

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**ACORD MARC PER A LA SELECCIÓ DE PROVEÏDORS PER A LA PRESTACIÓ DE
SERVEIS EXTERNS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I ASSESORAMENT EN
PROJECTES, ESTUDIS I INICIATIVES ESTRATÈGIQUES DE BARCELONA DE
SERVEIS MUNICIPALS, S.A., CEMENTIRIS DE BARCELONA, S.A. I INICIATIVES
TECNOLÒGIQUES DE MOBILITAT, S.L.**

1. Introducció

Barcelona de Serveis Municipals, S.A. té com a Missió posar el focus a millorar la qualitat de vida de les persones generant experiències positives per a construir una Barcelona saludable i líder. Tenint una Visió de ser una empresa de referència en la gestió pública de serveis de valor afegit. Els nostres valors es basen en l'excel·lència, la integritat, el compromís, la proactivitat i la cooperació.

Amb aquesta finalitat, constitueix l'objecte social de la Societat el desenvolupament directe o a través de la participació en altres societats o entitats que tinguin per objecte matèries connexes, complementàries o accessòries, la gestió i explotació que realitzi per encàrrec l'Ajuntament de Barcelona. Barcelona de Serveis Municipals, S.A. (BSM,SA) gestiona un conjunt d'activitats pròpies i és capçalera d'un grup d'empreses participades de la qual forma part Cementiris de Barcelona, S.A. i Iniciatives tecnològiques de mobilitat, SL. Les activitats pròpies, de gestió directa de BSM,SA, s'agrupen en tres grans àmbits d'actuació:

Mobilitat:

- Xarxa d'aparcaments: 51 aparcaments en explotació, sent 45 mixtes i 6 de residents i amb pràcticament 15.000 places en explotació, 14.000 abonats i 1.800.000 vehicles en rotació.
- Servei de bicicleta compartida, popularment conegut com Bicing.
- Servei de regulació de l'estacionament en calçada (denominat AREA).
- Xarxa pública de punts de recàrrega per a vehicles elèctrics en calçada i aparcaments.
- Servei de distribució urbana de l'última milla que recull a més de les places en calçada destinades a la càrrega i descàrrega, totes les instal·lacions fora de calçada destinades a la distribució urbana d'última milla.

Oci, cultura i biodiversitat:

- Gestió i explotació del Parc Zoològic de Barcelona.
- Gestió i explotació de la Anella Olímpica amb les instal·lacions olímpiques com el Palau Sant Jordi, l'Estadi Olímpic, Sant Jordi Club i Esplanada.
- Gestió i explotació del Parc de la muntanya de Montjuïc.

- Gestió i explotació del Parc del Fòrum.
- Gestió i explotació del Park Güell.
- Gestió i explotació del Port Olímpic.
- Gestió i explotació del Parc d'Atraccions del Tibidabo.

Cura de la ciutadania i del espai públic:

- Estacions d'autobusos i zona bus: Estació del Nord i Estació de Fabra i Puig, així com la regulació de les zones d'estacionament i parada exclusives per a autocars.
- Servei Municipal de Grua.
- Gestió i explotació dels Cementiris de Barcelona.
- Agents Cívics: destinats a afavorir la cura de l'espai públic i l'ús adequat d'aquest.

En aquest sentit, les activitats que actualment gestiona BSM són a títol orientatiu entre d'altres, les que es relacionen en el punt precedent (sens perjudici que en un futur puguin ampliar-se o detraure's més serveis en l'objecte social de la Societat, i en conseqüència, també restarien incloses en el present Acord Marc).

A títol informatiu els indiquem l'enllaç a la nostre web corporativa per a una millora identificació de les activitats i serveis que realitzem: <https://www.bsmsa.cat> // <https://www.cbsa.cat>

2.- Objecte

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques és establir les condicions tècniques que regularan els contractes específics que es formalitzin a l'empara de l'Acord Marc per a la contractació d'empreses especialitzades que puguin aportar coneixement tècnic, capacitat analítica i expertesa estratègica per reforçar la gestió, planificació i execució dels projectes de la Direcció de Transformació de Barcelona de Serveis Municipals, S.A. (BSM), així com a les seves societats participades, quan així s'estimi necessari.

Les empreses adjudicatàries prestaran serveis en aquells àmbits que siguin objecte de contractació per part de BSM o de les seves societats participades, aportant els recursos humans i tècnics necessaris per garantir resultats de qualitat, rigorosos i alineats amb els estàndards professionals i estratègics de l'organització.

