidències/peticions que des de BIMSA es generin, essent totalment responsable de la seva tramitació, seguiment i solució, en tot allò que fa referència a maquinari, programari, comunicacions, coordinació d'instal·lacions, i telefonia, incloent el suport in-situ per a la reparació o



substitució d'ordinadors sobretaula, portàtils, tablettes, monitors, ratolins, teclats, impressores, escàners, multi funció, plotters, mòbils.

Es disposarà de tota la informació sobre totes les incidències obertes per cada usuari. Un cop dins de l'aplicació, es mostraran tots els nostres tiquets o incidències i peticions, podent visualitzar la informació detallada si es selecciona.

Una vegada solucionada la incidència, l'usuari rebrà, via Mail, la comunicació de la mateixa.

Quan una incidència afecti a l'IMI, accedirà a l'eina de ticketing de l'IMI via web i donarà la incidència d'alta especificant la paraula clau BIMSA i donant el codi de la incidència oberta al sistema de BIMSA com a referència. També es donarà una petita informació de quin és el problema.

Pel que fa a les peticions, l'usuari (amb el vistiplau del seu responsable) les sol·licitarà a l'adjudicatari a través del sistema de ticketing de BIMSA, qui procedirà a gestionar l'APA directament amb el sistema de l'IMI.

Una cop tramitada / solucionada la incidència o petició, es comunicarà a BIMSA mitjançant els procediments habituals.



5.3. Metodologia de gestió del servei

5.3.1. Processos de Gestió

Les tasques objecte de la contractació del servei són les corresponents als processos de Suport i Provisió del servei definits dins la metodologia ITIL, relacionats amb els entorns i sistemes anteriorment indicats.

BIMSA persegueix amb aquest contracte garantir el funcionament integral i coordinat de les diferents activitats de gestió de les tecnologies sol·licitades, amb un esquema de servei que garanteixi el màxim nivell de disponibilitat dels Sistemes d'informació, així com garantir una correcta evolució tecnològica dels mateixos.

Per assolir aquest objectiu, la empresa licitadora haurà d'aportar un model de gestió integrat en tots els nivells i ajustat a la metodologia ITIL:

- Funcionalment, mitjançant la revisió i millora dels procediments de gestió actuals, o amb la seva definició en el cas que no existeixin.
- Organitzativament, mitjançant la dotació d'un equip tècnic qualificat i un equip de gestió del servei, que permeti assolir el nivell de servei descrit en aquest plec mitjançant la total integració amb les diferents unitats estructurals del client.
- Tecnològicament, utilitzant les eines de gestió pròpies del client havent d'implantar els seus procediments sobre aquestes, tot i que les podrà personalitzar i adaptar al seu model de gestió i operació. No obstant, si ho creuen convenient, les empreses licitadores podran incloure una proposta d'eines diferent que permetin una evolució futura, sota la supervisió del client.

En definitiva, l'objectiu principal del contracte és garantir la qualitat del servei proporcionat als usuaris gràcies a:

- Vetllar per la disponibilitat i qualitat dels serveis dels Sistemes d'informació en les finestres horàries requerides pels diferents canals i la presentació de millores en aquests serveis a estudiar per part del client.
- El desenvolupament d'un Procés de Gestió Unificat que faciliti la estandardització i agilitzi la gestió de la prestació dels serveis objecte d'aquest plec mitjançant:
 - o Procedimentació i automatització dels processos de prestació dels serveis.
 - o Proactivitat en la detecció de problemes i optimització en la diagnosi i resolució d'incidències.
 - o Proactivitat en la creació i redefinició de processos amb l'objectiu d'optimitzar el funcionament global.
 - o Gestió centralitzada amb una visió unificada dels Sistemes d'informació de BIMSA.
 - o Manteniment de la capacitat d'agregació d'incidències, facilitant la identificació de necessitats i la solució d'errors amb una visió global del sistema.
 - o Disponibilitat d'indicadors i informes per a la gestió dels serveis proporcionats.



- o Garantia de disponibilitat, confidencialitat, integritat i autenticació de la informació.

Altres objectius del servei són:

- o El desenvolupament d'una cultura de servei al client (usuari dels sistemes d'informació), basada en la implantació progressiva dels processos ITIL.
- o Flexibilitat a l'hora de modificar i/o ampliar els serveis prestats en funció de l'evolució tecnològica.

5.3.2. Definició de les funcions a realitzar

Les funcions específiques a realitzar per a la prestació del servei estan inspirades en la metodologia ITIL, i es desenvolupem en els següents apartats o processos.

Service Desk

La funció de Service Desk té com a objectiu actuar com a punt central de contacte, d'informació, de control i de seguiment pels serveis respecte dels usuaris finals, les organitzacions clients i els proveïdors.

Així mateix serà tasca de l'adjudicatari, realitzar la gestió amb els proveïdors externs dels quals BIMSA disposi d'un contracte de suport.

Gestió d'incidències

L'objectiu de la gestió d'incidències és restaurar l'operació normal del servei tan aviat com sigui possible i minimitzar l'impacte en les operacions, assegurant així que siguin mantinguts els nivells més alts possibles de qualitat i disponibilitat del servei.

Les tasques que caldrà realitzar són les següents:

- Atenció de la incidència.
- Resolució o by-pass (elaboració del workaround).
- Investigació i escalat de la incidència.
- Informe de Situació i Seguiment.

