



Contractació

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

CONTRACTE DE SERVEIS

Tramitació: **ORDINÀRIA**

Procediment: **OBERT** (art. 156 LCSP)

Núm. expedient: P2500117

Descripció

Contracte del Servei de Control de Qualitat dels serveis socials a les persones usuàries de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible.

ÍNDIX

CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE	5
1.1. Objecte del contracte	5
CLÀUSULA 2. ÀMBITS D'ACTUACIÓ DEL SERVEI OBJECTE DEL CONTRACTE.....	5
2.1. Àmbit territorial.....	5
2.2. Àmbit objectiu	5
2.3. Àmbit temporal d'implementació progressiva del servei	9
CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ I ORGANITZACIÓ DEL SERVEI.....	10
3.1. Anàlisi i diagnosi dels mecanismes de control de qualitat	10
3.2. Disseny dels processos, procediments i circuits de control de qualitat.....	11
3.3. Control de qualitat de la prestació dels serveis	15
3.4. Anàlisi i control de compliment contractual. Control de les obligacions laborals.	17
3.5. Model d'inspeccions.....	20
3.6. Anàlisi de les queixes i incidències	25
3.7. Avaluació de l'opinió i satisfacció de la persona usuària	27
3.8. Sistemes d'informació i de gestió documental	29
3.9. Detecció d'incompliments en els serveis controlats que puguin derivar en penalització, i gestió de les proves.....	38
3.10. Incorporació dels Acords de Nivell de Servei en el control de qualitat.....	39
A) ANS TELEASSISTÈNCIA	41
B) ANS ÀPATS A DOMICILI.....	43
3.11. Optimització de la relació qualitat-cost dels serveis	44
3.12. Mecanismes de coordinació i canals de comunicació.	46
CLÀUSULA 4. INFORMES	47
4.1. Informes periòdics d'observacions de control de qualitat	47
4.2. Informes no periòdics de seguiment especial de la prestació i/o control dels serveis.....	49
4.3. Informes sobre els anàlisis i controls del compliment contractual. Cas específic de les auditories laborals.	50
4.4. Informes de seguiment de l'opinió i satisfacció de les persones usuàries.....	50
4.5. Informes sobre incompliments objecte de sanció i/o penalització	51
4.6. Informes sobre incidències, queixes i suggeriments	51
4.7. Informes sobre aplicació dels ANS	52
4.8. Altres informes sol·licitats per la Direcció de Recursos de l'IMSS.....	53
CLÀUSULA 5. RECURSOS HUMANS I MATERIALS ASSIGNATS AL CONTRACTE.....	53
5.1. Recursos humans.....	53

5.2. Recursos materials.....	57
CLÀUSULA 6. PROPIETAT INTEL·LECTUAL, CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES.....	58
6.1. Propietat intel·lectual i cessió de dades.....	59
6.2. Confidencialitat	59
6.3. Protecció de dades personals.....	60
CLÀUSULA 7. SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ	62
7.1. Clàusules generals	62
7.1.1. Seguretat dels sistemes d'informació, protecció de dades i compliment normatiu.....	62
7.1.2. Conformitat amb l'Esquema nacional de seguretat.....	63
7.1.3. Responsable de seguretat	63
7.1.4. Confidencialitat	64
7.2. Sistemes d'informació de l'Ajuntament	64
7.2.1. Auditoria	64
7.2.2. Gestió d'Incidents.....	65
7.2.3. Accés a la informació.....	65
7.2.4. Anàlisis forenses	65
7.2.5. Control d'accés	66
7.2.6. Gestió del Personal.....	66
7.2.7. Protecció del lloc de treball	67
7.2.8. Clàusula de comunicacions externes.....	68
7.2.9. Protecció dels suports informàtics	68
7.2.10. Protecció de la Informació.....	69
7.2.11. Protecció de les instal·lacions.....	70
7.2.12. Gestió d'excepcions.....	70
7.3. Clàusules Sistemes de l'adjudicatari.....	70
7.3.1. Delegat de Protecció de Dades.....	70
7.3.2. Auditoria	70
7.3.3. Gestió d'Incidents.....	71
7.3.4. Còpies de seguretat.....	72
7.3.5. Seguretat física i de l'entorn	72
7.4. Clàusules de Desenvolupament	73
7.4.1. Gestió d'identitats, autenticació d'usuaris.....	73
7.4.2. Autorització dels usuaris als sistemes	73
7.4.3. Desenvolupament segur.....	75
7.4.4. Acceptació i posta en servei	75

7.4.5. Protecció de les aplicacions i serveis web	75
7.4.6. Dades de proves	76
7.4.7. Xifratge de dades.....	76
7.4.8. Signatura electrònica.....	77
7.4.9. Certificats.....	77
7.4.10. Pla de traces	77
7.4.11. Informe de seguretat.....	77
7.5. Clàusules d'Administració	78
7.5.1. Inventari d'actius	78
7.5.2. Manteniment.....	78
7.5.3. Xifratge de dades.....	78
7.5.4. Certificats.....	79
7.5.5. Antimalware	79
7.5.6 Còpies de seguretat.....	79
7.5.7. Control d'accés	80
7.5.8. Explotació	80
7.5.9. Protecció dels serveis	81
7.6. Clàusules Implantació.....	81
7.6.1. Protecció de les aplicacions i serveis web.....	81
7.6.2. Acceptació i posta en servei	81
7.6.3. Dades de proves	82
7.6.4. Xifratge de dades.....	82
7.6.5. Signatura electrònica.....	82
7.6.6. Certificats.....	82
7.6.7. Pla de traces	83
CLÀUSULA 8. PLA DE DEVOLUCIÓ I RECEPCIÓ DE BASES DE DADES, GESTOR DOCUMENTAL I SISTEMES D'INFORMACIÓ.....	83

CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

1.1. Objecte del contracte

El present contracte de serveis té per objecte donar suport a les unitats gestores dels serveis socials a les persones usuàries de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona (en endavant IMSS) en el control de qualitat de la prestació dels serveis que es detallen a l'àmbit objectiu de la clàusula 2 del present plec de prescripcions tècniques particulars (en endavant, PPTP).

La característica que constitueix el comú denominador d'aquests serveis es el fet de que es presten a la persona usuària final, però no directament per l'IMSS, sinó a través de la modalitat de gestió pública indirecta mitjançant contractació administrativa a entitats especialitzades.

L'encàrrec concret a l'adjudicatari de control de qualitat es mesurar per a cada servei la qualitat de la seva prestació a la persona usuària segons els estàndard i indicadors de qualitat que s'estableixen per a cadascú d'ells en els seus respectius plecs (punt 2.2 Àmbit objectiu de la clàusula 2. Àmbits d'actuació del servei objecte del contracte del contracte de control de qualitat) i d'acord amb les prioritats de control establertes en cada cas pels serveis gestors. Dit mesurament s'ha de fer de manera continua en el temps amb un seguiment constant de la seva evolució de manera que es pugui ajudar a orientar a la organització a la millora continua de la qualitat dels seus serveis.

CLÀUSULA 2. ÀMBITS D'ACTUACIÓ DEL SERVEI OBJECTE DEL CONTRACTE

2.1. Àmbit territorial

L'àmbit territorial del contracte és el territori urbà de la ciutat de Barcelona i vindrà determinat pels àmbits de la prestació dels diferents serveis que són objecte dels treballs de control de la qualitat.

No obstant això, en el cas dels serveis que incorporin menjar com a part principal o accessòria del servei i aquest es prepari en cuines centrals de les adjudicatàries dels serveis controlats o es distribueixi des de centres logístics ubicats fora del terme municipal de Barcelona, dites cuines centrals i centres logístics, a efectes d'inspecció, també formaran part de l'objecte del contracte.

2.2. Àmbit objectiu

L'àmbit objectiu de la present licitació engloba diversos serveis prestats per l'IMSS, i un servei prestat per l'Àrea de Cultura, Educació, Cicles de Vida, Feminismes i LGTBI).

