

SUBMINISTRAMENT DE LLICENCIES DYNATRACE PER A SMOU I
GESTIÓ DE LOGS CORPORATIU
PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

11/02/2026

Sinopsi: EL PRESENT DOCUMENT DEFINEIX ELS REQUISITS I CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES PEL SUBMINISTRAMENT DE LLICENCIES DYNATRACE PER A SMOU I GESTIÓ DE LOGS CORPORATIU PER BARCELONA SERVEIS MUNICIPALS

Realitzat: 11/02/2026

Ignasi Pérez Durany

I. Naturalesa jurídica.

Aquest document constitueix el plec de requeriments tècnics que ha de regir el contracte de subministrament per dotar a BSM de les llicències Dynatrace en mode Dynatrace Platform Subscription (DPS) necessàries per al monitoratge dels sistemes vinculats al servei SMOU, així com per a la gestió centralitzada dels logs corporatius.

Per aconseguir aquest objectiu, en aquest document es descriuen i liciten els subministraments i treballs associats o prescripcions funcionals i tècniques que l'adjudicatari haurà de realitzar amb la màxima puntualitat, dedicació i professionalitat.

Aquest document constitueix el plec de requeriments tècnics que ha de regir el contracte de subministrament de les llicències Dynatrace necessàries per al monitoratge dels sistemes vinculats al servei SMOU, així com per a la gestió centralitzada dels logs corporatius.

Així mateix, el contracte DPS es dimensiona per cobrir les següents volumetries: 30 Host Unit, 1.5M Dem Units i 6.3M DDUs.

II. Tipologia base expedient contractació.

El present expedient de contractació fa referència i aplica sobre les següents tipologies de serveis/subministraments:

Tipología Expedient	Volum econòmic (€)	Aplicabilitat
Subministrament - Material	-	
Subministrament - Dret d'us	-	
Subministrament - Provisionament llicències	-	X
Servei - Gestionat o manteniment recurrent	<10K / anual	
Servei - Gestionat o manteniment recurrent	[10K, 35K] / anual	
Servei - Gestionat o manteniment recurrent	>35K / anual	
Servei - Sota demanda	-	
Servei - Projectes SW	< 35K	
Servei - Projectes SW	[35K, 100K]	
Servei - Projectes SW	[100K, 1M]	
Servei - Projectes SW	>1M	
Servei - Projectes General (no SW)	<100K	
Servei - Projectes General (no SW)	>100K	

- En cas de discrepància o contradicció entre els requeriments i condicions definides en el present plec i informe tècnic i els estàndards TIC de contractació (Annex I_C - Estàndards Contractació TIC), prevalen els requeriments i condicions establerts expressament en el plec tècnic de la licitació.

- Els requeriments particulars recollits a l'Annex L_C són, amb caràcter general, d'obligat compliment. Tanmateix, BSM es reserva el dret de determinar, durant l'execució del contracte, si aquests són aplicables de manera total o parcial, en funció de les necessitats específiques del servei o subministrament contractat.

III. Situació actual i objecte general del contracte

1. Situació actual

Actualment BSM ja disposa d'un mínim de llicenciament de Dynatrace que finalitza el seu suport el 2026, i és necessari ampliar i subministrar aquest llicenciament durant 4 anys més.

Donat el bon resultat que ha donat actualment .

2. Objecte general del contracte

Provisió de les llicències adquirides segons detall exposat a continuació:

El contracte DPS es dimensiona per cobrir inicialment les següents volumetries:

30 Host Unit

1.5M Dem Units

6.3M DDU

El tipus de contracte DPS ens proporciona una agilitat durant la vida del contracte per anar dimensionant i aprovisionant les llicències necessàries requerides en tot moment.

Mitjançant les bosses econòmiques establertes en aquesta licitació i segons taula de tarifes del fabricant, que ha de proporcionar l'adjudicatari amb el preu ofert es podrà anar ampliant el llicenciament.

En el cas que durant la vida del contracte (4 anys) BSM requereixi una ampliació de les llicències es procedirà de la següent manera.