Gestió de problemes

L'objectiu de la gestió de problemes d'acord amb la metodologia ITIL haurà d'incloure com a mínim els següents punts:

- Prevenció.
- Detecció i seguiment.
- Investigació i diagnòstic.
- Proves i Preparació de la Resolució.
- Resolució.
- Escalat de problemes i conversió dels mateixos en projectes, si s'escau.
- Reporting d'evolució i Seguiment.
- Manteniment d'emergència.
- Capacitat de generar informes i estadístiques de les peticions i incidències.



Gestió del desplegament de versions

Seguint les directrius del client, i en coordinació amb l'IMI quan procedeixi, es responsabilitzarà de les següents tasques:

- Instal·lació: anàlisi de funcionalitats, implantació, parametrització, realització de proves i assegurement de la compatibilitat.
- Evolució tecnològica: definició de polítiques de gestió, detecció, estudi i plantejament de l'optima opció per evolucionar els sistemes.
- Administració:
 - Tasques d'administració.
 - Optimització d'activitats, tasques i processos d'administració.
- Manteniment preventiu i correctiu.

Gestió de canvis

Col·laborar aportant la documentació necessària i facilitar la tasca de gestió de canvis d'acord amb la metodologia ITIL i els circuits de gestió de canvis ja establerts al client, amb especial atenció a la relació amb l'IMI.

Gestió de la configuració

Col·laborar a la gestió de la configuració dels sistemes que cal administrar, d'acord amb la metodologia ITIL, per poder documentar de forma actualitzada la parametrització dels diferents productes, subsistemes i sistemes, i així permetre una administració més àgil i dinàmica als diferents administradors de la plataforma tecnològica del client.

Gestió de la capacitat

L'objectiu que es persegueix és assegurar en tot moment un rendiment òptim dels sistemes crítics en producció, així com realitzar les tasques de monitoratge i seguiment dels sistemes per poder detectar de forma preventiva una disminució o un problema de rendiment.

Col·laborar en les següents tasques per millorar la definició i la mesura per tal de poder garantir el correcte temps de resposta dels subsistemes i serveis:

- Definició del Monitoratge.
- Definició del reporting.
- Anàlisi de dades.
- Personalització.
- Implementació de millores.
- Definició i seguiment del Pla de Capacitat (Servei).
- Suport a l'elaboració de les línies de base ("baselines") dels sistemes.

Gestió de la disponibilitat

L'objectiu que es persegueix és planificar, mesurar, monitorar i garantir la millora continua de la disponibilitat de la infraestructura, dels serveis i de l'organització de suport per assegurar que els requeriments emesos pel client siguin sempre satisfets.

L'abast de la Gestió de Disponibilitat inclou el disseny, la implementació, la mesura i la gestió de la disponibilitat de la infraestructura. La disponibilitat es defineix com l'habilitat d'un servei, o d'un dels seus components, per a respondre adequadament en un període de temps determinat.



Les principals tasques a realitzar són:

- Seguiment dels indicadors de Disponibilitat del Servei.
- Definició de Objectius i Implementació de les Solucions de Millora de la Disponibilitat.

Gestió del nivell de servei

Col·laborar i facilitar la prestació de les tasques pròpies de la gestió de servei definides genèricament a la metodologia ITIL.

Les principals tasques són:

- Monitoratge, Generació d'informes i Seguiment d'ANS i Indicadors de Qualitat del Servei.
- Reunions de seguiment dels indicadors de Qualitat del Servei, facilitats pel departament corresponent de l'IMI.

Projectes

A més de les tasques anteriorment descrites, l'equip de treball haurà de dedicar un percentatge del seu temps de treball, que el licitador haurà d'explicitar, a l'evolució i a la col·laboració dels projectes definits pel client.

5.4. Equip de Treball

L'equip de treball estarà constituït pels recursos humans i l'estructura de funcionament que l'oferent consideri necessari per a la prestació del servei, garantint, des de l'inici del servei, un nivell suficient de coneixement de les infraestructures, aplicacions i dels processos de negoci així com del servei d'atenció a usuaris i gestió d'incidències i peticions del client.

Caldrà presentar l'organigrama necessari per proveir el servei així com una descripció de cadascun dels perfils i les àrees a les quals donin cobertura.

5.4.1. Organització de l'equip

Per a dur a terme l'execució del contracte, l'equip de treball comptarà, com a mínim, amb el següent equip:

- **Equip de Gestió i d'execució del servei**
 - Un **Responsable del Servei**, amb dedicació parcial, que serà l'interlocutor amb el cap de servei del client, haurà de ser Enginyer superior en Informàtica o Telecomunicacions o titulació equiparable
 - Un **Responsable de Sistemes** tècnic especialista en les tecnologies suportades, amb dedicació parcial.
 - Un **Responsable de Suport** tècnic especialista en el suport als clients, amb dedicació parcial.
 - Equip de resposta remota (hot-line). La composició d'aquest serà la necessària per a dar resposta i solució a les diferents qüestions que sorgeixen relacionats amb el entorn ofimàtic de treball.



L'adjudicatari inclourà a la seva proposta un diagrama de l'organització de l'equip dedicat al servei, amb una piràmide de recursos on s'indiquin quins recursos participaran en el contracte i quina serà la seva dedicació.

Els membres de l'Equip de Gestió i execució hauran de ser explicitats pel licitador en la seva proposta, i hauran de ser personal propi contractat per la empresa adjudicatària

5.4.2. Perfil dels Recursos

El titulat ofert com a **Responsable del Servei** haurà de disposar d'una titulació professional superior associada amb l'entorn objecte del servei (Enginyer superior en Informàtica o Telecomunicacions o titulació equiparable) i acreditar un mínim 10 anys d'experiència en treballs similars.