Les necessitats, estàndards i indicadors de qualitat a controlar de cada servei que integra l'àmbit objectiu del present contracte estan descrites detalladament en el PPTP de cadascun dels serveis i que es poden consultar públicament en la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya (<https://contractaciopublica.cat/ca/inici>) o al Portal de Contractació Electrònica de l'Ajuntament de Barcelona (<https://licitacions.bcn.cat/>)

Els contractes sotmesos al control de qualitat (en endavant serveis controlats) en el marc d'aquest contracte són els següents:

1. Direcció de Serveis d'Intervenció Social.

1.1. Direcció de Serveis d'Atenció a l'Envel·liment de l'IMSS.

1.1.1. Departament d'Atenció Social Domiciliària per a Persones Grans.

NOU ₁	NOM SERVEI O CONTRACTE	NÚM. CONTRACTE / CODI EXPEDIENT
	Servei d'Ajuda a Domicili (Contracte de serveis per a la gestió del servei d'ajuda a domicili, amb mesures de contractació pública sostenible (SAD).	25000162/ 015_P2500114
	Contracte mixt de serveis per a la gestió del servei de teleassistència i subministrament de l'equipament tècnic domiciliari.	23000012/ 20220428
	Servei d'Àpats a Domicili de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona	23000173/ 20230316

1.1.2. Departament d'Atenció Residencial Diürna i Alternatives Habitacionals per a Persones Grans.

NOU ¹	NOM SERVEI O CONTRACTE	NÚM. CONTRACTE / CODI EXPEDIENT
X	Contracte de serveis per a la gestió Integral de la Residència Francesc Layret .	23000110/ 20230180
X	Gestió de la residència municipal Parc del Guinardó	24000089/ P2400026
X	Gestió integral de la residència i servei d'àpats en companyia per a persones grans de l'equipament Josep Miracle	25000157/ P2500064
X	Contracte de serveis per a la gestió integral de la residència, centre de dia i servei d'àpats en companyia Fort Pienc .	23000131/ 20230230
X	Gestió integral i administració del centre de dia Casa Bloc .	23000053/ 20230051

1.2. Direcció de Serveis d'Atenció a la Infància i SARA.

1.2.1. Departament d'Atenció i Acollida per Violència Masclista.

¹ En totes les taules, s'indica amb una X a la columna "NOU" els contractes en els que actualment no està implementat el control de qualitat.

NOU ¹	NOM SERVEI O CONTRACTE	NÚM. CONTRACTE / CODI EXPEDIENT
X	Gestió dels centres municipals d'acolliment d'urgències per violència masclista de la ciutat de Barcelona (CMAU - VM), dividit en 2 lots (2 centres)	25000037/ P2400084

1.3. Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme.

1.3.1. Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar.

NOU ¹	NOM SERVEI O CONTRACTE	NÚM. CONTRACTE / CODI EXPEDIENT
X	Contractació de 45 places d'allotjament residencial temporal Cal Muns per a persones en situació de sensellar i amb problemàtica de salut mental.	25000015/P2400090
X	Gestió del Centre Residencial d'Inserció Masia Can Planas per a persones en situació de sensellarisme de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona.	24000152/ P2400033
X	Contractació de 34 places d'allotjament temporal al centre d'estada limitada i de 45 places de servei diürn per a persones en situació de sensellarisme de l'obra social Santa Lluïsa de Marillac .	25000025/ P2400091
X	Gestió del servei d'atenció integral de Nou Barris per a persones en situació de sensellarisme.	25000060/ P2400098

1.3.2. Departament de Serveis i Programes d'Allotjament Individual per a Persones sense Llar.

NOU ¹	NOM SERVEI/CONTRACTE	NÚM. CONTRACTE / CODI EXPEDIENT
X	Contracte de serveis per a la gestió del servei d'allotjament de proximitat provisionals APROP Ciutat Vella i APROP Les Glòries .	22000120/ 20210881
X	Contracte de serveis per a la gestió del centre d'allotjament temporal familiar de pisos d'inclusió de llarga estada Sant Pere Més Baix (CAFT Sant Pere Més Baix).	24000129/ P2400016
X	Contracte de serveis per a la gestió del centre d'allotjaments individuals temporals – Allotjament amb suport socioeducatiu i temporalitat del llarga estada entre 1 i 2 (3) anys, situat al carrer Ali Bej , núm. 100	21000188/ 20210266
X	Contracte del servei de gestió d'allotjaments temporals Mestres Casals I Martorell .	24000057/ 20230201
X	Contracte de serveis per a la gestió dels allotjaments amb serveis col·lectius Tànger , la gestió del centre de dia i el servei de menjador social per a persones sense llar de l'IMSS	23000119/ 20230215
X	Contracte de Serveis per a la Gestió del Centre d'Allotjament Familiar Temporal ubicat al Carrer Navas de Tolosa 312 de Barcelona (CAFT Navas).	24000128/ P2400015

2. Direcció d'Acció Social Territorial i Comunitària.

2.1. Direcció de Programes i Recursos Socials Bàsics de l'IMSS.

2.1.1. Departament de Gestió de Recursos Socials Bàsics.

NOU ¹	NOM SERVEI/CONTRACTE	NÚM. CONTRACTE / CODI EXPEDIENT
	Gestió del servei d'àpats en companyia , dividit en 3 lots.	22000116/ 20220168
	Gestió de 530 places diàries de mitjana de menjador diürn dirigit a persones que es troben en situació de pobresa i/o exclusió social a la ciutat de Barcelona (Lot 1 Navas , Lot 2 Paral·lel)	22000199/ 20220313
	Gestió de menjadors socials , dividit en dos lots (Lot 1 Eixample Lot 2 Les Corts)	23000183/ P2300004

3. Direcció de Serveis d'Urgències i Emergències Socials i Habitacionals.

NOU ¹	NOM SERVEI/CONTRACTE	NÚM. CONTRACTE / CODI EXPEDIENT
X	Contracte de serveis per a la gestió del centre d'urgències i emergències socials de Barcelona (CUESB)	23000146/ 20230298

4. Àrea de Cultura, Educació, Esports i Cicles de Vida de l'Ajuntament de Barcelona.

4.1. Direcció de Serveis d'Infància, Joventut i Persones Grans.

4.1.1 Departament de Promoció de Persones Grans.

NOU ¹	NOM SERVEI/CONTRACTE	NÚM. CONTRACTE / CODI EXPEDIENT
X	Gestió i desenvolupament del projecte VinclesBCN	20003538/ 20003538

Es pot consultar la documentació de les diferents licitacions dels serveis/contractes a la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de la Generalitat (<https://contractaciopublica.cat/ca/inici>) o al Portal de Contractació Electrònica de l'Ajuntament de Barcelona (<https://licitacions.bcn.cat/>) per aconseguir els plecs actualitzats

Alguns dels contractes dels quadres anteriors poden acabar la seva vigència i iniciar-se nou contracte durant el període de licitació del present contracte. En aquests casos els números de contracte i codis d'expedient referenciats en els quadres hauran variat en el moment de publicació dels plecs de control de qualitat. L'adjudicatari haurà, en aquests casos, de consultar la documentació més recent relativa a la nova licitació dels serveis. Previsiblement, aquesta situació es pot donar en els serveis:

- **Servei d'Ajuda a Domicili** (Contracte de serveis per a la gestió del servei d'ajuda a domicili, amb mesures de contractació pública sostenible (SAD)).
- Contracte de serveis per a la **gestió dels allotjaments amb serveis col·lectius Tànger**, la gestió del centre de dia i el servei de menjador social per a persones sense llar de l'IMSS
- Contracte de Serveis per a la Gestió del **Centre d'Allotjament Familiar Temporal** ubicat al Carrer **Navas** de Tolosa 312 de Barcelona (CAFT Navas).
- Gestió de **menjadors socials**, dividit en dos lots (Lot 1 **Eixample** Lot 2 **Les Corts**)

Per als contractes que formen part de l'àmbit objectiu que finalitzin durant la durada d'aquest contracte, les noves adjudicacions poden provocar canvis de les condicions i variables dels serveis a controlar.

En aquests casos i consegüentment a la flexibilitat, parametrització i escalabilitat en la concepció i disseny de les metodologies, sistemes i eines de control de qualitat exigides en el present contracte, l'adjudicatari haurà d'adaptar els sistemes i eines de control de qualitat a aquests canvis afegint els nous requisits i funcionalitats addicionals sense que això suposi cap cost afegit per a l'IMSS.

2.3. Àmbit temporal d'implementació progressiva del servei

Iniciada l'execució del present contracte, el desplegament del control de qualitat en els diversos serveis serà progressiu i començarà pels serveis en els que ja està implementat el control de qualitat tot garantint la seva continuïtat.

En la resta de contractes que actualment no tenen implementat el control de qualitat (marcats amb un X a la columna "NOU" dels quadres) s'anirà iniciant progressivament el desplegament del control en funció de la similitud de metodologies, tècniques i eines de control de qualitat amb els contractes que tenen actualment implementat dit control. Es començarà, per tant, amb els serveis que tinguin més semblança amb els actuals i amb els que es pugui utilitzar en major grau les metodologies, tècniques i eines de control ja utilitzades fins ara amb el màxim reaprofitament possible.