Es demanarà oferta a adjudicatari sobre els preus del fabricant, on l'adjudicatari a d'haver proporcionat una reducció global sobre els preus de llista en la oferta d'aquesta licitació, i aquest serà el preu ofertat, (el resultant dels preus de llista exposats en la licitació menys el % de descompte aplicat sobre els preus de llista).

i. Necessitats a cobrir

Actualment BSM requereix d'una monitorització predictiva i que s'anticipi als problemes i incidents, evitant resolucions d'incident de forma reactiva i fomentant la supervisió prèvia, comparativa de comportaments, situacions i horaris per poder anticipar-se possibles incidents futurs.

Aquesta necessitat la cobriment amb una eina específica líder del mercat i amb l'objectiu de monitoritzar l'aplicació APP més important de BSM, l'aplicació SMOU.

Al mateix temps també utilitzarem l'eina per cobrir una necessitat de gestió de Logs de SMOU i altres aplicacions, ja que l'actual eina esta deprecada i sense manteniment.

ii. Marc temporal general del contracte

Marc temporal general:

Període/fita	Duració/data
Data d'inici prevista:	06/2026
Durada global del contracte original:	4 anys
Pròrrogues	Sense pròrrogues

IV. Prestacions del contracte

El present apartat descriu les diferents prestacions que integren l'objecte del contracte, d'acord amb el que s'ha establert als apartats anteriors. Aquestes es defineixen de manera específica en funció de la seva naturalesa, indicant l'abast corresponent i les condicions essencials per a la seva correcta execució. Quan sigui necessari, també es detallaran les tasques principals, els requisits tècnics o funcionals, les fites temporals i qualsevol altra consideració rellevant.

Aquestes prestacions no constitueixen lots independents, sinó blocs complementaris que, en conjunt, conformen l'abast complet del contracte i que seran executats per un únic adjudicatari.

- Totes les prestacions definides en aquest apartat han de complir, **sense excepcions**, els **estàndards corporatius BSM** definits en els **Annexos I**

1. Prestació:

Subministrament de les llicències Dynatrace en mode Dynatrace Platform Subscription (DPS) necessàries per al monitoratge dels sistemes vinculats al servei SMOU, així com per a la gestió centralitzada dels logs corporatius

i. Descripció i abast

En aquest apartat es defineixen els elements principals del programari o servei objecte de contracte i les seves condicions d'ús.

- Tipus de subministrament:
Llicenciament
- Usuaris o dispositius coberts:

Ecosistema SMOU (Servidors d'aplicacions, WSO2, Serveis centrals, bases de dades, balancejadors i firewall)

Gestió de Logs corporatius (Aplica a tots els aplicatiu i serveis que utilitzen ara el sistema Graylog)

- Entorn d'ús:

Entorn intern corporatiu BSM, monitorització per l'equip TIC i l'equip de negoci SMOU.

- Modalitat temporal:

4 anys de dret d'ús de les llicències

ii. Condicions de llicenciament i dret d'us

- Titularitat i drets: BSM ha de ser titular legítim del dret d'ús, amb clàusula de cessió no exclusiva i no transferible.
- Restriccions: ús exclusiu per a BSM sense cessió a tercers ni fora de l'àmbit autoritzat.
- Durada i renovació:
4 anys
- Costos: El fabricant proporciona un llistat amb tots els seus part numbers i costos associats, i sobre aquesta taula es demanarà un % de descompte a aplicar de forma homogènia a tot el llicenciament, tant el que es mostra a la llista actualment com el futur llicenciament que el fabricant incorporarà en el llistat.

Per tal de fer un càlcul de les necessitats actuals de BSM per l'inici del contracte s'ha fet un càlcul aproximat amb la taula de referència del fabricant, convertint les necessitats de llicenciament en format de contracte DPS: (30 Host Unit / 1.5M Dem Units / 6.3M DDU per any).

