

## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI SAAS DE CONSULTORIA I SEGUIMENT DEL COMPLIMENT LEGAL**

### **1. Introducció:**

Barcelona de Serveis Municipals (BSM) és una empresa de l'Ajuntament de Barcelona que va néixer l'any 2002 amb l'objectiu d'unificar en una sola societat la prestació de serveis municipals. Actualment, les activitats que gestiona BSM són variades i inclouen des d'aspectes relacionats amb la mobilitat fins a la gestió d'instal·lacions de referència dedicades a la cultura, lleure i biodiversitat.

BSM té com a missió contribuir al desenvolupament de Barcelona i la millora de la qualitat de vida de la ciutadania i visitants, gestionant serveis encarregats per l'ajuntament de Barcelona amb eficiència, flexibilitat i proactivitat, aportant valor en pro de la sostenibilitat social i econòmica.

### **2. Antecedents:**

Amb motiu d'aconseguir l'excel·lència en els serveis que BSM desenvolupa, la companyia apostà per la millora continua, traduïda en el desenvolupament d'un sistema de gestió unificat que homogeni totes les àrees que fan de l'activitat de BSM un servei únic.

És per això que, des de fa anys, un dels objectius de la companyia és certificar el sistema, amb la qual es pugui verificar l'eficiència i fiabilitat dels seus processos. Aquestes certificacions, actualment, són la ISO 9001, la ISO 14001, l'EMAS, la ISO 45001 i la SGE21.

Per tot això, la contractació d'aquest servei és necessària per mantenir i millorar el seu sistema de seguiment de requisits legals i determinar l'acompliment dels mateixos amb un sistema d'actualització de normativa i legislació de les diferents àrees integrades.

### **3. Objecte:**

L'objecte d'aquest contracte és contractar un servei SAAS de consultoria de tota aquella normativa aplicable segons la instal·lació, realitzar el seguiment del seu compliment i actualitzar la informació en matèria legislativa quan aquesta varii.

Aquests RQL han de ser els propis d'un sistema de gestió integrat per varies normatives internacionals, a més de contemplar altres àrees no subjectes a la certificació d'una norma però sí que tingui legislació associada.

Concretament, la legislació a tenir en compte és la següent:

- Medi Ambient:

- Tota la legislació relativa a Medi Ambient (Aigües, Atmosfera, Gestió de Residus, etc.).

· Normatives internacionals voluntàries de Medi Ambient (ISO 14001, EMAS...).

- Seguretat Industrial:

· Tota la legislació relativa a Seguretat Industrial (PCI, RITE, BT, AT, Aparells Elevadors, etc.).  
· Normatives internacionals voluntàries i instruccions complementaries.

- Prevenció de Riscos Laborals:

· Tota la legislació relativa a Prevenció de Riscos Laborals (Seguretat Laboral, Higiene Industrial, Riscos Ergonòmics, etc.).  
· Normatives internacionals voluntàries de PRL (ISO 45001, etc.).

- Servei de seguretat privada:

· Tota la legislació relativa a la regulació en matèria seguretat privada (Lleis i reglament en matèria d'autoprotecció, Reglament en matèria d'armes i explosius, Normativa d'UAS/drons, etc.).  
· Normatives europees (Normativa europea que regula la intel·ligència artificial), i normatives d'activitats específiques (Normativa esdeveniments esportius, etc.).

- Transparència:

· Tota la legislació en matèria de Protecció de dades personals, Transparència i Responsabilitat penal de la persona jurídica.  
· Tota la legislació en relació a la divulgació d'informació sobre sostenibilitat de les empreses (EINF, CSRD, etc.).  
· Canvis de doctrina que emeten les autoritats supervisores (Agència Espanyola de Protecció de Dades, l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, etc.).

- Responsabilitat Ètica i social:

· Tota la legislació relativa a Igualtat de tracte i no discriminació.  
· Tota la legislació relativa a Sostenibilitat, ESG o Responsabilitat Social de les empreses.  
· Altra legislació associada a aquesta àrea (mobilitat, accessibilitat, etc.).

#### **4. Àmbit d'aplicació:**

BSM és propietària i/o gestiona nombroses Unitats de Negoci, en les quals és necessari conèixer la legislació vigent aplicable i realitzar el seu seguiment. L'àmbit d'aplicació, doncs, seran totes aquelles Unitats que entrin dins el sistema de gestió de la companyia i que, per tant, la plataforma haurà de ser capaç d'incorporar dins la seva configuració.