Seguint aquest principi, l'adjudicatari haurà de presentar al responsable del contracte de control de qualitat en el termini de 2 mesos des de l'inici de la execució del present contracte un programa calendaritzat de desplegament i implantació del control de qualitat del conjunt dels serveis que constitueixen l'àmbit objectiu del present contracte.

Dita programació incorporarà per a cada servei una proposta inicial dels estàndards i indicadors de qualitat que es controlaran fruit de l'anàlisi dels plecs de cada servei: PPTP i Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP). Així mateix, contindrà una primera proposta per a cada servei de la relació d'elements o ítems concrets a inspeccionar per avaluar el

compliment dels estàndards de qualitat amb la ponderació de criticitat de cada element (*check list* d'inspecció i control).

Aquesta proposta inicial es presentarà als responsables dels diversos serveis per acabar d'ajustar-la a les necessitats i objectius de control de cadascú d'ells.

CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ I ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

La qualitat dels serveis en els contractes públics té dues dimensions: una dimensió externa vinculada a la prestació del servei final a l'usuari i la satisfacció de les seves necessitats concretes, i una dimensió interna vinculada al compliment de requeriments, requisits i obligacions legals i formals per part dels adjudicataris dels serveis. Aquesta darrera dimensió es regula per la normativa sectorial en matèria laboral, de salut pública, prevenció de riscos, etc., i en la normativa dels contractes públics, aspectes molts d'ells també recollits en els plecs dels serveis.

Aquest contracte es centra en el control de qualitat de la dimensió externa: mesurament estadístic i seguiment de l'evolució de la qualitat de la prestació dels serveis a les persones usuàries dels serveis de l'IMSS i el seguiment de la seva evolució en el temps en un procés de millora contínua de la qualitat.

No obstant això, abastarà també alguns aspectes concrets de la dimensió interna relacionats amb el control del compliment contractual dels contractes públics, com ara, l'anàlisi de les obligacions legals i formals dels adjudicataris dels serveis controlats que puguin tenir un impacte directe en la qualitat de la prestació del servei, especialment, les relacionades amb el manteniment al llarg dels contractes de les correctes condicions laborals del personal adscrit als mateixos.

La dimensió externa del control de qualitat pren a la persona usuària que del servei com a element de referència central i essencial sobre el que pivota el control de qualitat. La majoria de metodologies i tècniques de control de qualitat descrites en el present plec prenen com a element d'anàlisi la prestació final als usuaris concrets dels serveis, i només algunes modalitats s'enfoquen en elements diferents, com per exemple inspeccions a les cuines centrals i al canal logístic de distribució dels aliments, per la seva incidència en la qualitat del producte a servir i en la seguretat alimentària, o el control del correcte funcionament de les plataformes tecnològiques dels serveis VinclesBcn i Teleassistència.

En els següents punts es detallarà els blocs funcionals en els que s'estructurarà l'organització del servei i les funcions i tasques concretes dins de cada bloc a desenvolupar per l'adjudicatària.

3.1. Anàlisi i diagnosi dels mecanismes de control de qualitat

Les funcions d'anàlisi i diagnosi dels mecanismes de control de qualitat actuals inclou tres sub-fases: anàlisi, plantejament i implementació dels sistemes i mecanismes de control de qualitat, que s'han de dur a terme en un termini màxim de 60 dies naturals des de la data d'inici de l'execució del servei.

1. Sub-fase d'anàlisi

- a. Analitzar les necessitats i els requeriments de control de qualitat establertes en els plecs dels serveis objecte del present contracte.
- b. Analitzar els actuals mecanismes de control de qualitat: elements comuns i sinèrgies del control dels diversos serveis controlats, fluxos d'informació i de documents, sistemes i eines informàtiques utilitzades, sistemes d'arxiu i altres elements que es destinen actualment a aquestes funcions.
- c. Discriminar per a cada servei les funcions de control d'execució (consistent en el control de les obligacions formals i materials relacionades amb l'execució diària del contracte i el seguiment i arxiu de la seva documentació justificativa, responsabilitat dels responsables dels contractes dels serveis controlats) de les funcions de control de qualitat de la prestació dels serveis controlats que constitueix l'objecte del contracte i es l'aspecte on l'adjudicatari ha de centrar la seva actuació.
- d. Detecció dels aspectes clau i punts crítics per al control de qualitat.
- e. Elaboració d'una proposta d'indicadors clau (KPI's) del control de qualitat per a cada servei.

2. Sub-fase de plantejament dels nous sistemes i mecanismes de control de qualitat.

En base a la informació obtinguda en la sub-fase d'anàlisi es realitzarà el plantejament dels sistemes i mecanismes de control de qualitat previ a la implementació de les solucions aportades, si s'escau.

En aquesta sub-fase es plantejaran les propostes de solució a les necessitats i requeriments de control de qualitat i a les eventuais millores considerades en l'anàlisi dels actuals sistemes de control.

Dites propostes de solució i millores detectades s'aplicaran en la sub-fase d'implementació posterior, sempre i quan siguin validades pels responsables dels contractes dels serveis controlats.

3. Sub-fase de propostes d'implementació

Propostes per a la implementació del nou sistema de control de qualitat. El disseny i materialització de les quals es descriu al següent punt.

3.2. Disseny dels processos, procediments i circuits de control de qualitat.

Una vegada analitzats els mecanismes actuals de control de qualitat, amb els resultats obtinguts l'adjudicatària haurà de desenvolupar les següents funcions i tasques durant els 60 dies naturals posteriors a la presentació de les propostes d'implementació del punt anterior.

1. Reenginyeria de processos, procediments i circuits de control dels serveis municipals de l'IMSS.

- a. Identificar els processos clau dels serveis municipals de l'IMSS i del control de qualitat prenent com a punt de partida el contingut dels plecs de contractació.
- b. Avaluar la dinàmica i el funcionament dels processos. Auditoria del grau d'ajust entre el disseny conceptual i la pràctica per identificar disfuncions i les seves causes.
- c. Redissenyar els processos clau per optimitzar el control de qualitat dels serveis municipals de l'IMSS. Elaboració d'una proposta de reenginyeria de processos partint de l'avaluació.
- d. Desenvolupar els procediments. Descripció, prova i validació dels procediments que conformen els processos.
- e. Implementació dels processos. Desenvolupament de les accions que permetin la implementació: formació del personal tècnic implicat i disseny i preparació dels instruments necessaris.
- f. Monitoreig de la implementació. Establiment de control per garantir la implementació.
- g. Avaluació del compliment dels processos. Avaluació dels resultats i del funcionament dels processos.
- h. Identificació dels KPI's vinculats als processos i procediments: incorporar els indicadors i estàndards establerts en els plecs de contractació.

2. Revisió del disseny dels circuits de control de qualitat

- a. Revisió i adaptació, si s'escau, del disseny dels actuals canals i circuits de recepció i distribució de documentació i dades relacionades amb el control de qualitat de les diverses parts implicades.
- b. Dimensionament dels circuits de control a l'increment de serveis controlats
- c. Assignació del nivell de criticitat de les obligacions a complir i la documentació a rebre dels adjudicatàries dels serveis controlats, així com les dates de lliurament.
- d. Disseny i creació d'un sistema d'arxiu de la documentació

- e. Disseny i implementació d'un sistema d'identificació dels documents (nomenclatura / codificació).
- f. Definició dels rols i tasques de control sobre la documentació de cadascun dels actors implicats.
- g. Establiment de calendari de recollida de dades i documentació amb control de dades de lliurament.
- h. Sistemes d'alertes per manca de lliurament de dades o documentació en la data assignada.

3. Disseny dels procediments de tractament i gestió de documents i dades.

- a. Disseny dels models de plantilles de control i seguiment, incloent-hi el de seguiment cronològic del compliment de les obligacions contractuals dels adjudicataris dels serveis controlats.
- b. Disseny i implementació d'instruments de recollida de dades
- c. Disseny i implementació de models d'anàlisi de dades.
- d. Disseny i implementació d'informes de resultats.

4. Disseny del sistema de control d'indicadors de qualitat i d'impacte.

Per dur a terme aquest punt com a mínim serà necessari desenvolupar les següents activitats:

- a. Sistematització dels indicadors inclosos en els plecs i creació d'indicadors específics de control de qualitat.
- b. Anàlisi dels aspectes crítics a controlar de cada servei (segons el disseny dels processos clau).
- c. Definició d'indicadors clau (KPI) per a cada servei.
- d. Sistemes de detecció de desviacions d'indicadors i d'alertes primerenques d'incidències i desviacions.

Els indicadors han de centrar-se en la mesura dels resultats dels objectius definits i han d'acomplir les qualitats següents:

- Pertinència: expressen un concepte que es vol valorar i aquest significat es manté al llarg del temps. S'adequa a allò que es vol mesurar.
- Objectivitat: la recollida de dades, el tractament i el càlcul no són ambigus.