Càlculs per cobrir les necessitats anuals:ocedi

SaaS Dynatrace Platform Subscription - Rate Card				
Annual Commit:		85,000	Europe (Euro)	
Category	Capability	Usage rate	Unit of measure	Comparables
Host Monitoring	Full-Stack Monitoring	925	Per 100,000 memory-gibibyte-hours (5) (6) (7)	1,296.48 per host unit
	Infrastructure Monitoring	3,699	Per 100,000 host-hours (8)	27.00 per host monthly
	Foundation & Discovery	925	Per 100,000 host-hours	6.75 per host monthly
	Mainframe Monitoring	925	Per 10,000 MSU-hours	
Container Monitoring	Kubernetes Monitoring	185	Per 100,000 pod-hours	
	Code Monitoring	463	Per 100,000 container-hours	
Application Security Protection	Runtime Vulnerability Analytics	209	Per 100,000 memory-gibibyte-hours (5) (6)	334.40 per ASU
	Runtime Application Protection	209	Per 100,000 memory-gibibyte-hours (5) (6) (9)	
	Security Posture Management	648	Per 100,000 host-hours	4.73 per host monthly
Digital Experience	Real User Monitoring with Insights	278	Per 100,000 sessions	11,120.00 per M DEM
	Real User Monitoring with Session Replay with Insights	555	Per 100,000 session replay captures	
	Real User Monitoring Property with Insights	10	Per 100,000 properties per session (10)	
	Browser Monitor or Clickpath with Insights	555	Per 100,000 synthetic actions	
	Third-Party Synthetic API Ingestion with Insights	123	Per 100,000 third-party synthetic results	
	HTTP Monitor with Insights	123	Per 100,000 synthetic requests	
Metrics powered by Grail	Metrics - Ingest & Process	139	Per 100,000,000 metric data points	
	Metrics - Retain	648	Per 1,000,000 gibibyte-days	
	Metrics - Query	-	Per 1,000,000 gibibytes-scanned	
Logs powered by Grail	Log Management & Analytics - Ingest & Process	1,850	Per 10,000 gibibytes	0.19 per GiB ingest
	Log Management & Analytics - Retain	648	Per 1,000,000 gibibyte-days	
	Log Management & Analytics - Query	3,236	Per 1,000,000 gibibytes-scanned	
	Log Management & Analytics - Retain with Included Queries	18,491	Per 1,000,000 gibibyte-days	
Traces powered by Grail	Traces - Ingest & Process	1,850	Per 10,000 gibibytes	
	Traces - Retain	648	Per 1,000,000 gibibyte-days	
	Traces - Query	3,236	Per 1,000,000 gibibyte-scanned	
Events powered by Grail	Events - Ingest & Process	1,850	Per 10,000 gibibytes	0.19 per GiB ingest
	Events - Retain	648	Per 1,000,000 gibibyte-days	
	Events - Query	3,236	Per 1,000,000 gibibyte-scanned	
Automation	Automation Workflow	278	Per 10,000 workflow-hours	
		-		1,000,000.00
		-		
		-		

3 A standard commit based discount is applied based on the annual product commit (excludes Services). For a ramped deal, the average annual product commit will be used when determining the commit tier.

4 Digital Experience capabilities cannot be combined with Digital Experience with Insights capabilities on the rate card.

5 RAM is rounded to the next multiple of .25 GiB. For example, 8.3 GiB is counted as 8.5 GiB.

6 Hosts with less than 4 GiB of memory will be rounded up to 4 GiB for purposes of billing, except for Application Only Mode.

7 Full-Stack Monitoring includes 900 custom metric data points for each GiB of host memory, calculated at 15-minute intervals.

8 Infrastructure Monitoring includes 1,500 custom metric data points for each 15-minute interval of monitoring per host.

9 Runtime Application Protection is based on code-level insights. Runtime Vulnerability Analytics must run concurrently in the background.

10 Dynatrace offers a free tier of 20 defined RUM properties per application.

10 Dynatrace offers a free tier of 20 defined RUM properties per application.

- L'adjudicatari haurà de fer arribar a BSM amb una periodicitat anual el seu catàleg de productes amb preus oficials sobre el que s'aplicarà el descompte ofertat

iii. Acords de nivell de servei (ANS)

S'estableixen els Acords de Nivell de Servei (ANS) aplicable al servei de plataforma ofert per el fabricant Dynatrace.

a) Incidències N3 (Fabricant):

Paràmetre	Valor de referència
Disponibilitat del servei	99,5 %

b) c) Canals de comunicació

l'adjudicatari haurà de posar a disposició els canals de contacte requerits al glossari de l'apartat 3.3 "Acords de nivell de servei" de l'Annex 1.C Estàndards de contractació TIC.

