



**Ajuntament
de Barcelona**

Institut Municipal d'Informàtica

Direcció de Serveis d'Estratègia i Governança

Plec de prescripcions tècniques per a la contractació dels serveis de Responsables de projectes de l'Institut Municipal d'Informàtica de Barcelona amb mesures de contractació pública sostenible



Índex

ÍNDEX	2
1. INTRODUCCIÓ	4
2. SITUACIÓ ACTUAL	5
3. OBJECTE	7
4. ABAST	9
4.1 SERVEIS I SUBSERVEIS DEL LOT 1	10
4.1.1 SERVEI DE GESTIÓ DE PROJECTES	10
a. <i>Conceptualització</i>	10
b. <i>Preparació del projecte</i>	11
c. <i>Execució del projecte</i>	12
d. <i>Tancament i traspàs a servei</i>	13
4.1.2 ACTIVITATS CONTINUES DEL SERVEI	14
a. <i>Coordinació de l'equip de responsables de projecte</i>	14
b. <i>Informació i Coordinació amb la PMO</i>	15
c. <i>Gestió del servei i seguiment del contracte</i>	16
d. <i>Gestió del Coneixement i Retenció del Talent</i>	17
e. <i>Transició</i>	18
4.2 SERVEIS I SUBSERVEIS DEL LOT 2	21
4.2.1 SERVEI DE GESTIÓ DE PROJECTES	21
4.2.2 ACTIVITATS CONTINUES DEL SERVEI	22
5. CONDICIONS GENERALS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	22
5.1 LOCALITZACIÓ DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS	22
5.2 HORARIS DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS	22
5.3 IDIOMA	22
5.4 PERÍODE DE GARANTIA	22
5.5 INFRAESTRUCTURA NECESSÀRIA PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	23
5.5.1 <i>Connexió LAN-to-LAN</i>	23
5.6 FACTURACIÓ	24
6. MODEL DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	26
6.1 MODEL DE GOVERN	26
6.1.1 COMITÈ DE SEGUIMENT	26
6.1.2 COMITÈ DE DIRECCIÓ	27
6.1.3 COMITÈ DE CRISI	27



7	EINES DEL SERVEI	29
8	QUALITAT DELS SERVEIS.....	30
8.1	PLA DE QUALITAT	30
8.2	AUDITORIES	30
9	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS).....	31
9.1	SERVEI DE TRANSICIÓ	32
10	EQUIP DE TREBALL.....	33
10.1	FUNCIONS	33
10.2	EXPERIÈNCIA I CONEIXEMENTS.....	34
10.3	DIMENSIONAMENT	34
11	PROPOSTA TÈCNICA I ECONÒMICA	35
11.1	CONTINGUT SOBRE B.....	35
11.2	CONTINGUT SOBRE C.....	38
12	CLÀUSULES GENERALS DE SEGURETAT	39
12.1	SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ, PROTECCIÓ DE DADES I COMPLIMENT NORMATIU ..	39
12.2	RESPONSABLE DE SEGURETAT	39
12.3	CLÀUSULA PER ACCESSOS POTENCIALS	40
12.4	CONFIDENCIALITAT.....	40
12.5	CLÀUSULA PROGRAMARI I METODOLOGIA DE DESENVOLUPAMENT	41
12.6	CLÀUSULA DE COMUNICACIONS EXTERNES	42
ANNEX I:	VOLUMETRIES.....	43
1.	VOLUM D'HORES PER SERVEI.....	43
2.	VOLUM DE PROJECTES DEL PORTAFOLIS	44
ANNEX II:	METODOLOGIA ADINET.....	45
ANNEX III:	METODOLOGIA SCRUM@IMI PER PROVEIDORS.....	46
ANNEX IV:	INFORMACIÓ ADDICIONAL I/O ACLARIMENTS	47



1. Introducció

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

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

La DSEG és l'encarregada de:

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

La DSEG s'estructura en 4 departaments:



- **Departament de Serveis d'Estratègia i Planificació de la Demanda:** Identifica, centralitza i planifica les necessitats i demandes TICs del diferents àmbits per tal de garantir el seu alineament estratègic, realitzant la prioritització de les necessitats, assegurant la seva eficiència i efectivitat.

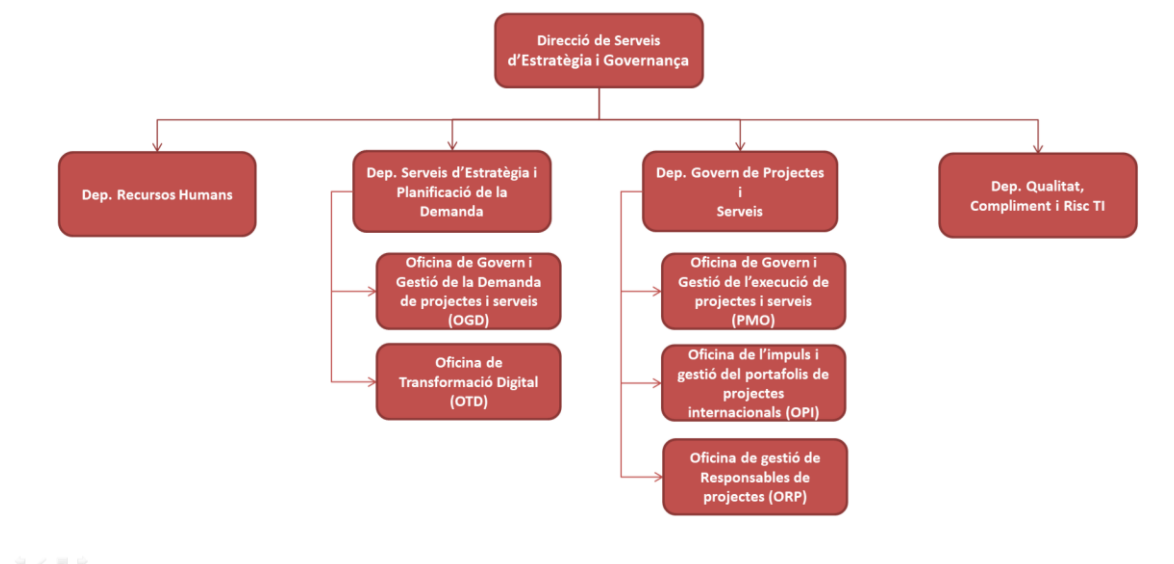


- **Departament de Govern de Projectes i Serveis:** Impulsa i coordina l'adopció de pràctiques professionals d'excel·lència en la gestió de projectes tecnològics orientades a garantir una optimització dels recursos. Coordinant els equips de gestió de projecte i oficines de gestió de projectes, assegurant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

2. Situació Actual

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

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



- **L'Oficina de Gestió de la Demanda del portafolis de projectes (OGD)** és responsable de la conceptualització i la gestió de la demanda del portafolis de projectes així com de treballar



activament en l'elaboració i suport de l'execució del Pla d'actuacions TIC. La OGD s'encarrega d'alinear els objectius estratègics amb els objectius TIC de l'IMI i de les diferents àrees sectorials municipals, transformant-los en iniciatives concretes que donen com a resultat un portafolis de projectes.