La resta de l'equip haurà de disposar com a mínim d'una titulació de mòduls de grau superior o una titulació homologable associada amb l'entorn objecte del servei. La capacitat d'aquests integrants haurà de ser provada mitjançant la presentació del currículum real del personal assignat al servei. Serà imprescindible que facin constar experiència professional i certificacions associades, bé de manera reglada o bé com a referències en tasques dutes a terme en entorns equivalents amb una experiència mínima de 5 anys, o de 10 anys en absència de titulació.

BIMSA es reserva el dret de sol·licitar a la empresa adjudicatària la substitució de la persona que realitzi les funcions per una altre, quan aquesta no compleixi correctament amb les funcions assignades o es determini que no tingui els coneixements necessari per realitzar aquestes tasques. Aquesta substitució haurà de fer-se efectiva en el termini de 15 dies naturals a partir de la recepció de la comunicació. L'adjudicatari haurà de presentar en un termini màxim de 10 dies naturals a partir de la comunicació de sol·licitud de substitució, el pla d'acció previst per resoldre les causes que han determinat la sol·licitud de substitució.

5.4.3. Ubicació del Recursos

És obligatori que els integrants de l'equip de l'adjudicatari prestin el servei a les oficines de BIMSA, a excepció del Responsable del Contracte i del Responsable del Servei. Aquest servei s'haurà de fer de manera presencial tres dies a la setmana, mitja jornada, i la resta en remot.

Per a poder assolir la garantia de servei ofert, la empresa adjudicatària ha d'acreditar disposar d'un establiment de servei propi dintre de l'àrea metropolitana de Barcelona.

Les reunions de seguiment i revisió tindran lloc a les instal·lacions de BIMSA, si aquest no determina una altra preferència.



5.4.4. Rotació del Personal

Per raons d'operativitat i de coneixement de la infraestructura cal garantir al màxim la continuïtat del personal que doni servei evitant la rotació dels perfils corresponent al **Responsable del Servei** i al **Responsable de Suport**.

Quan la rotació sigui necessària (baixes, vacances, etc.) l'adjudicatari haurà d'acreditar la idoneïtat del nou personal, que serà verificada per BIMSA, i dedicar al servei el tècnic nominal de backup, fins al moment en què el nou personal pugui desenvolupar les seves tasques amb la mateixa qualitat que el personal anterior.

5.4.5. Horari de Treball

L'horari dels serveis de que el licitador haurà d'oferir dins de la seva proposta haurà d'adaptar-se a l'horari i el funcionament del client i dels serveis corporatius de BIMSA, segons les especificacions indicades en aquest plec. Així mateix, quan sigui requerit perquè les actuacions a emprendre no afectin l'operativa habitual dels usuaris, l'adjudicatari executarà els serveis en horari no laboral.

L'adjudicatari s'obliga a prestar els serveis requerits fora de l'horari de servei dintre dels marges demanats en el present plec i, fora d'aquests, a prestar-los segons les condicions de preu i nivells de servei que haurà d'explicitar en la seva proposta

El servei de suport tècnic es donarà als aproximadament 150 usuaris que conformen BIMSA (entre interns i externs) tant de manera presencial a les oficines de BIMSA com en remot (a acordar amb proveïdor), dintre de l'horari de l'entitat que és de 8:00h a 18:30h de dilluns a divendres. En cas de incidències amb servidors i infraestructura TELCO el suport haurà de ser 24x7.

5.5. Marc temporal del Contracte

La vigència del contracte serà de DOTZE (12) MESOS, prorrogable fins a un màxim de DOTZE (12) MESOS addicionals. El termini de la pròrroga serà a lliure decisió de BIMSA, i es comunicarà amb un antelació mínima de DOS (2) MESOS. La pròrroga serà d'obligat compliment per a l'adjudicatari.



5.6. Condicions de Seguretat de l'execució del Contracte

5.6.1. Propietat intel·lectual

La propietat intel·lectual dels treballs realitzats sota aquest contracte pertany a BIMSA de forma exclusiva. Els productes o subproductes derivats, no podran ser utilitzats sense la deguda autorització prèvia per escrit.

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

L'empresa contractada accepta expressament que els drets d'exploració dels productes derivat d'aquest plec corresponen única i exclusivament a BIMSA. Així doncs, el contractat cedeix, amb caràcter d'exclusivitat, la totalitat dels drets d'exploració dels treballs objecte d'aquest plec, inclosos els drets de comunicació pública, reproducció, transformació o modificació i qualsevol d'altre dret susceptible de cessió en exclusiva, d'acord amb la legislació sobre drets de propietat intel·lectual.

5.6.2. Idioma

L'adjudicatari desenvoluparà (si existeixen) els sistemes i interfícies d'usuari externes, així com la interlocució (verbal o escrita) amb els usuaris, com a mínim en idioma català.

Això inclou també la documentació de gestió i documentació tècnica requerida i lliurada per la prestació del servei.

5.6.3. Confidencialitat

L'empresa contractada 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 BIMSA.

L'empresa contractada 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'empresa contractada es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per BIMSA, així com qualsevol altra producte obtingut com a resultat del present contracte.