Per a una millor ordenació i adjudicació dels serveis, aquest Acord Marc es divideix en dos lots temàtics, que s'engloben els treballs corresponents a les principals línies de treball de la Direcció de Transformació i les seves unitats associades:

- **Lot 1 – Dades, Analítica, Tecnologia i Plataforma:** Inclou totes les tasques relacionades amb la gestió de dades, la tecnologia i la transformació digital. Els encàrrecs poden variar des de la governança i qualitat de la dada fins a l'anàlisi avançada i el suport en la implementació de plataformes tecnològiques o models basats en intel·ligència artificial.
- **Lot 2 – Estratègia, Innovació, Cultura i Consultoria:** Inclou serveis vinculats a la planificació estratègica, la gestió del canvi, la innovació, l'acompanyament en el desenvolupament de projectes de transformació i la transformació organitzativa. Els encàrrecs poden implicar treballs de camp, la definició de nous serveis i el suport a la gestió de la millora contínua.

Els serveis podran ser requerits de forma puntual o sostinguda, segons la naturalesa de cada encàrrec. En tot cas, l'adjudicatari haurà de garantir una comunicació fluïda i efectiva amb el personal de BSM responsable de cada projecte, a través de canals àgils, que permetin el seguiment, coordinació i supervisió dels treballs encomanats.

3.- Especificitats relatives als Serveis d'assistència.

La Direcció d'Estratègia i Transformació de BSM lidera processos transversals dins l'organització. Aquestes tasques sovint requereix d'un recolzament continuat i permanent en suport tècnic i metodològic especialitzat, que complementi els recursos interns i permeti donar resposta àgil i qualificada en tasques tècniques i d'acompanyament en la coordinació operativa en procediments i metodologies que revesteixin una determinada complexitat.

Per aquest motiu, els serveis d'assistència objecte d'aquest Acord Marc hauran de donar suport continuat o puntual a les diferents àrees de treball de la Direcció de Transformació de Barcelona de Serveis Municipals, S.A. (BSM), així com a les seves societats participades, en funció del projecte o necessitat concreta.

L'adjudicatari haurà d'establir, com a part de la seva proposta i posteriorment en cada encàrrec, un protocol d'actuació que inclogui:

- Identificació dels perfils professionals que es destinaran a cada servei concret, amb la descripció dels seus rols, especialització i experiència.
- Disponibilitat dels equips, incloent l'estimació d'hores per cada perfil implicat, l'estructura d'interlocució i l'organització del servei.
- Càrrega de treball esperada per part de l'equip de BSM, detallant quins recursos interns es requerirà mobilitzar i en quina intensitat.
- Vies de comunicació establertes, garantint canals àgils i eficients per al seguiment de les tasques, informes d'estat i resolució de dubtes (preferentment correu electrònic i reunions de seguiment via videoconferència o presencials).

Els serveis podran consistir en:

- Sessions de treball presencials o virtuals, amb participació d'equips mixtos.
- Lliurament d'informes, documents tècnics, *dashboards*, memòries o notes de síntesi.
- Acompanyament en l'execució, disseny o validació de processos, eines, metodologies o procediments.
- Suport a l'organització i dinamització de tallers, jornades de cocreació o sessions participatives.
- Comunicació regular de novetats metodològiques, tendències, referències nacionals i internacionals o eines aplicables en l'àmbit del projecte.

L'assistència podrà requerir, segons el cas:

- La presència física de membres de l'equip adjudicatari a les oficines de BSM o a espais d'altres divisions operatives.
- La participació continuada o esporàdica en reunions de coordinació amb càrrecs directius o equips tècnics.

S'inclouran, dintre dels serveis d'assistència tant tasques de coneixement especialitzat en operacions com tasques de planificació, així com l'acompanyament en cada una de les fases del projecte d'operacions que s'estigui desenvolupant.

En cada projecte que s'encarregui mitjançant els contractes derivats, l'adjudicatari haurà de realitzar una proposta de metodologia de treball en la qual definirà les etapes del projecte i el calendari de cada una de les tasques.

En aquells projectes que l'objecte sigui l'acompanyament en el desenvolupament d'un procediment, l'adjudicatari també elaborarà una proposta metodologia que haurà d'estar consensuada amb BSM

En tots els casos, el servei prestat haurà de garantir un alt grau de professionalitat, capacitat de treball col·laboratiu, adaptabilitat als ritmes de l'organització i orientació a resultats tangibles.

4.- Especificitats relatives a l'assessorament per escrit

En el marc dels serveis d'assistència objecte d'aquest Acord Marc, l'adjudicatari haurà de poder prestar assessorament per escrit en aquells casos en què així ho requereixi BSM o les societats participades. Aquest assessorament per escrit s'entendrà com la producció de documents tècnics, informes, anàlisis, propostes metodològiques, recomanacions o qualsevol altra documentació que permeti fonamentar la presa de decisions i/o avançar en el desenvolupament dels projectes encarregats.