- **L'Oficina de Transformació Digital (OTD)** actua com a impulsor del procés de transformació digital que ha d'abordar l'Ajuntament de Barcelona participant en la definició, gestió i coordinació dels plans de transformació Digital.
- **L'Oficina de Gestió de la execució del portafolis de projectes (PMO)** actua com a òrgan de gestió i seguiment de l'execució del portafolis de projectes de l'IMI, de gestió i escalat de riscos a la Direcció de l'IMI d'acord al model de govern TIC definit; s'encarrega així mateix de l'impuls i la promoció de les noves metodologies i eines de gestió de projectes.
- **L'Oficina de l'impuls i gestió del portafolis de projectes internacionals (OPI)** és la responsable de l'impuls i gestió del portafolis de projectes internacionals actuant com a òrgan de suport en les tasques de relacions internacionals de l'IMI, participant en l'elaboració de propostes de projectes europeus, donant suport en els aspectes financers i administratius en l'execució dels projectes europeus del Programa Marc Horizon Europe, de les convocatòries del EIT Urban Mobility, del Programa de Recuperació, Transformació i Resiliència (Fons Next Generation), i del Programa Operatiu FEDER 2021-2027, entre altres.
- **L'Oficina de Responsables de projectes (ORP)** ha de servir com a òrgan de suport a l'IMI en el cicle de vida dels projectes de desenvolupament, vetllant per correcta aplicació de les metodologies de gestió així com per la aplicació de les lliçons apreses. L'ORP donarà suport principalment a les direccions de suport a les àrees de l'IMI però també es farà càrrec dels projectes considerats transversals a tota l'organització.

Actualment, en dependència directa de la gerència de l'IMI, les direccions de suport a les àrees són:

GERÈNCIA IMI		
DS Tecnologia i TD de Serveis Corporatius	DS Tecnologia i TD d'Infraestructures i Urbanisme	DS Tecnologia i TD de Serveis a les Persones, Seguretat i Prevenció
Dep. de Serveis Digitals de Serveis Generals i Coordinació Territorial	Dep. Serveis Digitals d'Urbanisme i Habitatge	Dep. de Serveis Digitals de Drets Socials
Dep. de Serveis Digitals d'Hisenda	Dep. de Serveis Digitals de Mobilitat i Serveis Urbans	Dep. Serveis Digitals de Seguretat i Prevenció
Dep. de Serveis Digitals d'Atenció Ciutadana i Administració Electrònica		Dep. de Serveis Digitals de Cultura, Educació i Esports
Dep. de Serveis Digitals de Finances, Pressupost i Activitat Econòmica		



3. Objecte

L'objecte d'aquest contracte és el servei de Responsables de projecte de l'Institut Municipal d'Informàtica, amb mesures de contractació pública sostenible.

Els objectius pels quals ha de vetllar l'adjudicatari s'estableixen en els següents àmbits:

- Vetllar per a la correcta execució del Projecte durant tot el temps d'execució, aixecar riscos i proposar solucions en cas de detectar problemes.
- Supervisar la gestió dels riscos del projecte.
- Supervisar la qualitat a nivell dels processos definits, així com assegurar la qualitat dels lliurables parcials i productes finals que es generin en els projectes, aixecar riscos i proposar solucions en cas de detectar problemes.
- Supervisar la qualitat de les solucions a implementar, aixecar riscos i proposar solucions en cas de detectar problemes i fer el seguiment.
- Facilitar i promoure els models de relació entre els diferents actors implicats.
- Ser òrgan de suport, assessorament, consultiu i d'acompanyament.
- Transmetre els valors i pilars de Scrum i principis Agile a l'equip Scrum del projecte i donar suport perquè aquests siguin interioritzats i practicats.
- Facilitar els esdeveniments Scrum assegurant que aquests siguin efectius i ajudant a fer que tothom hi participi.
- Identificar i eliminar els impediments que es puguin trobar i/o problemes interns de l'equip que puguin afectar l'èxit del projecte i/o compliment de l'objectiu.
- Promoure la inspecció i adaptació contínua fent el seguiment de l'execució de les accions de millora identificades i fent entendre a l'equip la importància de complir els compromisos adquirits.
- Suport metodològic a l'equip Scrum en relació al marc de treball Scrum@IMI: rols, artefactes, esdeveniments i altres elements.
- Suport en optimització de recursos i processos.
- Coordinació i seguiment de l'àmbit funcional del projecte.
- Governar l'abast del projecte.
- Liderar l'anàlisi i disseny funcional de la solució final.
- Supervisar l'anàlisi, disseny i implementació tècnica de la solució final.
- Assegurar la qualitat durant la execució del projecte.
- Responsable de servei de les aplicacions implantades.
- Govern, gestió i coordinació dels diferents serveis del contracte.

Es considera que la gestió de les iniciatives incloses en aquest contracte són susceptibles de ser realitzades separatament, de conformitat amb la següent divisió:

- LOT 1:
 - o **Projectes Transversals.**
 - o Projectes de la Direcció de Serveis de Tecnologia i Transformació Digital de **Serveis a les Persones, Seguretat i Prevenció**



- LOT 2:
 - o Projectes de la Direcció de Serveis Tecnologia i Transformació Digital de **Serveis Corporatius**
 - o Projectes de la Direcció de Serveis Tecnologia i Transformació Digital **d'Infraestructures i Urbanisme**

No obstant això, d'acord al model de gestió del servei plantejat i amb la finalitat de possibilitar l'accés a un major nombre d'empreses i diversificar els contractes adjudicats a l'IMI, es limita la selecció d'una única empresa en tots dos lots. El licitador haurà d'indicar en la seva oferta l'ordre de preferència en l'adjudicació dels lots 1 o 2 segons correspongui.

