

17/07/2025

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Sinopsi: El present document defineix els requisits i característiques tècniques per
IMPLEMENTACIÓ I MANTENIMENT DE LA COMUNICACIÓ INTERNA AMB MS VIVA
CONNECTIONS PER A BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS S.A.

Autor: Carles Sanchez Salinas

Introducció	5
Naturalesa jurídica i objecte del contracte	5
Situació actual	5
Abast General del servei	5
Prestacions Objecte del Contracte	5
Marc Temporal del Contracte	6
Servei d'Anàlisi, Parametrització, Desenvolupament, Formació, Posta en Marxa i Acompanyament de la nova solució de comunicació interna basada en Microsoft Viva Connections	6
Introducció.....	6
Terminis.....	7
Fase d'Anàlisi i Parametrització	8
Fase de Desenvolupament.....	9
Fase de Formació i Acompanyament	9
Servei de Manteniment de la nova solució de comunicació interna basada en Microsoft Viva Connections	10
Introducció.....	10
Treballs a realitzar	10
Servei de Desenvolupament Evolutiu de la nova solució de comunicació interna basada en Microsoft Viva Connections.....	13
Introducció.....	13
Procés de desenvolupament evolutiu	14
Requeriments Funcionals.....	14
Requeriments mínims per a la fita 1	14
Reste de requeriments per a la fita 2	21
Requeriments Tècnics.....	26
Garantia.....	31
Confidencialitat	32
Codi Font i Propietat intel·lectual	33
Compliment GDPR	33

Compromís del Model de Seguretat ISO 27018 i ENS (Esquema Nacional de Seguretat).....	34
Política ambiental	34
Compromís de prevenció de riscos laborals	35
Auditoria.....	35
Criteris de Valoració	36
ANNEX 1.....	36
ANNEX 2.....	36

Introducció

Naturalesa jurídica i objecte del contracte

L'objecte d'aquest plec és la contractació del Servei d'Anàlisi, Parametrització, Desenvolupament, Formació, Posta en Marxa i Manteniment de la nova solució de comunicació interna basada en Microsoft Viva Connections per a Barcelona de Serveis Municipals, S.A.

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

Situació actual

Barcelona de Serveis Municipals, S.A (BSM), té una solució d'intranet on s'inclouen els processos de comunicació interna com de gestió i tràmits de processos de recursos humans. Amb la recent implementació del programari SAP SuccessFactors, que ja incorpora les funcionalitats per a la autogestió dels processos de persones i absorbeix gran part de les funcionalitats de la intranet actual, aquesta última deixa de ser funcional i és necessari substituir-la per una solució que doni cobertura a les necessitats de comunicació interna.

Per a dur aquesta transició al nou canal comunicatiu amb èxit es requereix col·laboració, el suport i l'acompanyament en el desenvolupament de la solució i el manteniment d'aquesta solució, sempre tenint com a principal objectiu l'augment de la usabilitat de l'eina, tant per a l'usuari final com per als usuaris encarregats de realitzar les comunicacions i l'augment del sentiment corporatiu, sempre mantenint sempre una operació robusta però simple.

Abast General del servei

Prestacions Objecte del Contracte

L'adjudicatari haurà de proveir els serveis descrits en el present plec durant el període del contracte. A cada servei requerit s'especificaran les tasques a realitzar.

Els serveis i les diverses prestacions es preveuen iniciar un cop realitzat l'acte de signatura del contracte. Les següents prestacions s'executaran de conformitat amb el previst en el present plec i sota la direcció i control de BSM, o d'aquella persona o entitat que aquest designi:

- Servei d'Anàlisi, Parametrització, Desenvolupament, Formació, Posta en Marxa i Acompanyament de la nova solució de comunicació interna basada en Microsoft Viva Connections
- Servei de Manteniment de la nova solució de comunicació interna basada en Microsoft Viva Connections
- Bossa d'hores per al Servei de Desenvolupament evolutiu de la nova solució de comunicació interna basada en Microsoft Viva Connections

En el cas de les prestacions basades en modalitats de bosses d'hores, BSM no està obligat a consumir part o la totalitat de les hores de les bosses d'hores del contracte.

Marc Temporal del Contracte

La durada de la vigència d'aquest contracte serà de dos (2) anys des de la data de la signatura del contracte, amb la possibilitat de realitzar dos (2) pròrrogues de un (1) any cadascuna.

La vigència de totes les partides del present plec són durant la totalitat del contracte, incloent pròrrogues, des de la signatura del contracte fins a la finalització.

Servei d'Anàlisi, Parametrització, Desenvolupament, Formació, Posta en Marxa i Acompanyament de la nova solució de comunicació interna basada en Microsoft Viva Connections

Introducció

En aquest servei s'inclouen tots aquells Serveis d'Anàlisi, Parametrització, Desenvolupament, Formació, Posta en Marxa i Acompanyament de la nova solució de comunicació interna basada en Microsoft Viva Connections.

Durant la fase d'Anàlisi i Parametrització, l'adjudicatari haurà de realitzar i promoure l'aixecament de tots els requeriments, detallant al màxim la proposta funcional, fluxos entre pantalles i de processos, incloent les integracions amb altres sistemes, oferint demostracions i qualsevol element addicional que permeti aixecar tots els requeriments en la fase d'anàlisi.

En la fase de Desenvolupament, l'adjudicatari, amb els requisits previs donats en aquest plec, els requisits negociats en l'oferta i els observats en la fase d'anàlisi de la solució, tindrà que desenvolupar la solució final.

En la fase de Formació i Acompanyament, l'adjudicatari realitzarà les formacions adients als diversos rols d'usuaris de l'eina (definitos en els requeriments funcionals), tant siguin els usuaris finals com els usuaris responsables de la creació i distribució del contingut per garantir la correcta implantació de la nova solució comunicativa.

Tot aquest procés serà realitzat iterativament amb els equips encarregats de BSM, tant amb els encarregats de l'estructura informàtica com dels equips encarregats del funcionament del sistema, garantint la correcta implementació i el funcionament desitjat.

Terminis

El projecte es divideix en les següents fites:

- Bloc 1: Implementació de l'eina de comunicació Fita 1 (parcial)

Degut a la finalització del contracte de la intranet actual, és necessari dur a terme un mínim producte viable per a la comunicació interna de BSM. Aquesta fita inclou aquesta part.

- Bloc 2: Implementació de l'eina de comunicació Fita 2 (completa)

Un cop entregat el mínim producte viable i ja s'hagi iniciat el sistema i estigui en funcionament, aleshores s'acabarà de dur a terme la resta de requeriments i entregar tot l'abast de l'eina

- Bloc 3: Fase de Formació i Acompanyament Fita 3

Resta de formacions i acompanyament per a tots els usuaris i rols.

Es valorarà millores en l'estratègia i reduccions en termini en l'entrega del Bloc 1 que permetin gaudir de l'eina amb els mínims requeriments per a poder substituir-ne l'actual el més aviat possible.

Els terminis màxims de finalització dels blocs i les fites corresponents de posada a producció són les següents:

Fites Blocs	Descripció	Data màxima finalització (*)
Bloc 1	Implementació del mínim producte viable en producció (Fita1)	2 mesos des de la formalització del contracte
Bloc 2	Implementació de l'eina completa en producció (Fita2)	3 mesos des de la formalització del contracte
Bloc 3	Formació i acompanyament (Fita3)	4 mesos des de la formalització del contracte

(*) El proveïdor podrà fer millores de termini en el Bloc 1.