El licitador haurà d'incloure a la seva proposta una descripció clara i detallada de l'operativa prevista per a aquests casos, que inclogui, com a mínim:

- Els canals de comunicació que s'establiran amb BSM per al seguiment del projecte i la validació de les entregues escrites.
- El tipus de documentació escrita que es generarà, el format, l'estructura i el nivell de detall esperat.
- El procediment de resolució de dubtes, esmenes i adaptacions sobre la documentació lliurada, amb especial atenció als mecanismes de validació, control de qualitat i retroalimentació contínua.
- Els terminis de lliurament estimats per a cada tipus d'assessorament, així com la capacitat de resposta davant d'encàrrecs urgents o que requereixin una tramitació àgil.

En els casos en què l'assessorament escrit impliqui a diversos equips de BSM, s'haurà de descriure com es garantirà la comunicació fluida amb tots els interlocutors implicats, assegurant-ne la coordinació i l'alineament dels continguts.

L'objectiu d'aquest apartat és garantir que tota assistència escrita prestada sigui clara, útil, rigorosa i orientada a la presa de decisions o a la implementació efectiva de les accions previstes. L'adjudicatari haurà de demostrar capacitat per adaptar el contingut, el llenguatge i la profunditat dels documents a les necessitats específiques de cada unitat o projecte.

5.- Tipologia de Serveis

Els serveis objecte d'aquest Acord Marc es classifiquen en **dos lots diferenciats**, en funció de la seva naturalesa tècnica i estratègica. Aquesta divisió permet una millor especialització dels proveïdors, assegurant l'eficiència en l'execució i l'adequació de les solucions a les necessitats específiques de l'organització.

Degut a la complexitat, varietat i peculiaritats inherents a la prestació dels serveis objecte del present Acord Marc, resulta impossible detallar de manera exhaustiva la totalitat dels serveis que han de ser objecte del present contracte, així com tampoc el número de serveis a contractar, que es troben sotmesos a les necessitats de BSM o a les seves societats participades, en cada moment determinat.

Lot 1: Dades, Analítica, Tecnologia i Plataforma

Aquest lot agrupa les actuacions relacionades amb el cicle de vida de la dada, l'arquitectura de sistemes i plataformes tecnològiques, l'analítica avançada i l'explotació de dades, així com la transformació digital i el suport tècnic necessari per al seu desplegament.

Inclou les següents tipologies de serveis:

1. Governança de la Dada i Qualitat

Els serveis inclosos en aquest àmbit tenen per objecte donar suport i acompanyament a BSM en la definició, desplegament i consolidació de models de governança de la dada orientats a garantir-ne la disponibilitat, integritat, traçabilitat i ús estratègic.

Inclou l'assessorament en la definició de rols i responsabilitats, l'elaboració de normatives internes, així com la implantació de processos i eines per a la classificació, etiquetatge i gestió de metadades. També s'hi contempla el suport en el desenvolupament d'eines que permetin validar i remeiar automàticament la qualitat de la dada, fent que totes les dades que entrin estiguin subjectes a certs estàndards de qualitat.

Així mateix, es preveu el suport i la participació en tasques de govern de les dades dels diferents casos d'ús, tant en els existents que s'hagin de migrar a la nova plataforma com en els de nova creació, que hauran de néixer ja alineats amb els criteris de govern i qualitat establerts. Finalment, es podrà oferir assistència en la configuració de sistemes orientats a la protecció de la informació i al control d'accessos, com ara barreres d'informació, sistemes de detecció de pèrdua de dades (DLP, Data Loss Prevention) o eines d'investigació electrònica (eDiscovery).

2. Gestió de Dades Mestres i de Referència

Aquest encàrrec inclou el suport a la definició i desplegament de sistemes per a la gestió de dades mestres (MDM, *Master Data Management*) i de dades de referència (RDM, *Reference Data Management*), amb l'objectiu de garantir la coherència, unicitat i control de la informació clau dins l'organització.

Els serveis poden incloure la creació de registres únics i centralitzats d'entitats rellevants, l'eliminació de duplicats o inconsistències entre sistemes, i la definició de fluxos de validació i aprovació per a l'alta o modificació de dades. Així mateix, es podrà donar suport a l'assignació de responsables per domini de dades, la gestió de codificacions oficials o internes, i l'establiment de mecanismes per controlar versions i canvis.

També s'hi inclou l'assistència en la validació que aquestes dades, només facin servir valors autoritzats i la definició de criteris per traduir o mapar codificacions entre entorns heterogenis, assegurant la integració i compatibilitat de la informació.