Actualment, els centres configurats són:

- Anella Olímpica
- Parc del Fòrum
- Xarxa d'Aparcaments
- Parc Zoològic
- Park Güell

- Parc Montjuïc
- Parc del Tibidabo
- Provença
- Dipòsits de Grues
- Unitat Estacionament Regulat (Àrea)
- Estacions d'Autobusos
- Cementiris de Barcelona
- Port Olímpic
- Edifici de Calabria (Central Corporativa)
- Zona Franca

## **5. Prescripcions tècniques del servei SAAS:**

El servei SAAS s'ha de sustentar en una plataforma que permeti les següents funcions:

- Configurar diferents “perfils” o “centres” dins la plataforma on quedin descrites les seves instal·lacions, activitats i equipaments, en base a les quals es determinarà la legislació vigent aplicable. A més a més, s'ha de poder treballar en cadascun d'ells de manera independent i individual.
- Ha de permetre ser gestionada per diferents usuaris alhora, sense que aquests usuaris tinguin llicències diferents, i sense que l'ús compartit i simultani afecti al seu rendiment. S'entenen usuaris per cada “centre” o “perfil” (no a nivell d'eina global).
- En cada “perfil” o “centre” la plataforma ha de ser capaç d'identificar els requisits legals que apliquen a la mateixa, així com informar quan aquesta varia, en un termini no superior als 2 mesos des de la seva modificació. Aquests requisits legals han d'arribar a àmbit municipal.
- La legislació aplicable en cadascun dels “perfils” o “centres” s'ha d'estructura en diferents “mòduls”, els quals contindran, de manera independent, tota la informació de la legislació aplicable de les diferents àrees normatives indicades en l'apartat anterior (Seguretat Industrial, Medi Ambient, PRL, etc.).
- La informació dels diferents mòduls s'ha de presentar de manera ordenada, classificada i catalogada per temàtiques concretes, i especificant aquells punts concrets que són d'aplicació (no s'acceptaran eines que presentin la legislació de manera general, sense filtrar o resumir aquells punts d'interès per BSM). En qualsevol cas, ha d'haver l'opció de poder cercar un RQL concret.
- Per facilitar les tasques de seguiment, ha de presentar semàfors i indicadors, i mostrar l'estat del sistema mitjançant un quadre de comandament on s'identifiqui aquells RQL evaluats, els que es troben en compliment, els que estiguin en tràmit i els que estiguin desviats.

- Ha de permetre adjuntar comentaris, documents i links, amb la finalitat que els responsables del sistema puguin ordenar les evidències per les auditòries i associar notes informatives pel bon funcionament de la seva operativa diària.
- Ha de presentar la capacitat de crear un registre que permeti enllistar:
  - a) Els RQL que han sigut revisat i els que no.
  - b) La documentació legislativa que ha sigut actualitzada per part dels responsables del sistema modificant el seu estat de compliment, i identificant la data de modificació.
  - c) La documentació legislativa que ha sigut actualitzada per canvi normatiu, i identificant la data de modificació.
  - d) Les notes, comentaris, links i els documents adjuntats en cadascun dels requisits legislatius presents.
  - e) Les darreres revisions i inspeccions internes realitzades per part de BSM.
- La plataforma ha de possibilitar l'extracció de tota la informació, en ella recollida, en format excel i pdf. Aquests documents exportats han de disposar del mateix contingut, forma i codificació que es presenta en la plataforma. En cas de que es produueixi alguna incidència durant el servei, ha de guardar les dades presents en l'última actualització del "centre" o "perfil".

Tanmateix, tota la informació haurà d'estar disponible per a la seva consulta i exportació fins l'últim dia del servei establert en el contracte.