Fase d'Anàlisi i Parametrització

Per poder garantir la correcta implementació de la solució comunicativa, adaptant les funcionalitats als requisits necessaris de BSM i fent que l'eina es vegi i se senti de forma correcta, és necessari dur a terme l'anàlisi de requeriments i la parametrització adient.

En aquesta fase, l'adjudicatari haurà de realitzar un estudi i parametrització dels requisits, tant funcionals com tècnics, tant els que han sigut prèviament definits i exposats en aquest plec, els negociats a la proposta del contracte com els que es vegin necessaris en aquest procés de descripció del futur sistema.

Amb aquest coneixement adquirit en aquesta primera fase, l'adjudicatari haurà de presentar un disseny de solució que sigui congruent tant amb els requisits dels sistemes de BSM com amb les guies de disseny donades per BSM. Sempre es buscarà oferir una solució simple en quant a arquitectura i manteniment posterior de la solució, eficient per l'operació de BSM, que estigui basada en les millors pràctiques garantint la facilitat del manteniment, prioritzant alternatives de parametrització i evitant, en la mesura del possible, desenvolupaments específics i complexos que puguin generar problemes futurs, tant en el manteniment com en les actualitzacions del producte.

En aquesta fase també s'haurà de definir, amb la coordinació de BSM, la política de gestió de continguts, per que la solució s'adapti a la proposta de BSM.

L'adjudicatari haurà de presentar el pla de creació de còpies de seguretat per garantir que no es perdin les dades en cas de fallades. En aquest pla s'haurà de definir el procediment a realitzar per part de l'adjudicatari, i en el cas que BSM no pugui tinguí accés a elles, s'hauran d'acordar les polítiques de retenció d'aquestes còpies. Aquest pla de còpies de seguretat ha de ser congruent amb l'apartat 9.2 del document d'Estàndards TIC de BSM.

Per a la bona execució i per reduir al mínim les decisions i interpretacions en fases posteriors a l'anàlisi, l'adjudicatari haurà de realitzar i promoure l'aixecament de tots els requeriments, detallant al màxim la proposta funcional, fluxos entre pantalles i de processos, incloent les integracions amb altres sistemes i qualsevol element addicional que permeti aixecar tots els requeriments en la fase d'anàlisi.

En tot cas BSM es reserva el dret de no acceptar la solució proposada si aquesta no compleix els criteris anteriorment establerts. En aquest cas l'adjudicatari haurà d'oferir alternatives sense cost addicional les iteracions que siguin necessàries. En aquest disseny de la solució també s'haurà d'incorporar un calendari de les tasques a realitzar i a complir en la fase de desenvolupament de la solució.

En aquesta fase també s'haurà de descriure el procés de migració del contingut de la solució anterior cap a la nova eina comunicativa, tenint present tant el contingut en sí com els usuaris que el poden consumir.

Els documents creats en l'anàlisi a aquesta fase seran usats com a base del desenvolupament posterior de la solució.

Fase de Desenvolupament

L'adjudicatari, amb la informació obtinguda de la fase anterior, desenvoluparà la solució final.

Per poder realitzar el desenvolupament de forma correcta, l'adjudicatari haurà de posar a disposició de BSM, com a mínim dos perfils, per el desenvolupament de la solució de forma exclusiva. , i es realitzarà un seguiment periòdic del desenvolupament de l'eina (freqüència a determinar en l'apartat d'anàlisi).

En aquesta fase, s'hauran de realitzar totes les tasques necessàries per a la correcta implementació del nou sistema. Com a mínim 3 tasques fonamentals (Desenvolupament, Proves del sistema i Posada en marxa), podent ser segmentades per l'adjudicatari en el cas de que sigui convenient. Cadascuna de les fases va descrita per l'adjudicatari al seu apartat corresponent de l'oferta tècnica, essent ampliable per els requisits aixecats a la fase d'Anàlisi.

Per facilitar el correcte desenvolupament e implementació de l'eina, BSM oferirà a l'adjudicatari dos entorns per a la eina, un entorn de desenvolupament, tant per poder realitzar la implementació, per allotjar els tests necessaris per validar la correctesa de l'aplicació i per realitzar les proves per els usuaris autoritzats de BSM, com l'entorn de producció, on s'executaran les aplicacions necessàries per la eina final. Per tal garantir que les proves a l'entorn de desenvolupament son equivalents a producció, l'adjudicatari garantirà i mantindrà un joc de dades significatiu als diferents entorns.

També en aquesta fase s'haurà de realitzar la migració del contingut determinat que requereixi de migració de la solució actual cap a la nova solució, usant el procediment creat i descrit a la fase anterior.

Fase de Formació i Acompanyament

Per garantir la correctesa implementació de la nova solució, l'adjudicatari haurà de dissenyar e implementar un pla de formació que involucri a tots els actors de BSM.

Per dissenyar el pla de formació l'adjudicatari haurà de tenir en compte l'estructura interna de BSM, els diversos negocis i els diferents rols dels usuaris depenent del model de governança de BSM exposat en la fase d'anàlisi de la solució, com també els casos d'ús a cobrir en la formació i la implicació de cada rol i les tasques a realitzar. Aquest pla dissenyat s'haurà creat basat en la proposta mostrada en l'oferta tècnica. Aquesta proposta com a mínim haurà d'incloure aquestes qüestions.

- **Rols dels usuaris:** S'haurà de definir la formació per a tots els rols dels usuaris depenent de les seves tasques a realitzar

- **Definició de les tasques:** Per a cada tasca a realitzar, dependent de preparació dels rols, s'hauran de definir les tasques a realitzar i els requisits previs per que aquesta tasca sigui realitzada correctament.
- **Modalitat de la formació:** S'haurà de definir com es realitzarà la formació, depenent del rol de cada usuari. Les formacions podran ser tant online, com presencials, en reunió o a través de documentació i guies d'usuari.
- **Definició de les eines a utilitzar:** Per a cada eina que s'utilitzi per a la operativa s'haurà de descriure quins rols d'usuari l'hauran d'utilitzar, descrivint l'objectiu de l'ús d'aquesta eina.

Amb tota aquesta informació, i la informació adquirida en el procés d'anàlisi i de construcció de l'eina, l'adjudicatari haurà de crear el pla de formació definitiu. Aquest pla, prèvia validació de BSM, serà implantat prèviament a l'inici de l'entrada en producció, per garantir la correcta adaptació dels usuaris a la nova solució.

Aquesta formació, com a mínim, haurà d'incloure:

Formació a cadascun dels usuaris en els processos i tasques que haurà de realitzar en el seu dia a dia.

Manuale explicatius de tots els processos i de totes les eines a utilitzar.

L'adjudicatari es compromet a usar personal que hagi estat prèviament involucrat en el procés d'anàlisi i desenvolupament tant per la creació del pla com a la implementació d'aquest, al requerir de l'experiència adquirida en aquestes etapes prèvies.

Servei de Manteniment de la nova solució de comunicació interna basada en Microsoft Viva Connections

Introducció

Per poder garantir el correcte funcionament de la nova solució de Comunicació, BSM requereix d'un servei de manteniment que garanteixi la disponibilitat total de l'eina amb l'objectiu de millorar l'experiència de l'usuari.