- Univocitat: les modificacions que presenta l'indicador en el seu resultat sol poden ser interpretades d'una manera, no dona lloc a confusions.
- Precisió: el marge d'error de l'indicador és acceptable.
- Fidelitat: les qualitats de l'indicador es mantenen en el temps i l'espai, permeten mesurar en moments i llocs diferents sense que això els afecti.
- Accessibilitat: l'obtenció dels resultats (recollida de dades i tractament) té un cost acceptable i és fàcil de calcular. Entenem com a cost acceptable aquell que millor s'ajusta a la igualtat cost-benefici.

5. Disseny del sistema d'elaboració d'informes tècnics comprensius de l'estudi i anàlisi de les dades i resultats obtinguts.

Els informes hauran de reflectir l'evolució en el temps i en les diverses tipologies de serveis. A més de les característiques descrites en aquesta clàusula per a cada tipus d'informe, aquests inclouran el següent:

- a. Anàlisi de les dades obtingudes en les diferents modalitats de control realitzats, realitzant sobre les mateixes:
 - Propostes de millora contínua que permetin optimitzar els diferents aspectes del servei de control.
 - Creuaments de dades obtingudes mitjançant l'observació de les diferents variables de control enregistrades amb d'altres subministrades per l'IMSS, pels equips tècnics de control d'execució i/o de control de qualitat o altres ens o organismes.
 - Detecció de fenòmens emergents i identificació de tendències, situacions de risc i propostes de mesures correctores d'actuació davant de situacions crítiques.
 - Redactar informes que ajudin a prendre decisions, proposant i aportant possibles solucions davant les diferents situacions que es detectin.

6. Documentació dels protocols, procediments i circuits de control de qualitat.

Com a resultat del desenvolupament dels punts anteriors i dels anàlisi i requeriments específics de control de cadascun dels serveis municipals de l'IMSS, l'adjudicatari haurà d'elaborar uns protocols de control de qualitat que recullin degudament documentades totes les metodologies, procediments i processos de control de qualitat i el funcionament de les diverses eines i circuits de control implementats. La propietat d'aquesta documentació i dels protocols, així com de les metodologies, processos i procediments recollides en ells, serà de l'IMSS.

El calendari d'implementació d'aquests protocols i eines es fixarà entre el responsable d'aquest contracte i l'adjudicatari durant l'execució del mateix.

El control de qualitat es durà a terme mitjançant diverses metodologies, processos i procediments, entenent com a tals:

- ✓ Metodologia: Sèrie de mètodes i tècniques de rigor que s'apliquen sistemàticament al control de qualitat dels serveis per a la planificació i gestió de totes les activitats, els components implicats (incloent-hi també la gestió de recursos, coordinació dels equips de treball i dels diversos actors participants i interessats en els resultats finals) i l'assoliment final dels objectius programats.
- ✓ Procés: descripció general de la seqüència cronològica de tasques i passos que es realitzen per portar a terme l'activitat de control qualitat.
- ✓ Procediment: descripció detallada de com es deuen executar aquests passos en el marc del control de qualitat (qui els ha de fer, assignació de responsabilitats), com, quan, quins documents han d'utilitzar-se, on s'emmagatzemen aquests documents i com es farà el tractament, anàlisi de dades, presentació de resultats, entre d'altres).

3.3. Control de qualitat de la prestació dels serveis

Una vegada desenvolupats els processos, procediments i circuits de control de qualitat que constituïran la base del control, la funció principal del servei de control de qualitat consisteix en la recollida de dades i el mesurament, registre i seguiment estadístic en el temps dels indicadors de qualitat i la seva evolució, així com en la verificació del compliment dels estàndards de qualitat de la prestació a la persona usuària dels serveis municipals sotmesos a control de qualitat.

Aquests estàndards, indicadors i requisits de qualitat estan fixats en els PPTP dels contractes de cadascun dels serveis controlats i en les propostes de millora dels adjudicataris dels serveis controlats que afectin a aspectes relacionats amb la qualitat del servei, i són:

- Requisits tècnics de prestació dels serveis.
- Estàndards de qualitat dels serveis.
- Indicadors de qualitat.
- Indicadors d'activitat i objectius quantitatius de prestació dels serveis.
- Informes o punts a recollir als informes.
- Protocols.
- Integració de sistemes i requisits de software.
- Requeriments de hardware, equips tècnics, de comunicacions, etc.
- Altres obligacions tècniques i de prestació dels serveis: control de presència, Plans de Qualitat, etc.

No obstant això, no tots els serveis municipals de l'IMSS tenen recollits als plecs els estàndards i indicadors de qualitat amb la mateixa intensitat i detall. Per tant, en aquests casos, l'adjudicatari haurà d'anar més enllà del que estableix els plecs i haurà de plantejar conjuntament amb els responsables municipals dels serveis controlats possibles estàndards i indicadors de qualitat addicionals més adients a les necessitats reals de qualitat dels serveis per completar les que estan recollides en els plecs.

Definits els estàndards i indicadors de qualitat en funció de les necessitats de cada servei controlat, el seguiment posterior del compliment dels indicadors es basarà en diverses tècniques, com ara, en el cas de serveis amb molts usuaris, selecció aleatòria de la mostra a inspeccionar dels serveis programats i posterior inspecció de la mostra seleccionada durant la prestació que es realitzarà sense previ avís, per a garantir la no alteració de l'escenari normal de prestació dels serveis controlats.

Les funcions concretes dintre d'aquest apartat són:

- a. Establiment dels estàndards i indicadors de qualitat i d'impacte per al seguiment de l'evolució temporal de la qualitat fixats en els plecs de cada servei.
- b. Detecció dels aspectes clau i punts crítics per al control de qualitat.
- c. Disseny d'un sistema que reculli i sistematitzi els indicadors i estàndards de qualitat de cada servei.
- d. Elaboració d'una proposta d'indicadors clau del control de qualitat de cada servei.
- e. Disseny de la relació d'ítems a inspeccionar i controlar per a cada indicador en funció de les necessitats de control definides pels responsables dels serveis a controlar i atenent a les variables i estàndards de qualitat definides en el plecs més les millores proposades pels adjudicataris dels serveis controlats (check list d'inspecció i control).
- f. Desenvolupament d'un model d'inspeccions en els llocs de prestació dels serveis: domicili de l'usuari, o en locals o espais col·lectius.
- g. Desenvolupament d'un model d'inspecció intermèdia (producte i mitjans: locals afectes a l'activitat dels serveis controlats, cuines de producció i cadena logística de distribució en el cas d'àpats, entre d'altres).
- h. Seguiment i control dels indicadors que mesuren els estàndards de qualitat i la fiabilitat de les dades.

- i. Enregistrament sistemàtic dels resultats de les variables de control observades en les diferents modalitats de control i d'inspecció executades.
- j. Enfocament del control de qualitat de cada servei a les prioritats de cada servei definides per les unitats de gestió i els responsables dels contractes i en les clàusules dels PCAP i PPTP.
- k. Enregistrament sistemàtic dels resultats de les variables de control observades en les diferents modalitats d'inspecció executades en sistemes de *Business Intelligence* de fàcil explotació.
- l. Recollida i sistematització de la documentació generada durant els processos d'inspecció i d'altres metodologies de control de qualitat en el gestor documental.
- m. Elaboració d'informes periòdics sobre l'activitat de control, l'anàlisi de les dades i els resultats obtinguts.
- n. Comprovació dels compromisos de millora en l'àmbit laboral del personal prestador assignat a cada servei controlat.
- o. Comprovació dels compromisos de millora en la qualitat de la prestació.

3.4. Anàlisi i control de compliment contractual. Control de les obligacions laborals.

Aquest bloc funcional correspon a la dimensió interna del control de qualitat. L'objectiu de la tasca de l'adjudicatari en aquest àmbit és donar suport a les unitats de gestió en el control de la documentació justificativa del compliment de les obligacions dels adjudicataris dels serveis controlats relacionada amb la prestació i la qualitat dels serveis i que es genera durant l'execució dels contractes.

Aquestes obligacions estan recollides en els plecs de cada servei (PPTP i PCAP) i en les propostes de millora que els adjudicataris dels serveis ofereixen durant el procés de licitació i que s'incorporen als contractes com a obligacions.

El control diari d'execució d'aquestes obligacions, de la seva documentació justificativa i de l'alimentació, classificació, gestió i manteniment del arxiu documental que la contingui és responsabilitat de les unitats de gestió i dels tècnics responsables dels contractes de cada servei controlat.