iv. Marc Temporal

Fites rellevants específiques de la prestació:

Fita	Descripció	Data objectiu
F1. Formalització	Inici del termini de provisió a partir de la comanda/ordre de compra	Maig
F2. Provisió inicial	Lliurament de claus, codis d'activació o credencials d'accés al servei; si cal, instal·lació inicial	Juny
F3. Validació tècnica	Proves d'acceptació: comprovació que les llicències/accés funcionen segons especificacions i abast contractat	Juny
F4. Recepció definitiva	Signatura de l'acta de conformitat per part de BSM i inici formal de la garantia/període de suport	Juny

v. Perfils i unitats de referència

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

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

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

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

a) Preus unitaris de referència

L'adjudicatari també haurà de poder subministrar, quan BSM ho requereixi, productes TIC tipificats relacionats amb l'objecte del contracte (licències).

La següent taula estableix exemples de tipologies de producte i els corresponents preus unitaris de referència:

Adjuntem taula referència del fabricant, de tot el seu llicenciament actual, en la que s'haurà d'aplicar el % de descompte que s'haurà de proporcionar en l'oferta d'aquesta licitació.

SaaS Dynatrace Platform Subscription - Rate Card			
		Annual Commit:	– Europe (Euro)
Category	Capability	Usage rate	Unit of measure
Host Monitoring	Full-Stack Monitoring	925	Per 100,000 memory-gibibyte-hours (5) (6) (7)
	Infrastructure Monitoring	3,699	Per 100,000 host-hours (8)
	Foundation & Discovery	925	Per 100,000 host-hours
	Mainframe Monitoring	925	Per 10,000 MSU-hours
Container Monitoring	Kubernetes Monitoring	185	Per 100,000 pod-hours
	Code Monitoring	463	Per 100,000 container-hours
Application Security Protection	Runtime Vulnerability Analytics	209	Per 100,000 memory-gibibyte-hours (5) (6)
	Runtime Application Protection	209	Per 100,000 memory-gibibyte-hours (5) (6) (9)
	Security Posture Management	648	Per 100,000 host-hours
Digital Experience	Real User Monitoring with Insights	278	Per 100,000 sessions
	Real User Monitoring with Session Replay with Insights	555	Per 100,000 session replay captures
	Real User Monitoring Property with Insights	10	Per 100,000 properties per session (10)
	Browser Monitor or Clickpath with Insights	555	Per 100,000 synthetic actions
	Third-Party Synthetic API Ingestion with Insights	123	Per 100,000 third-party synthetic results
	HTTP Monitor with Insights	123	Per 100,000 synthetic requests
Metrics powered by Grail	Metrics - Ingest & Process	139	Per 100,000,000 metric data points
	Metrics - Retain	648	Per 1,000,000 gibibyte-days
	Metrics - Query	–	Per 1,000,000 gibibytes-scanned
Logs powered by Grail	Log Management & Analytics - Ingest & Process	1,850	Per 10,000 gibibytes
	Log Management & Analytics - Retain	648	Per 1,000,000 gibibyte-days
	Log Management & Analytics - Query	3,236	Per 1,000,000 gibibytes-scanned
	Log Management & Analytics - Retain with Included Queries	18,491	Per 1,000,000 gibibyte-days
Traces powered by Grail	Traces - Ingest & Process	1,850	Per 10,000 gibibytes
	Traces - Retain	648	Per 1,000,000 gibibyte-days
	Traces - Query	3,236	Per 1,000,000 gibibyte-scanned
Events powered by Grail	Events - Ingest & Process	1,850	Per 10,000 gibibytes
	Events - Retain	648	Per 1,000,000 gibibyte-days
	Events - Query	3,236	Per 1,000,000 gibibyte-scanned
Automation	Automation Workflow	278	Per 10,000 workflow-hours
AppEngine Functions	AppEngine Functions - Small	925	Per 1,000,000 invocations
		–	
		–	
		–	
		–	
		–	

1 Dynatrace Platform Subscription is available for SaaS and Managed.

3 A standard commit based discount is applied based on the annual product commit (excludes Services). For a ramped deal, the average annual product commit will be used when determining the commit t

4 Digital Experience capabilities cannot be combined with Digital Experience with Insights capabilities on the rate card.

