



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

SERVEI DE CONSULTORIA, DRET D'ÚS, CONFIGURACIÓ INICIAL, ASSISTÈNCIA TÈCNICA I MANTENIMENT, D'UNA SOLUCIÓ INTEGRAL PER LA GESTIÓ I CONSOLIDACIÓ DE LES DADES DE SOSTENIBILITAT PER A BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, SA I ALTRES EMPRESES DEL GRUP

Sinopsi: El present document defineix els requisits i característiques tècniques per SERVEI DE CONSULTORIA, DRET D'ÚS, CONFIGURACIÓ INICIAL, ASSISTÈNCIA TÈCNICA I MANTENIMENT, D'UNA SOLUCIÓ INTEGRAL PER LA GESTIÓ I CONSOLIDACIÓ DE LES DADES DE SOSTENIBILITAT per a Barcelona Serveis Municipals, SA i altres empreses del grup.

1	Introducció	5
1.1	Antecedents	5
1.2	Objecte del contracte.....	6
1.3	Prestacions Objecte del Contracte.....	7
1.4	Marc Temporal del Contracte	7
2	Implantació, adaptació i personalització de l'eina ESG SAS per la gestió i consolidació de les dades de sostenibilitat	8
2.1	Marc Temporal de la implantació	8
2.2	Adaptació funcional i tècnica.....	8
3	Requeriments funcionals Aplicació ESG SAS.....	8
3.1	Característiques generals.....	8
3.1.1	Eina de mercat.....	9
3.1.2	Automatització	9
3.1.3	Facilitat d'integració.....	9
3.1.4	Autonomia de l'usuari	9
3.1.5	Fiabilitat i consistència de les dades	9
3.1.6	Traçabilitat.....	10
3.1.7	Processament de les dades	10
3.1.8	Indicadors	11
3.1.9	Auditoria.....	11
3.1.10	Explotació de les dades	12
3.1.11	Consolidació	13
3.1.12	Generar proactivitat en la recopilació per l'anàlisi de la informació	14
3.1.13	Informació escalable	14
3.1.14	Publicació i exportació	15
3.1.15	Controlar i organitzar la informació	15
3.1.16	Actualitzar informació de forma contínua, amb capacitat i possibilitat d'anàlisi constant	16
3.2	Requisits d'implantació	16
3.2.1	Parametrització inicial.....	16
3.2.2	Aspecte i aparença	17
3.2.3	Estructura empresarial de BSM.....	17

3.2.4	Definició de les dades.....	17
3.2.5	Adequar i parametritzar la informació segons normes i estàndards vigents i futures	19
3.2.6	Migració i càrrega de dades	22
3.2.7	Formació.....	23
3.2.8	Consolidar dades de les empreses o negocis que es defineixin.....	23
4	Requeriments tècnics.....	23
4.1	Gestió d'usuaris, grups i estructures organitzatives	23
4.2	Actualització correctiva i evolutiva	24
4.3	Aspecte i aparença	24
4.4	Qualitat de l'eina	25
5	Bossa econòmica per a serveis de consultoria i la realització de desenvolupaments, configuracions i formacions sobre el sistema de gestió	25
6	Condicions d'execució.....	26
6.1	Llicenciament	26
6.2	Horari i ubicació del equip	26
6.3	Equip de treball	26
6.4	Acords del nivell de Servei (ANS)	27
6.5	Compliment Estàndards i Polítiques de B:SM	27
6.5.1	Gestió del Contracte.....	27
6.5.2	Gestió de Projectes i Desenvolupaments.....	27
6.5.3	Estàndards Tècnics TIC	28
6.5.4	Certificacions per proveïdors de serveis al núvol.....	28
6.5.5	Eines i equipaments de suport al servei.....	29
6.5.6	Política de gestió del canvi	30
6.5.7	Gestió d'entorns.....	30
6.5.8	Seguretat de la Informació de BSM.....	31
6.6	Garantia.....	31
6.7	Contingència i resiliència a fallades en entorns al núvol	32
6.8	Confidencialitat	33
6.9	Codi Font i Propietat intel·lectual	33
6.10	Devolució del servei	34
6.11	Compliment GDPR, ISO 27017 ISO 27018.....	34
6.11.1	CPD cloud i la Protecció de Dades Personals	34

6.12	Compromís de compliment de l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat) i ISO 27001.	35
6.13	Revisions tècniques de seguretat.....	36
6.14	Política ambiental.....	36
6.15	Compromís de prevenció de riscos laborals	36
6.16	Auditoria.....	37
7	Criteris de Valoració	38
8	ANEX 1	38
9	ANEX 2	38

1 Introducció

1.1 Antecedents

Actualment B:SM esta realitzant un procés de digitalització transversal a tota la companyia, això implica per a la Direcció ESG un canvi en el model de gestió dels processos motivat per la necessitat d'assolir nous objectius en la gestió i consolidació de la informació no financera, aquests es poden resumir de forma general -però no excloent- en:

1. Gestionar de forma unificada informació no financera qualitativa i quantitativa
2. Disposar de dades fiables i consistents
3. Obtenir informació qualitativa i quantitativa organitzada, traçable, auditable i equilibrada
4. Tenir comparatives automàtiques i alertes en presa de decisions
5. Consolidar dades de les 5 empreses participades (BSM, CBSA, MERCABARNA, GRUP TERSA, ITM)
6. Adequar i parametritzar la informació segons normes i estàndards vigents (GRI, Llei EINF, Pacte Mundial...) i futurs de forma àgil i ràpida.
7. Controlar i organitzar la informació disgregada de diferents interlocutors, negocis i empreses. (aprox. 2.000 dades per empresa segons la normativa GRI / Llei 11/2018)
8. Permetre la capacitat i possibilitat d'anàlisi constant
9. Generar proactivitat en l'anàlisi de la informació i fer anàlisis creuades de dades
10. Veure versions i actualització d'informació contínua
11. Ser una eina de consulta immediata per qui correspongui (Caps, responsables o persones gestores)

La informació no financera, relacionada amb la responsabilitat social corporativa o recentment anomenada en material de sostenibilitat contribueix a mesurar, supervisar i gestionar el rendiment de les empreses i el seu impacte en la societat i pot ser de tipus qualitatiu o quantitatiu.

La informació qualitativa és aquella descriptiva, en format text. Aquella que permet explicar com es fan les coses, donar els motius y detallar les accions per treballar en matèria de sostenibilitat.

La informació quantitativa és aquella numèrica, objectiva. Aquella informació fruit de la presa de dades a través d'eines de gestió o de forma manual i que comptabilitza i commensura la sostenibilitat. Pot esdevenir resultat de càlculs i de relació d'informació.

La informació no financera abasta totes les perspectives de la sostenibilitat. Parafrasejant la llei 11/2018, inclou allò que concerneix qüestions mediambientals, informació detallada sobre els efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en el medi ambient, la salut i la seguretat, l'ús d'energia renovable i/o no renovable, les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle, el consum d'aigua, la contaminació i gestió de residus. Respecte a les qüestions socials i relatives al personal, la informació fa referència a les mesures adoptades per garantir la igualtat de gènere, l'aplicació de convenis fonamentals de l'Organització Internacional del Treball, les condicions de treball, el diàleg social, el respecte del dret dels treballadors/es a ser informats i consultats, el respecte dels drets sindicals, la salut i seguretat al lloc de treball i el diàleg amb les comunitats locals i les mesures adoptades per garantir la protecció i el desenvolupament d'aquestes comunitats. En relació amb els drets humans, la informació no financera inclou informació sobre la prevenció de les violacions dels drets humans i sobre les mesures per mitigar, gestionar i reparar els possibles abusos comesos. Així mateix, en relació amb la lluita contra la corrupció i el suborn, l'estat d'informació no financera ha d'incloure informació sobre els instruments existents per lluitar contra aquests.

La informació en matèria de sostenibilitat conté informació sobre els procediments de diligència deguda aplicats per l'empresa i, quan sigui pertinent i proporcionat, en relació amb les seves cadenes de subministrament i subcontractació, amb la finalitat de detectar, prevenir i atenuar efectes adversos existents i potencials. A aquests efectes, s'entén per procediments de diligència deguda les actuacions fetes per identificar i avaluar els riscos, així com per verificar-los i controlar-los, incloent-hi l'adopció de mesures.