Aquesta limitació no operarà en el supòsit que hi hagi una única oferta vàlida en el lot corresponent, un cop feta la distribució per ordre de prelación per a l'adjudicació.



4. Abast

L'empresa adjudicatària tindrà dependència directa de **L'Oficina de Gestió de Projectes (PMO)**, i per tant haurà de seguir les metodologies i procediments establerts en el funcionament habitual de la PMO, així com utilitzar les eines del servei que pertocuin descrites al punt 7 del present plec.

El servei de Responsables de Projecte, neix com una necessitat del departament de govern de projectes i serveis de L'Institut Municipal d'Informàtica d'aglutinar i perfeccionar la gestió actual dels projectes, millorant la percepció de la PMO, incrementant el coneixement i lliçons apreses del servei i contribuint a la finalització en temps i forma dels projectes de desenvolupament.

La PMO actual es vol convertir en una PMO directiva mitjançant la participació en el govern dels projectes i la contribució a la presa de decisions amb un manteniment de la informació actualitzada i fidel.

Els responsables de projecte acompanyaran i donaran suport als interlocutors i principals usuaris clau dels projectes durant tot el cicle de vida del projecte: conceptualització, preparació (etapa prèvia a l'inici de l'execució del projecte), execució i tancament. Seran responsables de vetllar per la correcta aplicació de la metodologia de gestió dels projectes (AGILE/ADINET), amb la funció de transmetre els valors, pilars i principis de les metodologies als equips de projecte, ajudant a la transformació de la cultura de l'organització.

Així mateix, com a responsables de projecte hauran de tenir una visió global dels projectes, dels processos i dels marcs de treball que els ha de permetre aixecar alertes e identificar riscos i possibles impediments a nivell global que puguin repercutir en el correcte avenç dels projectes.

A continuació es detallen les funcions de suport a prestar pel proveïdor tenint en compte el cicle de vida de gestió de projecte amb les activitats de gestió del servei per lots. Aquest llistat de tasques s'haurà de adaptar a la realitat de cada projecte segons la metodologia de execució i les seves característiques particulars.



4.1 SERVEIS I SUBSERVEIS DEL LOT 1

L'adjudicatari del lot 1, s'encarregarà de les iniciatives definides com a transversals per l'IMI així com a les sorgides des de la Direcció de Serveis de Tecnologia i Transformació Digital de Serveis a les Persones, Seguretat i Prevenció.

Les propostes transversals son aquelles iniciatives internes de l'IMI que tenen impacte en el conjunt de l'organització transformant el model de relació de l'Ajuntament amb la ciutadania.

La DSTTD de Serveis a les Persones, Seguretat i Prevenció dona servei a les àrees de Drets Socials, Seguretat i Prevenció i Cultura, Educació i Esports del Ajuntament de Barcelona.

El nombre total de projectes quedarà definit en funció de les dedicacions que s'estimin per cadascun dels projectes aprovats i no podrà superar en total el dimensionament establert en el present plec amb la millora presentada per l'adjudicatari.

4.1.1 SERVEI DE GESTIÓ DE PROJECTES

Cada projecte comptarà amb unes accions o unes altres en funció de la metodologia de gestió definida a la conceptualització i de les seves característiques. Aquesta segmentació pot ser modificada segons el procés de millora continua del departament.

A l'IMI s'han definit 4 etapes en la gestió dels projectes:

a. Conceptualització

L'etapa de conceptualització d'un projecte s'entén com totes aquelles activitats necessàries, interrelacionades i coordinades, amb la finalitat de definir un projecte. Aquesta etapa es pot dividir en dos sub-fases la d'Avaluació de la necessitat i la de dimensionament del projecte.

Les accions a portar a terme per responsable de projecte són:

- Participar activament conjuntament amb el **L'Oficina de Gestió de la Demanda del portafolis de projectes (OGD)**", en les sessions d'avaluació de la necessitat i de definició del problema que inclouen:
 - Delimitació del context i objectius del projecte
 - Determinació del beneficiaris directes/indirectes i millora aportada.
 - Aixecament dels requeriments funcionals i no funcionals
 - Aixecament dels requeriments tècnics
 - Previsió d'impactes provocats per altres projectes
 - Definició i seguiment dels Checkpoints de qualitat
 - Anàlisi d'alternatives.
 - Identificació de KPIs
 - Identificació de riscos del projecte



- Participar conjuntament amb el Responsable del contracte en el dimensionament del projecte, en el qual s'ha de estimar:
 - Definició i durada de les activitats
 - Definició dels tipus i quantitat dels recursos necessaris per a l'execució del projecte tant externs com interns, així com els rols, les responsabilitats i les relacions de comunicació.
 - Grau d'ús dels serveis tecnològics interns que s'utilitzaran en el projecte.
 - Pressupost de la execució del projecte.

El responsable del projecte serà l'encarregat de fer un cronograma a partir d'una anàlisi de les seqüències d'activitats, la seva durada, els requisits dels recursos i les restriccions del cronograma.

b. Preparació del projecte

L'etapa de preparació d'un projecte s'entén com el període de temps que transcorre entre la publicació d'un plec i la formalització del mateix. Durant aquest període, que pot durar mesos, és recomanable començar a treballar en determinades tasques internes (prèviament a l'arribada del proveïdor adjudicatari del projecte) amb l'objectiu d'iniciar el projecte de la manera més eficient possible i evitant endarreriments inicials.

Els objectius principals d'aquesta etapa són:

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

Els responsable del projecte haurà de:

- Revisar el llistat de lliurables definits al plec
- Revisar checkpoints de Qualitat
- Crear de l'estructura de treball (EDT) amb les tasques del projecte.
- Revisar / elaborar el User Story Mapping (USM) per tal d'aterrar funcionalitats i èpiques a treballar (només aplica a projectes Agile).
- Revisar dels indicadors d'impacte que hagin estat definits per al projecte i preparació dels mecanismes de seguiment i de control necessaris.
- Configurar/adaptar de l'espai Confluence del projecte
- Configurar de l'eina Jira per a la gestió de tasques
- Assegurar que la Capacitació en metodologies de gestió de projectes de l'equip assignat.
- Fer la coordinació interdepartamental corresponent per tal d'identificar dependències, integracions i possibles impactes en el projecte que no hagin estat identificats en l'etapa inicial de Conceptualització. P.ex: Oficina de d'Acceptació del Servei(AOS), IMI Comunicació, etc.