5.6.4. Protecció de Dades de Caràcter Personal (LOPD) i Reglament General de Protecció de dades (RGPD)

1.- L'adjudicatari s'obliga a tractar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en ocasió del compliment del present contracte d'acord amb les instruccions dictades pel client, sense que en cap cas les pugui aplicar ni utilitzar amb una finalitat diferent a aquell compliment, ni comunicar-les, ni tan sols per a la seva conservació, a d'altres



persones, i tindrà de conformitat amb la normativa aplicable en matèria de contractació la consideració d'encarregat del tractament.

2.- L'adjudicatari resta obligat al secret professional pel que fa a les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en ocasió del compliment del present contracte, obligació que subsistirà, fins i tot, un cop el contracte s'hagi extingit, per finalització del seu termini o objecte, per resolució o per qualsevol altra causa legalment admesa o establerta en aquest contracte.

Així mateix, l'adjudicatari ha de guardar reserva respecte de les dades o antecedents dels quals hagi tingut coneixement en ocasió del present contracte. En aquest sentit, la documentació i informació a la qual tingui accés l'adjudicatari té caràcter confidencial, i no podrà ser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport. Per tant, no se'n podrà fer cap tractament ni edició, informàtica o no, ni transmissió a terceres persones fora de l'estricta àmbit d'execució directa del present contracte, ni tan sols entre la resta del personal que tingui o pugui tenir l'entitat que prestar el servei objecte d'aquest.

Si l'accés a les dades es fa als locals del client, o si es fa de forma remota exclusivament a suports o sistemes d'informació d'aquest o de l'IMI, l'adjudicatari té prohibit incorporar les dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa per escrit i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes en el document de seguretat del responsable del tractament.

En tot cas, i sense perjudici d'altres mesures a adoptar d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, només podran accedir a les esmentades dades de caràcter personal, informacions i documentació les persones estrictament imprescindibles per al desenvolupament de les tasques inherents al propi encàrrec. Totes elles seran advertides per l'adjudicatari del caràcter d'informació confidencial i reservada i del deure de secret als quals estan sotmeses, i aquell serà responsable del compliment d'aquestes obligacions per part del seu personal.

3.- L'adjudicatari/ària manifesta que té implantades les mesures de caràcter tècnic i organitzatiu necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal a les quals tindrà accés en ocasió de l'execució del present contracte, tot evitant-ne la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tenint en compte l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a que estan exposades, i en estricte compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Aquestes mesures de seguretat implantades per l'adjudicatari són les corresponents al nivell requerit (opcions: alt/mig/bàsic), i són d'aplicació als fitxers, centres de tractament, locals, equips, sistemes, programes i persones que intervinguin en el tractament de les dades en els termes que estableix aquell reglament.

Quan el compliment del present contracte es faci en el local del client o l'accés sigui remot, l'adjudicatari s'obliga a adoptar les mesures de seguretat previstes en el document de seguretat del fitxer municipal corresponent. En el cas que el servei sigui prestat en els locals del mateix l'adjudicatari, aleshores aquest haurà d'elaborar un document de seguretat, en els termes establerts en la normativa reglamentària sobre la



protecció de dades de caràcter personal, o completar el que ja hagués elaborat, en el seu cas, tot identificant el fitxer o tractament i el responsable del mateix i incorporant les mesures de seguretat a implantar en relació amb aquest tractament.

En tot cas, l'adjudicatari haurà de posar en coneixement del client, immediatament després de ser detectada, qualsevol sospita o constatació d'eventuals errors o incidències que poguessin produir-se en el sistema de seguretat de la informació.

4.- El client podrà designar, en qualsevol moment, durant la vigència del present contracte, a personal intern o extern per a verificar que l'adjudicatari té implantades les mesures necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal. En cas que el resultat de l'auditoria sigui negatiu, l'adjudicatari haurà de solucionar totes les no conformitats trobades, així com fer-se càrrec del cost de l'auditoria.

5.- Durant la vigència del contracte l'adjudicatari haurà de conservar qualsevol dada objecte de tractament, llevat que rebí indicacions en sentit contrari del client.

6.- Una vegada executat el present contracte, l'adjudicatari haurà de destruir i/o retornar al client, d'acord amb allò que s'estableixi legalment o les indicacions que li transmeti aquest, les dades de caràcter personal que hagin estat objecte de tractament per part d'aquell durant la vigència del mateix, juntament amb els suports o documents en que consti alguna dada de caràcter personal. El retorn de les dades es durà a terme en el format i els suports utilitzats per l'adjudicatari per al seu emmagatzematge.

En el cas que alguna previsió legal exigeixi la conservació de les dades, o de part d'elles, l'adjudicatari haurà de conservar-les, degudament bloquejades, per impedir-ne l'accés i el tractament en tant en quant puguin derivar-se responsabilitats de la seva relació amb el client.

7.- En el cas que destini les dades a les quals tingui accés a una finalitat diferent a l'establerta, o les comuniqui o les utilitzi incomplint les estipulacions del present contracte o les instruccions del client, l'adjudicatari serà considerat responsable del tractament i respondrà personalment de les infraccions que hagi comès i de les possibles reclamacions que es puguin produir al respecte.

El client repercutirà en l'adjudicatari els costos corresponents a les sancions i/o indemnitzacions a les que hagi de fer front que s'haguessin originat directa o indirectament pel deficient i/o negligent tractament de dades de caràcter personal realitzat per l'adjudicatari. En tot cas, l'adjudicatari s'obliga a mantenir indemne el client de totes les despeses o altres conseqüències negatives que se li puguin originar a causa dels esmentats tractaments, sancions i/o indemnitzacions.