És important també comptar amb altra informació més transversal a nivell empresarial, que permet explicar el posicionament empresarial en matèria no financera, el model de negoci. Cal recopilar informació adequada sobre els aspectes respecte dels quals hi ha més probabilitats que es materialitzin els riscos principals d'efectes greus, juntament amb els aspectes respecte dels quals els riscos esmentats ja s'han materialitzat. Els riscos d'efectes adversos es poden derivar d'activitats pròpies de l'empresa o poden estar vinculats a les seves activitats.

Amb l'objectiu de donar resposta a les necessitats de gestió i consolidació de les dades de la Sostenibilitat del grup BSM va contractar l'any 2024 una aplicació ESG amb modalitat SAS; amb aquest contracte ha sigut possible donar resposta a les necessitats relacionades amb el compliment normatiu, el procés de reporting i l'explotació de la informació no financera, fem èmfasi especialment en la necessitat que l'eina estigui preparada pel repte que suposa l'adopció de la nova norma CSRD. L'objectiu d'aquest nou contracte es donar continuïtat i evolucionar l'eina ESG sense perdre l'esforç i la inversió realitzada.

1.2 Objecte del contracte

L'objecte d'aquest document és la contractació d'una solució integral per la gestió i consolidació de les dades de Sostenibilitat per al grup Barcelona de Serveis Municipals, SA, això implica tant el servei de dret d'ús, configuració inicial, assistència tècnica i manteniment, d'una aplicació ESG SAS de mercat, a partir d'ara es referenciarà com a "Eina ESG", com la provisió dels serveis de consultoria suport i acompanyament in-house dins l'àmbit de la Sostenibilitat.

Per aconseguir aquest objectiu, en aquest document es descriuen i liciten tant les prescripcions funcionals i tècniques exigides per B:SM com el conjunt de treballs i/o serveis que l'adjudicatari haurà de realitzar amb la màxima puntualitat, dedicació i professionalitat.

Aquest expedient inclou un procediment de contractació conjunta per les empreses del grup, Mercarbarna, Cementeris de Barcelona i Grup TERSA. Això possibilita a aquestes empreses a fer ús propi del servei contractat, podran dur a terme tasques de personalització i adaptació de les eines a les seves necessitats particulars, adquirir llicències addicionals i contractar serveis de consultoria. Aquests serveis s'hauran de realitzar en concordança al Plec Tècnic i Plec de condicions particulars i es finançaran amb les partides incloses dins el contracte de cadascuna de les empreses del grup.

1.3 Prestacions Objecte del Contracte

Dintre de l'objecte del contracte s'hauran d'executar les següents prestacions:

- Implantació, adaptació i personalització d'una aplicació ESG amb modalitat SAS segons les necessitats descrites a aquest document.
- Dret d'ús, manteniment i suport tècnic de la eina ESG SAS
- Serveis de consultoria, acompanyament, suport i formació dins l'àmbit de la Sostenibilitat.
- Bossa econòmica pel desenvolupament evolutiu, configuracions, suport i formacions addicionals.

Aquest contracte prestarà servei a Barcelona de Serveis Municipals així com a totes les empreses i empreses participades per B:SM (actualment CBSA, MERCABARNA i GRUP TERSA i ITM), sense limitació en el nombre d'aquestes.

1.4 Marc Temporal del Contracte

La durada del contracte, per cobrir les necessitats a satisfer, es fixa en 1,4 anys de durada inicial, d'acord amb els següents terminis:

- El termini màxim per la implantació, adaptació i personalització d'una aplicació ESG amb modalitat SAS segons les necessitats descrites a aquest documents s'estableix en un màxim de 4 mesos des de la signatura del contracte.
- El servei de dret d'ús, assistència tècnica i manteniment de l'eina ESG SAS es fixa en 1 any, a comptar des de la posada en marxa del sistema amb la configuració inicial realitzada.
- El contracte finalitzarà una vegada transcorregut 1 any a comptar des de l'endemà de la posada en marxa del sistema amb la configuració inicial realitzada.

- Arribada la data de finalització del contracte, aquest es podrà prorrogar per un termini màxim de 4 anys, mitjançant venciments anuals.

2 Implantació, adaptació i personalització de l'eina ESG SAS per la gestió i consolidació de les dades de sostenibilitat

BSM ja disposa actualment d'una aplicació ESG totalment parametritzada i personalitzada d'acord amb els requisits de l'organització, per aquest motiu es planteja una fase d'implantació àgil, a curt termini, i és imprescindible que l'eina ESG doni una cobertura completa a tots els requisits funcionals i tècnics descrits en aquest document.

Dintre d'aquest concepte s'engloben les característiques, funcionalitats requerides i les tasques necessàries per implementar i adaptar l'eina per la gestió de les dades de sostenibilitat del seu mode estàndard fins a garantir les necessitats i parametritzacions necessàries pel seu funcionament dintre de les realitats de B:SM

2.1 Marc Temporal de la implantació

El termini màxim per la configuració inicial i posada en funcionament de l'aplicació ESG s'estableix en un màxim de 4 mesos des de la signatura del contracte.

2.2 Adaptació funcional i tècnica

Es necessari que l'eina estigui configurada i parametritzada segons els requeriments funcionals descrits a l'apartat 3 així com els requeriments tècnics de l'apartat 4.

En el cas de que durant la fase de licitació d'aquest procediment hagin aparegut noves normatives o requeriments legals aplicables, s'hauran d'incloure dintre de l'abast d'aquest punt i realitzar les adaptacions necessàries dintre del període establert, sense cost part de B:SM.

3 Requeriments funcionals Aplicació ESG SAS

Necessitem una eina de mercat àgil i modular que permeti la gestió i consolidació d'informació ESG qualitativa i quantitativa del grup BSM, que faciliti la recopilació de dades úniques, el càlcul d'indicadors, quadres de comandament i seguiment de forma continua i amb garanties de qualitat de la informació i traçabilitat. El requeriments funcionals generals que ha d'incloure aquesta eina es detallen en els següents punts.

3.1 Característiques generals

3.1.1 Eina de mercat

Es requereix una aplicació de mercat consolidada, especialitzada en la gestió i consolidació de les dades ESG, amb funcionalitats i experiència contrastable en la presentació dels corresponents informes de sostenibilitat consolidats d'acord a la normativa legal vigent. (Llei 11/2028 o CSRD) i que tingui com a clients a grups empresarials del mercat espanyol i amb una complexitat i nivells de facturació similars a BSM. Hem de poder escollir les dades inequívocament i parametritzar segons els requeriments de la companyia, que sigui una solució estàndard que s'adapti a BSM i no al revés. Cal que la solució plantejada sigui àgil i ràpida per la gestió de tot tipus de dades.

Ha de disposar d'un "roadmap" de producte i dels recursos humans i tècnics necessaris per garantir l'evolució i adaptació de l'eina a les necessitats del sector i les pròpies de BSM.

A continuació es descriuen les capacitats/característiques de caràcter general que es requereixen per aquesta aplicació:

3.1.2 Automatització

Ha de permetre l'automatització de les diverses tasques relacionades amb la gestió i consolidació de les dades d'ESG, millorant l'eficiència global en la gestió de la informació. En aquest sentit es requereix que com a mínim incorpori funcionalitats de control de tasques, enviament de qüestionaris, alertes i recordatoris, etc.. amb l'objectiu de facilitar la gestió i d'automatitzar el procés de Reporting.

3.1.3 Facilitat d'integració

L'aplicació ha de permetre la integració àgil i segura amb altres aplicacions internes i externes de BSM.

3.1.4 Autonomia de l'usuari

L'aplicació ha d'estar dissenyada per permetre i potenciar l'autogestió per part de l'usuari, el detall en l'experiència de l'usuari i la facilitat d'ús són requisits rellevants.

3.1.5 Fiabilitat i consistència de les dades

La fiabilitat de dades s'ha de poder garantir amb intel·ligència per part de l'eina, gràcies a l'anàlisi de les dades aportades i històriques de la mateixa. L'eina ha de gestionar les dades històriques ESG com sense límit de tamany o temporalitat.

Cal que el control de les dades es tingui en tot moment des de BSM i poder extreure la totalitat de la informació si es requereix en formats compatibles amb el paquet office.

Cal que l'eina disposi d'alertes automàtiques en cas de desviacions o modificacions substancials de les dades i permeti l'avís a la persona responsable de la dada. Aquestes alertes es podran configurar segons cas a cas, amb els seus propis llindars d'avís, justificació i fins i tot bloquejant la càrrega de dades si compleix els paràmetres definits.

3.1.6 Traçabilitat

Ha de poder deixar constància de la traçabilitat i de les versions d'informació documentada. És imprescindible la qualitat de la informació, per això cal poder detectar els canvis que realitzi un usuari d'introducció d'informació, de revisió o de validació, així com la data i hora en que s'han efectuat els canvis.