Els responsables de projecte seran òrgan de suport, assessor, consultiu i d'acompanyament de l'equip i de l'organització en les metodologies de gestió de projectes. .

c. Execució del projecte

L'etapa d'execució d'un projecte compren totes aquelles activitats i processos realitzats per completar el treball que ha estat definit en el pla de projecte a fi de complir amb les especificacions del plec de prescripcions corresponent. En un sentit ampli, podríem dir que aquesta etapa suposa el procés de liderar i dur a terme el treball definit en el pla per la direcció del projecte, així com d'implementar els canvis aprovats per tal d'assolir els objectius del projecte.

Aquesta etapa d'execució implica, per tant, coordinar persones i recursos (de l'Ajuntament, de l'IMI i externs), gestionar les dependències entre diferents projectes i/o entre diferents solucions tecnològiques que poden estar relacionades, gestionar les expectatives de totes les parts interessades en la iniciativa, així com integrar i realitzar les activitats del projecte d'acord amb el pla de projecte que hagi estat establert. A més, durant l'execució del projecte i en funció de diferents casuístiques, poden esdevenir canvis en la durada prevista de les activitats o canvis en la disponibilitat i productivitat dels recursos, que facin necessària una gestió sistemàtica de riscos no previstos inicialment.

Els objectius principals d'aquesta etapa són:

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

Al inici de la execució, el responsable del projecte haurà de:

- Consensuar la planificació de projecte amb tots els stakeholders (proveïdor, direccions, negoci)
- Assegurar la Identificació de dependències, integracions, i recursos necessaris.
- Assegurar la preparació del Pla de Director de Gestió del Canvi
- Obténir la Aprovació del Pla de Qualitat per comitè de direcció del projecte
- Assegurar la Identificació de dependències, integracions i recursos
- Obténir la aprovació de l'acord del model de relació
- Establiment del procediment per a passar a PRO i pel traspàs del Servei a l'AM
- Realitzar la reunió de Kick Off amb tots els interessats
- Assegurar que el projecte obté les validacions corresponents dels responsables d'arquitectura i seguretat



- Assegurar que el comitè de direcció aprova els requisits funcionals i tècnics definits, el pla de proves i de stress, i UATs
- Donar suport a la redacció del pla de posada en producció i el de migració.
- En els projectes agile, assegurar que es fa :
 - La definició del USM i el pla de versions.
 - El desglossament d'activitats, èpiques i històries d'usuari
 - La obtenció dels acords de l'equip: Definition of Ready i Definition of Done
 - La Planificació del Sprint 1

Durant les iteracions o seguiment del projecte, el responsable de projecte haurà de:

- Controlar i ajustar els recursos a mida que sorgeixen noves demandes o canvien les necessitats dels interessats. Això implica gestionar els canvis en la demanda i assegurar-se que el projecte s'ajusta a les expectatives.
- Fer un seguiment del projecte del grau de execució del projecte mitjançant el reporting intern.
- Vigilar per tal que el desenvolupament satisfà els requeriments explicitats en el contracte
- Assegurar que la documentació tècnica està actualitzada
- Fer un anàlisi de desviacions
- Fer un control dels KPIs
- Mantenir un control de riscos
- Realitzar un control de qualitat
- Mantenir un control de la facturació.
- Donar suport als equips de desenvolupament i interessats en la presa de decisions.
- Donar suport a l'IMI en les metodologies de gestió de projectes.
- Assegurar el compliment de la metodologia de gestió del projecte.
- Donar suport en la gestió de canvis d'abast i planificació.
- Assegurar que es realitza una correcta comunicació del projecte als interessats.
- En els projectes Agile, assegurar la realització dels esdeveniments Agile (diary, weekly, retro, etc)
- Assegurar la gestió del canvi del projecte.
- Assegurar que es planifica i s'executa la transició a serveis tant a nivell de documentació com a nivell de coneixements.
- Recollir la informació del projecte i preparar les evidències de les fites de facturació i altra documentació o evidències requerides.

d. Tancament i traspàs a servei

La fase de tancament d'un projecte compren totes aquelles activitats i processos realitzats per finalitzar formalment el projecte, una fase específica d'ell mateix o les obligacions establertes en el plec de prescripcions tècniques corresponent.



Això implica realitzar activitats concretes per verificar que totes les tasques i lliurables definits com a requisits del projecte s'han completat i han estat lliurats i validats per part dels responsables del projecte a l'Ajuntament i a l'IMI.

Els objectius principals d'aquesta fase són:

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

El responsable del projecte haurà de:

- Revisar la documentació entregada pel proveïdor
- Realitzar el tancament administratiu del projecte.
- Fer un recull de les lliçons apreses
- Assegurar la realització de la reunió de tancament del projecte
- Procurar la participació dels interessats en les enquestes d'avaluació dels projectes
- Assegurar l'acceptació del producte per part del referent funcional del projecte

4.1.2 ACTIVITATS CONTINUES DEL SERVEI

Les activitats continues del servei son aquelles tasques que han de vetllar per tal que el servei es produeixi d'una forma àgil, coordinada i informada, de manera que s'identifiquin possibles desviacions o problemes abans de que causin afectacions.

Les activitats continues de seguiment del servei són:

- a) Coordinació de l'equip de responsables de projecte:
- b) Informació i Coordinació amb la PMO
- c) Gestió del servei i seguiment del contracte
- d) Gestió del Coneixement i Retenció del Talent

a. Coordinació de l'equip de responsables de projecte:

La coordinació efectiva de l'equip és essencial per al bon funcionament i l'èxit dels projectes en qualsevol entorn organitzatiu. En aquest sentit, el coordinador del servei assumeix un paper central en la planificació, organització i supervisió de les activitats dels responsables i caps de projecte. Això implica liderar reunions regulars, establir objectius clars, assignar tasques de manera equitativa i assegurar-se que es mantingui una comunicació fluida entre tots els membres. La seva capacitat per mantenir un equilibri entre les necessitats dels projectes, així com per gestionar els recursos disponibles de manera eficient, és clau per aconseguir resultats exitosos.