3. Qualitat i Ingesta de Dades

Els serveis en aquest àmbit tenen com a objectiu donar suport a la ingesta massiva o incremental de dades procedents de múltiples fonts, així com al desenvolupament de mecanismes automatitzats de validació i correcció. L'adjudicatari podrà oferir

assistència tècnica per al disseny d'eines o procediments d'integració, així com per al control i millora de la qualitat en el moment d'incorporació de noves dades a plataformes corporatives.

4. Oficina Tècnica i Plataforma de Dades

Aquesta tipologia d'encàrrec comprèn el conjunt de serveis destinats l'assessorament i suport **funcional i tècnic** en l'evolució de la plataforma corporativa de la dada.

En l'àmbit funcional, l'encàrrec pot incloure l'acompanyament en la definició de requeriments, el suport a l'explotació i anàlisi de dades, així com en el disseny, maquetació i presentació de quadres de comandament que facilitin la presa de decisions. També es contempla el suport en la interlocució amb usuaris funcionals i la realització d'accions de formació i transferència de coneixement.

Des del vessant tècnic, l'encàrrec pot incloure la prestació de serveis d'assessorament en arquitectura de dades, modelatge, i suport en el disseny de processos d'integració i tractament de dades (ETL/ELT: *Extract, Transform, Load / Extract, Load, Transform*), així com en aspectes relacionats amb la governança i gestió de les dades i la qualitat i la seguretat de la informació. També es podrà prestar suport en l'alineament estratègic de la integració amb sistemes corporatius (com ERP, CRM o xarxes de sensors), sempre en coordinació amb les àrees de BSM implicades, per a la seva implantació i operació.

Aquest servei ha de garantir la continuïtat, escalabilitat i millora constant de la plataforma interna de BSM, així com l'atenció a noves necessitats estratègiques o operatives derivades del creixement de l'ús de dades dins l'organització.

5. Anàlítica Avançada, aprenentatge automàtic (*Machine Learning*)

Aquesta línia de servei inclou l'assistència tècnica i metodològica en l'aplicació de tècniques d'anàlítica avançada i d'aprenentatge automàtic (*machine learning*) per extreure coneixement útil a partir de les dades disponibles i millorar la presa de decisions dins l'organització.

Els encàrrecs poden incloure la identificació d'oportunitats d'ús en processos operatius, estratègics o de suport, així com la formulació i documentació de casos d'ús amb valor potencial per a l'eficiència o la innovació. També es podrà requerir el suport en la preparació i tractament de les dades, la selecció de models analítics, la seva validació

mitjançant proves de concepte, i l'acompanyament en la implantació de solucions en entorns productius.

6. Adquisició i explotació de dades

L'adjudicatari podrà prestar assistència en la selecció, contractació i integració de fonts de dades externes, com dades de mobilitat, consums, afluències, indicadors socioeconòmics o informació del context urbà. Els serveis inclouran l'anàlisi de la qualitat i pertinència de la informació, la negociació de condicions legals i tècniques per a la seva explotació, i el seu encaix amb les estructures de dades internes.

7. Transformació Digital

Aquesta tipologia d'encàrrec pot incloure treballs com l'avaluació del grau de maduresa digital de l'organització, la identificació de punts de millora i la definició de fulls de ruta (o *roadmaps*) per orientar l'evolució digital de manera estructurada i realista. Així mateix, es podrà prestar suport en la digitalització de processos clau, incloent la revisió dels fluxos actuals i la implantació de solucions que en millorin l'eficiència o l'automatització.

També s'inclou l'assessorament en l'adopció de tecnologies emergents com la intel·ligència artificial (AI), l'Internet de les coses (IoT) o la computació en el núvol (cloud), així com el suport en projectes de millora de l'experiència d'usuari (*User Experience, UX*) i el redisseny de serveis digitals orientats a l'usuari final. Finalment, es podrà donar suport a la definició i comparació entre processos actuals i futurs, amb visió de millora contínua i adaptació als nous entorns tecnològics.

8. Intel·ligència artificial, automatització i gestió del canvi

Aquesta tipologia inclou els serveis d'acompanyament, impuls i gestió de l'adopció de tecnologies d'Intel·ligència Artificial (IA) i automatització avançada a l'organització.

L'objectiu és garantir que la adopció de la IA es dugui a terme de manera estratègica, transversal, segura i sostenible, afavorint tant la millora dels processos i serveis com el desenvolupament de les capacitats internes i la cultura digital de BSM.

Els serveis inclouran actuacions com:

1. **Acompanyament estratègic i organitzatiu** per a la definició del model d'adopció de la IA i l'automatització dins de BSM.