Cal que el sistema permeti els perfils de validació i d'administració, validin la informació carregada i un cop validada, s'impossibiliti la modificació de la informació introduïda per qui l'ha carregat.

Només s'ha de poder modificar la informació ja introduïda sota petició expressa als perfils d'administració i sempre permetent justificar els canvis i deixant traçable l'històric de canvis i modificacions.

3.1.7 Processament de les dades

Ha de permetre la digitalitzar el flux del negoci analitzant i aportant intel·ligència a les dades càlculs, consolidació de les dades y requisits de BSM per l'explotació de la informació. A continuació es detallen els requisits específics per aquests aspectes:

L'eina haurà de permetre la recollida de dades automatitzada, des de diferents aplicacions informàtiques comercials d'origen (com a mínim datawarehouse, Microsoft Power BI, SAP), mitjançant les implementacions tècniques necessàries, amb la freqüència que es determini (diari, setmanal, mensual, trimestral, semestral o anual). Les dades obtingudes a partir d'aquests sistemes podran ser recalculats per a generar indicadors.

Per a la informació qualitativa, es generaran interfícies que permetin a cada subministrador la importació mitjançant plantilles o la introducció manual dels textos o documents adjunts necessaris per a donar compliment als indicadors assignats, així com l'edició, control de canvis i actualització dels mateixos al llarg de tot el procés de recollida de dades.

Per a la informació quantitativa, es comptarà amb plantilles que permetin la importació d'arxius Excel o CSV o un altre tipus de fulls de càlcul, amb les dades requerides i la generació a partir dels mateixos dels càlculs necessaris per a generar els indicadors establerts. Per a aquesta informació, es proporcionarà també als usuaris subministradors la possibilitat d'edició, control de canvis i actualització dels mateixos al llarg de tot el procés de recollida de dades.

Les interfícies o plantilles per a la introducció de la informació comptaran amb mecanismes per a facilitar la qualitat de la dada, mitjançant la inclusió de comentaris, la possibilitat d'incloure

evidències (documents adjunts) i alertes configurables (per variacions interanuals superiors a un valor fixat, valors erronis, desviacions respecte a un KPI definit, etc).

3.1.8 Indicadors

Necessitem que els indicadors es calculin de forma automàtica en base a les dades de mínima expressió recopilades i es puguin comparar per període i per activitat o empreses. Cal que les dades calculades homogeneïtzin unitats de mesura en cas que les dades proporcionades no ho estiguin.

Els indicadors clau de resultats no financers s'han d'aplicar a cadascun dels apartats de l'estat d'informació no financera. Aquests indicadors han de ser útils, tenint en compte les circumstàncies específiques i coherents amb els paràmetres utilitzats en els seus procediments interns de gestió i avaluació de riscos. En tot cas, la informació presentada ha de ser precisa, comparable i verificable.

És imprescindible que l'eina tingui la possibilitat d'emetre alertes en la introducció d'informació, tot comparant la informació quantitativa i identificant les diferències entre períodes. Per exemple, parametritzar alertes per increment o reducció d'un valor, etc.

3.1.9 Auditoria

L'eina de disposar d'una funcionalitat (mòdul) d'auditoria intern que com a mínim permeti facilitar la comparació de la informació, tant en el temps com entre entitats i ha de permetre identificar el marc de referència utilitzat i al que li és d'aplicació cada dada introduïda, tant qualitativa com quantitativa.

Auditable també s'entén com informació revisable per una tercera part independent, aliena a B:SM, que presencial o remotament ha de poder accedir, consultar, revisar, comentar i fer seguiment de totes les dades en matèria de sostenibilitat dins l'eina. Cal poder accedir a la mínima expressió de la informació de dalt a baix i des de les fórmules de càlcul, siguin o no objecte d'un informe o requeriment normatiu. Des de la dada, ha de tenir possibilitat de traçabilitat de la fórmula i dels números de la fórmula. Així com les converses i la visualització d'històrics.

A continuació s'indiquen algunes de les funcionalitats mínimes requerides per aquest mòdul:

- Possibilitat de fer tant auditories externes com internes
- Creació usuaris amb permisos específics d'un rol auditor
- Creació d'incidències; converses entre els diversos actors responsables de les dades
- Gestió d'evidències, no conformitats, avisos i notificacions per mail
- Interfaces específics pel procés d'auditoria

3.1.10 Explotació de les dades

L'eina ha de disposar de les funcionalitats necessàries per donar resposta tant a les necessitats internes de l'organització com a les de caràcter normatiu. Ha de permetre l'explotació de la informació des de taulers de comandament i informes "ad hoc", consulta en temps real de les dades i permetre realitzar anàlítica avançada. Amb aquest objectiu s'especifiquen les funcionalitats que com a mínim a de disposar l'aplicació

- **Mòdul de gestió d'informes.** Les dades introduïdes han de permetre generar informes que incloguin informació quantitativa i qualitativa. Això vol dir ordenar dades en format text i situar taules, gràfics, indicadors o altra informació quantitativa tractada o no.

- **Panels de comandament.** Es requereix que disposi d'un Interface consolidable amb diferents nivells per controlar i fer seguiment del procés de Reporting

L'eina disposarà de panells de control (dashboards) en els quals visualitzar i gestionar la informació recopilada de manera integral i actualitzada. Es disposarà també d'una opció de visualització de dades històriques.

L'eina permetrà crear de manera senzilla quadres de comandament, informes, gràfics a partir de la informació emmagatzemada, que permetin, amb una única captura de dades, calcular i reportar conforme a diferents estàndards de reporti o necessitats de la companyia.

- **Intel·ligència en l'explotació.** Tenir comparatives automàtiques, fer anàlisis creuat de dades i emetre alertes

Necessitem que els indicadors es calculin de forma automàtica en base a les dades de mínima expressió recopilades i es puguin comparar per període i per activitat o empreses. Cal que les dades calculades homogeneïtzin unitats de mesura en cas que les dades proporcionades no ho estiguin.

Els indicadors clau de resultats no financers s'han d'aplicar a cadascun dels apartats de l'estat d'informació no financera. Aquests indicadors han de ser útils, tenint en compte les circumstàncies específiques i coherents amb els paràmetres utilitzats en els seus procediments interns de gestió i avaluació de riscos. En tot cas, la informació presentada ha de ser precisa, comparable i verificable.

És imprescindible que l'eina tingui la possibilitat d'emetre alertes en la introducció d'informació, tot comparant la informació quantitativa i identificant les diferències entre períodes. Per exemple, parametritzar alertes per increment o reducció d'un valor, etc.

- **Validació de les dades.** L'eina facilitarà la definició i/o automatització de fluxos de validació d'informació, tant entre totals i sumes, creus de notes, arrodoniments automàtics, formats i rangs predefinits per a la introducció de dades, etc., que

permetran el control de l'avanç del treball i la revisió de la informació i comparar-la amb el resultat esperat.

La solució permetrà als administradors el monitoratge del nivell d'emplenament de la informació requerida en temps real, per part d'usuaris subministradors o validadores, per a conèixer l'estat del procés de captura de dades.

L'eina possibilitarà també la programació de l'enviament automatitzat de peticions d'informació, alertes o recordatoris periòdics als usuaris subministradors o validadores, tant a l'inici com durant el procés de recollida de dades, així com, en cas d'error o falta d'informació, incorporar avisos perquè els usuaris subministradors o validadores procedixin a la seva esmena.

- **Gestio d'avisos i alertes.** Ha de permetre configurar el sistema d'avisos i alertes, per notificacions de tasques pendents, revisió de documents pendents, etc dins de l'eina i traslladar-se les via e-mail

L'eina ha de permetre generar automatismes, canvis d'estat i enviament de notificacions mitjançant configuracions en base a les necessitats de B:SM.

L'eina ha de permetre sintetitzar tots els avisos (tasques pendents) d'un usuari, fent visible de forma clara les prioritats, venciments, etc.

L'eina ha de tenir un mur de notes configurable a l'entrada de l'aplicació on cada usuari pugui veure només autenticar-se la situació de les seves tasques o demandes de l'eina.

Cal que l'eina disposi d'alertes automàtiques en cas de desviacions o modificacions substancials de les dades i permeti l'avís a la persona responsable de la dada. Aquestes alertes es podran configurar segons cas a cas, amb els seus propis llistats d'avis, justificació i fins i tot bloquejant la càrrega de dades si compleix els paràmetres definits.