L'adjudicatari haurà de:

- Dissenyar i implementar un sistema de gestió i control dels responsables de projecte.
- Liderar reunions d'equip regulars per revisar el progrés dels projectes, assignar tasques i resoldre problemes.
- Establir i mantenir una comunicació clara i efectiva entre els membres de l'equip, així com amb altres parts interessades.
- Assegurar la gestió i transmissió del coneixement adquirit per cadascun dels responsables de contracte.
- Supervisar i donar suport al treball de l'equip, assegurant que es compleixin els terminis i els estàndards de qualitat.
- Fomentar un ambient de treball col·laboratiu i motivador que promogui la productivitat i el compromís de l'equip.
- Assegurar que tots els responsables de projectes porten a terme les accions de millora establertes per la PMO
- Reportar a la PMO de l'estat de avanç dels projectes, els riscos i desviacions
- Coordinar l'equip de responsables de projectes i balancejar les carregues de treball.
- Participar en les reunions de seguiment i esdeveniments Agile de la PMO.

b. Informació i Coordinació amb la PMO

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

El responsable de la PMO i el coordinador del servei es reuniran amb una periodicitat mínima setmanal per tal de veure els avanços dels projectes i detectar riscos i problemes. Aquestes reunions poden ser presencials o telemàtiques segon es consideri necessari per part de l'IMI i poden requerir la presència de qualsevol integrant del servei.

A les reunions de seguiment setmanal, l'adjudicatari haurà de portar actualitzat un informe amb l'estat de tots els projectes que adscrits al servei. Aquest informe, en format de presentació powerpoint haurà de contenir com a mínim les dades bàsiques del projecte, el grau d'avanç, riscos, mesures pal·liatives, comentaris sobre la execució.

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



c. Gestió del servei i seguiment del contracte

La elaboració de informes precisos i significatius és un element fonamental per a la supervisió i el seguiment del progrés dels projectes. En aquest sentit, els responsables de projecte tenen la responsabilitat de recopilar, analitzar i presentar la informació rellevant de manera clara i concisa. Aquests informes no només proporcionen una visió general dels avenços i resultats del projecte, sinó que també permeten identificar possibles desviacions respecte als objectius establerts i prendre les mesures correctives necessàries. La seva capacitat per comunicar de manera efectiva la informació a les parts interessades internes i externes és fonamental per mantenir-los informats i implicats en el procés de presa de decisions.

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

a) Informe de seguiment

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

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



b) Informe de direcció

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

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

L'adjudicatari haurà de:

- Elaborar informes periòdics que detallin l'estat i el progrés del projecte, incloent fites aconseguides, problemes trobats i accions correctives preses.
- Analitzar dades i mètriques relacionades amb el rendiment del projecte i presentar conclusions i recomanacions a la direcció i altres parts interessades.
- Personalitzar els informes segons les necessitats i preferències definides per la PMO, assegurant que la informació sigui clara, rellevant i fàcil d'entendre.
- Mantenir un registre precís de la documentació del projecte, incloent plans, informes, registres de reunions i altres documents rellevants.

d. Gestió del Coneixement i Retenció del Talent

La gestió del coneixement i la retenció del talent són aspectes crítics per a qualsevol organització que busqui mantenir-se competitiva i innovadora en un entorn en constant evolució. Mitjançant una gestió eficaç del coneixement i la retenció del talent, les organitzacions poden garantir la continuïtat dels seus èxits i la seva capacitat per adaptar-se als canvis del sector i les noves demandes dels negocis.

En aquest context, els responsables de projecte juguen un paper fonamental en el disseny i la implementació d'estratègies que permetin capturar, emmagatzemar i compartir el coneixement de manera efectiva dins de l'organització.

Es requereix per part del responsable de projecte una comprensió profunda de les necessitats i capacitats del personal adscrit al projecte, així com de les tecnologies i eines disponibles per facilitar la gestió del coneixement. Els responsables de projecte han de col·laborar amb equips multidisciplinaris per identificar les millors pràctiques i crear entorns que promoguin l'intercanvi de coneixements i la col·laboració entre els membres de l'organització

Els objectius d'aquesta activitat són:



- D'una banda, disminuir la rotació dels responsables de projecte en el servei mitjançant una formació continua que permetre un desenvolupament professional dels responsables de projecte
- Assegurar que no hi ha perduda d'informació ni ineficiències en la gestió dels projectes davant una possible rotació dels responsables de projecte.
- Compartir els aprenentatges sorgits durant la execució dels projectes de manera que s'incrementi el valor afegit a la gestió per els responsables de projecte.
- Dotar de les capacitats necessàries als equips participants en els projectes per tal d'incrementar la seva productivitat.
- Assegurar Així mateix, han de desenvolupar programes de capacitatció que afavoreixin el creixement professional dels empleats i fomentin la seva permanència a llarg termini.

Aquesta tasca implica una comprensió profunda de les necessitats i capacitats del personal, així com de les tecnologies i eines disponibles per facilitar la gestió del coneixement. Els responsables de projecte han de col·laborar amb equips multidisciplinaris per identificar les millors pràctiques i crear entorns que promoguin l'intercanvi de coneixements i la col·laboració entre els membres de l'organització.

L'adjudicatari haurà de:

- Establir mecanismes de retenció del talent que disminueixin la rotació de personal.
- Dissenyar i implementar estratègies per a la captura, emmagatzematge i distribució efectiva del coneixement dins de l'equip i l'organització.
- Desenvolupar programes de formació i mentoratge per al desenvolupament professional i la retenció del talent adscrit al servei.
- Facilitar sessions d'intercanvi de coneixement i millors pràctiques entre els membres de l'equip.
- Identificar oportunitats per promoure el creixement i el desenvolupament dels empleats dins de l'organització.

e. Transició

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

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



i. Recepció i preparació del servei

Durant la durada estipulada per a la transició, i a partir de l'inici del contracte es farà la transferència de coneixement, mitjançant sessions planificades entre l'IMI, i el nou adjudicatari.

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

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

ii. Devolució servei

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

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

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

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

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

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

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

L'adjudicatari sortint haurà d'elaborar el Pla de Devolució del Servei sobre el conjunt dels treballs previstos en el plec de prescripcions tècniques per si es dona la hipòtesi de canvi



d'adjudicatari a la finalització d'aquest contracte o finalització de les possibles pròrrogues, si fos el cas.

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

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

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

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

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

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



4.2 SERVEIS I SUBSERVEIS DEL LOT 2

L'adjudicatari del lot 2, haurà d'assignar un responsable de projecte a les iniciatives definides com a les sorgides des de la Direcció de Serveis Tecnologia i Transformació Digital de Serveis Corporatius així com a les sorgides des de Direcció de Serveis Tecnologia i Transformació Digital d'Infraestructures i Urbanisme.