5.6.5. Comunicacions externes

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

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



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

5.6.6. Seguretat dels equips, programes i informació

L'empresa contractada es compromet a vetllar per la seguretat dels equips on es trobin instal·lats els programes, bases de dades i informació de BIMSA, així com per la seguretat en els canals de comunicació emprats. Per tant, prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament dels programes i bases de dades utilitzades i que són propietat de BIMSA.

S'hauran de realitzar auditories periòdiques de seguretat per avaluar i identificar possibles amenaces o comportaments inusuals, també caldrà complir el protocol per a la gestió d'incidents de seguretat de BIMSA.

Respecte el control d'accessos i gestió dels comptes dels usuaris caldrà definir polítiques per la creació, modificació, eliminació de comptes d'usuaris i l'assignació de només els permisos necessaris per dur a terme les tasques assignades.

Es valoraran certificacions de seguretat de l'empresa responsable del servei, per exemple ISO 27000.

Acreditaran el compliment de les normes i directives del ENS, si bé no cal certificació oficial, mitjançant declaració responsable i justificants dels productes i programari utilitzats per a la prestació del servei.

5.6.7. Personal extern

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

L'empresa contractada està obligada a implantar els mecanismes i controls necessaris per a garantir la confidencialitat, privacitat, integritat i continuïtat de la informació de BIMSA, i de donar-los a conèixer al seu personal.

El Cap de Servei de l'empresa contractada, 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, formar al seu personal en la política i normes del client 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 del client. El document d'acceptació serà facilitat pel client abans de l'inici del contracte.



L'empresa contractada 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 aquesta clàusula.

El Cap de Servei de l'empresa contractada 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 que van rebre la formació en polítiques i normes de BIMSA, 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 Servei de BIMAS, abans de ser donats els permisos per accedir als Sistemes d'Informació o bé abans de ser facilitada la informació per al correcte compliment del servei contractat, i restarà en poder de l'empresa contractada que haurà de presentar-los quan siguin requerits.

5.6.8. Incompliment de les normes de seguretat i Protecció de Dades

L'incompliment de les clàusules relacionades en aquest epígraf relatives a la seguretat i la protecció de dades en general constitueix falta greu i motiu suficient per a la resolució unilateral del contracte.

BIMSA es reserva el dret de realitzar les auditories necessàries per a comprovar el compliment de les mesures de seguretat descrites en aquest plec i es reserva expressament el dret de demanar indemnitzacions pels danys i perjudicis que es puguin derivar d'aquest incompliment.



5.7. Metodologia i Pla de Qualitat

L'adjudicatari haurà de fer una descripció de la metodologia que farà servir per executar i fer el seguiment del servei, en la qual caldrà descriure explícitament com es planteja el cicle de revisions dels nivells de servei i de la documentació generada. BIMSA podrà sol·licitar els canvis que hi consideri necessaris per a garantir el correcte desenvolupament del servei.

L'adjudicatari haurà de definir el pla de qualitat que consideri necessari per a garantir la qualitat dels serveis, com a resultat de les tasques i activitats efectuades pel licitador al llarg de la vida de tot el contracte.

La proposta inclourà com a mínim la definició del pla de qualitat i els procediments d'assegurament de la qualitat (metodologia, validació i acceptació de fites, gestió de no conformitats del servei, etc...).

L'adjudicatari haurà de fer una descripció de la metodologia que farà servir per fer el seguiment del servei. Caldrà descriure explícitament com es planteja el cicle de revisions dels procediments dels serveis. BIMSA podrà sol·licitar els canvis que consideri necessaris per garantir el correcte desenvolupament del servei.

En la part referent al seguiment de l'evolució del servei, independentment de la metodologia emprada, l'adjudicatari s'haurà d'ajustar als requeriments de BIMSA en quant a l'Organització del Servei, reunions de seguiment, lliuraments, i models de relació a establir. En qualsevol cas, els procediments específics de validació i control de qualitat s'acordaran en el Comitè de Seguiment definit per BIMSA.

El licitador haurà d'elaborar i descriure dins del pla de qualitat les activitats, mecanismes i recursos que al seu entendre cregui necessaris per tal de garantir el nivell de servei que el client requereix, i que permetin assolir els acords definits dins del present plec i que es detallen a 6. *Acords de Nivell de Servei*.

Aquest pla haurà de ser estructurat i descrit segons els següents apartats:

5.7.1. Gestió del Servei

La gestió del servei comprèn totes aquelles tasques destinades a garantir el compliment de terminis, l'assoliment del nivell de qualitat requerit i l'acompliment dels acords de nivell de servei (ANS) que s'especifiquen al capítol 6. *Acords de Nivell de Servei*.

Les principals tasques de l'equip gestor i que el licitador haurà de definir dins la seva proposta per la Gestió del Servei i de Planificació seran:

- Reportar setmanalment l'estat del servei a les persones designades.
- Revisar l'assoliment de les planificacions setmanals de l'equip de treball.
- Supervisar els mecanismes de seguiment i control.
- Efectuar la mesura dels processos de suport objecte del present contracte.
- Gestió de l'equip i de la producció: planificació, seguiment i gestió del coneixement de les persones que componen l'equip tècnic de treball així com del treball realitzat.