- **Motor de càlcul** Cal disposar d'un motor de càlcul avançat que faciliti el desenvolupament d'algoritmes complexos per donar solució a les necessitats de la companyia.

3.1.11 Consolidació

L'eina possibilitarà la consolidació de dades per nivells intermedis (per exemple, àrees de negoci, zones territorials, departaments i/o filials). En la fase d'implantació es definiran de manera inicial els arbres d'agregació i consolidació, podent ser desactivats o activats posteriorment. L'eina proporcionarà autonomia a BSM per a fixar nous arbres d'agregació i consolidació.

L'eina tindrà la capacitat de desglossar les dades, tant per fonts de procedència com per àrees de negoci, zones territorials o centres de treball i d'incorporar filtres basats en àmbits geogràfics, àrees de negoci i/o indicadors individuals.

La informació en matèria de sostenibilitat cal es presenti de manera desagregada per totes les entitats que B:SM determini essent les mínimes a les que els hi és d'aplicació el perímetre de consolidació. Les dades s'han de poder estructurar segons una jerarquia definida, sense límit en la profunditat de la mateixa.

L'eina ha de permetre agrupar i desagrupar les empreses canviant automàticament els resultats dels càlculs segons la consulta, així com la visualització de empreses/àrees parcials, amb sumes parcials i selecció de períodes.

.

3.1.12 Generar proactivitat en la recopilació per l'anàlisi de la informació

Les dades ESG del Grup BSM es recopilaran mínim mensualment i màxim anualment. BSM definirà la periodicitat de recopilació de dades segons necessitat. És important que l'eina permeti parametritzar cada recopilació de dades i faciliti la recopilació de la informació. Cal poder sol·licitar la informació amb diferents periodicitats per diferents abasts.

Requerim que existeixin sistemes de garantia de recopilació de la informació, amb la detecció de tasques pendents, informació buida o incompleta, dades creuades desviades on cal justificacions, etc. Cal poder disposar de recordatoris automàtics i manuals dins i fora de l'eina a través de correus electrònics o avisos de missatgeria instantània, que reclamin la introducció d'informació a la persona responsable de la informació.

Cal que l'eina incorpori filtres per la introducció de les dades, tant en pujades manuals amb alertes individuals com amb avisos en càrregues massives.

És imprescindible que l'eina permeti generar converses dins l'eina sobre les dades introduïdes tant quantitatives com qualitatives.

3.1.13 Informació escalable

Entenem com a escalable a la informació recopilada des de la mínima expressió, que després sigui compilable i agrupable des de diferents escales i òptiques.

La mínima expressió i totes les formes de visualització vindran definides per B:SM.

- Cal poder fer agrupacions per empresa o activitat: les activitats de B:SM, que en data de octubre de 2024 són 16 activitats i les empreses participades CBSA, MERCABARNA, Grup TERSA i ITM. Les empreses participades poden així mateix també poder recopilar

- la informació desagregada segons ens defineixi a l'inici del contracte. Cal poder ampliar, suprimir, combinar activitats o escalar-les de diferent manera segons necessitats de BSM durant tota la durada del contracte.
- Cal poder fer agrupacions temàtiques:
 - Energia, per tipus d'energia (consum electricitat, consum gas, consum combustibles, producció energètica...)
 - Aigua (consum aigua de xarxa, consum aigua pluvial, consum aigua freàtica...)
 - Residus (generació per cada tipus de residus per codi LER, identificació del tipus de tractament, ...)
 - Emissions (per origen, per abast...)
 - Persones (per tipus de contracte, per edat, per sexe, per categoria, per origen...)
 - Cal que tots els càlculs per pujar d'escala es facin dins de l'eina i de forma automàtica. El tractament de les dades recopilades no pot ser manual.

3.1.14 Publicació i exportació

Ha de disposar de funcionalitats específiques per publicar les dades d'acord amb els requisits normatius vigents i les necessitats internes de BSM. Es requereix una funcionalitat de generació informes adhoc amb formats; xHTML, pdf, Excel, csv, Word

L'eina ha de poder integrar-se amb gestors de contingut per visualitzar les dades recopilades i calculades en entorns web o similars sense manipulació intermitja de la informació, és a dir, directament des de la plataforma.

De cara a garantir la interoperabilitat de l'eina amb els sistemes de BSM de s'ha de garantir que la informació tractada sigui extensible a la resta de la organització. Així com també ha de permetre alhora, la càrrega de dades de forma manual a través de càrregues massives o amb una integració amb altres programes, segons les necessitats del BSM.

S'haurà de proveir d'un procés automàtic que garanteixi l'exportació automàtica de les dades estructurades una vegada han sigut consolidades i validades segons els procediments descrits anteriorment. Aquesta exportació haurà de emmagatzemar les dades en un repositori subministrar pel adjudicatari, per tal que els processos ETL definits al BI corporatiu les carregin i processin de forma automàtica.

L'exportació de les dades en format manual com a mínim ha de ser en format estructurat i tabulat, així com compatible amb Microsoft Office i HTML. Ha d'existir la possibilitat d'adaptar aquesta exportació segons el llibre d'estil i marca BSM.

3.1.15 Controlar i organitzar la informació

Les dades en la seva mínima expressió, tindran un panell de control on es visualitzarà:

- Darrera dada carregada
- Històric de versions i persona responsable, data i hora
- Mode de conversa sobre la dada, que permeti dialogar amb les persones que es seleccionin i envii avisos de la conversa. Les converses s'han de poder obrir i tancar i adjuntar arxius si es requereix.
- Notes a tenir en compte
- Fitxers que correspongui adjuntar (evidències)

A més, aquesta informació molt simplificada també serà visible i accessible des de totes les opcions de visualització de la dada (incloses les taules i gràfics). Per fer-ho visible i amigable es poden utilitzar codis de colors o icones.

Cal poder accedir a aquest panell només clicant la dada a consultar.

3.1.16 Actualitzar informació de forma contínua, amb capacitat i possibilitat d'anàlisi constant

Cal mostrar la informació a temps real o segons la companyia parametritzi. Aquesta informació ha de poder ser consultable en tot moment pels nivells que defineixi l'organització.

Necessitem que es disposin d'interfícies interactives per a la introducció de dades, però també amb models de fitxers mestres que permetin la carrega d'una o mes dades per càrrega.

Necessitem es disposin de visualitzacions amigables per la informació recopilada en taules, gràfics i exportables en diversos formats.

Cal que totes les opcions de visualització permetin l'escalat de la informació descrit, per conjunt d'empreses, per empresa, per activitat. Així com període o agregat de períodes. Aquestes opcions han de poder realitzar-se d'una manera fàcil, ràpida i amigable.

És imprescindible que les opcions de visualització permetin instantàniament la suma parcial d'empreses pel que fa a indicadors quantitatius.

3.2 Requisits d'implantació

A continuació es detallen els requisits de BSM per a la implantació, adaptació i personalització de l'eina, l'equip intern responsable del contracte facilitarà a l'adjudicatari tota la documentació necessària per poder executar el projecte dintre dels terminis establerts.

3.2.1 Parametrització inicial

L'eina ha de permetre la parametrització i personalització de la configuració d'acord als requisits de BSM, això inclou, entre d'altres:

- Personalització d l'aspecte i aparença de l'eina

- Es requereix que l'aplicació es parametritzi d'acord a la de l'estructura empresarial del grup BSM del punt 3.2.3.
- Es requereix la carrega i parametrització detallada de tots aspectes vinculats al compliment normatiu vigent d'acord als requisits específics de BSM, entre d'altres; indicadors, perímetres, nivells de consolidació, periodicitat, metadades, àrees de negoci, creació d'informes i panels de seguiment adhoc, etc.
- Alta i configuració d'usuaris i permisos, l'autenticació es realitzarà mitjançant la integració amb el sistema SSO de BSM
- Definició de les dades
- Carrega de l'històric
- Formació

3.2.2 Aspecte i aparença

Respecte a l'aspecte, aparença i comportament, també ha de complir amb els següents requisits mínims:

- La interfície frontal ha de ser personalitzable amb la imatge de B:SM podent configurar al dashboard d'usuari les tasques pendents assignades i avisos.
- Ha de tenir plantilles predissenyades que permeti la planificació, seguiment i anàlisis.
- Cal que es pugui configurar la pantalla d'inici segons les necessitats particulars, sempre partint d'una configuració i aspecte amigable d'acord a les noves tendències. Això vol dir una estructura lògica en carpetes que permeti la creació de filtres de cerca.
- La pàgina d'inici ha d'incorporar i sintetitzar les alertes (pop ups) de cada persona usuària, ja sigui per introducció d'informació, revisió o validació. Cal també fer visibles les alertes del venciment de tasques, converses sobre dades, missatges llegits, etc.
- S'ha de garantir que la informació compleixi les normatives d'aplicació internacional respecte als idiomes disponibles, i que com a mínim l'eina pugi estar disponible en anglès.
- La plataforma ha de tenir una interfície User Friendly (fàcil maneig, navegació ràpida, intuïtiva).