La DSTTD de Serveis Corporatius dona servei a les àrees de Serveis Generals i Coordinació Territorial, Hisenda, Finances, Pressupost i Activitat econòmica i al àrea de Atenció Ciutadà i Administració Electrònica.

LA DSTTD d'infraestructures i Urbanisme dona servei a les àrees d'Urbanisme i Habitatge i de Mobilitat i serveis urbans.

El nombre total de projectes quedarà definit en funció de les dedicacions que s'estimen per cadascun dels projectes aprovats i no podrà superar en total el dimensionament establert en el present plec amb la millora presentada per l'adjudicatari.

Els serveis i subserveis del lot 2 són els mateixos que els del lot 1, amb l'única diferència que estaran adreçat a un client diferent dins de l'IMI, de la mateixa manera les volumetries i carrega de treball variaran tal i com es indica a l'Annex 1.

4.2.1 SERVEI DE GESTIÓ DE PROJECTES

Les tasques del servei 4.2.1 Servei de gestió de projectes del Lot 2 queden definides a l'apartat 4.1.1



4.2.2 ACTIVITATS CONTINUES DEL SERVEI

Les tasques del servei 4.2.2 Activitats continues del servei del Lot 2 queden definides a l'apartat 4.1.2 del lot 1

5. Condicions generals de la prestació del Servei

5.1 Localització de la prestació dels serveis

Els serveis objecte del contracte es prestaran des de les instal·lacions del proveïdor, essent obligació de l'adjudicatari l'aportació de les eines necessàries per a la prestació d'aquest servei en forma remota i assumint els costos de tots els mitjans necessaris per a aquesta modalitat de prestació. Durant l'horari de prestació del servei l'adjudicatari haurà d'estar accessible per via telefònica i disposar de les eines necessàries per assistir a reunions de forma remota.

Setmanalment es faran reunions presencials a les oficines de l'IMI. Tot l'equip assignat al servei haurà de estar disponible per fer aquest tipus de reunions.

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

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

5.2 Horaris de la prestació dels serveis

L'horari de prestació dels serveis és el següent:

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

5.3 Idioma

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

5.4 Període de garantia

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



5.5 Infraestructura necessària per a la prestació del servei

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

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

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

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

5.5.1 Connexió LAN-to-LAN

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

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

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

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

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



5.6 Facturació

La facturació serà una part de tipus fix i altre de tipus variable.

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

4.1.2 Activitats contínues del servei del lot 1
4.2.2 Activitats contínues del servei del lot 2

La facturació de la transició equival 1 FTE (176 hores) i queda inclosa dins de les activitats contínues del servei del lot 1 i lot 2 que es facturarà a la recepció del servei.

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

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

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

Facturació **variable i a mes vençut segons les validacions realitzades per l'IMI pel servei següent:**

4.1.1 Servei de gestió de projectes del Lot 1
4.2.1 Servei de gestió de projectes del Lot 2

En la facturació del contracte s'utilitzaran les tarifes mitjanes d'aquests serveis objecte del contracte un cop aplicats els preus oferts per l'adjudicatari sobre els percentatges de dedicació de cada servei.

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

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

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



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



6. Model de prestació del servei

6.1 Model de govern

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

Comitè de Seguiment
Comitè de Direcció
Comitè de Crisi

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

6.1.1 Comitè de Seguiment

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

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

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

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

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

Li correspon al responsable de l'empresa adjudicatària la preparació de la documentació necessària per a la realització del comitè de seguiment i aixecar acta dels temes i acords de la



reunió. L'ordre del dia del comitè haurà d'incloure, com a mínim, els punts detallats en el punt 4.1.2.b per al Lot 1 i 4.2.2. per al Lot 2.

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

6.1.2 Comitè de Direcció

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

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

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

Li corresponen al Comitè de Direcció les funcions de:

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

Li correspon al responsable de l'empresa adjudicatària la preparació de la documentació necessària per a la realització del comitè de direcció i aixecar acta dels temes i acords de la reunió. L'ordre del dia del comitè haurà d'incloure, com a mínim, els punts detallats en el punt 4.1.2.b per al Lot 1 i 4.2.2. per al Lot 2.

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

6.1.3 Comitè de Crisi

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

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



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

Li corresponen al Comitè de Crisi les funcions de:

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

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



7 Eines del servei

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

Les eines esmentades anteriorment tenen les següents característiques:

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

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



8 Qualitat dels Serveis

8.1 Pla de qualitat

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

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

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

8.2 Auditories

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

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

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



9 Acords de nivell de servei (ANS)

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

Els indicadors tindran la següent estructura en comú:

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

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

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

Indicador	Descripció	Càlcul	Periodicitat	ANS	Descompte factura
Entrega d'actes i documentació (Tdocu)	Retard en l'entrega d'actes i documentació (*)	$Tdocu = \text{data d'entrega real de cada document} - \text{data prevista d'entrega}$	Mensual	$Tdocu \leq 1 \text{ dia}$	200 € per document que excedeixi l'ANS
Qualitat dels documents entregats (Qinf)	Rati de documents (actes, informes i documentació) acceptats sense iteracions o amb una única iteració en la seva elaboració	$Qinf = \frac{\text{nº documents entregats sense o amb una iteració}}{\text{nº documents entregats}}$	Mensual	$Qinf \geq 95\%$	1.000 € per mes que s'incompleixi l'ANS
Temps de resolució de	Temps que transcorre entre la comunicació d'una consulta i	$ConBlo = \text{Data resolució consulta} - \text{data}$	Mensual	$ConBlo \geq 4 \text{ hores laborables}$	200 € per petició que incompleixi l'ANS



Consultes bloquejants (ConBlo)	la seva resolució efectiva.	d'entrada consulta			
Temps de resolució de Consultes normals (ConNor)	Temps que transcorre entre la comunicació d'una consulta i la seva resolució efectiva.	ConNor = Data resolució consulta - data d'entrada consulta	Mensual	ConNor >= 8 hores laborables	200 € per petició que incompleixi l'ANS
Rotació de personal assignat (RotPers)	Rati de rotació no sol·licitada de personal assignat al contracte	RotPers=(Total recursos rotats en l'any tancat)/ (Total de recursos en l'any tancat)	Anual	RotPers>=30%	6.000 € per any que s'incompleixi l'ANS
Avís previ davant rotació de personal (AvRot)	Dies d'avís previ de rotació de personal	AvRot=Nombre de dies d'avís previ per escrit en cas de rotació de personal	Mensual	AvRot >= 10 dies laborables	1.000 € per mes que s'incompleixi l'ANS