- Assegurar el nivell de servei en tot tipus d'eventualitats (baixes, vacances, absències).
- Gestió dels nivells de servei oferts: definició dels indicadors i nivells de servei requerits, seguiment, generació d'informes, adequació dels nivells de servei a les variacions de les necessitats de BIMSA.
- Gestió de la qualitat del servei ofert: implantació i seguiment de la metodologia de qualitat, gestió de la satisfacció de les expectatives de BIMSA.
- Identificació i participació en l'aplicació de solucions de millora i suport a projectes externs.

El licitador haurà d'explicar com efectuarà la gestió i el seguiment del servei de suport de manera detallada, així com els informes que preveu utilitzar per mesurar el seu rendiment.

5.7.2.Control de Qualitat

El licitador haurà de descriure a la seva proposta tot allò que ha de permetre establir les bases objectives i mesurables que reflecteixin els compromisos entre l'adjudicatari i BIMSA per a la prestació dels serveis requerits de forma satisfactòria.

El present plec, defineix un capítol apartat on s'especifiquen els acords de nivell de servei necessaris amb els seus indicadors i valors objectius, que han de permetre assegurar la seva qualitat.

5.7.3.Gestió del Canvi

S'inclouran les activitats derivades de la gestió del canvi habitual en qualsevol implementació o desenvolupament d'un servei o sistema d'informació, i es valorarà positivament la flexibilitat dels licitadors en aquest sentit.

S'inclouen també dins d'aquest apartat el disseny, desenvolupament, planificació i execució de la formació als usuaris, i l'establiment de mesures i polítiques de comunicació que minimitzen l'impacte en l'entrada del nou proveïdor.

El Pla de Gestió del Canvi presentat serà validat per la Direcció del Projecte i requerirà de la seva aprovació per a ser admès.

5.7.4.Certificacions de Qualitat

Caldrà que l'adjudicatari porti les certificacions que permetin avaluar a priori la qualitat del personal involucrat en el subministrament.

Aquestes certificacions seran:

- Certificacions del personal tècnic involucrat en el servei, per part dels fabricants de les solucions que es suporten, segons equipament i programari descrit als annexes.
- Certificacions del personal amb responsabilitat sobre el contracte i el servei en gestió de serveis TIC (ITIL) i de gestió de seguretat de la informació (ISO27001)
- Certificacions de qualitat i compliment de normativa mediambiental aplicable, del proveïdor

6. Acords de nivell de servei

Es defineix en aquest apartat els acords de nivell de servei mínims i necessaris per tal de garantir la qualitat del servei de manteniment i suport de Sistemes àmbit del present plec.

6.1. Períodes i Temps dels Serveis

Els horaris del servei que s'hauran d'oferir i els temps que es mesuraran per tal de garantir el seu acompliment son els indicats en la taula següent:

Servei	Horari bàsic	Horari excepcional	Límit excepcions
Atenció telefònica - Helpdesk	Dilluns a Dijous 8:00 – 18:30 h Divendres i vigílies festiu 8:00 – 15:00 h Laborables Barcelona ciutat	Usuaris VIP o incidències d'impacte molt important o de servidors i infraestructures 24h x 365 dies/any	No n'hi ha
Suport presencial del lloc de treball, aplicacions i telefonia	Dos dies 8:00 – 18:30 h Divendres 8:00 – 15:00 h Laborables Barcelona ciutat	Usuaris VIP o incidències d'impacte molt important o de servidors i infraestructures 24h x 365 dies/any	No n'hi ha
Administració de l'entorn tècnic	Dilluns a Dijous 8:00 – 18:30 h Divendres i vigílies festiu 8:00 – 15:00 h Laborables Barcelona ciutat	En cas que la tasca impliqui interrupció de l'activitat dels usuaris, a petició de BIMSA, les tasques s'hauran de dur a terme fora de l'horari laboral	No n'hi ha

La manca de servei en els horaris establerts estarà subjecte a les penalitzacions corresponents incloses en el contracte.

Per al suport 24x7 l'adjudicatari proporcionarà un número de telèfon mòbil o fix directe accessible en aquest horari.

No es considerarà que la incidència o petició està fora de l'horari de servei establert, si aquesta ha estat comunicada al proveïdor dintre de la franja d'horari bàsic. A tal efecte es considerarà l'hora d'enviament dels correus electrònics, l'hora de registre de les peticions o incidències a la web de suport del proveïdor, o l'hora de recepció de les trucades telefòniques.

6.2. ANS

6.2.1. Retards

En cas de retards en l'inici del servei, s'aplicarà una penalització segons indicat en el contracte, considerant-se un incompliment greu cada retard superior a 2 dies laborables.

En cas que el retard superi les 2 setmanes des de la data acordada, BIMSA podrà cancel·lar el contracte unilateralment, sense perjudici de demanar al proveïdor les compensacions per danys i perjudicis pertinents.

Els informes mensuals de seguiment del servei, en particular els informes de compliment d'ANS seran lliurats en la seva versió correcta i definitiva al segon dilluns de cada mes (o el següent dia laborable si aquell fos festiu). La versió correcta i definitiva haurà de incorporar totes les dades, informació i/o canvis acordats i aprovats a l'anterior reunió de seguiment mensual.

En cas de retards en el lliurament dels informes de seguiment del servei, es considerarà un incompliment lleu un retard de menys de 3 dies laborables, i greu un retard igual o superior a 4 dies laborables.

En cas de retards a la posada en marxa de l'eina per la gestió del servei de suport respecte a la data planificada i acordada durant el període de transició es considerarà un incompliment greu.