- Degut a que és una plataforma que dona servei al sistema de gestió, ha de disposar d'un mòdul o aplicatiu per realitzar, de manera interna, auditòries amb la capacitat d'analitzar l'estat del sistema, introduir "Incidències" o "No Conformatats" davant els incompliments i assignar responsables en el pla de correcció de la desviació. Així mateix, ha d'enregistrar els resultats de l'auditoria interna, i permetre exportar els resultats.
- A més de la informació exposada de manera directe, la plataforma ha de disposar d'una direcció web on s'exposi una base de dades que ampliï la informació, amb la finalitat d'aprofundir en matèria jurídica o, en el seu defecte, vinculacions amb les pàgines web del Butlletí Oficial de l'Estat de cada llei.
- Ha de ser de fàcil accés, allotjada al núvol i accessible via web mitjançant un link.

## **6. Interlocució:**

La comunicació entre l'empresa adjudicatària i BSM ha de ser fluida. És per això que l'empresa adjudicatària ha de facilitar una persona de contacte per poder enviar preguntes de caire tècnic als experts de l'empresa adjudicatària, els quals hauran de respondre a la persona que ha formulat la pregunta en un termini no superior a 24 hores.

Igualment, l'empresa adjudicatària ha de posar a disposició de BSM una persona de contacte, la qual serà la responsable de gestionar incidències referents al funcionament de la plataforma (problema d'accessos a "centres" o "perfiles", pèrdua de documentació penjada, dubtes en la seva utilització, etc...) i actuar com assessora del contracte. La comunicació amb aquesta persona serà directe, via correu o trucada personal.

Per finalitzar aquesta interlocució, l'empresa adjudicatària cal que informi d'un número de telèfon al qual poder dirigir-se en cas d'incidències greus o urgents.

## **7. Importació d'informació a la plataforma:**

A l'inici del contracte BSM exportarà tota la informació possible de la plataforma actual i la farà arribar a l'empresa adjudicatària, la qual s'haurà d'encarregar de la importació massiva d'aquesta informació a la plataforma objecte d'aquest contracte.

El resultat ha de ser que els centres configurats a la nova plataforma disposin de la mateixa informació que tenien els centres de l'anterior plataforma, incloent l'estat de l'avaluació dels diferents RQL. És responsabilitat de l'empresa adjudicatària invertir el temps necessari per garantir que la nova plataforma disposa de tota la informació en relació als requisits legals i a l'avaluació feta anteriorment.

L'empresa adjudicatària disposarà d'un termini màxim d'un mes (quatre setmanes) des de la signatura del contracte per configurar tots els centres i importar tota la informació de la plataforma anterior.

## **8. Serveis inclosos dins la Prestació del Servei:**

L'empresa adjudicatària haurà de posseir tots els mitjans tècnics necessaris per a la realització dels treballs.

De la mateixa manera l'empresa adjudicatària haurà de fer-se càrrec del manteniment dels seus equips o eines informàtiques assegurant que estiguin sempre en bon estat i en les condicions adequades per exercir les tasques per les quals s'ha contractat i que estan definides en el present document.

El personal adscrit a l'execució del servei per part de l'empresa adjudicatària (tècnics, consultors, etc.) haurà d'estar donat d'alta a la Seguretat Social i estar-ho durant la vigència del mateix, trobant-se al corrent de pagament de les corresponents quotes, pel que BSM queda exim del qualsevol responsabilitat que pugui derivar-se de aquesta matèria.

A banda dels explícitament indicats en altres apartats del plec, també hi serà inclosos:

- Els sous, plus i dietes del personal assignat a la prestació del servei.
- Assegurances de tota mena.

- Impostos (exclòs l'IVA).
- Permisos i llicències necessaris (excepte les que faciliti directament BSM).
- Actualitzacions i nous programaris informàtics (si escauen).
- Tots aquells materials, productes o sistemes que resultin necessaris per la bona consecució del contracte.

## **9. Control de la Qualitat del Servei (SLA):**

Per tal de poder monitoritzar i avaluar la qualitat i la gestió dels serveis prestats per l'adjudicatari, es defineixen un seguit d'acords de nivell de servei (SLA).

Els SLA requerits són el Temps de resposta i el Temps de resolució a incidències.

Es considera responsabilitat del adjudicatari recollir la informació i fer el seguiment dels SLAs definits.

### SLA de Temps de resposta a incidències:

Es defineix com a Temps de Resposta el temps màxim expressat en hores que poden transcorre des de que BSM es posa en contacte per generar una petició o incidència, fins que l'empresa adjudicatària es fa càrrec de la seva resolució, derivació o rebuig.