5 RAM is rounded to the next multiple of .25 GiB. For example, 8.3 GiB is counted as 8.5 GiB.

6 Hosts with less than 4 GiB of memory will be rounded up to 4 GiB for purposes of billing, except for Application Only Mode.

7 Full-Stack Monitoring includes 900 custom metric data points for each GiB of host memory, calculated at 15-minute intervals.

8 Infrastructure Monitoring includes 1,500 custom metric data points for each 15-minute interval of monitoring per host.

9 Runtime Application Protection is based on code-level insights. Runtime Vulnerability Analytics must run concurrently in the background.

10 Dynatrace offers a free tier of 20 defined RUM properties per application.

10 Dynatrace offers a free tier of 20 defined RUM properties per application.

vi. Tasques a realitzar:

A continuació es descriuen les tasques previstes, sense perjudici que BSM pugui requerir altres actuacions similars en el marc de la bossa d'hores:

Tasca	Descripció	Lliurables	Periodicitat
Enviament del llicenciament	Proporcionar el llicenciament sol·licitat d'inici	Mails o portals de llicenciament	Inici del contracte
Proporcionar noves llicències	Proporcionar noves funcionalitats	Ofertes i proporcionar-les	Durant el contracte
Actualització taula llicències	Tenir el llistat sempre actualitzat	Anual, amb el % aplicat de descompte.	Anual

vii. Modalitat de prestació:

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

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

2. Confidencialitat

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

L'Adjudicatari serà responsable de qualsevol vulneració del deure de secret que pugui produir-se per part del personal al seu càrrec. Igualment, haurà d'aplicar les mesures necessàries per garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer entre el personal que participi en el desenvolupament del contracte.

L'Adjudicatari no podrà fer ús de la informació continguda en la documentació d'aquest concurs per a cap altre fi que no sigui la seva utilització en l'elaboració de l'oferta corresponent, ni podrà transmetre el seu contingut o còpia a tercers.

Es prohibeix expressament la utilització d'anàlisis funcionals o de requeriments en benefici propi de persones físiques o jurídiques que hagin obtingut la documentació annexa als presents plecs, en cas que n'existeixi.

Un cop finalitzat el present contracte, l'Adjudicatari es compromet a destruir amb 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 contracte.

Adicionalment, haurà d'aplicar mesures tècniques de classificació i protecció de la informació (per exemple, sistemes DLP, xifrat i controls de traçabilitat) que assegurin que les dades no puguin ser exfiltrades ni utilitzades amb finalitats diferents de les previstes en aquest contracte.

3. Codi Font i Propietat intel·lectual

La propietat intel·lectual de tots els treballs, desenvolupaments, productes o subproductes realitzats a l'empara d'aquest contracte correspondrà de forma exclusiva a BSM, que en tindrà la titularitat plena, sense que l'Adjudicatari en pugui fer ús ni divulgar-los sense autorització prèvia i expressa.

L'Adjudicatari cedeix expressament i amb caràcter d'exclusivitat a BSM tots els drets d'explotació derivats del present contracte, incloent-hi els drets de reproducció, transformació, distribució i comunicació pública, per temps indefinit i sense dret a compensació addicional.

4. Devolució del servei

Les dades emmagatzemades a l'eina seran propietat exclusiva del Grup BSM, que podrà sol·licitar en qualsevol moment i sense cap cost addicional còpies completes o parcials de les mateixes.

Un cop finalitzat el servei, l'adjudicatari estarà obligat a retornar tots els documents, arxius i materials relacionats amb els projectes i/o serveis objecte del contracte, degudament actualitzats i en el format establert per BSM.

Així mateix, haurà de dur a terme tota la documentació complementària i les sessions de formació o d'acompanyament necessàries per garantir la continuïtat del servei, ja sigui amb el nou proveïdor o, si escau, amb el mateix Grup BSM.

Aquestes accions s'hauran d'iniciar com a mínim trenta (30) dies abans de la finalització del contracte. Les tasques d'acompanyament a la transició s'hauran de dur a terme dins el període comprès entre els tres (3) mesos previs i els tres (3) mesos posteriors a la finalització del contracte, sense cap càrrec addicional per al Grup BSM.