6.2.2. ANS relatius al suport efectiu

Les incidències tindran un nivell de prioritat segons el grau d'interrupció de l'activitat dels usuaris. Pel que fa a les peticions, segons provenguin d'usuaris crítics (VIP) o no, també es defineixen diferents nivells d'impacte.

El nivell de prioritat segons aquests dos factors es recull a la següent taula:

Tipus de Servei	Descripció	Nivell de Prioritat
Service Desk: Incidències	Interrupció total de l'activitat de l'usuari	1
	Impacte baix a l'activitat de l'usuari: existeix alternativa per a la continuïtat de l'activitat de l'usuari	2
Service Desk: Peticions	Usuaris Crítics	1
	Reste de Peticions	2
Administració Entorn Tècnic: Incidències	Incidències que provoquen una aturada total d'algun dels Serveis Crítics. Impacte al negoci o la imatge de la companyia. Requereixen una actuació immediata i continuada fins a la seva resolució.	1
	Reste d'incidències. Impacte no greu pel negoci o la imatge de la companyia.	2
Administració Entorn Tècnic: Peticions	Usuaris Crítics	1
	Reste de Peticions	2



Així doncs, els ANS de suport segons la prioritització anterior es recull a la següent taula:

Activitats de Suport	Nivell de Prioritat	
SERVICE DESK: Atenció i registre	P1	P2
Trucades ateses	<20s	
Percentatge de trucades ateses (no perdudes)	95%	
Incidències i peticions registrades	<30 minuts	
Percentatge d'incidències i peticions registrades	100%	
Incidències i peticions prioritzades	<1 h	
Percentatge d'incidències i peticions prioritzades	100%	
Percentatge d'incidències i peticions registrades notificades a l'usuari	100%	
SERVICE DESK: Incidències	P1	P2
Termini màxim de resolució d'un incident	2h	8h
Percentatge de resolucions dins de termini	95%	90%
Termini màxim de resolució d'una petició que no requereix escalat a serveis corporatius o tercers	2h	16h
Percentatge de resolucions dins de termini	95%	90%
ENTORN TECNIC: Incidències	P1	P2
Termini màxim de resolució d'una incidència que no requereix escalat a serveis corporatius o tercers	2h	16h
Percentatge de resolucions dins de termini	100%	95%
Termini màxim d'escalat d'una petició	1h	2h
Percentatge d'escalats dins de termini	100%	95%
SERVICE DESK: Gestió Del servei	P1	P2
Temps acumulat per mes d'indisponibilitat de l'eina utilitzada pel registre i gestió de les incidències/peticions	< 12h	
Errors o inconsistències greus detectats a les dades del Informe Seguiment presentat pel proveïdor al mes anterior	< 1	
Es consideraren error o inconsistències greus aquells que afecten al resultat del càlcul dels indicadors o a la seva interpretació/validació.		

En cas que sigui necessari material per a la resolució de la incidència o la petició, l'adjudicatari no estarà sotmès a aquests ANS però haurà de fer una planificació temporal i presentar-la per a la seva aprovació.

En cas que l'usuari registri una incidència per mitjà de correu electrònic o pàgina web de suport al Helpdesk fora de l'horari de servei, els temps començaran a comptar des de la primera hora de servei del següent dia laborable.

7. Estructura de les Propostes

Per a estructurar la seva oferta, el licitador haurà de desenvolupar i presentar una proposta seguint l'estructura ordre i continguts que s'especifiquen a continuació:

1. Resum Executiu
2. Descripció de la Solució proposada
3. Model Informe Seguiment mensual pel seguiment del servei
4. Metodologia i Pla de Qualitat
5. Formació i Pla de Comunicació
6. Equip de Treball
7. ANS
8. Millores

A continuació es fa una breu descripció orientativa del contingut de cada apartat.

7.1. Resum executiu

El licitador haurà d'incloure dins d'aquest capítol (amb una extensió màxima de cinc pàgines) la presentació de la seva proposta, indicant els aspectes diferencials d'aquesta, així com un resum de la solució i del pla d'implantació proposats.

7.2. Descripció de la Solució proposada

El licitador haurà d'especificar dins d'aquest capítol tots aquells esquemes i gràfics que permetin entendre la solució que es proposa, la planificació del servei i les fites a aconseguir, el número i tipus de recursos (personal, eines de gestió del servei i de gestió dels processos de suport, etc.) dedicats al projecte, i qualsevol altre aspecte que el licitador consideri necessari per al correcte enteniment de la seva proposta.

Caldrà que dintre d'aquest capítol el licitador estructuri el servei en cadascuna de les fases indicades (transició, operació, i devolució).

A títol enunciatiu, que no limitador, es descriurà:

- Les prestacions i funcionalitats de la solució.
- Com la solució proposada garanteix els requeriments del present plec.
- Fases, fites, punts de control, relacions i dependències temporals.
- Organització i descripció de l'equip de treball del licitador.
- Piràmide de recursos amb indicació de les hores compromeses per a cada perfil
- Infraestructura de l'adjudicatari per a la prestació i control del servei (eina de gestió de suport, eina de monitoratge, i integracions entre elles).



7.3. Model Informe Seguiment mensual pel seguiment del servei

Dins d'aquest apartat s'ha de descriure el informe pel seguiment mensual proposat per la revisió de les activitats desenvolupades, l'evolució del servei i els ANSs. S'haurà de tenir en compte les segregacions i agregacions necessàries per la validació de la informació mostrada.