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

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

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

9.1 Servei de transició

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

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



10 Equip de Treball

10.1 Funcions

L'adjudicatari proposarà un equip de treball adequat per a l'execució dels serveis. L'IMI estima que els perfils mínims necessaris a aportar per part de l'adjudicatari per a la prestació dels serveis d'aquest contracte són els que es llisten a continuació¹:

Perfil	Funcions
Responsable del contracte de l'adjudicatari (R.C.)	Màxim responsable de l'adjudicatari del contracte. S'encarrega d'assegurar el compliment dels terminis acordats, així com la qualitat i l'adequació dels serveis objecte d'aquest contracte, el reporting, l'staffing de recursos i l'execució del projecte segons la metodologia i els estàndards de l'IMI. Serà l'interlocutor únic entre l'adjudicatari i l'IMI per a tots els temes relacionats amb la gestió i execució del contracte. Serà l'encarregat de gestionar, controlar i assegurar l'adequació dels requisits necessaris per a l'execució dels serveis d'acord amb les directrius de l'IMI.
Consultor Sènior / Coordinador del servei	Serà l'encarregat de la coordinació dels responsables de projectes i de la gestió diària del servei. Reportarà a la PMO l'estat dels projectes, i donarà instruccions als responsables i caps de projectes en temes com la millora continua o la capacitat. Assignarà els projectes als responsables i caps de projecte i s'encarregarà de la transferència del coneixement.
Consultor Sènior: Responsable de projecte / Cap de projecte	Serà l'encarregat de la gestió, control i seguiment dels projectes pel que fa al seu abast, calendari, recursos, riscos, qualitat, comunicació, gestió del canvi, stakeholders, ... en els projectes. Quan un projecte es gestiona amb metodologia tradicional li denominem cap de projecte Quan un projecte es gestiona amb metodologia agile li denominem responsable de projecte

¹ Les funcions, experiència i coneixements seran els mateixos pels LOTs 1 i 2



10.2 Experiència i Coneixements

Perfil	Experiència/Coneixements
Responsable del contracte de l'adjudicatari (R.C.)	Graduat, cal que acrediti, durant els darrers 10 anys, una experiència mínima de 5 anys en l'àmbit de la consultoria de gestió de projectes.
Consultor Sènior: Coordinador del servei	Graduat, cal que acrediti, durant els darrers 10 anys, una experiència mínima de 5 anys en la planificació estratègica i la gestió, el control i seguiment de carteres de projectes. Haurà d'haver participat almenys durant 5 anys com a coordinador d'un servei de gestió del portafolis de projectes o similar. Haurà de tenir coneixements de llengua catalana equivalents a nivell de suficiència C1
Consultor Sènior: Responsable de projecte	Graduat, cal que acrediti, durant els darrers 10 anys, una experiència mínima, de 5 anys com a Scrum Master en projectes de desenvolupament àgils en el sector públic. Haurà de tenir coneixements de llengua catalana equivalents a nivell de suficiència C1
Consultor Sènior: Cap de projecte	Graduat, cal que acrediti, durant els darrers 10 anys, una experiència mínima, de 5 anys com a cap de projecte en projectes de desenvolupament TIC en el sector públic. Haurà de tenir coneixements de llengua catalana equivalents a nivell de suficiència C1

10.3 Dimensionament

D'acord al document Excel adjunt **Dimensionament Contracte Resp Project.xls** s'han estimat les següents dedicacions dels equips assignats al contracte:



LOT 1

Perfil	Any 1	Any 2	Any 3
Responsable de contracte de l'adjudicatari	0.2	0.2	0.3
Consultors sènior	3.7	4.5	5.3
TOTAL FTEs	3.9	4.7	5.6

LOT 2

Perfil	Any 1	Any 2	Any 3
Responsable de contracte de l'adjudicatari	0.2	0.3	0.3
Consultors sènior	3.9	5,0	6.1
TOTAL FTEs	4.1	5.3	6.4

11 Proposta tècnica i econòmica

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

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

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

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

11.1 Contingut sobre B

En el sobre electrònic B les empreses licitadores presentaran la seva oferta tècnica de realització del contracte tant per fer comprensible la seva proposta com per facilitar i fer



possible la seva valoració d'acord amb els criteris d'adjudicació assenyalats en el plec de clàusules administratives particulars que regeixen aquesta contractació.

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

Com a mesura alternativa per adjuntar arxius d'altres formats, es poden enviar en un arxiu comprimit (ZIP).

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

LOT 1:

Proposta tècnica:

Les empreses licitadores inclouran la seva proposta tècnica en un únic arxiu. El nombre màxim de pàgines d'aquesta serà de 25, a tipus de lletra Calibri o Open Sans, grandària 12 i interlineat simple. No es tindran en compte als efectes del seu còmput portada i contraportada i índex

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

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

1. Plantejament general

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

Proposta o propostes de millora dels següents models i procediments a partir dels mínims descrits en el present plec dels següents apartats:

2. Model de relació amb els equips de projecte

El model de relació amb els equips de projecte, que inclou tant els equips interns de l'IMI com els del client i els proveïdors, és crucial per garantir una comunicació eficient i una coordinació adequada. Aquest model defineix com es gestionarà la interacció i la col·laboració entre les diferents parts implicades en el projecte. A més, s'especifica la manera en què els responsables de projecte coordinaran les seves activitats amb els equips de desenvolupament, assegurant així una implementació coherent i alineada amb els objectius establerts.



3. Model de coordinació de l'equip de responsables de projectes

El model ha de descriure com es coordinarà l'equip de responsables de projectes, detallant les formes de comunicació i els processos de treball que s'utilitzaran per mantenir la coherència i l'eficiència en la gestió dels projectes. També s'inclouen les responsabilitats específiques de cada membre de l'equip per assegurar una clara distribució de tasques

4. Model de Gestió del Coneixement

La gestió del coneixement és essencial per a la continuïtat i l'èxit dels projectes. Aquest model especifica les eines i les metodologies que s'utilitzaran per capturar, compartir i preservar el coneixement adquirit al llarg del projecte. Això inclou la documentació de les lliçons apreses, les millors pràctiques i la creació de bases de dades de coneixement.