Aquestes tasques es duen a terme pels tècnics municipals que tenen la responsabilitat sobre la verificació i custòdia de la documentació justificativa del compliment de les obligacions contractuals dels adjudicataris dels serveis.

Tanmateix, per l'impacte que algunes d'aquestes obligacions tenen en la qualitat del servei controlat, el present contracte inclou com a funció de suport a les unitats de gestió per part de l'adjudicatari l'anàlisi documental d'una part de la documentació contractual:

- Revisió periòdica o aleatòria de la documentació exigida als adjudicataris dels serveis controlats: nòmines, RNT/TGSS, titulacions, protocols, informes tècnics, etc.
- Control de les obligacions administratives i de les millores ofertes a la licitació.
- Auditories laborals sobre condicions del personal adscrit als contractes.

L'instrument principal per desplegar aquest àmbit funcional és el gestor documental de recollida, classificació i arxiu de la documentació justificativa de compliment periòdic de les obligacions contractuals (que es descriu al punt 3.8. Sistemes d'Informació i de gestió documental), així com la documentació complementària generada durant el procés de control de qualitat per les diverses tècniques de control aplicades per l'adjudicatari.

Si bé el gestor documental hauria de ser municipal, actualment l'IMSS no disposa d'una eina pròpia d'aquest tipus per al seguiment del control de qualitat dels contractes. Mentre això no sigui així, l'adjudicatària ha de disposar d'un sistema de gestió documental que permeti recollir en temps i forma les obligacions documentals i de reporting de les obligacions de caràcter administratiu. També ha d'incorporar la funció de la revisió dels documents aportats i de les auditories sobre les condicions del personal adscrits als diversos contractes.

Al gestor documental es preveu un mecanisme d'incorporació automàtica per part dels adjudicataris dels serveis controlats. Quan estigui desenvolupada aquesta funcionalitat, els responsables municipals dels contractes també verificaran diàriament la correcta incorporació d'aquesta documentació per part dels adjudicataris dels seus serveis a càrrec i avaluaran, sistemàticament i per a cada document, si el contingut és adient per a justificar el compliment de l'obligació. L'adjudicatari donarà suport als equips tècnics en aquesta tasca.

Així mateix, els responsables municipals dels serveis a controlar també són els encarregats de reclamar a l'adjudicatari del seu servei la documentació que no s'hagi lliurat a temps o que no justifiqui adequadament i suficientment el compliment de la obligació en qüestió.

Les funcions concretes que ha de desenvolupar l'adjudicatari respecte a la gestió d'aquesta documentació són:

- a) Definició i sistematització de la documentació que justifiqui el compliment de les obligacions sol·licitades als plecs. Els documents han d'estar relacionats amb les clàusules concretes dels plecs.
- b) Sistematització i classificació de la documentació lliurada per l'adjudicatari dels serveis controlats.
- c) Quan es desenvolupi el gestor documental, recopilació automatitzada de la documentació justificativa del compliment de les obligacions en un sistema de gestió documental eficient i amb sistemes d'alerta incorporar per retards en la incorporació de documents.

Respecte a les obligacions dels adjudicataris dels serveis controlats en matèria laboral es realitzarà un seguiment continu analitzant el compliment de les obligacions laborals i el manteniment de les condicions laborals del personal adscrit al contracte de cadascun dels serveis controlats, que quedarà reflectit en una auditoria laboral periòdica per servei orientada a detectar anticipadament i prevenir alteracions de dites condicions o situacions que afectin negativament els treballadors i puguin originar conflictivitat laboral.

Les auditories laborals tindran caràcter semestral o anual, en funció de les necessitats dels serveis i segons determini el responsable del contracte dels serveis controlats. A més d'aquesta periodicitat a la finalització del període d'execució dels serveis controlats es farà una auditoria que reflecteixi les condicions laborals aplicades a les plantilles dels adjudicataris de dits serveis en el moment de finalització del contracte i la verificació del manteniment de les mateixes en el personal que se subrogui, si fos el cas.

La raó d'aquest anàlisi detallat de les condicions laborals i la seva relació amb el control de qualitat dels serveis rau en que el contacte directe entre els treballadors que presten els serveis personals i l'usuari genera un gran impacte en la qualitat objectiva del servei.

Les auditories laborals periòdiques es fonamentaran en un conjunt de criteris i regles, aplicats dins d'un procés sistemàtic de revisió i comprovació de l'activitat sociolaboral dels adjudicataris dels serveis controlats mb l'objectiu de verificar que l'administració del personal es realitza d'acord amb els principis de bona gestió on es preserva la seguretat i benestar del personal treballador i es compleix amb les obligacions establertes a la normativa laboral i als plecs dels serveis controlats.

L'adjudicatària haurà de respectar el principi de confidencialitat i secret professional d'aquesta informació.

Les dades i documentació exigida a les adjudicatàries dels serveis controlats per a l'anàlisi de les condicions laborals del personal adscrit als respectius contractes són:

- Plantilles amb les dades del personal laboral.
- Plantilles de resum de nòmines mensuals detallades.
- Al finalitzar l'execució dels contractes dels serveis controlats: relació del personal a subrogar, si fos el cas, i detall de les seves condicions laborals.

- Control d'absentisme mensual.
- RNT.
- Certificats d'estar al corrent de pagament TGSS (No deute) durant els primers tres dies laborables de cada mes.
- ITA: Informe de Treballadors en Alta
- Certificat de català i d'altres idiomes, titulació exigida i experiència, si ho exigeixen els plecs dels serveis analitzats.

Aquesta documentació es proporciona mensualment pels adjudicataris dels serveis controlats als tècnics municipals responsables dels serveis. Aquests verificaran que cada mes s'envii la documentació justificativa de les obligacions de caràcter laboral, l'arxivarà i faran les oportunes reclamacions si manca documentació, si aquesta no justifica les obligacions adequadament o no s'ha lliurat a temps. L'adjudicatari també donarà suport als equips municipals en aquesta tasca.

Quan s'elabori un mecanisme en el que els adjudicataris dels serveis controlats la incorporin directament de forma automàtica al gestor documental, també verificaran periòdicament la correcta incorporació d'aquesta documentació.

3.5. Model d'inspeccions

Els serveis municipals objecte de control de qualitat es caracteritzen per una alta diversitat i dispersió dels llocs de prestació dels serveis (menjadors socials, residències, centres d'allotjament temporal per a persones sense llar, domicilis, etc.), dels llocs de treball dels diversos adjudicataris dels serveis controlats i dels canals de distribució de productes (en cas dels serveis que incorporin alimentació, com el servei d'àpats a domicili i àpats en companyia, un canal de distribució des de la cuina central als domicilis i als menjadors). També és un element característic dels serveis socials a les persones l'alt nombre de treballadors/es implicats/des en la seva prestació.

Per tant, les inspeccions hauran d'abastar tant la inspecció de la prestació dels serveis com de l'elaboració de productes (condicions físiques i logístiques de preparació i lliurament del producte) o dels elements materials o tecnològics que la possibiliten (com les tauletes en el servei Vincles, sistemes automàtics de control de presència, aparells d'alarmes, de detecció de fum i altres dispositius en el servei de teleassistència).

Aquesta situació fa necessari implementar un model d'inspecció amb diverses modalitats adaptades a les característiques de cada servei que permeti conèixer de primera mà el funcionament dels serveis mitjançant el control de la seva prestació (activitat), dels mitjans tècnics i tecnològics per dur-la a terme, de les condicions logístiques de preparació i lliurament del producte i del producte final (àpats, tauletes, aplicacions, polsadors).

En els serveis municipals domiciliaris del SAD, Àpats a domicili, Teleassistència i Vincles, la prestació del servei i, per tant, la conseqüent inspecció de la prestació, es realitza individualment al domicili de la persona usuària. La part de gestió i d'organització dels serveis es realitza en les instal·lacions dels adjudicataris dels serveis controlats afectes al servei.

En aquest tipus de serveis s'ha de tenir present el consentiment de les persones usuàries d'accés al domicili per realitzar les inspeccions físiques en el seu interior, sempre acompanyats pel personal de l'adjudicatari del servei controlat (treballadores familiars, coordinadores, tècnics de teleassistència, repartidor dels àpats a domicili, etc.). En aquest sentit, l'adjudicatari col·laborarà amb els responsables municipals en la millora dels pactes de prestació dels serveis signats entre l'IMSS i l'usuari (en els serveis que disposin d'aquest procediment i document) on es demana a l'usuari l'autorització d'accés al domicili dels inspectors (ja sigui personal propi de l'ajuntament com de la plantilla d'una empresa externa contractada per al control de qualitat).