2. **Impuls i gestió del canvi** associats a la incorporació d'aquestes tecnologies, incloent-hi la comunicació interna, la formació i la creació de rols o figures referents.
3. **Diagnosi i identificació d'oportunitats d'adopció** en processos interns, serveis públics o sistemes de gestió.
4. **Pilotatge i execució de projectes de IA** amb orientació a l'eficiència, la qualitat del servei i la innovació ciutadana.
5. **Definició de bones pràctiques, protocols i models de governança** per a una adopció segura, ètica i alineada amb els valors públics de BSM.
6. **Formació i capacitació en IA i automatització**, adaptada als diferents col·lectius i rols dins l'organització.
7. **Integració de solucions d'IA** amb els sistemes corporatius existents (SAP, Salesforce, SMOU, Endolla, Bicing, etc.) i seguiment dels resultats d'adopció.

Aquesta tipologia promou una visió ampla i progressiva de l'adopció tecnològica, combinant innovació, eficiència operativa i adaptació cultural dins de l'organització.

9. Test de Tecnologies i Aplicacions

Inclou la realització de proves pilot i la validació de noves eines o aplicacions, sempre en coordinació i sota supervisió de les àrees implicades de BSM, així com l'avaluació del seu impacte sobre processos existents, aquestes activitats es duran a terme.

Així mateix, es podrà requerir suport tècnic per a la resolució d'incidències, l'optimització de serveis i el seguiment de serveis externalitzats vinculats a àrees tecnològiques.

10. Suport Operatiu i Resolució d'Incidències

Aquest encàrrec inclou l'acompanyament en la definició de models de servei i protocols de seguiment d'incidències, en coordinació amb les àrees implicades de BSM, amb l'objectiu de detectar-ne les causes, proposar accions correctores i millorar el seu funcionament.

També es contempla el suport puntual o continuat en la gestió de serveis tecnològics externalitzats, ja sigui per reforçar la coordinació, fer seguiment de la prestació o garantir el compliment dels nivells de servei establerts.

Lot 2: Estratègia, Innovació, Cultura i Consultoria

Aquest lot recull serveis d'anàlisi i reflexió estratègica, consultoria per a la millora organitzativa, innovació, gestió del canvi i cultura, orientats a reforçar la capacitat de transformació i adaptació de l'organització en un entorn canviant.

Inclou les següents tipologies de serveis:

1. Gestió del Canvi i Cultura

Aquesta tipologia d'encàrrec inclou serveis orientats a garantir una transició efectiva i sostenible en l'adopció de projectes de canvi, tant tecnològics com organitzatius o culturals. Els serveis han de facilitar que les transformacions promogudes des de l'organització siguin enteses, acceptades i integrades per les persones i equips implicats.

Les actuacions podran incloure:

- **Formació, comunicació interna i acompanyament a les persones de la organització**, per assegurar la correcta adopció dels projectes de canvi i reduir les barreres d'entrada o les resistències individuals i col·lectives.
- **Disseny i execució de plans de gestió del canvi**, adaptats a cada context organitzatiu i al grau de complexitat del projecte.
- **Comunicació del canvi i campanyes internes de suport**, que permetin reforçar la narrativa del projecte i implicar activament les persones afectades.
- **Programes de capacitat i lideratge**, que incloguin formació, *coaching* i dinàmiques de treball orientades a enfortir el rol dels equips i la figura dels comandaments intermedis com a agents clau del canvi.
- **Anàlisi d'impactes i resistències**, per anticipar dificultats i planificar mesures correctores que facilitin l'adaptació progressiva als nous escenaris.

- **Acompanyament a la organització per la posada en marxa de programes d'adopció tecnològica i canvi cultural**, amb especial atenció a la integració de noves eines, processos o maneres de treballar.
- **Implementació de mecanismes de seguiment i feedback continu**, que permetin mesurar el grau d'acceptació i integració dels canvis, i adaptar les accions a l'evolució de cada situació.
- **Definició i comparació de processos actuals i futurs**, per entendre com impacta el canvi en el funcionament intern i redissenyar les experiències de servei i treball en coherència amb el nou ecosistema organitzatiu.

Aquests serveis poden aplicar-se tant a projectes puntuals com a transformacions estructurals, i hauran d'adaptar-se al grau de maduresa digital, cultural i organitzativa dels equips i àrees afectades.

2. Innovació i Idees

Inclou l'acompanyament al disseny i dinamització de programes d'innovació interna, com ara concursos d'idees, tallers participatius o sessions de cocreació.

Els encàrrecs també poden incloure el suport i servei de consultoria en l'elaboració i execució d'estratègies o projectes d'innovació dins l'organització, així com el seguiment i l'avaluació de pilots innovadors, garantint-ne l'alineament amb els objectius estratègics de transformació i millora contínua de BSM.