3.2.3 Estructura empresarial de BSM

L'aplicació s'hi ha de configurar d'acord a l'estructura que s'indica a continuació:

- B:SM, està organitzada i composta actualment per quatre grans àrees (aquesta organització és orientativa i pot canviar). De manera informativa i no limitativa, cadascuna d'aquestes àrees inclou els següents negocis o serveis:
- Nova mobilitat
 - Solucions de Mobilitat Urbana
 - Aparcaments BSM
 - AREA

- Bicing
 - Endolla
 - SMOU
- Cultura, lleure, esports i biodiversitat
 - Anella Olímpica
 - Parc del Fòrum
 - Park Güell
 - Port Olímpic
 - Zoo de Barcelona
- Cura de la ciutadania i de l'espai públic
 - Agents Cívics
 - Parc Montjuïc
 - Solucions de Mobilitat Professional
 - Estació d'autobusos Barcelona Nord
 - Estació d'Autobusos Fabra i Puig
 - Grua Municipal
 - SPRO
 - Zona Bus
- Serveis corporatius o d'estructura
 - Assessoria Jurídica, Contractació i Compres
 - Comunicació i Màrqueting
 - Direcció General
 - Econòmic-Financera, Assessoria Jurídica i Serveis Corporatius
- ESG i Sistema de Gestió Integrada
- Estratègia i Transformació
 - Experiència Client
- Governança, Transparència i Delegat Protecció de dades
 - Persones i Organització
- SCO (Serveis Centrals a les Operacions)
 - Seguretat i Autoprotecció
 - Serveis Tècnics
 - Tecnologies de la Informació, Comunicacions i Estratègia Digital

A la vegada, B:SM,SA participa al 100% de les següents empreses:

- CBSA (Cementiris de Barcelona) amb diferents centres

I conformen la resta d'empreses participades amb l'organització les següents:

- MERCABARNA (Mercados de Abastecimiento de Barcelona, SA)
- Grup Tera
 - TERA (Tractament i Selecció de Residus, SA)
 - SEMESA (Selectives Metropolitanas, SA)
- SIRESA (Solucions Integrals per als Residus, SA)
- ITM (Iniciatives Tecnològiques de Mobilitat)

Aquestes 5 empreses (BSM, SA; CBSA, MERCABARNA, GRUP TERSA i ITM) determinen el perímetre de consolidació del Grup BSM.

3.2.4 Definició de les dades

En aquesta fase s'hi han de identificar les dades que s'hi han de incorporar a l'eina, incloent el seu origen, propietari, freqüència, metadades, etc. Ha de permetre capturar gran volum de dades a partir de diferents fonts d'origen i formats:

- Integrant-se amb aplicatius de BSM. Inicialment, es requereix la integració amb el Datawarehouse de BSM i a mig termini amb SAP.
- Mitjançant càrregues massives d'arxius de dades.
- Introduint manualment la informació dins l'eina.
- Permetre indicadors amb diferents unitats de mesura (pex consum de gas natural en Kwh i m3).

3.2.5 Adequar i parametritzar la informació segons normes i estàndards vigents i futures

La informació ha d'estar organitzada i relacionada amb totes les normatives vigents o previstes obligatòries i opcionals que siguin d'aplicació a B:SM. Això inclou informació del sistema de gestió integral en matèria de sostenibilitat, índexs o models de referència com el GRI, Pacte Mundial, etc... Cal que es puguin aplicar i que compleixin les directrius de la Comissió Europea en aquesta matèria i en esmentar el marc nacional, europeu o internacional utilitzat per a cada matèria.

L'organització de la informació cal sigui la que permet respondre als requeriments normatius obligatoris. Replicant el format de la llei actual vigent o futura si és el cas, però no sent aquesta limitant o rígida. L'eina i el seu format ha d'estar preparada per l'informe requerit del 01/01/2025-31/12/2025 seguint el compliment de totes les normatives que ens són d'aplicació internacionals, europees, estatals, autonòmiques o locals.

A títol d'exemple al març del 2024 la llei 11/2018 distribueix la informació no financera incloent els següents apartats:

- a. Una descripció breu del model de negoci del grup, que ha d'incloure el seu entorn empresarial, la seva organització i estructura, els mercats en què opera, els seus objectius i estratègies, i els factors i les tendències principals que en poden afectar l'evolució futura.
- b. Una descripció de les polítiques que aplica el grup respecte a les qüestions esmentades, que ha d'incloure els procediments de diligència deguda aplicats per a la identificació, l'avaluació, la prevenció i l'atenuació de riscos i impactes significatius i de verificació i control, incloent-hi quines mesures s'hi han adoptat.
- c. Els resultats d'aquestes polítiques, i s'hi han d'incloure indicadors clau de resultats no financers pertinents que permetin el seguiment i l'avaluació dels progressos i que afavoreixin la comparabilitat entre societats i sectors, d'acord amb els marcs nacionals, europeus o internacionals de referència utilitzats per a cada matèria.

- d. Els riscos principals relacionats amb aquestes qüestions vinculats a les activitats del grup, entre les quals, quan sigui pertinent i proporcionat, les seves relacions comercials, els productes o els serveis que puguin tenir efectes negatius en aquests àmbits, i com el grup gestiona els riscos esmentats, i s'hi han d'explicar els procediments utilitzats per detectar-los i avaluar-los d'acord amb els marcs nacionals, europeus o internacionals de referència per a cada matèria. S'hi ha d'incloure informació sobre els impactes que s'hagin detectat, i se n'ha d'oferir un desglossament, en particular sobre els riscos principals a curt, mitjà i llarg termini.
- e. Indicadors clau de resultats no financers que siguin pertinents respecte a l'activitat empresarial concreta, i que compleixin els criteris de comparabilitat, materialitat, rellevància i fiabilitat.

I. Informació sobre qüestions mediambientals: Informació detallada sobre els efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en el medi ambient i, si s'escau, la salut i la seguretat, els procediments d'avaluació o certificació ambiental; els recursos dedicats a la prevenció de riscos ambientals; l'aplicació del principi de precaució, la quantitat de provisions i garanties per a riscos ambientals.

- Contaminació: mesures per prevenir, reduir o reparar les emissions de carboni que afecten greument el medi ambient; s'ha de tenir en compte qualsevol forma de contaminació atmosfèrica específica d'una activitat, inclosos el soroll i la contaminació lumínica.
- Economia circular i prevenció i gestió de residus: mesures de prevenció, reciclatge, reutilització, altres formes de recuperació i eliminació de deixalles; accions per combatre el malbaratament d'aliments. – Ús sostenible dels recursos: el consum d'aigua i el subministrament d'aigua d'acord amb les limitacions locals; consum de primeres matèries i les mesures adoptades per millorar l'eficiència del seu ús; consum, directe i indirecte, d'energia, mesures preses per millorar l'eficiència energètica i l'ús d'energies renovables.
- Canvi climàtic: els elements importants de les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle generats com a resultat de les activitats de l'empresa, inclòs l'ús dels béns i serveis que produeix; les mesures adoptades per adaptar-se a les conseqüències del canvi climàtic; les metes de reducció establertes voluntàriament a mitjà i llarg termini per reduir les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle i els mitjans implementats per a aquest fi.
- Protecció de la biodiversitat: mesures preses per preservar o restaurar la biodiversitat; impactes causats per les activitats o operacions en àrees protegides.

II. Informació sobre qüestions socials i relatives al personal:

- Ocupació: nombre total i distribució d'empleats per sexe, edat, país i classificació professional; nombre total i distribució de modalitats de contracte de treball, mitjana anual de contractes indefinits, de contractes temporals i de contractes a temps parcial per sexe, edat i classificació professional, nombre d'acomiadaments per sexe, edat i classificació professional; les remuneracions mitjanes i la seva evolució desagregades per sexe, edat i classificació professional o valor igual; la bretxa salarial, la remuneració de llocs de treball iguals o de mitjana de la societat, la remuneració mitjana dels consellers i directius, incloent-hi la retribució variable, les dietes, les indemnitzacions, el

pagament als sistemes de previsió d'estalvi a llarg termini i qualsevol altra percepció desagregada per sexe, la implantació de polítiques de desconexió laboral, els treballadors amb discapacitat.