El licitador serà l'encarregat d'oferir aquest servei per a la solució de comunicació desenvolupada per ell mateix, iniciant el dia després de la finalització del desenvolupament de la solució, fins el final del contracte.

Per poder realitzar aquest servei, el licitador destinarà personal amb experiència en el manteniment i en el desenvolupament d'eines de comunicació internes basades en Microsoft Viva Connections.

Treballs a realitzar

Durant la durada del contracte, l'adjudicatari haurà de proveir els serveis de:

- **Manteniment proactiu**

L'adjudicatari haurà de portar a terme un manteniment preventiu de la solució i de l'entorn de la solució, amb l'objectiu de garantir el correcte funcionament de la solució, la disponibilitat màxima i la seguretat del sistema i les seves dades, sempre tenint en ment la satisfacció de l'usuari final. Totes aquestes tasques es realitzaran sempre seguint procediments de bones pràctiques compatibles amb els estàndards de desenvolupament TIC de BSM.

Per poder garantir el funcionament, el licitant haurà de realitzar tasques per vetllar per el correcte funcionament de les aplicacions.

Les tasques a realitzar, com a mínim seran:

- Actualitzacions de components del sistema: L'adjudicatari haurà donar suport i garantir el funcionament del sistema considerant les actualitzacions corresponents al fabricant.
- Correcció dels errors que causin pujades de l'ús en els recursos innecessaris: S'hauran de realitzar actuacions en el cas de que hi hagin patrons de funcionament erronis a la solució que puguin afectar tant a la solució en sí o a altres sistemes de BSM.
- Realització de còpies de seguretat: Es realitzaran còpies de seguretat seguint el procediment acordat al Servei d'anàlisi i parametrització de la nova solució de comunicació interna basada en Microsoft Viva Connections

Per poder garantir la correcta realització d'aquestes tasques, el licitant haurà de descriure els procediments que implementarà per garantir la correcta realització de les tasques, i que es realitzin en el moment correcte. Aquests procediments hauran de ser el més automàtics possibles, i que les accions a realitzar estiguin basades en el coneixement del sistema, requerint de monitorització de del sistema la qual BSM pugui accedir.

Quan un manteniment preventiu suposi una possible aturada i/o una degradació dels serveis de forma temporal, com podria ocórrer per exemple amb una actualització de versió, la tasca s'haurà de realitzar acordant l'horari d'intervenció i utilitzant el procediment de gestió del canvi de BSM. Aquest horari pot ser determinat en horari de fora de servei per evitar afectacions al servei. També l'adjudicatari haurà d'executar de forma coordinada amb el departament TIC de BSM les proves de continuïtat de negoci, vulnerabilitats, proves de restauració, backups, etc. Tots els processos implementats hauran de ser compatibles amb aquest procediment de gestió del canvi. L'incorrecte manteniment que causi una caiguda de la disponibilitat del servei per sota de la quantitat acordada comportarà penalitzacions als acords de nivell de servei.

El licitador haurà de descriure e implementar un procediment de monitorització, on hi hagi informació rellevant de possibles vulnerabilitats del programari del sistema, informació del rendiment i d'utilització dels recursos, i de versions de les aplicacions/sistemes. Això serà el centre de la informació amb la que es realitzaran les

diverses intervencions. Aquests procediment haurà de ser accessible per a BSM per garantir el correcte manteniment i el seguiment dels protocols. Totes les eines de monitorització usades hauran d'estar en suport actiu per garantir la adaptació de les eines a futurs requisits.

Per a tots els canvis que es facin a l'entorn s'haurà de garantir el correcte funcionament utilitzant els diversos entorns de testing i realitzant les proves adients.

- **Manteniment correctiu i funcional**

L'adjudicatari haurà de realitzar el manteniment correctiu i incidental per garantir la menor afectació als serveis en el moment que hi hagi present un error,

Durant tot el període del contracte, l'adjudicatari haurà de posar a disposició de BSM un únic telèfon d'atenció immediata durant l'horari de suport a l'operació, tots els dies laborables de l'any, per tal de notificar incidències de manera àgil i centralitzada. Aquest canal haurà d'estar operatiu i gestionat per personal qualificat que pugui registrar, categoritzar i donar resposta inicial a les incidències reportades.

Els requisits específics referents als temps de resposta, disponibilitat del servei i compromisos de resolució estan definits al PCAP, on s'estableixen els nivells mínims de servei (SLA) que l'adjudicatari haurà de complir. En aquest sentit, tot i que l'informe tècnic descriu el procediment funcional, és el PCAP qui determina de forma vinculant les condicions de qualitat i servei exigides.

L'adjudicatari també haurà d'utilitzar l'eina de gestió d'incidències de BSM per a ser notificat, reportar l'avanç, estat i resolució d'una incidència registrada.

L'adjudicatari haurà de:

- Reparar codi i corregir qualsevol problema detectat al software o desenvolupaments fets a mida.
- Proposar solucions provisionals a curt termini per reduir l'impacte dels incidents mentre es solucionen definitivament.
- Liderar revisions després d'incidentes i problemes per:
 - Identificar les causes dels incidents i problemes.
 - Desenvolupar una prevenció adequada i iniciatives de millora.
 - Proporcionar al grup BSM la conclusió d'aquestes revisions
- Crear si és necessari versions temporals per ajudar a diagnosticar, identificar i aïllar els problemes.
- Treballar amb tercers proveïdors per solucionar problemes i incidents si fos necessari.
- Treballar amb els usuaris autoritzats per BSM per solucionar problemes i incidents si fos necessari

- Notificar a l'equip TIC del grup BSM, així com als usuaris afectats, el temps estimat de resolució dels incidents tant bon punt quan es tingui una estimació.
- Aplicar els procediments de recuperació de desastres en el cas de que sigui necessari

L'adjudicatari haurà d'executar de forma coordinada amb el departament TIC de BSM, les proves de continuïtat de negoci, vulnerabilitats, proves de restauració, backups, etc., utilitzant el procediment de gestió del canvi de BSM.

La resolució d'una incidència haurà de ser acceptada pel corresponent responsable dins de l'estructura organitzativa de BSM. Qualsevol incompliment del pla de suport tècnic o del temps de resolució d'incidències pot donar peu a les penalitzacions establertes en el contracte entre BSM i l'adjudicatari.

Per a tots els canvis que es facin a l'entorn s'haurà de garantir el correcte funcionament utilitzant els diversos entorns de testing i realitzant les proves adients.

- Suport tècnic

L'adjudicatari haurà de proveir el suport tècnic a l'equip TIC per tal de resoldre els dubtes tècnics relacionats amb l'objecte del contracte que puguin sorgir durant la durada del contracte sense cost addicional.

- Suport funcional

L'adjudicatari oferirà el suport funcional necessari als usuaris clau de cada àrea de negoci del grup BSM per tal que aquests tinguin un servei de helpdesk a nivell d'usuari i funcional al qual recórrer en cas de dubte amb les aplicacions sota l'abast de manteniment del contracte mentre estigui el contracte vigent. L'adjudicatari haurà d'oferir la formació corresponent a l'eina implantada.