3. Model EFQM i Excel·lència

Inclou serveis d'acompanyament per implantar o millorar sistemes de gestió basats en el model EFQM (European Foundation for Quality Management) o marcs similars, amb l'objectiu de reforçar la qualitat organitzativa i impulsar una cultura de millora contínua.

Els encàrrecs poden incloure:

- autoavaluacions internes o externes del model EFQM
- Preparació i acompanyament per a obtenir o renovar el segell de qualitat
- formació i capacitació d'equips en el model implantat
- disseny de plans de millora derivats de les autoavaluacions realitzades

- Facilitació d'eines de seguiment i *reporting* (scorecards, KPIs, dashboards de qualitat).

També es podrà incorporar benchmarking amb organitzacions referents per identificar bones pràctiques i fomentar l'aprenentatge compartit.

4. Planificació Estratègica

Inclou serveis orientats a dotar l'organització de metodologies per formular, desplegar i fer seguiment de la seva estratègia.

Els encàrrecs poden abastar des de l'elaboració d'estudis previs fins a la formulació de propostes i fulls de ruta per a la seva posterior execució. L'objectiu és aportar coneixement tècnic i metodològic per fonamentar la presa de decisions i garantir la coherència amb els objectius corporatius de BSM.

Poden incloure:

- Elaboració d'anàlisis prèvies (DAFOs, benchmarking sectorial, estudis de demanda o d'impacte).
- Anàlisi de la demanda en els serveis dels àmbits de mobilitat, lleure, serveis, hàbits d'ús, satisfacció ciutadana, etc.
- Identificació de sinergies, col·laboracions potencials amb altres actors públics o privats i àmbits d'actuació prioritària.
- Detecció d'àmbits d'actuació prioritària en els àmbits de la mobilitat, lleure, serveis, hàbits d'ús, satisfacció ciutadana, etc.
- Avaluació de noves línies d'activitat i exploració d'oportunitats de creixement a partir de l'anàlisi de tendències, estudis de demanda i evolució del context sectorial.
- Estudis i anàlisis de tarifes, preus o hàbits d'ús que valorin la viabilitat tècnica, econòmica i financera de nous projectes o serveis.
- Assessorament i assistència en la definició de l'estratègia i requeriments de nous serveis a impulsar en els espais gestionats per BSM.
- Suport en la transformació de models de gestió, governança, processos o serveis, incloent-hi la definició preliminar de nous productes o serveis.

- Identificació de millores en l'ús de solucions tecnològiques, i acompanyament en la seva implantació, en coordinació amb TIC en cas d'implicacions tecnològiques.
- Desenvolupament de plans i fulls de ruta per a la transformació estratègica o operativa.
- Suport i consultoria en l'elaboració o actualització de plans estratègics orientats a reforçar la visió i objectius de negoci en unitats específiques o àrees corporatives.
- Definició d'indicadors i sistemes de seguiment (KPIs) per al monitoratge estratègic.

5. Projectes Estratègics i Operatius (PMO)

Aquesta tipologia comprèn serveis de suport a la planificació, gestió i seguiment de projectes impulsats per les diferents àrees de BSM, actuant com a suport a la Oficina de Gestió de Projectes (PMO).

Els encàrrecs tenen per objecte assegurar el correcte desplegament, control i avaluació dels projectes, garantint-ne la coherència amb l'estratègia corporativa, la coordinació amb altres àrees i la consecució dels objectius establerts.

Poden incloure:

- Suport en l'elaboració de plecs tècnics, documentació i processos de licitació vinculats a projectes de les diferents àrees de BSM.
- Suport en la gestió administrativa i documental de projectes amb finançament extern, incloent la preparació, tramitació i justificació de subvencions, fons europeus o altres línies de finançament públic o privat.
- Acompanyament en la implementació de projectes innovadors i de millora organitzativa.
- Coordinació i seguiment dels projectes, amb control dels terminis, costos i qualitat de l'execució, garantint la col·laboració i alineament entre les diferents àrees implicades.
- Suport en la transformació de models de gestió, governança i organització durant l'execució dels projectes.

- Construcció de sistemes de seguiment operatiu amb indicadors, visualitzacions i sistemes d'alerta per a la presa de decisions.
- Realització d'auditories tècniques, econòmica o jurídica vinculades als projectes impulsats per la Direcció de Transformació o qualsevol àrea de BSM implicada en el projecte.
- Avaluació de resultats, lliçons apreses i recomanacions de millora.