Així mateix, l'adjudicatari també haurà de donar suport als responsables municipals en la incorporació de clàusules als nous plecs dels serveis en els que es renovi la licitació que facilitin aquest accés als domicilis i a les instal·lacions dels adjudicataris dels serveis controlats (clàusules de facultats d'inspecció dels serveis de l'IMSS).

També donarà assistència als responsables municipals dels contractes en la incorporació d'aquestes clàusules en els pactes de prestació dels serveis (en aquells que en tinguin) on s'informi a les persones usuàries de la figura de l'inspector.

L'adjudicatari, en les seves inspeccions ha d'anar sempre degudament identificat i acompanyat de personal de l'adjudicatària del servei controlat. Per facilitar també la identificació del personal al seu càrrec, l'adjudicatari haurà de mantenir sempre actualitzada una relació del seu personal que realitza inspeccions (amb dades identificatives i de contacte, fotografia, etc.)

Aquesta relació de personal es distribuirà a les unitats de gestió i responsables dels diversos serveis controlats, així com als serveis i telèfons d'informació més habituals de l'Ajuntament de Barcelona i l'IMSS on els usuaris puguin trucar per informar-se de les inspeccions a domicili i de la identitat dels inspectors: Barcelona Informació 010 i Servei d'Atenció de Serveis Socials (900 922 357)

En les residències, menjadors socials i centres d'allotjament temporal per a persones sense llar, CUESB i CMAU, tot el procés de prestació del servei es realitza col·lectivament de manera íntegra al local municipal o en les instal·lacions dels adjudicataris dels serveis controlats afectes al servei.

No obstant això, alguns dels centres compten també amb un servei de càtering que s'haurà d'inspeccionar pel que fa a la preparació dels àpats i la cadena de distribució, de manera més similar possible als serveis d'àpats en companyia.

Els serveis relacionats amb els àpats tenen un doble component: en els àpats en companyia es presta el servei en menjadors col·lectius, i en el cas dels àpats a domicili, els àpats es serveixen al domicili de la persona usuària. En tots dos casos els àpats es fabriquen en cuines que, normalment, estan fora de Barcelona ciutat, i es disposa d'una cadena logística per portar-los als llocs on es serveixen els àpats (domicilis o menjadors col·lectius). Tant les cuines com la cadena logística com els espais on se serveixen els àpats han de ser objecte d'inspecció en funció dels objectius que marquin els serveis per a cada punt de la cadena de fabricació, distribució i servei final.

Per a que el control de qualitat pugui avaluar situacions reals en la prestació dels serveis el treball de camp de les inspeccions incorporarà tècniques de mostreig aleatori i les visites d'inspecció realitzades sense previ avís als adjudicataris dels serveis controlats.

Durant la realització de les inspeccions el personal de l'adjudicatari ha de garantir la preservació de la intimitat i l'atenció a les característiques específiques de les persones ateses pels serveis.

En aquests serveis que així ho determinin a demanda de les unitats de gestió, les inspeccions de control de qualitat es complementaran amb una consulta posterior a la persona usuària (telefònica o presencial segons les característiques del servei en qüestió) sobre la seva opinió del servei concret rebut, com a element de continuïtat de la inspecció (però sense la presència davant de la persona usuària dels treballadors que present en servei). D'aquesta manera es tindrà una visió completa de la qualitat del servei.

Les inspeccions han d'abastar diverses tipologies (domicili, instal·lacions, oficines centrals dels adjudicataris dels serveis controlats, cuines, menjadors, vehicles de repartiment, etc.) a partir de la definició dels procediments més adients:

- Inspeccions al domicili de les persones usuàries.

Donat el gran volum d'usuaris i la seva dispersió territorial, per a la realització de les inspeccions a domicili s'hauran de seleccionar mostres aleatòries d'inspecció aplicant regles d'inferència estadística.

Aplicant aquestes regles es seleccionaran subconjunts d'usuaris que siguin representatius (mostres) del conjunt d'usuaris (univers d'estudi) i que representin al llarg de l'any una mostra estadísticament significativa amb un interval de confiança entre el 95% i el 99% i un marge d'error entre el 3% i el 5%, a determinar en cada casa pels responsables dels serveis controlats.

Aplicant la fórmula per calcular la mostra a inspeccionar anualment (n= número d'inspeccions anuals):

$$n = \frac{N + Z^2 \times P (1 - P)}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times P (1 - P)}$$

On:

N= Número de persones usuàries del servei

Z= Valor estadístic que per a un interval de confiança del 95 % dona un resultat de 1,96 i per a un interval del 99 % es 2,58.

e= marge d'error

P=0,5 (per a una distribució binomial amb P=0,5, q=0,5)

Surt un interval màxim i mínim d'inspeccions anuals per servei de:

Servei	Persones usuàries (2025)	Número d'inspeccions anuals (interval de confiança del 99 % i un marge d'error del 3 %)	Número d'inspeccions anuals (interval de confiança del 95 % i un marge d'error del 5 %)
SAD	19.597	1.016	393
Teleassistència	114.040	1.094	399
Àpats a Domicili	1.323	465	311
VinclesBcn	3.101	697	357

Aquests números d'inspeccions anuals per servei són orientatius. Es situen entre aquests dos valors per que s'aplica els valors de les variables estocàstiques més utilitzades en processos d'inferència estadística (95 % i 99 % pels intervals de confiança i 3 % i 5% pels marges d'error). Els valors finals dependran dels intervals de confiança i marges d'error finalment determinats pels responsables municipals de cada servei en funció de la intensitat de control que vulguin aplicar en cada cas.

En aquests casos, i consegüentment amb la flexibilitat i escalabilitat en la concepció i disseny de les metodologies d'inspecció exigides en el present contracte, l'adjudicatari haurà d'adaptar-se a les modificacions de la intensitat i número d'inspeccions per servei variant els paràmetres estadístics dintre del marge dels límits establerts.

Per als serveis que tenen incorporada la metodologia d'ANS, i per als indicadors que serveixen de base per al seu càlcul, algun d'ells valorats en les inspeccions, la metodologia per a la determinació de les mostres estadísticament representatives sobre la que es calcularan els indicadors específics dels ANS seguirà per a la definició dels intervals de confiança i marges d'error les seves regles pròpies establertes als plecs de cada servei que incorpori ANS, amb el vist i plau final del responsable d'aquest contracte.

- Inspeccions en els locals dels adjudicataris dels serveis controlats (inspeccions intermèdies o de productes i mitjans)

Hi ha una sèrie de processos dels serveis que es desenvolupen parcialment en centres de treball dels adjudicataris dels serveis controlats (preparació dels àpats en les cuines centrals, central de trucades de teleassistència, etc.)

Per tant, molts dels indicadors de qualitat s'han de recollir necessàriament en els locals dels proveïdors com, per exemple, les escoltes telefòniques en les centraletes d'atenció, l'extracció de dades de prestació de les bases de dades que no es puguin fer telemàticament, etc.

- Inspeccions de la cadena logística de distribució

En els serveis que impliquin sistemes de transport de productes des d'una instal·lació de producció central al lloc de servei dels productes a les persones usuàries (àpats a domicili i àpats en companyia, centres que tinguin servei de càtering, etc.) la cadena logística representa un element essencial de la qualitat del servei i, per tant, cal inspeccionar que el transport s'efectuï en les millors condicions possibles (i segons els requisits de qualitat que marquen els plecs del serveis i la normativa aplicable).

En aquest sentit, cal controlar aspectes com el manteniment de la cadena de fred o calor dels àpats en els punts crítics de la cadena logística, realitzant controls aleatoris i periòdics de les temperatures de les cabines de refrigeració de les furgonetes, de les barquetes d'àpats transportades, etc. També s'haurà de controlar els temps de lliurament dels àpats, etc. L'adjudicatari, per tant, haurà de dissenyar un sistema d'inspecció que atengui aquestes necessitats de control durant els dos primers mesos d'execució del contracte.

- Inspecció dels serveis que es presten col·lectivament en locals municipals o en locals dels adjudicataris dels serveis controlats.

Per últim, en alguns dels serveis objecte d'aquest contracte la major part dels processos es desenvolupen íntegrament en espais municipals o, eventualment, en espais proporcionats per l'adjudicatari del servei controlat, on s'atén al conjunt d'usuaris del servei: residències municipals, menjadors socials (que tenen cuina pròpia), CMAU, CUESB i residències d'allotjament temporal per a persones en situació de sensellarisme, etc. En aquests casos, la inspecció del servei en qüestió se circumscriu al local de prestació del servei, excepte els casos que tinguin servei de càtering.

En aquests casos donat que el conjunt d'usuaris del servei es concentra en aquests locals no s'aplica les regles de la inferència estadística, sinó que s'efectuarà 1 o 2 inspeccions cada mes (depenent de les necessitats de control de les unitats municipals de gestió dels serveis), com a mitjana mensual al llarg de l'any, per local o centre col·lectiu de prestació.