Com a mínim, l'adjudicatari haurà de:

- Proporcionar suport, consell i assistència als usuaris autoritzats del grup BSM per tot el servei.
- Proporcionar suport de servicedesk als usuaris, el que inclou:
- Investigar i solucionar problemes i incidents d'usuari.
- Proporcionar suport i assessorament tècnic.
- Respondre a les preguntes dels usuaris i donar-los assistència.

Servei de Desenvolupament Evolutiu de la nova solució de comunicació interna basada en Microsoft Viva Connections

Introducció

El Servei de desenvolupament evolutiu es responsable d'atendre, analitzar, valorar i executar les diverses peticions de desenvolupament d'evolutius rebudes, procedents del

Servei de Manteniment Base, o de peticions específiques de les diverses àrees de negoci de BSM. La gestió d'aquestes es realitzarà en base al paràmetres de classificació definits al punt de la Classificació de les peticions de l'apartat i quedaran registrades al Sistema.

Per garantir la qualitat d'aquests evolutius, el licitant haurà de seguir les guies d'estil i les guies tècniques creades en la fase d'anàlisi i parametrització, i en el cas que per l'objecte del contracte fos necessari s'actualitzaran les mateixes.

L'objectiu del seguiment d'aquestes guies es garantir la qualitat del producte final i la capacitat d'entendre el producte per dintre.

Procés de desenvolupament evolutiu

BSM sol·licitarà nous desenvolupaments a través de la seva eina de gestió pròpia. L'adjudicatari haurà de presentar una proposta d'oferta, incloent l'aproximació de dedicació i el preu, que només podrà iniciar-se una vegada BSM l'hagi aprovat.

Un cop el desenvolupament estigui complet, es lliurarà a l'entorn de proves perquè BSM en faci la validació corresponent. L'adjudicatari podrà realitzar altres proves de codi per garantir la seva correctesa.

Després de validar-lo, es coordinarà amb BSM la pujada a producció seguint el procediment establert de gestió del canvi.

Els desenvolupaments es facturaran una vegada hagin estat pujats a producció i validats per BSM. També haurà d'entregar la documentació adient per facilitar l'adquisició d'informació.

Requeriments Funcionals

A continuació es descriuen els requisits funcionals de la nova solució de comunicació que haurà de subministrar i implantar l'adjudicatari.

Per poder tenir la funcionalitat principal de l'aplicació disponible en menor termini, s'ha decidit separar la implantació de la eina en dos entregues intermèdies, la primera més reduïda només tenint la part fonamental de l'eina, i una segona on s'implementi la resta de les funcionalitats.

Per poder fer això, s'ha dissenyat un mínim producte viable que implementa els següents requeriments. La resta hauran de ser implementats per a la segona entrega.

Requeriments mínims per a la fita 1

01. Portal integrador amb entorn M365 connectant les seves plataformes

La solució final ha de ser una eina que unifiqui totes les aplicacions i elements necessaris per a l'usuari en un entorn únic. Aquesta solució ha de proporcionar una experiència fluida i coherent, evitant la necessitat de canviar constantment d'eines. Es treballarà dins de la suite de Microsoft 365 per garantir que l'usuari no hagi d'autenticar-se repetidament. A

més, es contempla la integració d'aplicacions externes dins d'aquesta mateixa solució. És imprescindible utilitzar les eines natives disponibles dins del llicenciament actual de BSM per optimitzar els recursos i assegurar la compatibilitat.

L'idioma de la plataforma ha de ser català.

02. Disseny personalitzat

El portal ha d'adoptar l'estil gràfic propi de BSM, incloent-hi els colors, logotip i disseny que compleixin la normativa d'estil de marca corporativa. Aquesta personalització ha de garantir una vinculació estreta amb l'eina i amb l'empresa, fomentant una identificació clara i un sentiment de pertinença entre els usuaris. A més, el disseny ha de ser coherent amb la imatge corporativa en tots els aspectes visuals i funcionals, assegurant una experiència d'usuari consistent i alineada amb els valors de l'empresa.

BSM amb l'exposat anteriorment posarà a disposició de l'adjudicatari les eines necessàries per seguir el disseny propi de l'entitat.

03. Creació i gestió de continguts de comunicació interna

El procés de creació de continguts ha de ser senzill i intuïtiu per als usuaris encarregats d'aquesta tasca. Es valorarà la implementació d'un procediment guiat que faciliti la generació d'elements mitjançant estructures prèviament definides. Aquest procés ha d'incloure plantilles que es definiran en la fase de projecte, les quals ajudaran els gestors de comunicació interna en la creació notícies, informes, càrrega de documents i qualsevol altre contingut. A més, la solució ha de proporcionar elements que facilitin l'ús tant als creadors de continguts com als usuaris finals, assegurant una experiència d'usuari òptima i eficient.

04. Etiquetat de notícies

Per facilitar l'organització dels continguts i la posterior explotació de la informació, és essencial emmagatzemar determinades propietats dels elements generats de manera fàcil per a l'usuari. Per això, la solució ha de permetre la categorització automàtica dels continguts, assegurant que es puguin etiquetar de manera eficient per a una millor usabilitat i accés posterior. Ha de permetre també una personalització de les etiquetes de cada contingut, així com permetre que alguns continguts puguin tenir més d'un etiquetatge.

L'etiquetatge ha de servir perquè, posteriorment, els usuaris puguin buscar continguts específics a partir de les etiquetes i per agrupar continguts similars.

05. Edició de continguts i configuració de les pàgines

Una vegada desenvolupada la solució, ha de ser senzill i accessible per als administradors del portal modificar l'estructura d'una pàgina per reordenar, mostrar o ocultar certs continguts, a través d'un botó que permeti activar o desactivar la visualització d'un

contingut concret per part de l'audiència. La interfície ha de permetre aquestes operacions de manera intuïtiva, utilitzant eines visuals com el drag-and-drop. A més, ha de ser possible aplicar canvis ràpidament sense necessitat de coneixements tècnics avançats, assegurant una administració eficient i accessible.

L'entorn d'edició ha de ser des del propi Microsoft Teams, o a través d'una plataforma web associada que permeti l'edició en temps real.

Cal, també, que l'eina permeti guardar borradors dels continguts, l'edició dels quals es pugui reprendre posteriorment i la possibilitat d'una vista prèvia de contingut per poder visualitzar om quedaria sense necessitat de publicar-ho.

06. Accesos directes a aplicatius BSM

La solució ha de proporcionar a l'usuari un accés accessible, ràpid i senzill a les diferents eines o continguts que l'organització posa a la seva disposició per al seu ús diari: visual plan, CREA, unifikas, WinPlus, etc. Aquests accessos poden ser comuns per a tots els usuaris o exclusius per a col·lectius concrets, per la qual cosa és necessari gestionar els permisos de visualització de manera eficient.

A més, es valorarà que l'usuari pugui emmagatzemar alguns d'aquests accessos com a favorits, permetent tenir-los sempre a mà de forma ràpida.

07. Notificacions

Per mantenir informat l'usuari de manera ràpida i directa, cal disposar de l'ús de notificacions. Aquestes notificacions han de ser controlades pels administradors, permetent que determinin quan s'envia una notificació a un usuari o col·lectiu d'usuaris concrets. A més, la solució ha de permetre la personalització de les notificacions per assegurar que només es rebin alertes rellevants, evitant la saturació d'informació. També es valorarà la capacitat de programar notificacions automàtiques per a continguts d'alta prioritat, garantint que els usuaris estiguin sempre al corrent de les actualitzacions importants.