6. Recopilació de Dades per Estudis

Aquest encàrrec inclou els serveis relacionats amb la recollida i tractament de dades de suport als estudis i projectes que impulsi la Direcció de Transformació o altres àrees de BSM.

Les actuacions es centraran en la realització d'enquestes, comptatges, focus grups o altres tècniques de recollida d'informació, tant quantitatives com qualitatives, segons les necessitats específiques de cada projecte. També es podrà incloure el disseny mostral, la preparació dels instruments de recollida i el tractament inicial de les dades (neteja, validació i explotació bàsica).

Aquest tipus d'encàrrec és aplicable als diferents àmbits d'actuació de BSM:

- Mobilitat
- Lleure
- Serveis
- Hàbits d'ús
- Satisfacció ciutadana

O qualsevol altre camp rellevant per a la definició i millora dels serveis gestionats per BSM.

6.- Tipologies d'encàrrecs

Els encàrrecs es categoritzen en tres tipologies segons la seva complexitat, abast i la composició dels equips de treball implicats. Aquestes tipologies són:

a) Encàrrecs de tipologia Menor:

- Són projectes que requereixen equips unidisciplinaris.

- Poden ser gestionats per equips reduïts, entre 2 i 3 persones, amb dedicació plena a les tasques assignades.
- Es tracta d'encàrrecs que necessiten una gran integració i coordinació entre els membres de l'equip per tal de garantir el bon desenvolupament de les activitats.

b) Encàrrecs de tipologia Mig:

- Són projectes que impliquen equips pluridisciplinaris, amb una combinació de perfils professionals de diferents àrees.
- Inclouen tasques amb un perfil i qualificació diversos, requerint una col·laboració entre diversos especialistes.
- Els equips estan formats per entre 3 i 5 persones, amb una composició que pot incloure analistes, consultors junior i sènior, i un director de projecte per garantir la correcta supervisió i direcció.

c) Encàrrecs de tipologia Alt:

- Aquests encàrrecs impliquen una gran diversitat de tasques, amb perfils i qualificacions variats, algunes de les quals poden requerir una alta especialització.
- Els equips són pluridisciplinaris i han de ser capaços de treballar de manera coordinada per cobrir totes les necessitats del projecte.
- Són projectes de llarga durada, que requereixen un seguiment continuat i una gran capacitat d'adaptació per abordar els reptes que puguin sorgir al llarg del temps, per això es requereix un equip dedicat d'entre 4 i 6 persones.

7.- Marc Temporal del Contracte

El termini del contracte s'estableix en un total de DOS (2) anys, amb inici la data de formalització del present Acord Marc i amb UNA (1) pròrroga de UN (1) any.

8.- Despeses incloses en el present Acord Marc

Resten incloses en el present acord totes aquelles despeses necessàries per a l'execució dels presents treballs, en particular:

- Els impostos i quotes a la Seguretat Social.
- Assegurances de tota mena i col·legiació en el seu cas.
- Les despeses i impostos amb motiu del contracte, llevat de l'Impost sobre el Valor Afegit.
- La mà d'obra, mitjans materials i tot el material necessari.
- Els desplaçaments o el transport necessaris per la prestació del servei.
- Dietes i manutenció
- Assistència a reunions, tant a les dependències de BSM o a qualsevol de les societats participades, com a les de l'adjudicatari.
- Sistemes d'actualització jurídica i el seu enviament a BSM o a qualsevol de les societats participades oferts en cas de millora (tot inclòs).
- Despeses integrals de les Formacions ofertes en cas de millora (tot inclòs)
- Les altres expressament detallades en el present Plec.

9.- Condicions d'execució

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

9.1. - 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.

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

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

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.

9.2.- Acords del nivell de Servei (ANS)

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

9.3- Compliment Estàndards i Polítiques de BSM

BSM es regeix per un seguit de polítiques i procediments 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.

9.4.- Eines i equipaments 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 dels serveis mencionats en el present Acord Marc, els adjudicataris necessiten accés a alguna d'elles, BSM donarà accés sense cost al adjudicatari als sistemes requerits.

Els adjudicataris hauran de fer us obligatòriament de les eines de suport que BSM consideri necessàries per a portar a terme l'execució dels serveis encomanats.

BSM, quan l'equip d'algun dels adjudicataris es trobi en les instal·lacions del BSM, proveirà a les persones que prestin els serveis:

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

BSM, quan algun dels adjudicataris prestin el servei de forma remota, proveirà a les persones que prestin els serveis:

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

BSM no proveirà:

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

En conseqüència, els adjudicataris hauran de:

- Subministrar tots elements de maquinari, programari i serveis i el seu manteniment durant la durada del contracte, que siguin necessaris per complir amb els requeriments del servei.