Finalment, en cas que el Grup BSM així ho sol·liciti, l'adjudicatari haurà d'eliminar de manera permanent i segura totes les dades emmagatzemades als seus sistemes d'informació, garantint-ne la traçabilitat i la destrucció certificada, d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades i seguretat de la informació.

5. Compliment del RGPD, la ISO 27001/27018 i l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS)

Qualsevol incompliment de les obligacions descrites en aquest apartat (RGPD, ISO 27001/27018 i ENS) podrà donar lloc a penalitzacions contractuals i a la resolució del contracte, sense perjudici de les accions legals que corresponguin.

i. Confidencialitat i protecció de la informació

L'Adjudicatari estarà obligat a mantenir la **confidencialitat** de tota la informació a la qual tingui accés durant l'execució del contracte, incloent:

- la informació qualificada com a confidencial al propi contracte,
- la identificada com a tal per BSM
- i qualsevol altra que, per la seva naturalesa o contingut, hagi de ser considerada reservada.

Aquest deure de confidencialitat es mantindrà durant un període mínim de **cinc (5) anys** després de la finalització del contracte, independentment de la causa d'extinció.

ii. Compliment del RGPD i responsabilitats associades

L'Adjudicatari declara conèixer i es compromet a complir íntegrament la **Regulació General de Protecció de Dades (RGPD)** i la seva normativa de desenvolupament, especialment pel que fa a:

- el **dret d'informació** en la recollida i tractament de dades personals,
- la **prohibició de transferències internacionals** de dades fora de la UE/EEE, excepte en presència de mecanismes legals adequats (com clàusules tipus o decisions d'adequació de la Comissió Europea),
- i la gestió de bretxes de seguretat, que hauran de **ser notificades immediatament a BSM i en un termini màxim de 24 hores** des del moment en què l'Adjudicatari tingui coneixement de l'incident, aportant un informe de risc i mesures correctores.

L'Adjudicatari actuarà com a **encarregat del tractament** (o, si escau, com a responsable del tractament), d'acord amb el que s'estableixi al contracte, garantint en tot moment el **compliment legal** i evitant la revelació o transferència de dades a tercers no autoritzats.

Qualsevol incompliment de les obligacions del RGPD o d'aquest apartat podrà donar lloc a les **penalitzacions contractuais** corresponents, sense perjudici d'altres responsabilitats legals que en puguin derivar.

iii. Compliment del Model de Seguretat ISO i de l'ENS

L'Adjudicatari declara conèixer i comprometre's a aplicar les bones pràctiques i controls establerts en els estàndards internacionals de seguretat de la informació:

- **ISO/IEC 27001** – Norma relativa a la Gestió de la Seguretat de la Informació, que estableix el marc bàsic per implantar un Sistema de Gestió de Seguretat de la Informació (SGSI) certificat i auditat periòdicament.
- **ISO/IEC 27018** – Norma addicionalment aplicable quan el servei ofert sigui de tipus SaaS (Software as a Service), que estableix bones pràctiques específiques per a la protecció de dades personals en entorns de computació al núvol, complementant les ISO 27001 i 27002.

A nivell nacional, l'Adjudicatari haurà de complir amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), aplicant els seus principis, requeriments i mesures, i estar certificat almenys en nivell mitjà de seguretat, d'acord amb la categoria dels sistemes afectats.

Així mateix, haurà d'aportar a BSM les evidències documentals de compliment, incloent:

- Certificacions ENS vigents o informes d'auditoria emesos per un organisme acreditat
- Declaracions de conformitat o plans de millora derivats d'auditories

En cas que el proveïdor no disposi encara de la certificació ENS, haurà de presentar un pla formal d'adequació, amb terminis, fases i accions concretes per assolir-la, el qual serà revisat i validat per BSM com a condició per a la seva admissió o adjudicació. Addicionalment, en el cas serveis SaaS, L'adjudicatari haurà de complementar el document ANNEX I_B – requeriments de control serveis SAAS degudament complimentat, per tal de que sigui avaluat per part equip BSM i verificar viabilitat del servei contractat

BSM es reserva el dret de **realitzar auditories o requerir evidències addicionals** en qualsevol moment durant la vigència del contracte, amb l'objectiu de verificar el compliment efectiu d'aquestes obligacions.