Valorar la funcionalitat que una notificació no desaparegui fins que l'usuari interaccioni amb ella, clicant o fent l'acció requerida per l'administrador.

Les notificacions han de ser visibles a la pròpia plataforma, i plantejar també l'enviament de notificacions a través d'altres canals, com podria ser Microsoft Outlook.

08. Creació de diferents perfils

A l'hora de definir i elaborar les polítiques de seguretat, és important dins del portal disposar de diferents perfils amb diferents rols i nivells de permisos en base a la següent proposta amb caràcter orientatiu no limitatiu:

- **Administrador Global**

Permisos: Accés complet a totes les funcionalitats del portal, incloent la gestió d'usuaris i permisos, configuració de seguretat, personalització del disseny, i administració de continguts.

Responsabilitats: Supervisió general del portal, implementació de polítiques de seguretat, gestió de permisos i rols, i resolució de problemes tècnics. Creació i manteniment de continguts, assegurant la qualitat i la rellevància de la informació publicada. Coordinació amb altres departaments per obtenir continguts actualitzats.

- **Editor de Continguts**

Permisos: Capacitat per crear i editar continguts, però no per publicar-los. Pot suggerir canvis i revisions.

Responsabilitats: Redacció i revisió de continguts, assegurant que compleixin amb les normes de l'empresa abans de ser publicats per l'Administrador de Continguts.

- **Moderador de Comentaris**

Permisos: Accés per revisar, aprovar o eliminar comentaris i reaccions dels usuaris.

Responsabilitats: Supervisió de la interacció dels usuaris amb els continguts, assegurant que els comentaris siguin respectuosos i rellevants. Gestió de feedback i resolució de conflictes.

- **Gestor d'Esdeveniments**

Permisos: Capacitat per crear, editar i gestionar esdeveniments i reunions. Pot enviar convocatòries i gestionar les inscripcions.

Responsabilitats: Organització i coordinació d'esdeveniments, assegurant que tota la informació rellevant estigui disponible i actualitzada. Comunicació amb els participants i seguiment de les inscripcions.

- **Usuari Final**

Permisos: Accés per visualitzar continguts, participar en enquestes, comentar i reaccionar als continguts. Pot personalitzar la seva experiència dins del portal.

Responsabilitats: Consumir i interactuar amb els continguts, proporcionar feedback a través de comentaris i enquestes, i utilitzar les eines disponibles per millorar la seva experiència laboral.

- **Analista de Dades**

Permisos: Accés a les mètriques i estadístiques del portal. Capacitat per exportar dades i generar informes.

Responsabilitats: Anàlisi de l'ús del portal, identificació de tendències i patrons de comportament dels usuaris, i presentació d'informes per a la presa de decisions estratègiques.

Els usuaris han de poder tenir més d'un rol a la vegada.

09. Mètriques

Cada vegada és més rellevant poder mesurar l'impacte dels continguts que es generen dins dels portals amb la finalitat de poder aconseguir un major impacte entre els usuaris. És important, per a això, disposar de les eines necessàries i adequades que permetin aquesta recopilació de dades i informació i posteriorment poder explotar aquesta informació obtenint analítiques que facilitin la presa de decisions.

Avaluar l'impacte dels continguts generats als portals és cada cop més important per potenciar-ne l'eficàcia i aconseguir una major incidència entre els usuaris. Per això, és essencial disposar de les eines adequades que permetin la recopilació de dades i informació, i posteriorment explotar aquesta informació obtenint analítiques que facilitin la presa de decisions. La solució ha de proporcionar un sistema de mètriques integrat que permeti monitoritzar i analitzar l'efectivitat dels continguts, per poder explotar aquesta informació obtenint analítiques que facilitin la presa de decisions.

Algunes de les mètriques que han de mostrar-se, amb caràcter orientatiu no limitatiu, són les següents:

- **Taxa d'obertura de notificacions**

Descripció: Percentatge de notificacions obertes pels usuaris.

Importància: Mesura l'efectivitat de les notificacions enviades a través de Teams.

- **Taxa de clics en continguts**

Descripció: Percentatge de clics en els continguts publicats dins de Teams.

Importància: Mesura l'interès i la rellevància dels continguts per als usuaris.

- **Taxa de clics en enllaços**

Descripció: Percentatge de clics en els enllaços inclosos en les notificacions i missatges.

Importància: Indica el nivell d'interacció amb el contingut compartit.

- **Participació en reunions i esdeveniments**

Descripció: Percentatge d'assistència a reunions i esdeveniments organitzats a través de Teams.

Importància: Mesura la rellevància i l'interès generat per les activitats internes.

- **Participació en enquestes de Microsoft Forms**

Descripció: Percentatge de participació en enquestes internes creades amb Microsoft Forms.

Importància: Reflecteix la disposició dels empleats a proporcionar feedback i la seva satisfacció amb l'empresa.

- **Interacció en canals de Teams**

Descripció: Nombre de missatges, comentaris i reaccions en els canals de Teams.

Importància: Mesura el nivell de col·laboració i comunicació entre els empleats.

- **Temps de resposta a missatges**

Descripció: Temps mitjà que els usuaris triguen a respondre als missatges interns.

Importància: Indica la rapidesa i l'efectivitat de la comunicació interna.

- **Visualització de continguts compartits**

Descripció: Percentatge de continguts compartits a Teams que han estat visualitzats pels usuaris.

Importància: Mesura l'efectivitat dels continguts publicats i ajuda a ajustar les estratègies de comunicació.

- **Valoració de continguts**

Descripció: Comentaris, reaccions i valoracions dels continguts publicats a Teams.

Importància: Proporciona informació sobre l'impacte i la recepció dels missatges.

- **Temps d'estada**

Descripció: Temps de mitja que un usuari està a una pàgina/contingut determinat

Importància: Proporciona informació sobre l'interès del lector en els continguts

Totes aquestes mètriques han de ser completament exportables en Excel, i san de mostrar en un dashboard en el propi entorn de Teams que permeti fer una anàlisi ràpida i visual, El dashboard ha de ser personalitzable i dinàmic.

10. Governança i seguretat

Un portal com aquest no és una eina estàtica, sinó que està en constant evolució i creixement. Per evitar accions no controlades en la creació de continguts, equips, espais de col·laboració, etc, és essencial definir i aplicar polítiques de governança que assegurin el control i govern adequat de la solució. Aquestes polítiques han d'establir límits clars i garantir el creixement òptim i correctament gestionat de l'eina.

Entre les polítiques que cal tenir en compte es troben:

- **Gestió de continguts**

Descripció: Establir normes per la creació, revisió i publicació de continguts, assegurant que compleixin amb els estàndards de qualitat i pertinència.

Importància: Evitar la saturació de continguts i mantenir la coherència de la informació publicada.

- **Gestió d'equips i espais de col·laboració**

Descripció: Definir criteris per la creació i administració d'equips i espais de col·laboració, assegurant que siguin necessaris i eficients.

Importància: Prevenir la duplicació d'espais i garantir una organització clara i funcional.

- **Control d'accés i permisos**

Descripció: Implementar un sistema de gestió de permisos que assegurí que cada usuari tingui accés només a la informació i les eines que li són pertinents.

Importància: Protegir la informació sensible i assegurar la seguretat del portal.