- Organització del treball: organització del temps de treball; nombre d'hores d'absentisme; mesures destinades a facilitar el gaudi de la conciliació i fomentar l'exercici corresponsable d'aquestes per part dels dos progenitors.
- Salut i seguretat: condicions de salut i seguretat a la feina; accidents de treball, en particular la seva freqüència i gravetat, així com les malalties professionals; desagregat per sexe.
- Relacions socials: organització del diàleg social, inclosos procediments per informar i consultar el personal i negociar amb ells; percentatge d'empleats coberts per conveni col·lectiu per país; el balanç dels convenis col·lectius, particularment en el camp de la salut i la seguretat a la feina. – Formació: les polítiques implementades en el camp de la formació; la quantitat total d'hores de formació per categories professionals.
- Accessibilitat universal de les persones amb discapacitat.
- Igualtat: mesures adoptades per promoure la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes; plans d'igualtat (capítol III de la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes), mesures adoptades per promoure l'ocupació, protocols contra l'assetjament sexual i per raó de sexe, la integració i l'accessibilitat universal de les persones amb discapacitat; la política contra tot tipus de discriminació i, si s'escau, de gestió de la diversitat.

III. Informació sobre el respecte dels drets humans: aplicació de procediments de diligència deguda en matèria de drets humans; prevenció dels riscos de vulneració de drets humans i, si s'escau, mesures per mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos; denúncies per casos de vulneració de drets humans; promoció i compliment de les disposicions dels convenis fonamentals de l'Organització Internacional del Treball relacionades amb el respecte per la llibertat d'associació i el dret a la negociació col·lectiva; l'eliminació de la discriminació en la feina i l'ocupació; l'eliminació del treball forçós o obligatori; l'abolició efectiva del treball infantil.

IV. Informació relativa a la lluita contra la corrupció i el suborn: mesures adoptades per prevenir la corrupció i el suborn; mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals, aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre.

V. Informació sobre la societat:

- Compromisos de l'empresa amb el desenvolupament sostenible: l'impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local; l'impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i en el territori; les relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals i les modalitats del diàleg amb aquests; les accions d'associació o patrocini.
- Subcontractació i proveïdors: la inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals; consideració en les relacions amb proveïdors i subcontractistes de la seva responsabilitat social i ambiental; sistemes de supervisió i auditories i resultats d'aquestes.
- Consumidors: mesures per a la salut i la seguretat dels consumidors; sistemes de reclamació, queixes rebudes i resolució d'aquestes.

- Informació fiscal: els beneficis obtinguts país per país; els impostos sobre beneficis pagats i les subvencions públiques rebudes.

A data d'octubre de 2024 són requisits legals aplicables a BSM la Llei 11/2018 i les directives a les que dona resposta la mateixa pel reporting de 2024. No obstant des de la tardor de 2022 les Directives Europees s'estan renovat i es preveu que a l'hivern de 2024 s'aprovi la nova normativa espanyola de referència (Ley de Información Empresarial sobre Sostenibilidad) en transposició a la CSRD, per tant, al moment de l'entrega i parametrització de l'eina, aquesta ha d'estar adaptada a aquestes noves normatives.

A més, BSM segueix altres Estàndards de referència com són:

- GRI
- Pacte Mundial
- ISO
- SGE21
- EFQM
- Biosphere

Adopció CSRD. El nivell de maduresa en l'adopció d'aquesta norma per part de la solució global proposada pel licitant és un **requisit crític d'aquest contracte**, per garantir el compliment d'aquest requisit es requereix que:

- La solució proposada ha d'estar adaptada als requeriments de GRI.
- La solució proposada compleix amb la llei 11/2018 que permet reportar l'EINF.
- La solució està preparada per l'adopció immediata de la CSRD, ESRS i la normativa espanyola que la transposi.
- La solució disposa de serveis, recursos, eines, funcionalitats, documentació i procediments específics per facilitar la migració de les dades, inclou obligatòriament una correlació entre la normativa espanyola antiga i la futura (taula de conversió).

3.2.6 Migració i càrrega de dades

L'eina ha de poder preparar-se per ser utilitzada amb les dades ESG ja disponibles actualment a BSM. Això vol dir que en el termini definit per la implantació cal que l'eina pugui:

- Disposar de les dades històriques dels darrers tres anys carregades dins el sistema d'acord els requeriments descrits.
- Realitzar la recopilació de dades segons necessitats definides per BSM a la reunió inicial (mensuals, trimestrals, semestral o anuals).

El procés de càrrega de dades històriques utilitzarà fitxers estructurats que hauran d'adaptar-se als orígens existents als processos de B:SM, que els entregará al proveïdor pel seu processament, validació i importació al sistema.

3.2.7 Formació

La capacitat de l'equip que ha de fer servir l'eina és imprescindible per l'inici del servei. Així cal:

- Formar a l'equip ESG i a les persones usuàries de l'Eina, sigui quin sigui el rol que assumeixen dins la plataforma. Això vol dir:
 - o Formació experta per a persones amb rol d'administració de l'eina.
 - o Formació d'introducció d'informació
 - o Formació de consulta, revisió i validació

Les formacions seran mínim de 2h pel personal no expert i de a 2 jornades per rols experts o d'administració o de desenvolupament. Aquestes sessions seran presencials o mixtes, essent gravades per poder estar disponibles dins el Campus BSM durant la durada del d'aquest contracte. S'actualitzaran i/o realitzaran periòdicament sempre que hi hagin actualitzacions substancials del sistema o a petició de BSM.

Els manuals de l'eina i del sistema també s'assimilen a material de formació i ha d'estar disponible per les persones usuàries segons rol dins l'organització.

La informació presentada serà comprensible, senzilla i amb exemples, per tal que pugui ser entesa un cop haver fet la formació.

3.2.8 Consolidar dades de les empreses o negocis que es defineixin

La informació en matèria de sostenibilitat cal es presenti de manera desagregada per totes les entitats que B:SM determini essent les mínimes a les que els hi és d'aplicació el perímetre de consolidació detallades al punt 3.2.3. Les dades s'han de poder estructurar segons una jerarquia definida, sense límit en la profunditat de la mateixa.

L'eina ha de permetre agrupar i desagrupar les empreses canviant automàticament els resultats dels càlculs segons la consulta, així com la visualització de empreses/àrees parcials, amb sumes parcials i selecció de períodes.

4 Requeriments tècnics

4.1 Gestió d'usuaris, grups i estructures organitzatives

L'eina ha d'estar adaptada a les necessitats de B:SM i permetre la gestió il·limitada de les empreses, empreses subsidiàries i participades, i unitats negocis amb documentació pròpia i un marc corporatiu comú, sense límit de les mateixes.

L'eina en la modalitat contractada, ha de permetre la gestió de com a mínim 60 usuaris concurrents en l'aplicació inclosos en el Servei SaaS, així com permetre nivells d'escalat per garantir l'escalabilitat en cas que sigui necessari ampliar aquesta base d'usuaris.

L'eina ha de garantir la possibilitat de definir perfils d'usuaris o rols. En funció de cada rol, cal poder definir permisos i responsabilitats, així com funcionalitats per la gestió de la informació. Com a mínim ha d'existir aquesta granularitat:

- Introducció d'informació
- Consulta
- Revisió i validació
- Administració

L'eina permetrà l'autorització d'usuaris utilitzant la plataforma Microsoft ADFS corporatiu, així com també la utilització d'usuaris externs creats ad-hoc, independentment del seu perfil.

4.2 Actualització correctiva i evolutiva

Dintre de l'abast del Servei SaaS s'inclou l'actualització automàtica de l'eina sense cost addicional per part de B:SM. Aquesta actualització ha de garantir la correcta adaptació de l'eina en base a les noves normatives que pugin aparèixer, amb temps suficient per que B:SM pugi realitzar les adaptacions necessàries si s'escau. Dintre d'aquest procés d'actualització s'inclou l'actualització correctiva dels errors i incidents detectats, mantenint el SLA's fixats en el Plec de Clàusules particulars.