S'estableix un temps de resposta màxim d'una hora dins l'horari de servei de suport a l'operació. Aquest temps de resposta es considera independent de la criticitat o tipologia de la incidència.

Qualsevol incompliment del pla de suport tècnic o del temps de resposta a incidències pot donar peu a les penalitzacions establertes entre B:SM i l'adjudicatari.

### SLA de Temps de resolució d'incidències:

Es defineix com a Temps de Resolució, el temps màxim expressat en hores que poden transcorrer des de que la incidència és comunicada per BSM a l'empresa adjudicatària fins a la seva resolució o tancament.

El nivell de servei mínim exigible per a la prestació dels serveis de garantia i manteniment ve determinat pel tipus d'incidència i la seva gravetat, segons la següent classificació:

- Incidència crítica: El sistema productiu ha caigut total o parcialment i no proporciona servei, afecta a la disponibilitat de qualsevol de les funcionalitats critiques del sistema.
- Incidència greu: El sistema funciona parcialment amb limitacions importants, creant-se sobre càrrega de treball addicional.

- Incidència lleu: Qualsevol alta incidència que afecti lleument o parcialment les funcions disponibles en l'aplicació. L'usuari pot operar amb limitacions al existir procediments o operatives alternatives, no afecta a processos crítics del sistema.

Els adjudicataris hauran de diagnosticar, classificar i resoldre les incidències segons els SLA que s'especifiquen a continuació:

- Incidència critica: Temps màxim de resolució de 4 hores, dins l'horari de serveis de suport a l'operació.
- Incidència Greu: Temps màxim de resolució de 24 hores, dins l'horari de servei de suport a l'operació.
- Incidència Lleu: Temps màxim de resolució de 72 hores, dins l'horari de servei de suport a l'operació.

BSM es reserva el dret de modificar la classificar la incidència i classificar-la segons la seva urgència i criticitat.

En cas de concorrència d'incidències, l'adjudicatari haurà de destinar els recursos disponibles a la incidència més crítica i ha de ser capaç de resoldre dues incidències simultànies.

La resolució d'una incidència haurà de ser acceptada pel corresponent responsable dins de l'estructura organitzativa de BSM.

Qualsevol incompliment del pla de suport tècnic o del temps de resolució d'incidències pot donar peu a les penalitzacions estableertes entre B:SM i l'adjudicatari.

Penalització x SLA	Penalització a aplicar
<b>Temps Resposta Incidències crítiques</b>	Cada cop que se superi el temps de resposta estipulat (1h), s'aplicarà una penalització del 2,5% del total anual.
<b>Temps de Resposta resta de Incidències</b>	Es farà revisió periòdica. Si el >20% per incidències del període mesurat, supera el temps de resposta, s'aplicarà una penalització del 10% de l'import corresponent al període mesurat.
<b>Temps Resolució Incidències Critiques</b>	2,5 % del total anual (del import anual de manteniment) per hora extra
<b>Temps Resolució Incidències Greu</b>	1 % del total anual (del import anual de manteniment) per hora extra
<b>Temps Resolució Incidències Lleus</b>	Es farà una revisió periòdica. Si el >20% per incidències lleus del període mesurat, supera el temps de resolució, s'aplicarà una penalització del 10% de l'import corresponent al període mesurat.

Es farà revisió periòdica. Si el número d'incidències que superen el temps de resposta o resolució màxim, supera el 20% del total d'incidències, s'aplicarà una penalització del 10% de l'import corresponent al període mesurat.

Penalitzacions per equip de treball	Penalització a aplicar
<b>Penalització per capacitació perfils del equip</b>	A partir de la 2 vegada que es rebutgi un perfil proposat (com a substitut), per manca de compliment de requisits del plec administratiu, es pot rescindir el contracte.
<b>Penalització per rotació del equip</b>	A partir de que durant l'últim any hi hagi una rotació del equip superior a 1/3 del equip, ens reservem el dret de rescissió del contracte

## **10. Termini d'inici i de fi de la prestació del Servei:**

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició de BSM el servei SAAS amb la finalitat de realitzar les funcions i tasques descrites en el present plec de manera immediata, un cop signat el contracte.

En el moment d'iniciar qualsevol dels serveis, l'adjudicatari haurà de disposar de tot el personal, equip, eines o sistemes informàtics descrit en la seva oferta, començant a prestar el servei en la forma descrita a la mateixa.