Qualsevol incompliment de les obligacions descrites podrà donar lloc a les penalitzacions contractuals corresponents o, si escau, a la resolució del contracte, sense perjudici d'altres accions legals que poguessin correspondre.

iv. CPD cloud i la Protecció de Dades Personals

La Regulació General de Protecció de Dades (RGPD) és vinculant per a qualsevol entitat que processi dades personals de ciutadans de la Unió Europea (UE), i està sota la jurisdicció de l'autoritat de supervisió o dels tribunals competents de l'Estat membre que tingui la relació més estreta amb les persones o entitats que gestionin aquestes dades.

El RGPD s'aplica al tractament de dades personals realitzat en el context de les activitats d'un establiment situat a la UE o a l'Espai Econòmic Europeu (EEE), independentment de si el processament es duu a terme dins o fora d'aquest territori.

Per garantir el compliment de la normativa, l'Adjudicatari haurà d'assegurar el següent:

- Prohibició de transferència internacional: No es podran transferir dades personals fora de la UE/EEE a països que no ofereixin un nivell de protecció equivalent al reconegut pel RGPD, llevat que hi hagi mecanismes legals adequats (com clàusules contractuals tipus o decisions d'adequació de la Comissió Europea).
- Gestió de bretxes de seguretat: En cas de produir-se una bretxa de seguretat que afecti dades personals, l'Adjudicatari haurà de notificar immediatament l'incident a BSM i presentar un informe d'avaluació de risc amb les mesures correctores i els requisits d'informació necessaris per comunicar la incidència a l'Autoritat de Supervisió competent.

La notificació haurà de fer-se en un termini màxim de 24 hores des del moment en què l'Adjudicatari tingui coneixement de l'incident.

- Responsabilitat en el tractament: L'Adjudicatari actuarà com a encarregat del tractament o, si escau, com a responsable del tractament de les dades que se li confiïn, segons s'especifiqui al contracte. En qualsevol cas, haurà de garantir el compliment de totes les obligacions legals aplicables i evitar la revelació o transferència de dades a tercers no autoritzats.
- Certificació del proveïdor del CPD: Els proveïdors d'infraestructura o centres de processament de dades (CPD) utilitzats per l'Adjudicatari hauran d'estar certificats conforme a l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), com a mínim en nivell mitjà, i aportar les evidències documentals corresponents (certificat vigent, informes d'auditoria o documents equivalents).
- Qualitat i resiliència del CPD: A més, es valorarà positivament —i podrà ser requerit en funció del servei— que el CPD disposi d'una certificació d'infraestructura tipus TIER III o superior, d'acord amb l'estàndard Uptime Institute o equivalent, que acrediti la seva disponibilitat, redundància i capacitat de manteniment concurrent.

Qualsevol incompliment de la normativa RGPD o de les condicions descrites en aquest apartat podrà donar lloc a l'aplicació de les penalitzacions establertes al contracte entre BSM i l'Adjudicatari, sense perjudici d'altres accions legals que poguessin correspondre.

6. Revisions tècniques de seguretat

L'adjudicatari estarà obligat a **incorporar revisions tècniques de seguretat tant abans de la posada en producció com de manera periòdica durant tota la vigència del servei**, amb l'objectiu de **garantir la integritat, disponibilitat i confidencialitat** dels sistemes i de les dades gestionades.

Aquestes revisions hauran d'incloure, com a mínim:

- **Avaluacions de vulnerabilitat i proves de penetració periòdiques**, per identificar i avaluar possibles riscos de seguretat.
- **Revisions de seguretat programades**, amb una **periodicitat mínima semestral**, per verificar que les noves versions, actualitzacions o canvis de configuració no introdueixen vulnerabilitats.
- **Plans de correcció** amb terminis de resolució definits segons la criticitat, establint, a tall d'exemple, un màxim de **quinze (15) dies naturals** per a la resolució de vulnerabilitats d'alt impacte.
- **Aplicació de mesures tècniques de mitigació**, com ara pegats de fabricant, ajustos de configuració o bones pràctiques de desenvolupament segur.