- **Monitorització i auditoria**

Descripció: Establir mecanismes de monitorització i auditoria per revisar l'ús del portal i detectar possibles irregularitats o àrees de millora.

Importància: Assegurar el compliment de les polítiques de governança i millorar contínuament la gestió del portal.

- **Formació i suport**

Descripció: Proporcionar formació contínua als administradors i usuaris del portal sobre les polítiques de governança i les millors pràctiques.

Importància: Garantir que tots els usuaris estiguin alineats amb les normes establertes i puguin utilitzar l'eina de manera eficient.

11. Cercador

Dins d'un portal hi ha una gran quantitat d'informació i continguts. Per això, és cada vegada més important disposar d'eines que facilitin trobar els elements que l'usuari està buscant. La solució ha d'incloure un cercador avançat que permeti realitzar cerques

concretes i ofereixi resultats específics de manera ràpid. Aquest cercador ha de ser capaç de filtrar i categoritzar els resultats, assegurant sempre la seguretat dels elements en la cerca. A més, es valorarà la integració de funcions com l'autocompletat i les cerques suggerides per millorar l'experiència de l'usuari.

12. Plataforma de proves

La solució ha de disposar d'una plataforma d'ús per als administradors en format PRE, que permeti realitzar proves, publicar i analitzar continguts sense que aquests siguin visibles per a l'audiència en la plataforma PRO. Aquesta funcionalitat és essencial per garantir la qualitat i l'eficàcia dels continguts abans de la seva publicació definitiva.

13. Continguts similars i relacionats

La solució ha de ser capaç de relacionar continguts i similars amb els que l'audiència està interactuant. D'aquesta manera es mostraran continguts recomanats a l'audiència, que li permetran seguir navegant i interconnectant amb la plataforma.

14. Generació d'enllaços a continguts de la plataforma

Els continguts generats de manera orgànica a la plataforma han de disposar d'un enllaç únic que permeti ser visitat i enllaçat des de continguts externs, com ara newsletters o correus electrònics. Aquest enllaç ha de ser accessible per a qualsevol usuari que ja estigui autenticat en l'entorn BSM, sense necessitat de tornar a iniciar sessió. Aquesta funcionalitat assegura una experiència d'usuari fluida i contínua, facilitant l'accés a la informació i millorant la integració amb altres canals de comunicació de l'organització.

Resta de requeriments per a la fita 2

15. Multidispositiu

L'accés a l'eina ha de ser possible des de diferents dispositius, com ara PC, mòbil i tauleta. L'estructura de la solució, així com els continguts i el disseny, s'han d'elaborar tenint en compte aquesta circumstància per garantir una visualització correcta en qualsevol plataforma. L'accés a la intranet ha de ser directe accessible en qualsevol dels dispositius utilitzats, a través d'una aplicació mòbil o enllaç directe.

16. Disseny responsive

La distribució del contingut ha de ser responsive, permetent que s'adapti perfectament als diferents formats i resolucions de pantalla. Les experiències adaptatives s'ajusten als diferents dispositius per mostrar el contingut de manera òptima en una varietat d'escala i mides. El disseny adaptable elimina la necessitat d'elaborar diverses versions dels llocs web per garantir la compatibilitat amb diferents dispositius.

17. Segmentació de continguts

La solució ha de posar l'usuari al centre de l'experiència, assegurant que la informació i les notificacions siguin personalitzades i rellevants per a cada perfil. És essencial que cada usuari rebi informació rellevant que li aportï valor, evitant generar soroll amb continguts que ja ha vist o que no tenen tanta rellevància per aquest usuari concret o que. La solució ha de permetre dirigir continguts a determinades audiències i segmentar la informació en funció de característiques tipus:

- Ubicació del lloc de treball (oficina on treballen)
- Personal d'oficina / personal operatiu
- Rols professionals
- Nivell jeràrquic
- Unitat de negoci
- Antiguitat (nous treballadors)

El llistat té caràcter orientatiu no limitatiu.

Els usuaris han de poder tenir més d'un perfil assignat per orientar al màxim la segmentació.

A més, les notificacions que rebi cada usuari també han d'estar segmentades per garantir que només es rebin alertes pertinents.

La informació corporativa en relació als empleats, per a la segmentació de continguts, està ubicada i s'haurà de recuperar de SAP SuccessFactors.

18. Personalització per a l'usuari

A més de segmentar els continguts comuns perquè cada usuari vegi únicament el que li és rellevant, és important oferir la possibilitat que l'usuari pugui configurar la pàgina principal del portal amb els continguts que cada usuari consideri més necessaris. Aquesta personalització ha de permetre que cada usuari tingui a la seva disposició els elements més útils o que utilitza amb més freqüència. La solució ha de centrar-se en l'experiència de l'usuari, assegurant que cada perfil pugui adaptar el portal a les seves necessitats específiques.

Aquesta personalització ha d'afectar a mòduls específics d'usabilitat, com podrien ser calendaris, accessos directes determinats a eines concretes (CREA, App Fitxar, Campus,...). L'administrador de l'eina (Comunicació) ha de tenir la capacitat de bloquejar aquelles parts de la Home que no interessa que siguin personalitzables i que es vol que tothom mantingui a la vista.

19. Reaccions i comentaris en contingut de comunicació

La solució ha de permetre als usuaris generar feedback i respondre al contingut publicat, recollint comentaris i reaccions sobre els elements de comunicació publicats. Aquesta funcionalitat és essencial per fomentar una cultura de comunicació bidireccional i

participativa dins de l'organització. Els usuaris han de poder interactuar amb el contingut de manera similar a les xarxes socials, afegint comentaris, reaccions i valoracions.

Els administradors de l'eina han de tenir total capacitat de control/edició d'aquest feedback, per tal d'administrar els potencials comentaris o reaccions publicats pels usuaris. De la mateixa manera, els administradors de l'eina han de poder configurar-la per activar o desactivar la capacitat dels usuaris generar aquest feedback, de manera individual a cada contingut/notícia publicada i de manera general al conjunt de l'eina.

L'eina ha de permetre recollir aquesta informació de manera eficient a través d'un dashboard específic.

20. Visibilitat de continguts d'alta prioritat

Certs elements publicats tenen una rellevància tan alta que és essencial assegurar que l'usuari els rebi i els consulti. La solució ha de disposar de mecanismes per arribar directament a l'usuari amb aquesta informació, evitant esperar que sigui l'usuari qui hagi d'accedir a consultar-los. Això pot incloure notificacions push, alertes destacades dins del portal i correus electrònics automàtics per garantir que els continguts d'alta prioritat arribin a tots els usuaris de manera efectiva.

21. Generació de newsletters

Es valorarà la capacitat de generar newsletters o resums de contingut de manera automàtica, que puguin ser enviats o posats a disposició dels usuaris. La solució ha de permetre la instal·lació o integració d'una aplicació o funcionalitat que faciliti la gestió i el seguiment de la creació i enviament d'aquestes newsletters, així com seguiment estadístic d'interacció (obertures i clics). Això inclou la possibilitat de personalitzar els continguts de les newsletters segons les preferències dels usuaris i d'analitzar les mètriques d'obertura i lectura per millorar continuament la comunicació. També ha d'anar alineada al llibre d'estil gràfic de la marca BSM.