7.4. Metodologia i Pla de Qualitat

Dins d'aquest apartat s'ha de descriure la metodologia que el licitador utilitzarà per dur a terme la gestió del projecte i el Pla de qualitat que proposa per tal de garantir i assegurar la qualitat en el resultat obtingut en la construcció del servei TIC.

7.5. Formació i Pla de Comunicació

S'inclouran dins d'aquest apartat la durada, els continguts i els temaris corresponents als cursos de formació que l'adjudicatari preveu impartir al personal del client i el pla de comunicació que proposa seguir durant el projecte.

7.6. Equip de Treball

S'hauran d'especificar i detallar característiques dels rols i els recursos que el licitador proposa per tal de dur a terme la implantació del projecte, i l'estructura organitzativa de l'equip proposat pel licitador.

7.7. ANS

El licitador haurà de descriure detalladament els nivells de servei que garanteix i els mecanismes que posarà a la pràctica durant el contracte per a mesurar-los, comunicar-los al client i assegurar-los.

7.8. Millores

El licitador haurà de descriure les millores que inclogui la seva proposta sobre els requeriments del present plec, siguin aquests relatius al personal i nivell de perfils compromesos per al servei, als temps d'execució del servei, als nivells de servei garantits, o a qualsevol altre aspecte que sigui rellevant pel client i aporti un valor afegit objectivament quantificable.



8. Persones de contacte

Per a aclarir aspectes relatius a aquest plec de prescripcions tècniques, els licitadors es poden adreçar per correu electrònic a les següents persones de contacte:

contractacio.bimsa@bcn.cat

Indicant en la comunicació el número d'expedient.



9. Annex A: Inventaris

9.1. Aplicacions

A continuació es detallen les aplicacions principals utilitzades pels usuaris:

- Adobe Acrobat
- ArchiCAD
- AutoCAD Architecture 2008
- AutoCAD
- AutoCAD Architecture 2009
- Bricscad
- Corel Draw 12
- Corel Draw Graphics Suite 12
- Lotus Notes
- Macromedia Freehand
- MCAFEE Virusscan Enterprise
- Microsoft Project
- Microsoft Visio
- Nero 8 Standard
- Office Professional 2007
- Office 365
- Office 2003 Professional
- Oracle Database
- Pictometry
- Photoshop
- Photosuite SE 1.1
- TCQ
- WinZip
- MapInfo
- Registre de Correspondència
- BBDD
- Edificis
- Rehabigest
- Agenda d'Activitats (web)
- ERP (BD Administració / Contractació)
- Quadre Comandament
- Seguiment actuacions districtes
- Administració Finques
- SAP Ajuntament

BIMSA utilitza una varietat d'eines i aplicacions per optimitzar els seus processos i millorar l'eficiència en les seves operacions diàries. Entre les aplicacions actuals s'inclouen:

1. Office 2013/2016: Utilitzats per a tasques d'oficina quotidianes com la creació de documents, fulls de càlcul i presentacions. S'està intentant homogeneïtzar a Office 365 Business Premium que també inclou PowerBI, SharePoint, Teams i OneDrive, que faciliten la col·laboració, l'emmagatzematge al núvol i l'anàlisi de dades. MS Visio i MS Project són essencials per a la planificació i gestió de projectes.
2. Adobe Acrobat Pro i altres eines d'Adobe: Acrobat Pro és fonamental per a la creació i edició d'arxius PDF. A més, BIMSA utilitza Illustrator, Photoshop i InDesign per a disseny gràfic i edició d'imatges, la qual cosa és crucial per a la presentació de projectes i materials de màrqueting.
3. Eines especialitzades en construcció i gestió de projectes: El Banc de Preus Itec i TCQ són essencials per a la gestió de costos i pressupostos en projectes de construcció. Microsoft Project s'utilitza per a la planificació i seguiment de projectes, mentre que AutoCAD és indispensable per a la creació i revisió de plànols. QGIS s'empra per a la gestió d'informació geogràfica.

A més de les aplicacions esmentades, BIMSA també implementa una sèrie d'utilitats per a la visualització i gestió d'arxius i projectes:

1. Navisworks i Autodesk Trueview: Aquests programes s'utilitzen per a la visualització i revisió de models en entorns BIM, la qual cosa permet detectar i resoldre problemes abans de la construcció.
2. Cisco Webex Meetings i Microsoft Teams: Eines de videoconferència que faciliten la comunicació i col·laboració a distància.
3. Google Earth Pro i Xmind: Utilitzats per a la visualització de dades geoespacionals i l'organització d'idees i projectes, respectivament. Canva també s'empra per a la creació de gràfics i presentacions visualment atractives.

Per a l'homogeneïtzació d'aplicacions, BIMSA està migrant diverses eines a entorns al núvol, utilitzant Citrix Workspace per facilitar l'accés remot. La integració de PowerBI Pro i la suite ITEC permet una gestió de dades més eficient, mentre que eines com ChatGPT Plus i Copilot Pro estan sent explorades per millorar la productivitat a través d'intel·ligència artificial. El gestor d'expedients i un ERP específic estan en desenvolupament per optimitzar la gestió d'informació i recursos a l'empresa.

9.2. Inventari infraestructura sistemes

Adjunt annexos amb el servidors



**Ajuntament
de Barcelona**

BIMSA, Barcelona d'Infraestructures Municipals

Iñaki Doval Apaolaza

Director de Sistemes tecnològics i Serveis