4.3 Aspecte i aparença

Respecte a l'aspecte, aparença i comportament, també ha de complir amb els següents requisits mínims:

- La interfície frontal ha de ser personalitzable amb la imatge de B:SM podent configurar al dashboard d'usuari les tasques pendents assignades i avisos.
- Ha de tenir plantilles predissenyades que permeti la planificació, seguiment i anàlisis.
- Cal que es pugui configurar la pantalla d'inici segons les necessitats particulars, sempre partint d'una configuració i aspecte amigable d'acord a les noves tendències. Això vol dir una estructura lògica en carpetes que permeti la creació de filtres de cerca.
- La pàgina d'inici ha d'incorporar i sintetitzar les alertes (pop ups) de cada persona usuària, ja sigui per introducció d'informació, revisió o validació. Cal també fer visibles les alertes del venciment de tasques, converses sobre dades, missatges llegits, etc.
- S'ha de garantir que la informació compleixi les normatives d'aplicació internacional respecte als idiomes disponibles, i que com a mínim l'eina pugi estar disponible en anglès.

- La plataforma ha de tenir una interfície User Friendly (fàcil maneig, navegació ràpida, intuïtiva).

4.4 Qualitat de l'eina

L'Eina ESG de B:SM haurà de complir les següents fites de qualitat del sistema:

- Robustesa en les seves funcionalitats.
- Ha de garantir la coherència de dades en el sistema.
- Usabilitat d'ús clara i senzilla amb un fàcil maneig i cerca de les dades.
- El temps de resposta de la interfície de l'aplicació en el 80% de les pantalles ha de ser de menys de 3 segons, en cas de no ser així l'adjudicatari haurà de corregir l'aplicació fins que assoleixi la fita.
- Ha de ser un sistema intuïtiu on sigui fàcil de trobar les tasques/panells que s'hagin d'utilitzar.
- Disseny flexible per poder adaptar-se a necessitats futures.

Facilitat d'integració amb altres sistemes/aplicacions.

5 Bossa econòmica per a serveis de consultoria i la realització de desenvolupaments, configuracions i formacions sobre el sistema de gestió

L'abast de la partida és el de la provisió de serveis de consultoria i la realització de desenvolupaments, formacions, documentació i configuracions de la plataforma.

L'adjudicatari haurà d'utilitzar l'eina de B:SM per tal de rebre i gestionar les noves peticions. Un cop realitzada una petició per B:SM, l'adjudicatari la valorarà en hores i en calendari, B:SM podrà aprovar-la i aleshores l'adjudicatari podrà executar la tasca. Un cop validat per B:SM es sol·licitarà la factura i es procedirà a la realització del pagament.

En aquest servei queden inclosos, i per tant no es podran repercutir a B:SM, els desplaçaments, dietes, despeses de locomoció, material i altres costos relacionats amb la prestació del servei.

Aquesta partida inclou una bossa d'hores a disposar per a la realització d'evolucius que en cap cas B:SM té l'obligació de consumir total o parcialment.

6 Condicions d'execució

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

6.1 Llicenciament

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

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

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

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

6.2 Horari i ubicació del equip

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

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

6.3 Equip de treball

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

Qualsevol modificació de l'equip assignat haurà de ser comunicat prèviament a B:SM amb una antelació mínima de 10 dies laborables i la substitució s'haurà de fer per un perfil que, com a mínim, tingui les mateixes característiques professionals i tècniques que les exigides el

contracte. En cas de substitució l'adjudicatari haurà de realitzar obligatòriament un procés de transferència de coneixements.

B:SM es reserva el dret de verificar les capacitats del personal que participa en el projecte o servei en qualsevol moment, rebutjar-lo i/o aplicar les penalitzacions corresponents en cas que no compleixin amb els requisits exigits. Les despeses que es derivin com a conseqüència de canvis en l'equip de projecte aniran a càrrec de l'adjudicatari.

B:SM es reserva el dret a sol·licitar el canvi d'un o més dels recursos assignats en el cas d'identificar que la qualitat del servei prestat no és la mínima requerida. Aquest canvi s'haurà de produir en un període màxim de 15 dies laborables a partir de la comunicació al adjudicatari.

6.4 Acords del nivell de Servei (ANS)

En caràcter general, els ANS a respectar en aquest contracte són els estipulats al plec de clàusules administratives que regula aquesta licitació.

6.5 Compliment Estàndards i Polítiques de B:SM

B:SM es regeix per un seguit de polítiques i procediments en l'àmbit de tecnologia orientats a garantir tant la qualitat com la correcta consecució i evolució dels projectes i serveis que governa.

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

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

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

6.5.1 Gestió del Contracte

L'adjudicatari nomenarà un únic responsable del contracte com interlocutor per a la gestió del contracte; alhora B:SM nomenarà un interlocutor únic.

Periòdicament, i a sol·licitud de B:SM, es realitzaran reunions de seguiment i coordinació de l'objecte del contracte en el que és obligatòria la participació de l'adjudicatari.

6.5.2 Gestió de Projectes i Desenvolupaments

B:SM posa a disposició dels licitadors, com annexa a aquest plec, el document d'Estàndards de Metodologia i Lliurables. L'objectiu d'aquest document és proporcionar als proveïdors tecnològics les pautes i requeriments tècnics i metodològics de B:SM en la gestió i desenvolupament de projectes per tal de compartir i assegurar el compliment de les directrius establertes des de Sistemes d'Informació.

L'adjudicatari manifesta haver llegit el procediment adjunt i s'obliga a aplicar els requeriments referits en aquesta norma i generar els lliurables estipulats per tal de garantir el correcte seguiment i control de l'evolució de costos, terminis, abast i qualitat dels projectes assegurant la correcta transferència de coneixement a l'organització.

6.5.3 Estàndards Tècnics TIC

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

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

6.5.4 Certificacions per proveïdors de serveis al núvol

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

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

Els proveïdors del núvol hauran de:

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

L'abast de les avaluacions.

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

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

Qualsevol responsabilitat i limitacions addicionals del client.

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

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

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

6.5.5 Eines i equipaments de suport al servei

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

L'adjudicatari haurà de fer us obligatòriament de les eines de suport que B:SM consideri necessàries per a portar a terme l'execució d'aquest contracte.

B:SM, quan l'adjudicatari es trobi en les instal·lacions del B:SM, proveirà a les persones que prestin els serveis:

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

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

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

B:SM no proveirà:

- Ordinadors de sobretaula, portàtils o ordinadors de mà (PDAs) amb sistema operatiu i programari habitual d'oficina, si no són requerits per a donar el servei contractat.
- Línies o terminals de telefonia mòbil personals o per activitats professionals no vinculades a la prestació de serveis de B:SM, si se'n requereixen.
- Accés a Internet via GPRS, UMTS.
- Cap altre recurs no especificat explícitament.

En conseqüència, els adjudicataris hauran de:

- Subministrar tots elements de maquinari, programari i serveis i el seu manteniment durant la durada del contracte, que siguin necessaris per complir amb els requeriments del servei.
- Disposar d'un entorn (virtual) aïllat i d'us exclusiu pels serveis prestats a BSM i es requerirà l'esborrat complet dels mateixos quan es deixi de prestar el servei de manera individual o de part de l'adjudicatari a la finalització del contracte.

- Acceptar i respectar les polítiques de seguretat establertes per l'Àrea de Seguretat de la Informació de B:SM.
- Permetre la supervisió dels equips per part de l'equip de Sistemes de B:SM, si es consideres necessari.

B:SM es troba en procés de revisió i millora contínua que pot implicar la realització de canvis importants en el referent a les eines que s'hauran d'utilitzar per dur a terme l'execució del servei.

Per aquest motiu és imprescindible que l'adjudicatari tingui presents les següents consideracions en el referent a les eines de gestió i suport durant l'execució del contracte:

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

6.5.6 Política de gestió del canvi

El desplegament de noves versions, modificacions als servidors o canvis en configuracions dels entorns productius es realitzarà seguint el procés corporatiu de gestió del canvi de B:SM.

El licitant haurà de tenir en compte les següents premisses a l'hora de gestionar els canvis de configuració.

- B:SM planifica el 80% de les PDC's amb 3-4 dies de preavís i esperant la confirmació dels proveïdors per la seva planificació, però en d'altres casos més urgents les PDC's s'hauran d'executar complint els SLA's corresponents a les peticions, depenent de la seva prioritat.
- El licitador podrà planificar i crear PDC's dins de l'àmbit de la seva responsabilitat, per tal de portar a terme els canvis necessaris dins la infraestructura suportada, validades i consensuades amb Sistemes de B:SM:
- En aquests casos haurà de complimentar tots els camps de la plantilla PDC incloent el pla de proves pertinent per validar el correcte funcionament del servei. A més a més, haurà de col·laborar amb els usuaris clau o proveïdors per a la realització de les proves de validació i d'acceptació.
- El licitador rebrà les peticions de canvi (PDC) aportades per Sistemes BSM i haurà de planificar i verificar les accions descrites per tal d'executar-les segons les indicacions del PDC. (Cas més comú de Gestió del Canvi)
- Haurà d'executar el canvi fora de l'horari d'oficina, si ho determinen els responsables de B:SM o si l'impacte del canvi en el funcionament dels usuaris així ho requereix.