5. Model d'informe de seguiment del servei

Aquest model detalla com es realitzaran els informes de seguiment i de direcció del servei contractat. L'objectiu és assegurar una supervisió eficaç del servei i de l'equip i una comunicació transparent amb totes les parts interessades.

LOT 2:

Proposta tècnica:

Les empreses licitadores inclouran la seva proposta tècnica en un únic arxiu. El nombre màxim de pàgines d'aquesta serà de 25, a tipus de lletra Calibri o Open Sans, grandària 12 i interlineat simple. No es tindran en compte als efectes del seu còmput portada i contraportada i índex.

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

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

1. Plantejament general

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

Proposta o propostes de millora dels següents models i procediments a partir dels mínims descrits en el present plec dels següents apartats:

2. Model de relació amb els equips de projecte

El model de relació amb els equips de projecte, que inclou tant els equips interns de l'IMI com els del client i els proveïdors, és crucial per garantir una comunicació eficient i una



coordinació adequada. Aquest model defineix com es gestionarà la interacció i la col·laboració entre les diferents parts implicades en el projecte. A més, s'especifica la manera en què els responsables de projecte coordinaran les seves activitats amb els equips de desenvolupament, assegurant així una implementació coherent i alineada amb els objectius establerts.

3. Model de coordinació de l'equip de responsables de projectes

El model ha de descriure com es coordinarà l'equip de responsables de projectes, detallant les formes de comunicació i els processos de treball que s'utilitzaran per mantenir la coherència i l'eficiència en la gestió dels projectes. També s'inclouen les responsabilitats específiques de cada membre de l'equip per assegurar una clara distribució de tasques

4. Model de Gestió del Coneixement

La gestió del coneixement és essencial per a la continuïtat i l'èxit dels projectes. Aquest model especifica les eines i les metodologies que s'utilitzaran per capturar, compartir i preservar el coneixement adquirit al llarg del projecte. Això inclou la documentació de les lliçons apreses, les millors pràctiques i la creació de bases de dades de coneixement.

5. Model d'informe de seguiment del servei

Aquest model detalla com es realitzaran els informes de seguiment i de direcció del servei contractat. L'objectiu és assegurar una supervisió eficaç del servei i de l'equip i una comunicació transparent amb totes les parts interessades.

11.2 Contingut sobre C

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



12 Clàusules generals de seguretat

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

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

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

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

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

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

12.2 Responsable de seguretat

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

- Actuar d'interlocutor únic per a tots els aspectes de seguretat del contracte.
- Garantir que tots els serveis prestats pel proveïdor a l'Ajuntament es realitzen d'acord al model i requeriments de seguretat establerts per l'IMI i seguint la normativa de seguretat vigent.
- Garantir i liderar dins la seva organització la correcta implantació dels nivells de seguretat i les seves corresponents mesures (tècniques, organitzatives i jurídiques), així com les directrius en matèria de seguretat establertes per l'IMI.
- Assegurar que tot el personal de l'adjudicatari que prestarà serveis a l'Ajuntament, passi per un pla de conscienciació i formació en matèria de seguretat.



- Informar al seu personal qualsevol obligació a què l'empresa estigui sotmesa per contracte, formar al seu personal en les polítiques i instruccions de l'Administració Municipal en cas que els sigui d'aplicació i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Administració Municipal.
- Mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indica la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'Administració Municipal, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

12.3 Clàusula per accessos potencials

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

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

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

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

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

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

12.4 Confidencialitat

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

L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer com a conseqüència de la participació en la present



licitació, o, amb ocasió del compliment del contracte, especialment els de caràcter personal, que no podran copiar o utilitzar com a finalitat diferent a les que la informació te designada. Quan l'objecte del contracte sigui la construcció i/o el manteniment de Sistemes d'Informació i/o Infraestructures Tecnològiques, el deure de secret inclou els components tecnològics i mesures de seguretat tècniques implantades en els mateixos.

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

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

12.5 Clàusula programari i metodologia de desenvolupament

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

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

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

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

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



12.6 Clàusula de comunicacions externes

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

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

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

Gonzalo Cabezas Ruescas
Cap de Departament de Govern
de Projectes i Serveis de l'IMI

Joana Serra Bosch
Directora de Serveis de Governança i Estratègia



ANNEX I: VOLUMETRIES

1. Volum d'hores per servei

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

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

Es presenta la volumetria estimada anual per a cada tasca tipus de servei amb una estimació d'una hora per a cada petició tipus.

LOT 1

Nom Servei	Any 1	Any 2	Any 3
1.1 Activitats de projecte	5.104 hores	6.512 hores	8.096 hores
1.2 Activitats del servei	1.760 hores	1.760 hores	1.760 hores
Total	6.864 hores	8.272 hores	9.856 hores

LOT 2

Nom Servei	Any 1	Any 2	Any 3
1.1 Activitats de projecte	5.456 hores	7.568 hores	9.504 hores
1.2 Activitats del servei	1.760 hores	1.760 hores	1.760 hores
Total	7.216 hores	9.328 hores	11.264 hores



2. Volum de projectes del Portafolis

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

<i>Actuacions amb pressupost < 300.000 €</i>	
Lot 1: Transversals + Serveis a les Persones, Seguretat i Prevenció	25
Lot 2: Serveis Corporatius + Infraestructures i Urbanisme	99
Total	124

<i>Actuacions amb pressupost 300.000€ i 600.000€</i>	
Lot 1: Transversals + Serveis a les Persones, Seguretat i Prevenció	17
Lot 2: Serveis Corporatius + Infraestructures i Urbanisme	20
Total	37

<i>Actuacions amb pressupost > 600.000€</i>	
Lot 1: Transversals + Serveis a les Persones, Seguretat i Prevenció	66
Lot 2: Serveis Corporatius + Infraestructures i Urbanisme	12
Total	78



**Ajuntament
de Barcelona**

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

ANNEX II: METODOLOGIA ADINET

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

https://ajuntament.barcelona.cat/imi/sites/default/files/2023-11/metodologia_adinet_de_desenvolupament.pdf



**Ajuntament
de Barcelona**

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

ANNEX III: METODOLOGIA SCRUM@IMI PER PROVEIDORS

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

https://ajuntament.barcelona.cat/imi/sites/default/files/2023-11/marc_de_treball_scrumimi_per_proveidors.pdf



Annex IV: INFORMACIÓ ADDICIONAL I/O ACLARIMENTS

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

En l'assumpte del correu indicar:

Contracte : [Número d'expedient del contracte]

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

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

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