Aquestes inspeccions es realitzaran sense perjudici de les inspeccions obligatòries que per normativa han de realitzar sobre les instal·lacions les diverses administracions i organismes oficials, i en cap cas seran substitutives d'aquestes.

A l'àmbit de les inspeccions, per tant, l'adjudicatari haurà de realitzar, per a cadascuna d'aquestes modalitats d'inspecció i per a cada servei controlat, les següents activitats i tasques:

- Disseny de metodologies i procediments d'inspecció. S'han de tenir en compte dos tipus d'inspeccions: les que es realitzen al lloc de prestació del servei i les realitzades en els centres de treball intermedis (central de trucades, cuina central de preparació dels àpats...).
- Protocols de visites d'inspecció a domicili, instal·lacions dels adjudicataris dels serveis controlats i cadena logística de distribució, així com als locals municipals (instruccions que garanteixin en cada cas i per a tots els serveis l'homogeneïtat de criteris entre avaluadors).
- Selecció dels estàndards de qualitat i indicadors que es controlaran a les inspeccions (d'acord amb les prioritats de control de les unitats de gestió) i elaboració de la relació

detallada d'elements o ítems concrets a inspeccionar amb la ponderació de criticitat de cada element a inspeccionar (*check list* d'inspecció i control).

- Procediments d'inspecció per a les diverses modalitats d'inspecció.
- Calendari de programació i realització de les inspeccions per a cada servei controlat.
- Sistemes d'enregistrament sistemàtic, recollida i anàlisi de les dades i resultats de les variables de control i dades derivades de les inspeccions.
- Sistema de comunicació ràpida d'irregularitats i incidències observades, així com de situacions de riscos de les persones usuàries detectades durant les inspeccions.
- Informes de les actuacions de control (inspeccions) realitzades, tant periòdiques programades com no periòdiques de seguiment especial o de control causades per disfunció o incidència en el servei (diagnosi sobre incidències o disfuncions detectades).
- Informes d'eventuals incompliments susceptibles de sanció o penalització que es posin de manifest com a conseqüència d'inspeccions.

La programació d'inspeccions seran modificables per l'IMSS en el marc del personal assignat al contracte, sense que aquestes modificacions comportin increments en el cost del contracte.

L'horari establert per a les inspeccions, en les diverses modalitats, es fixa de manera ordinària entre les 8 i les 18 h. de dilluns a divendres.

Els serveis objecte del present contracte es realitzen en un horari i programació prèvia a la prestació. Aquesta planificació es compartirà amb l'adjudicatari per programar les inspeccions a realitzar. Quan es tracti d'inspeccions d'instal·lacions en locals municipals o de l'adjudicatari dels serveis controlats, com cuines centrals o residències i aquests funcionin de manera contínua i amb un ampli horari les inspeccions es poden realitzar a qualsevol hora de funcionament de les instal·lacions dintre de l'horari establert per a les inspeccions, de tal manera que no sigui possible preveure per part de l'adjudicatari del servei controlat el dia i moment concret de les inspeccions.

3.6. Anàlisi de les queixes i incidències

Les queixes, suggeriments i incidències comunicades per les persones usuàries tenen diversos canals d'entrada, principalment de manera directa a l'adjudicatari dels serveis controlats o bé a través dels canals propis de l'Ajuntament de Barcelona o l'IMSS, destacant entre aquests últims el sistema municipal IRIS (Incidències, Reclamacions i Suggeriments), que recull els comunicats del ciutadà fets en les diverses modalitats: presencial, telemàtica i telefònica, i els canalitza als diversos serveis municipals que en donen resposta.

L'adjudicatari realitzarà l'anàlisi de les queixes i incidències a demanda dels responsables dels contractes dels serveis controlats que així ho determinin i amb la freqüència que determinin en funció de les necessitats dels serveis.

En aquests casos, l'adjudicatari tindrà accés als diferents sistemes, així com la informació proporcionada pels adjudicataris dels serveis a controlar a l'IMSS per tal de desenvolupar les seves tasques d'anàlisi en aquest camp.

L'anàlisi de les queixes i les incidències tindrà dues dimensions a treballar:

- Anàlisi estadístic del conjunt de queixes dels serveis a controlar en el que s'analitzarà aspectes generals com a número de queixes i incidències presentades per intervals de temps, gràfiques d'evolució, canals d'entrada, temàtiques principals, etc.
- Anàlisi puntual a petició de les unitats municipals de gestió de queixes i incidències concretes que puguin alterar els serveis o dificultar la prestació de qualitat del mateix.

Aquest segon tipus de queixes seran contrastades amb la informació disponible als sistemes interns de l'IMSS i amb els responsables dels contractes dels serveis controlats.

L'anàlisi per servei ha d'incorporar aspectes com ara:

- Tipologia i número de queixes, incidències i suggeriments, temporalitat i freqüència.
- Classificació dels motius.
- Recurrència de les queixes: mateix origen (persona que interposa la queixa) i mateix subjecte de queixa (persona contra la que s'interposa la queixa).
- Respostes donades i accions de correcció o solucions adoptades i seguiment de la implementació de les solucions.
- Temporalització del procés: respecte dels terminis, control del temps de resposta, control del temps de resolució, freqüència temporal d'aparició de problemes recurrents no resolts o deguts a pics de demanda que originen més pressions de l'habitual sobre la prestació dels serveis (per exemple: per més problemes de salut a l'hivern de les persones grans), etc.
- Funcionament, grau d'implementació i resultats dels sistemes d'alerta d'incidències per a cada servei que eviti els possibles errors originaris de queixes.

Les tasques vinculades a l'anàlisi de les queixes o de les circumstàncies o incidències que puguin alterar el funcionament normal dels serveis seran les següents:

- a) Anàlisi de les queixes i incidències (IRIS, canals dels adjudicataris dels serveis controlats, telefòniques, etc.)
- b) Sistematització de les característiques i les causes de les queixes i incidències.
- c) Detecció de discrepàncies entre el control objectiu i la percepció subjectiva de l'usuari manifestada a través de les queixes.
- d) Elaboració d'informes per servei del resultat dels anàlisis.

Aquestes tasques seran de suport a les unitats municipals de gestió i tindran caràcter merament informatiu destinada als responsables dels contractes.

La responsabilitat sobre el contingut de les queixes, suggeriments i incidències i les seves respostes a les persones usuàries i solucions adoptades serà sempre de les unitats municipals de gestió dels serveis i dels responsables municipals dels contractes dels serveis controlats.

L'adjudicatari, durant el procés d'inspecció, també pot detectar incidències en la prestació dels serveis. En aquests casos, elaborarà un informe específic sobre la incidència detectada que posarà en coneixement immediat dels responsables municipals.

Així mateix, els inspectors poden detectar eventuais situacions de risc per a l'usuari durant la inspecció d'alguns serveis que haurà de posar ràpidament en coneixement dels responsables municipals a través d'un informe específic de possibles situacions de risc detectades.

Sobre les incidències o disfuncions detectades en les inspeccions (o a través d'altres canals) s'ha de tenir present els següents aspectes:

- Origen: determinació de l'origen i les possibles causes de les deteccions observades.
- Recurrència: detecció d'una incidència ja observada a inspeccions anteriors i sobre la que no s'ha portat a terme cap mena d'actuació.
- Reincidència: detecció d'una incidència que, havent estat restaurada, torna a aparèixer.

3.7. Avaluació de l'opinió i satisfacció de la persona usuària

Una de les funcions més importants per mesurar la qualitat dels serveis públics es l'avaluació del nivell de satisfacció de les persones usuàries amb els serveis rebuts.

Aquesta funció complementa la resta de tècniques d'avaluació de la qualitat basades en observacions objectives realitzades en el moment i lloc de la prestació del servei.

Les tècniques d'avaluació de la opinió i satisfacció de la persona usuària depenen molt del tipus de servei i s'han de dissenyar d'acord amb les característiques i objectius del mateix i de les característiques i necessitats dels usuaris.

L'adjudicatari, per tant, haurà de realitzar estudis d'opinió i satisfacció de la persona usuària per als serveis controlats que així ho decideixin plantejant la tècnica més adient en cada cas consensuada amb els responsables de cada servei:

- Estudis d'opinió i satisfacció quantitatiu (enquestes telefòniques o presencials)
- Estudis d'opinió i satisfacció qualitatives (focus grup, entrevistes en profunditat, etc.)
- Estudis d'opinió i satisfacció metodologia mixta (qualitativa i quantitativa).