6.5.7 Gestió d'entorns

La implantació d'una nova aplicació requereix que aquesta romangui correctament configurada i provada en tots els entorns operatius de B:SM.

En termes generals, l'arquitectura de B:SM disposa dels següents entorns:

- **Entorn de Preproducció-Test.** Es l'entorn que servirà per a provar les noves versions de codis desenvolupats en un entorn de codi i dades idèntic al de Producció i que ha de poder-se replicar tantes vegades com calgui a partir de l'entorn de producció, poder detectar errors abans de fer un canvi de versió a l'entorn de Producció i fer-lo quan es tinguin les garanties que s'han superat les proves necessàries. Aquest entorn serà un clònic de producció on desplegar tots els elements que formen el sistema.
- **Entorn de Producció.** Correspon amb l'entorn productiu de les aplicacions de B:SM on es troben les aplicacions que donen serveis als processos de negoci de l'organització. Aquest entorn, per sistemes crítics es troba distribuït en més d'un CPD.

B:SM es reserva la potestat de modificar el número d'entorns operatius requerit en cas de necessitat i si el servei ho exigeix, quan això sigui requeriment crític per l'objecte del contracte.

L'adjudicatari es compromet a complir amb aquest estàndard i contribuir a que les aplicacions del seu àmbit estiguin implantades correctament als entorns operatius requerits.

6.5.8 Seguretat de la Informació de BSM

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

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

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

6.6 Garantia

L'adjudicatari haurà de garantir tant els materials o subministraments, com els productes o serveis derivats o inclosos en la present contractació.

El període de garantirà que l'adjudicatari ha de garantir per els materials a subministrar i els treballs requerits per la seva implantació serà de, com a mínim, dos anys. En el cas dels desenvolupaments i resta de serveis, es requereix d'un termini de garantia de, com a mínim un any.

En ambdós casos, el període de garantia s'iniciarà amb la recepció i acceptació, a través de l'acta de recepció del sistema, per part de B:SM del material o servei objecte del contracte.

Aquesta garantia inclourà tant l'esmena d'errors o fallades ocults que es posin de manifest en el funcionament dels desenvolupaments o que es descobreixin mitjançant proves o qualsevol altre mitja. Com la substitució dels equips o components que es puguin considerar defectuosos, quedant exempts aquells que deixin de funcionar per mal ús o manipulació incorrecta, obligant-se a fer els canvis o substitucions necessàries per solucionar les deficiències detectades imputables a l'adjudicatari si així ho sol·licita B:SM.

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

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

6.7 Contingència i resiliència a fallades en entorns al núvol

Els licitadors hauran de proveir un pla de contingència, en cas de desastre de les instal·lacions principals, en unes instal·lacions alternatives (centre de gestió secundari) propietat del licitador, que inclouran:

- Estacions de treball amb el programari adequat per realitzar les tasques descrites.
- Comunicacions d'accés a les aplicacions informàtiques.
- Telefonia fixa a les instal·lacions del servei.
- Accés a Internet a través de la xarxa d'àrea local.
- Espai suficient per allotjar en condicions de treball òptimes:
 - El personal necessari de l'adjudicatari per realitzar el servei i
 - Personal de B:SM, o de terceres parts determinades per aquest.

Pla i execució de proves per validar la solució de contingència implementada, amb la periodicitat que el B:SM determini.

Les instal·lacions i equipament haurà de ser suficient per garantir la continuïtat dels serveis de B:SM durant l'existència de la causa que doni lloc a la contingència.

Per garantir la màxima resiliència del servei, el proveïdor del servei SaaS haurà d'habilitar múltiples "zones" on poder implementar màquines virtuals dins d'un grup auto-escalable, que

abasti centres de dades físicament diferents, millorant la disponibilitat total del servei. O oferir a BSM un servei amb repartiment de càrrega entre les zones, de manera que, si una zona sencera es perd, el servei roman actiu.

6.8 Confidencialitat

L'Adjudicatari s'oblga 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 B:SM.

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'oblga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

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

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

Un cop finalitzat el present contracte, l'Adjudicatari es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per B:SM, PATSA i/o CBSA, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

6.9 Codi Font i Propietat intel·lectual

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

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

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

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

L'Adjudicatari accepta expressament que els drets d'explotació dels productes derivats d'aquest plec correspon única i exclusivament a B:SM. Així doncs, el contractat cedeix, amb caràcter d'exclusivitat, la totalitat dels drets d'explotació dels treballs objecte d'aquest plec, inclosos els

drets de comunicació pública, reproducció, transformació o modificació i qualsevol d'altre dret susceptible de cessió en exclusiva, d'acord amb la legislació sobre drets de propietat intel·lectual.

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

6.10 Devolució del servei

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

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

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

En cas que BSM ho sol·liciti, l'adjudicatari quedarà obligat a eliminar de forma permanent les dades emmagatzemades als seus sistemes d'informació.

6.11 Compliment GDPR, ISO 27017 ISO 27018

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

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

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

6.11.1 CPD cloud i la Protecció de Dades Personals

La Regulació General de Protecció de dades (GDPR), és vinculant per a qualsevol corporació que processi les dades de ciutadans de la UE, i estarà sota la jurisdicció a l'autoritat de supervisió de

dades o els tribunals de l'estat membre que tinguin la relació més estreta amb les persones o entitats que manegen aquestes dades personals.

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

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

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

Qualsevol incompliment de la normativa de GDPR i condicions descrites anteriorment poden donar peu a l'aplicació de les penalitzacions establertes entre B:SM i l'adjudicatari.

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

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

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

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

Tots els licitadors que vulguin presentar-se a les ofertes públiques de B:SM, hauran d'acreditar l'obtenció del certificat de l'ENS de nivell MITJÀ com a mínim i estar vigent, per als serveis prestats a B:SM. Els proveïdors que encara no disposen de la certificació de l'ENS, disposaran d'una pròrroga fins al 3 de Maig del 2024, per a adequar els seus Serveis per al compliment de l'ENS.

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

El compliment de l'ISO/IEC 27001, estableix un Sistema de Gestió de la Seguretat de la Informació (SGSI), aquest estableix un mètode de com implementar, operar, monitorar, revisar, mantenir i millorar la seguretat de la informació de cadascuna de les organitzacions garantint la gestió i el control dels riscos de la seguretat de la informació sobre els actius crítics per al negoci.

B:SM, valorarà molt positivament que els licitadors acreditin la certificació a la norma ISO 27001.

6.13 Revisions tècniques de seguretat

L'adjudicatari estarà obligat a incorporar les revisions tècniques de seguretat (és a dir, les avaluacions de vulnerabilitat i/o proves de penetració) per posar remei a les vulnerabilitats que puguin suposar un risc per al negoci o un risc per als clients, abans de la seva publicació.

L'adjudicatari haurà de posar remei mitjançant mesures tècniques i processos de negoci de suport per a la detecció primerenca de vulnerabilitats dins dels components dels sistemes i les xarxes de la infraestructura propietat de l'organització (físics o virtuals) o de les aplicacions gestionades, aplicant un model basat en riscos que prioritzi la mitigació mitjançant un control de canvis, pegats del fabricant, canvis en la configuració o desenvolupament segur de programari de la pròpia organització. Haurà d'informar, a petició de B:SM d'aquestes polítiques i procediments, especialment si es fan servir dades de B:SM.

Es valorarà positivament que la solució permeti detectar monitorització de qualsevol tipus de transferència de dades, podent implementar una solució de Cloud Access and Security Brokers (CASB), eina que permetrà a BSM descobrir l'ús intern de serveis de núvol utilitzant diversos mecanismes com ara monitoratge de xarxa, consultes DNS, activitat dels serveis permesos a través de connexions API (quan estiguin disponibles) i DLP per gestionar de millor manera l'ús de dades sensibles.

6.14 Política ambiental

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

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

6.15 Compromís de prevenció de riscos laborals

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

- Avaluació dels riscos relacionats amb l'activitat que tingui previst realitzar.
- Pla de prevenció pel control dels riscos detectats.

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

6.16 Auditoria

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

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

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

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

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

7 Criteris de Valoració

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

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

8 ANEX 1

Manual Gestió de Projectes – Estàndards de Metodologia i lliurables

9 ANEX 2

Gestió Estàndards TIC - Política i Procediments V1.0