El present contracte, a més, tindrà una vigència de un any, amb la possibilitat de prorrogar dos anys més.

## **11. Condicions d'execució:**

### **11.1. Equip de treball**

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

Qualsevol modificació de l'equip assignat haurà de ser comunicat prèviament a BSM amb una antelació mínima de 10 dies laborables i la substitució s'haurà de fer per un perfil que, com a mínim, tingui les mateixes característiques professionals i tècniques que les exigides el contracte. En cas de substitució l'adjudicatari haurà de realitzar obligatòriament un procés de transferència de coneixements.

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

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

#### 11.2. Compliment Estàndards i Polítiques de BSM

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

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

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

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

#### 11.3. Gestió de Projectes i Desenvolupaments

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

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

#### 11.4. Estàndards Tècnics TIC

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

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

#### 11.5. Certificacions per proveïdors de serveis al núvol

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

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

Els proveïdors del núvol hauran de:

- Comunicar clarament els resultats d'auditoria, certificacions prestant especial atenció a:
  - L'abast de les evaluacions.
  - Quines característiques/serveis específics estan coberts en quines ubicacions i jurisdicccions.
  - Com els clients poden implementar aplicacions i serveis que compleixin el marc legal i regulatori al núvol.
  - Qualsevol responsabilitat i limitacions addicionals del client.
- Els proveïdors del núvol han de mantenir les seves certificacions / testimonis al llarg del temps i comunicar de manera proactiva qualsevol canvi a l'estat.
- Els proveïdors del núvol s'haurien d'involucrar en iniciatives contínues de compliment legal per evitar la creació de zones no cobertes i, per tant, riscos per a BSM.
- Proporcionar a BSM evidència i instruments comunament requerits de compliment legal, com ara registres d'activitat administrativa que el client no pot recollir per si mateix.

#### 11.6. 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 d'aquest contracte l'adjudicatari necessita accés a alguna d'elles, BSM donarà accés sense cost al adjudicatari als sistemes requerits.

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

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

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

### 11.7. Política de gestió del canvi

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

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

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

### 11.8. Seguretat de la informació BSM

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

- Permetre i facilitar la realització d'auditories de compliment de les normatives estableertes 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 evaluacions de vulnerabilitat i/o proves de penetració) sobre els sistemes d'informació vinculats a la prestació del servei.
- Facilitar l'accés en qualsevol moment als equips i mitjans tècnics emprats pel personal de l'adjudicatari en les oficines del 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.

### 11.9. Garantia

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

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

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

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

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

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

### 11.10. Contingència i resiliència a fallades en entorns al núvol

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

- Estacions de treball amb el programari adequat per realitzar les tasques descrites.
- Comunicacions d'accés a les aplicacions informàtiques.
- Telefonia fixa a les instal·lacions del servei.
- Accés a Internet a través de la xarxa d'àrea local.
- Espai suficient per allotjar en condicions de treball òptimes:

- El personal necessari de l'adjudicatari per realitzar el servei i
- Personal de BSM, o de terceres parts determinades per aquest.

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

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

Per garantir la màxima resiliència del servei, el proveïdor del servei SaaS haurà d'habilitar múltiples "zones" on poder implementar màquines virtuals dins d'un grup auto-escalable, que abasti centres de dades físicament diferents, millorant la disponibilitat total del servei. O oferir a BSM un servei amb repartiment de càrrega entre les zones, de manera que, si una zona sencera es perd, el servei roman actiu.

#### 11.11. 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 del present contracte.

#### 11.12. 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.

#### 11.13. Protecció de Dades Personals

En compliment del que disposa la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, d'acord amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46 / CE, en el que es regula el dret d'informació en la recollida de les dades de caràcter personal, es deixa constància dels següents extrems:

- a) La documentació requerida per a licitar en el present procediment que contingui dades de caràcter personal és necessària per la participació en el mateix, d'acord amb l'article 6.1 c) RGPD; que es desprèn de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.
- b) El Responsable del Tractament de les seves dades personals és Barcelona de Serveis Municipals, S.A. amb domicili a Carrer Calàbria 66, 08015, Barcelona, telèfon 93.887.50.34 i correu electrònic protecciodades@bsmsa.cat. Així mateix, s'informa als interessats que BSM ha nomenat un Delegat de Protecció de Dades amb el que podreu contactar a través del telèfon 93.887.50.34 o bé a través de l'adreça de correu electrònic dpo@bsmsa.cat.
- c) En relació amb la documentació presentada pels licitadors que contingui dades de caràcter personal de persones físiques (treballadors, personal tècnic, col·laboradors, etc.), el licitador garanteix que compta amb la base de llicitud necessària per facilitar la referida informació a l'entitat contractant amb la finalitat de licitar en el present procediment.
- d) La documentació presentada pels licitadors que contingui dades de caràcter personal serà dipositada a les oficines de l'entitat contractant, ubicades a Barcelona, carrer Calàbria, 66 (08015) i serà tractada per l'entitat contractant per la qualificació, valoració i comparació de les proposicions dels licitadors i per donar compliment a les finalitats estableties a la normativa de contractació pública que sigui d'aplicació a l'entitat contractant. Els destinataris d'aquesta informació seran la pròpia entitat contractant, així com aquells tercers que realitzin tasques de fiscalització o aquells tercers que, en l'execució del contracte, necessàriament hagin d'accendir a la mateixa.
- e) La presentació de l'oferta i la documentació sol·licitada implica que el licitador està conforme amb què l'entitat contractant tracti la referida informació en els termes informats i, en cas que resulti adjudicatari, en el marc de l'execució del contracte. Les dades proporcionades es

conservaran durant el temps necessari per donar compliment a la finalitat per les quals es van recollir.

- f) Una vegada s'hagi complert la finalitat per a la qual es van recollir les dades personals o bé n'hàgiu sol·licitat la seva supressió, atès l'article 32 de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, les dades personals seran degudament bloquejades durant el temps necessari per donar compliment a les obligacions legals que en cada cas corresponguin.
- g) BSM no preveu la transferència internacional de dades. No obstant, en cas que en un futur es realitzin les mateixes es tindrà en compte i s'aplicarà el previst a la normativa aplicable de protecció de dades. Així mateix, no es prenen decisions automatitzades ni es realitzen perfilats amb les dades personals tractades.
- h) Els interessats podran exercitar els drets d'accés, rectificació, supressió, limitació, oposició i portabilitat dirigint-se a l'entitat contractant, com entitat responsable del tractament, a l'adreça indicada a la lletra b) de la present clàusula, acreditant suficientment la seva identitat. Finalment, l'interessat tindrà dret a presentar una reclamació davant l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades (<https://apdcat.gencat.cat/>) si considera que BSM no ha tractat les seves dades personals de conformitat amb la normativa aplicable.

En el cas que el contracte comporti el tractament de dades de caràcter personal o l'accés del contractista o subcontractista a dades d'aquesta tipologia, en nom de BSM, s'estarà a allò que disposa la disposició addicional vint-i-cinquena de la LCSP i l'article 28 RGPD. En aquest supòsit, l'accés a aquestes dades no es considerarà comunicació de dades, quan es compleixi allò descrit en la normativa vigent.

En aquest cas, s'haurà de signar, de forma obligatòria, el contracte d'Encarregat de Tractament que s'adjunta com a Annex 3, on es recullen les obligacions corresponents a ambdues parts, d'acord amb el que estableix la normativa vigent.

#### 11.14. Compromís del Model de Seguretat ISO 27081 i ENS (Esquema Nacional de Seguretat)

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 míнимs que permeten 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 pùbliques 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. Els proveïdors que encara no disposen de la certificació de l'ENS, disposaran d'una pròrroga de sis (6) mesos per a adequar els seus Serveis per al compliment de l'ENS.

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

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

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

#### 11.15. Revisions tècniques de seguretat

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

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

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

#### 11.16. 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 auditòries 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 auditòries 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 accompanyin 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'auditores.

Barcelona, a data de la signatura digital.

Sra. Berta Aubets Quintana  
Cap Àrea de Medi Ambient i Energia  
Barcelona de Serveis Municipals, S.A.

**Annex I**

Manual Gestió de Projectes – Estàndards de Metodologia i Iliurables

**Annex II**

Gestió Estàndards TIC - Política i Procediments V1.0

**Annex III**

Contracte d'encarregat del tractament