- Disposar d'un entorn (virtual) aïllat i d'us exclusiu pels serveis prestats a BSM i es requerirà l'esborrat complet dels mateixos quan es deixi de prestar el servei de manera individual o de part de l'adjudicatari a la finalització del contracte.
- Acceptar i respectar les polítiques de seguretat establertes per l'Àrea de Seguretat de la Informació de BSM.
- Permetre la supervisió dels equips per part de l'equip de Sistemes de BSM, si es consideres necessari.

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

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

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

9.5.- Seguretat de la Informació de BSM

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

- Permetre i facilitar la realització d'auditories de compliment de les normatives establertes per Seguretat, internes o externes, sobre els sistemes d'informació vinculats a la prestació del servei, i garantir la possibilitat de traçabilitat de les accions fetes per l'auditor per facilitar el seguiment d'aquestes i els seus possibles impactes no desitjats.

- Permetre a BSM l'execució de revisions tècniques de seguretat (és a dir, les avaluacions de vulnerabilitat i/o proves de penetració) sobre els sistemes d'informació vinculats a la prestació del servei.
- Facilitar l'accés en qualsevol moment als equips i mitjans tècnics emprats pel personal de les empreses adjudicatàries en les oficines del BSM (sigui o no per l'exercici de la seva funció).
- Acceptar les normes i polítiques que estableix l'Àrea de Seguretat de la Informació de BSM tant en el moment de la seva incorporació com després de cada canvi important de les polítiques, normes o regulacions.
- Els equips, així com la informació resident dels mateixos serà sempre custodiada per BSM.
- Garantir l'estabilitat dels equips (reduint al mínim la rotació de personal)
- Donar compliment a totes les normes, polítiques i marcs reguladors vigents durant el període del contracte (RGPD, ENS, CSA, ISO 27001;27017;27018, NIST).

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

9.6.- Garanties de la prestació del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la qualitat, coherència i fiabilitat de totes les prestacions realitzades en el marc dels encàrrecs derivats d'aquest Acord Marc. Aquesta garantia no només fa referència a la correcta execució durant la vigència de cada encàrrec, sinó que també inclou un període posterior de cobertura mínima de sis mesos des de la finalització formal del servei.

Durant aquest període, l'adjudicatari estarà obligat a:

- Atendre consultes, dubtes o aclariments formulats per BSM sobre els continguts, enfocaments, resultats o conclusions dels treballs realitzats.
- Facilitar informació tècnica addicional o materials complementaris que permetin a BSM reutilitzar, adaptar o integrar els resultats en nous projectes o processos interns.

- Emprendre, si així es considera necessari i justificat per BSM, ajustaments menors o correccions derivades d'errors detectats a posteriori o de mancances no identificades durant el lliurament inicial.
- Col·laborar amb auditories internes o processos de revisió i seguiment per part de BSM, sempre que aquests estiguin relacionats amb els projectes executats.

Aquesta obligació no comportarà cap cost afegit per a BSM, i s'entén com una extensió natural del compromís amb la qualitat i la responsabilitat professional assumida per l'empresa adjudicatària.

A més, en els casos en què els serveis prestats tinguin un impacte estratègic o operatiu rellevant, BSM es reserva el dret de sol·licitar una sessió de tancament o lliurament final, que podrà incloure la presentació oral dels resultats, la transferència formal del coneixement, i la documentació de les lliçons apreses.

Aquestes garanties s'estableixen com a requisit mínim i podran ampliar-se en funció de les condicions específiques definides a cada encàrrec individual.

9.7.- 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, PATSA i/o CBSA, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat dels contractes derivats del present Acord Marc.

Compliment GDPR, ISO 27017 ISO 27018

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

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

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

CPD cloud i la Protecció de Dades Personals

La Regulació General de Protecció de dades (GDPR), és vinculant per a qualsevol corporació que processi les dades de ciutadans de la UE, i estarà sota la jurisdicció a l'autoritat de supervisió de dades o els tribunals de l'estat membre que tinguin la relació més estreta amb les persones o entitats que manegen aquestes dades personals.

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

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

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

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

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

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

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

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

Tots els licitadors que vulguin presentar-se a les ofertes públiques de BSM, hauran d'acreditar l'obtenció del certificat de l'ENS de nivell MITJÀ com a mínim i estar vigent, per als serveis prestats a BSM. Tot i això, es consideraran les moratòries establertes per la legislació vigent en el moment de la licitació.

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

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

BSM, valorarà molt positivament que els licitadors acreditin la certificació a la norma ISO 27001.

9.8.- 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.

9.9.- 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.

9.10.- 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.

10.- 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.

Barcelona, 11 de novembre de 2025

Adriana Malé