22. Enllaços externs cap a la web corporativa / SAP SuccessFactors

La plataforma ha de tenir la capacitat d'integrar enllaços a enllaços externs (web corporativa, SAP SuccessFactors, Talent 360, etc sense que a l'usuari se li demani, de nou, el login en sortir de l'entorn.

23. Galeria d'imatges i vídeos

El portal ha de disposar d'espais d'emmagatzematge per a imatges i vídeos. És essencial incorporar un sistema d'etiquetatge i organització que permeti als usuaris accedir al contingut de manera fàcil, i disposat també d'un visor que permeti consutlar les fotografies o vídeos de manera atractiva, a través de mosaics o carrousels. Aquest sistema ha de facilitar la cerca, el filtratge i la categorització dels continguts, assegurant una experiència d'usuari òptima.

Ha de permetre la visió i descàrrega dels continguts, així com la reproducció dels vídeos en el propi entorn Teams. La càrrega de contingut ha de ser automàtica i basada en el drag-and-drop.

24. Convocatòries

La solució ha de permetre crear i enviar convocatòries, tant generals com segmentades, per assegurar una gestió eficient i accessible dels esdeveniments. A més, ha de permetre la inclusió d'arxius en aquestes convocatòries (com mapes, imatges o PDF) i facilitar que els usuaris puguin afegir aquests esdeveniments al seu calendari.

Els usuaris han de tenir la possibilitat de donar-se d'alta a convocatòries de manera autònoma, així com veure les invitacions fetes pels administradors. Aquesta funcionalitat ha de garantir una gestió eficient i accessible dels esdeveniments, millorant la coordinació i la participació dins de l'organització.

25. Enquestes

Cada vegada és més comú la possibilitat de demanar als usuaris un feedback ràpid sobre determinades qüestions a través de petites enquestes. Dins de la solució serà important disposar d'una integració senzilla de l'eina Microsoft Forms per a l'exposició d'enquestes que permetin a la companyia pulsar el sentir de l'organització en determinats temes importants.

És cada vegada més comú demanar als usuaris un feedback ràpid sobre determinades qüestions a través de petites enquestes. La solució ha d'integrar de manera senzilla l'eina Microsoft Forms per a l'exposició d'enquestes, permetent a la companyia pulsar el sentir de l'organització en temes importants. Les enquestes s'han de poder realitzar en el propi entorn, sense enllaços externs, i amb una visualització gràfica adaptada al context del contingut.

A més, ha de disposar d'un dashboard que permeti veure i exportar els resultats de les enquestes, amb estadístiques gràfiques per a una anàlisi visual i intuïtiva. Aquesta funcionalitat ha de facilitar la recollida de feedback i la presa de decisions basada en dades.

26. Banners

Es planteja l'ús de banners per a l'exposició de contingut a promocionar dins la home del portal. Aquests banners han de ser senzills mostrar i ocultar, i la seva posició dins el portal ha de poder ser personalitzable. L'eina ha de permetre ajustar el disseny, els colors, les imatges i els textos dels banners, assegurant que es puguin adaptar a diferents campanyes i necessitats de comunicació. Els banners poden ser o bé orgànics de la plataforma o una imatge d'arxiu, i han de poder ser enllaçables als diferents continguts bé de la plataforma o externs.

27. Gestió documental

En aquestes solucions s'emmagatzema una gran quantitat de documentació, moltes vegades desordenada i que posteriorment és difícil de localitzar. La solució desenvolupada ha de disposar d'una estructura documental ben definida i que ofereixi una manera senzilla i lògica d'emmagatzemar el contingut. La informació ha de poder ser trobada de manera ràpida per l'usuari a través dels buscadors de la pròpia plataforma.

28. Missatges de lectura obligatòria

L'eina ha d'oferir la possibilitat d'enviar missatges o notificacions de lectura obligatòria, ja sigui per a la totalitat dels usuaris o per a un univers segmentat, d'aquesta manera es preten assegurar que tothom rep el missatge. Els usuaris han de confirmar la recepció i lectura d'aquest missatge, garantint una comunicació efectiva de comunicacions essencials. Cal que es pugui consultar i exportar el llistat de les persones que hagin confirmat lectura.

29. Sincronització de calendaris

La solució ha de permetre als usuaris visualitzar el seu calendari d'Outlook a la nova solució, amb una sincronització en temps real. Aquestes característiques milloraran la coordinació i la planificació dins de l'organització.

30. Programació de missatges

La solució ha d'oferir la possibilitat de programar continguts i notificacions per a una publicació posterior. El contingut programat ha de poder ser editable per reprogramar o per cancel·lar la seva publicació.

31. Plataforma inclusiva i accessible

La plataforma ha d'estar adaptada a nivell d'inclusivitat i accessibilitat, per assegurar que tots els treballadors i treballadores puguin utilitzar-la de manera efectiva independentment de les seves capacitats.

Ha de permetre a les persones amb discapacitat visual navegar per la plataforma de manera eficient. Els usuaris amb discapacitats visuals han de poder ajustar el contrast i la mida del text per a millorar la legibilitat.

Les notificacions han de poder configurarse perquè tinguin alguna senyal visual i acústica, i permetre l'ús de comandaments per veu.

S'inclou la implementació de funcions com la compatibilitat amb lectors de pantalla, subtítols per a continguts audiovisuals, opcions de contrast alt i navegació per teclat. Aquestes mesures asseguruen que tots els membres de l'organització puguin accedir i utilitzar la plataforma de manera efectiva, promovent una experiència d'usuari equitativa

i inclusiva. És essencial que la solució sigui inclusiva, garantint l'accessibilitat per a tots els usuaris.

32. Escalabilitat per a properes fases

La solució ha d'estar preparada per a ser escalable y afegir noves funcionalitats a una potencial segona fase de desenvolupament del projecte. Aquestes són alguns de les funcionalitat, mode enunciatiu i no limitatiu

Sistema d'extracció del coneixement del gestor documental: La solució ha de permetre gestionar i organitzar comunitats de coneixement dins d'una xarxa social corporativa. Aquestes comunitats han de facilitar la creació de mapes de coneixement, relacions personals i l'intercanvi d'informació sobre diferents temàtiques. És important integrar aquestes comunitats com equips de col·laboració a Teams o com a tipus de comunitat dins de la xarxa social corporativa, fomentant així la col·laboració i l'aprenentatge continu.

Recomanació de continguts externs: notícies externes relacionades amb els àmbits d'interès de l'empresa, articles d'interès publicats a mitjans o plataformes públiques externes

Xatbot i assistent d'intel·ligència artificial generativa: agent d'IA que funcioni com un xatbot integrat que ajudi als usuaris a navegar, trobar continguts i comunicar-se a la plataforma. Cal que tingui capacitat per mantenir converses i interactuar amb els usuaris, per facilitar la seva experiència d'usuari i fer-la més eficaç i accessible.

Centralització dels recursos formatius a través de Teams: oferir cursos i píndoles formatives a través de la solució, ja siguin orgànics de Microsoft o creats específicament per a BSM

Xarxa social interna / Creació de Comunitat: La solució ha d'oferir la possibilitat de generar grups d'accés voluntari i autorregulats per connectar els treballadors i facilitar l'intercanvi d'informació. Aquests grups han de permetre la trobada entre usuaris i la compartició senzilla d'experiències, dubtes i comentaris. És essencial configurar i posar en marxa una xarxa social corporativa que serveixi de punt d'unió i trobada per a aquestes comunitats, fomentant la col·laboració i el sentiment de pertinença.