L'adjudicatari haurà d'aplicar **mesures preventives i correctores** per identificar i corregir vulnerabilitats que puguin representar un risc per al negoci o per als clients, abans que puguin ser explotades.

A aquest efecte, haurà d'establir **processos de detecció primerenca** dins dels components dels sistemes i xarxes de la seva infraestructura —tant física com virtual—, així com de les aplicacions gestionades, **seguint un model de gestió basat en el risc**.

Aquest model haurà d'incloure, com a mínim:

- Control de canvis estructurat.
- Aplicació regular de pegats de seguretat.
- Revisions de configuració segures.
- Mecanismes de desenvolupament segur en el programari gestionat.

A petició del Grup BSM, l'adjudicatari haurà de **proporcionar informació detallada sobre les seves polítiques i procediments de gestió de vulnerabilitats**, especialment quan aquestes afectin sistemes o dades titularitat de BSM.

A més, es valorarà positivament que la **solució proposada incorpori capacitats avançades de monitoratge i control de transferències de dades**, com la implementació d'un sistema CASB (Cloud Access Security Broker), que permeti al Grup BSM **detectar i monitorar l'ús intern de serveis al núvol**, mitjançant mecanismes com:

- Monitoratge de xarxa.
- Anàlisi de consultes DNS.
- Seguiment d'activitats a través de connexions API (quan estiguin disponibles).
- Ús de tecnologies DLP (Data Loss Prevention) per reforçar la protecció i la gestió de dades sensibles.

7. Govern Cloud de BSM

L'Adjudicatari ha de considerar les següents directrius i requisits que regulen l'ús, la **gestió i la governança de la infraestructura Cloud** de BSM en el marc de qualsevol projecte, servei o licitació TIC que impliqui consum o desplegament de recursos en entorns Cloud. Sense excepció, serà d'aplicació el següent:

- **13.1. Ús d'infraestructura Cloud corporativa de BSM:** L'adjudicatari que requereixi infraestructura Cloud haurà d'utilitzar la infraestructura proporcionada per BSM (Azure i AWS), en base als termes i condicions estipulats pel Govern Cloud de BSM.

- **13.2. Restricció de l'ús de Cloud extern:** Cap adjudicatari podrà utilitzar infraestructura Cloud pròpia de la seva titularitat , excepte en el cas de solucions SaaS proveïdes com a servei .
- **13.3 Costos d'infraestructura i consum Cloud:** L'adjudicatari haurà d'identificar, estimar i detallar dins la seva oferta tots els recursos i costos associats al consum Cloud previst, en base a l'ús de calculadores públiques (AWS i Azure), incloent-hi:
 - consum d'infraestructura.
 - serveis associats.
 - costos recurrents.
 - costos derivats de l'ús de plataformes del fabricant.

Aquests costos hauran d'estar **justificats i referenciats al model d'ús proposat**.

- **13.4. Requisits d'informació per part del licitador:** L'adjudicatari haurà de facilitar tota la informació detallada sobre les estimacions de consums i recursos esperats.

Així mateix, tal i com s'especifica en l'apartat 11 d'aquest document (Compliment del RGPD, la ISO 27001/27018 i l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS)), En el cas de serveis SaaS, L'adjudicatari haurà **d'aportar la certificació ENS de nivell mig** o be, complimentar el document ANNEX I_B – requeriments de control serveis SAAS degudament complimentat.

L'incompliment de qualsevol de les obligacions recollides en aquest apartat podrà ser considerat com a incompliment contractual, d'acord amb les condicions generals del present plec i la normativa de contractació pública aplicable.

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. 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.

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.

V. Criteris de Valoració

Els criteris de valoració i els continguts mínims que ha de contenir l'oferta tècnica es troben fixats tant a l'**informe tècnic justificatiu** com al **plec de clàusules administratives** que regula aquesta licitació. Es important respectar les indicacions allà descrites i ser estrictes amb els requeriments assenyalats.

Es recorda a tots els adjudicataris 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 adjudicataris que en cas de tenir vigent algun acord marc o homologació amb BSM no incompleixin cap de les clàusules que allà tinguin fixades.

VI. Annexos aplicables:

Els adjunts al Pefil del contractant.