Requeriments Tècnics

Per a la correcta implementació d'aquest projecte de la forma desitjada, hi han uns requeriments tècnics requerits per a la correcta implementació.

Ús de la versió sense llicència extra:

Per aconseguir un dels objectius d'aquest projecte (reduir el cost operatiu de la eina de comunicació), es imprescindible que la nova solució només utilitzi les opcions donades

per la versió de la suite Viva Suite que venen incloses en la llicència de Microsoft estàndard.

Connexió amb Directori actiu:

La solució haurà d'estar integrada amb el Directori Actiu de BSM, tant com per als usuaris de BSM com per als clients. L'adjudicatari haurà de coordinar-se amb el departament de Sistemes de BSM per especificar la correcta implementació d'aquest sistema. Quan es doni de baixa un usuari o es bloqueja al Directori Actiu no podrà accedir a les dades de la solució.

Xarxa i connectivitat:

L'adjudicatari haurà de preparar i posar a la disposició dels medis necessaris per habilitar les connexions, configuracions, materials, suport i posta en marxa de les connectivitats necessàries, ja sigui connectivitat per VPN com a través d'internet en funció del cas d'ús. Aquesta connectivitat haurà de ser segura per evitar possibles atacs a la infraestructura de BSM.

Rendiment:

El sistema ha d'oferir el rendiment adequat en tot moment, i una fallada al sistema no ha de poder generar afectacions a la resta dels sistemes. En cas de rendiments inadequats que BSM consideri, podrà exigir que es realitzin els plans d'acció corresponents per a millorar-los.

Desplegament:

L'adjudicatari ha de dissenyar el sistema per a fer possible un desplegament amb treball en paral·lel durant un període de temps que permeti validar el correcte funcionament respecte al nou sistema comparant-lo amb l'anterior. Aquesta estratègia de treball en paral·lel hauria de permetre un desplegament per mòduls i per negocis en cas necessari, com també la possibilitat de fer marxa enrere.

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.

Llicenciament

Si dintre de l'abast d'aquest contracte és requerida l'adquisició de llicències per BSM, 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.

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

Horari i ubicació de l'equip

Amb 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.

BSM 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 esser necessari que l'adjudicatari presti el servei parcial o totalment a les dependències que BSM determini per a la resolució d'incidències crítiques o pel seguiment i control dels projectes o serveis prestats.

Els servidors Cloud podran estar establerts fora de territori nacional, sempre que es garanteixi les mesures de seguretat respecte a les possibles transferències internacionals de dades personals.

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 compleixi 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 BSM 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.

BSM 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.

BSM 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.

Acords del nivell de Servei (ANS)

En caràcter general, els ANS a respectar en aquest contracte són els estipulats dins de l'informe tècnic que regula aquesta licitació, on es detallen els nivells de servei, terminis i penalitzacions aplicables.

Compliment Estàndards i Polítiques de BSM

BSM 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, BSM 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 BSM, especificant amb claredat l'abast de les mateixes.

Gestió del Contracte

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

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

Gestió de Projectes i Desenvolupaments

BSM 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 BSM 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.

Estàndards Tècnics TIC

BSM 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 BSM vigents, i d'obligatori compliment, per les empreses que participen en aquesta contractació.

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

Eines de suport al servei

BSM 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, BSM donarà accés sense cost al adjudicatari als sistemes requerits.

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

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 BSM.

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

BSM planifica el 80% de les PDC's amb 3-4 dies de preavis 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 BSM:

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 BSM o si l'impacte del canvi en el funcionament dels usuaris així ho requereix.

Gestió d'entorns

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

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

Entorn de Desenvolupament o Test. És l'entorn que servirà per que els desenvolupadors desenvolupin i provin les noves funcionalitats.

Entorn d'Integració. Entorn comú on tots els desenvolupaments fan "commits" dels canvis del codi. L'objectiu d'aquest entorn es combinar i validar el treball de l'equip complet del projecte perquè pugui ser testejat abans de ser promogut.

Entorn de Preproducció. 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 BSM 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.

BSM 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.

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 BSM 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 BSM.

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.

S'hauran de garantir les mesures que s'hagin d'implementar en cas de tractament de dades de caràcter personal, per evitar la seva pèrdua, alteració o accés no autoritzat. Des del punt de vista de l'ENS, la seguretat de la informació contemplarà cinc dimensions de protecció:

La confidencialitat, que impedeix els accessos i usos no autoritzats de la informació sensible

La integritat, que avala la inalterabilitat de les dades emmagatzemades en trànsit i en repòs.

La disponibilitat, que garanteix el correcte funcionament i accés als Serveis.

La traçabilitat, mitjançant un registre d'activitat dels sistemes d'informació.

L'autenticitat i l'autorització dels usuaris per protegir dades sensibles, que permeti controlar l'accés a la informació i als recursos, i garanteixi la identitat de les dades comunicades.

Confidencialitat

L'Adjudicatari s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per BSM.

L'Adjudicatari serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

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 BSM, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

Codi Font i Propietat intel·lectual

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

Per tant BSM 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 BSM.

L'accés a la informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de BSM 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 BSM 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 BSM per temps indefinit, sense que aquest fet li doni dret a reclamar cap import en concepte de compensació i/o indemnització per aquest concepte.

Compliment GDPR

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, PATSA i/o CBSA 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.

Així mateix, 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, en el que respecta a la Protecció de Dades de Caràcter Personal, en la qual es regula el dret d'informació en la recollida de les dades de caràcter personal, i en el seu Reglament de Desenvolupament.

(a través del contracte d'encarregat de tractament, es regulen totes les garanties per assegurar nivell adequat protecció dades)

Compromís del Model de Seguretat ISO 27018 i ENS (Esquema Nacional de Seguretat)

La certificació ISO 27018 publicada el 29 de Juliol de 2014, és un codi de bones pràctiques en controls de protecció de dades per a serveis de computació 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'objectiu obertament perseguit per la norma és crear un conjunt de normes, procediments i controls a través dels quals els proveïdors de serveis en el núvol que, de conformitat amb la normativa europea en matèria de privacitat, actuen com a "processadors de dades", puguin garantir el compliment de les obligacions legals en matèria de tractament de les dades personals. Alhora proporciona als consumidors potencials de serveis cloud una eina comparativa útil per exercir el dret de verificar i auditar als nivells de compliment de les regulacions establertes pel proveïdor.

L'adjudicatari declara conèixer, i s'obliga a aplicar i alinear-se amb les bones practiques referides en aquesta norma, així com les referides al ENS (Esquema Nacional de Seguretat).

Política ambiental

L'Adjudicatari resta obligat a treballar d'acord amb la Política Ambiental de BSM 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 BSM 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 BSM puguin demanar per tenir constància d'aquesta gestió.

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 BSM 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 BSM 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.
- BSM 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.

Auditoria

Els adjudicataris hauran de reconèixer el dret de BSM 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.

BSM 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 BSM o els seus representants estarà disponible sense restriccions.

BSM 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.

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 criteris 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 BSM no incompleixin cap de les clàusules que allà tinguin fixades.

ANNEX 1

Afegir Manual Gestió de Projectes – Estàndards de Metodologia i lliurable

ANNEX 2

Afegir Gestió Estàndards TIC - Política i Procediments V1.0