Alguns dels serveis controlats ja realitzen aquest tipus d'estudis en el marc de l'Acord Marc per a la contractació dels serveis per a la realització d'enquestes de l'opinió pública i altres serveis anàlegs (Núm. contracte 22003515).

L'Ajuntament de Barcelona estableix metodologia i paràmetres d'aquest tipus d'estudis en aquest acord marc i el disseny de les eines per als estudis d'opinió i satisfacció s'han de realitzar en coordinació amb el Departament d'Estudis i d'Opinió de l'Oficina Municipal de Dades (OMD) de l'Ajuntament de Barcelona i d'acord amb les necessitats dels serveis controlats, determinades pels responsables de cada contracte.

Per tant, per als serveis controlats que vulguin aplicar aquestes tècniques de prospecció i sobre els que no s'estiguin realitzant ja estudis per mitjans municipals propis o a través d'entitats especialitzades dintre de l'acord marc, l'adjudicatari haurà de dissenyar un sistema de prospecció periòdica de l'opinió i satisfacció de l'usuari sobre els serveis rebut amb les característiques i requisits establerts al paràgrafs anteriors.

Durant l'execució del contracte l'adjudicatari analitzarà amb els responsables dels contractes de cada servei les necessitats de prospecció de l'opinió i satisfacció de la persona usuària i les tècniques més adients segons les necessitats dels serveis i les característiques dels seus usuaris.

Aquest anàlisi incorporarà un calendari provisional per servei per a aplicar aquestes tècniques. En funció del calendari i les demandes dels serveis, l'abast d'aquestes i la complexitat dels encàrrecs s'estimarà si caldria una major necessitat d'assignació de recursos, que donat el cas es podran ampliar per unitats addicionals d'hores dels perfils professionals necessaris previ estudi de necessitats elaborat pels responsables municipals dels contractes implicats.

Pel que fa a la organització dels sistemes d'avaluació de la opinió i la satisfacció de la persona usuària l'adjudicatari haurà de dur a terme les següents activitats i tasques:

- Anàlisi de les necessitats de prospecció dels serveis controlat que vulguin implementar aquestes tècniques.
- Disseny de la metodologia de les diverses tècniques de prospecció.
- Implementació de les eines tecnològiques de recollida i anàlisi de les dades.
- Elaboració d'informes periòdics de resultats de l'avaluació (informes executius i

presentació gràfica dels resultats rellevants) per a cada servei.

- Incorporació de mecanismes de detecció de mancances, disfuncions o incidències en el servei posades de manifest durant els processos de prospecció que puguin ser comunicades als responsables dels serveis amb rapidesa. Aquests mecanismes han d'estar vinculats a la resta de sistemes de detecció d'incidències.
- Disseny d'eines específiques per avaluar la satisfacció en moments crítics: final de servei, atenció a alertes i/o emergències, canvis en les condicions del servei, etc.

3.8. Sistemes d'informació i de gestió documental

Les plataformes, sistemes tecnològics i de gestió de la informació i la documentació són instruments essencials per a un bon control de la qualitat de la prestació dels serveis, i han d'estar dissenyats amb unes característiques òptimes.

Per tant, en tant que l'IMSS no tingui un sistema propi, l'adjudicatari per tal de portar a terme les funcions de control fins ara descrites haurà de dissenyar i implementar un sistema de gestió de la informació i de gestió documental que permeti, de forma automatitzada, recollir la informació necessària, gestionar-la, explotar-la i generar informes i quadres de comandament basats en sistemes de *Business Intelligence* (1*) adaptats als diferents nivells de gestió (gerència, direcció i responsables de serveis). Aquests sistemes s'hauran de dissenyar i implementar en funció de les necessitats dels serveis controlats i d'acord amb els requisits establerts per Barcelona Innovació i Tecnologia (en endavant BIT)

Aquesta informació també s'haurà de compartir en temps real amb l'IMSS i amb els adjudicataris dels serveis controlats mitjançant els aplicatius basats en tecnologies de *Business Intelligence* que disposin de les dades diàriament actualitzades i als que puguin accedir fàcilment totes les parts involucrades en la prestació i control dels serveis.

Per una altra banda, sobre aquests sistemes l'adjudicatari haurà de definir també els processos, canals i circuits d'informació i documentació entre tots els actors implicats en el control de qualitat.

Les funcions concretes més importants que l'adjudicatari haurà de realitzar dintre d'aquest bloc de funcions, són:

1. Anàlisi de les plataformes i sistemes actuals de l'IMSS per a la gestió i control d'execució i de qualitat dels serveis externalitzats (2*): SAD BCN, TAD (Teleassistència Domiciliària), SIAS (Servei d'Informació i Atenció Social), Menjadors socials, eDomus i VinclesPlus

2. Aprofitament dels sistemes i plataformes actuals en aquests aspectes que ja siguin òptims i compatibles amb els sistemes i plataforma propis de l'adjudicatari (2*)
3. Desenvolupament de sistemes i eines adequades per a una òptima recollida, gestió i explotació de les múltiples dades d'activitat i documents generats durant els processos de control provinents de fonts diverses (tant per la diversitat d'adjudicatari de control de qualitat com per la de sistemes d'informació implicats). Les eines comptaran amb un sistema automatitzat de control cronològic de la recollida d'informació i documentació, un sistema de gestió documental i nomenclatura que identifiqui cada document, la seva importància, criticitat i periodicitat de lliurament i un sistema d'avisos sobre documentació no lliurada o lliurada fora de temps.

Aquest sistema d'informació o gestió documental podrà ser desenvolupat específicament per l'adjudicatari per a l'execució del contracte o bé consistir en un software estàndard de tercers amb el vistiplau de BIT, sempre que compleixi amb tots els requisits i funcionalitats establerts en aquest plec.

Els sistemes de gestió de la informació i de gestió documental que l'adjudicatari ha de desenvolupar per realitzar el control de qualitat ha de tenir, entre d'altres, les següents característiques i funcionalitats:

- a) Ha d'assolir una alta automatització dels processos i procediments: recollida, tractament, explotació, anàlisi de dades i informes de resultats.
- b) Ha d'assolir la màxima integració possible o compatibilitat amb els sistemes municipals.
- c) Ha d'assolir una alta flexibilitat que permeti reorientar àgilment el control de qualitat en funció d'eventualitats i variacions sobrevingudes: situacions d'urgència o emergència, canvis de prioritats del control dels serveis o en les obligacions a controlar, variacions en la intensitat de control, canvis en els àmbits territorials, incorporació de noves modalitats de prestació dels serveis, etc.
- d) Ha de comptar amb sistemes d'avisos i alarmes i de detecció ràpida de desviacions d'estàndards de qualitat i de disfuncions o defectes en la prestació o funcionament dels serveis municipals, així com d'incompliment d'obligacions, que permetin aplicar ràpidament correccions (per exemple: sistemes d'alerta).
- e) El disseny dels sistemes i eines de control de qualitat ha de ser escalable i basat en tecnologies estàndard. Ha de ser un únic sistema que englobi tots els serveis municipals objecte del contracte, però a l'hora, en un futur, ha de permetre de manera fàcil la incorporació i adaptació a més serveis a controlar en futures licitacions reutilitzant les metodologies, i eines de control ja aplicades a la resta de serveis.
- f) Allotjament i infraestructura: El sistema haurà d'estar allotjat als servidors de l'adjudicatari, qui serà responsable de proporcionar la infraestructura tecnològica adequada per al seu funcionament òptim. L'adjudicatari haurà de garantir l'accés

segur al sistema per part del personal autoritzat de Barcelona Innovació i Tecnologia (en endavant BIT), així com establir els procediments necessaris per a l'accés remot i la connectivitat requerida.

- g) Ha d'estar suficientment documentat per l'adjudicatari amb manuals dels sistemes informàtics i de gestió documental desenvolupats o adaptats per ell on es detalli el funcionament dels mateixos, de tal manera que els responsables i tècnics municipals puguin operar fàcilment (especialment pel que fa al gestor documental, incorporació de documents, classificació dels mateixos, gestió d'avisos, etc.)

(1*) Processos que utilitzen tecnologies, eines i anàlisi per a transformar dades empresarials o institucionals en informació estratègica i útil amb l'objectiu de millorar la presa de decisions. Es basa en la recopilació, anàlisi i presentació de dades actuals i històriques i ajuda a identificar tendències, patrons i oportunitats per optimitzar el rendiment i obtenir un avantatge competitiu

(2*) L'IMSS, a través de Barcelona Innovació i Tecnologia (BIT), ha desenvolupat sistemes informàtics municipals per gestionar els serveis com, per exemple, l'aplicatiu eDomus SAD per al Servei d'Atenció Domiciliària i el sistema eDomus per al conjunt dels serveis socials de l'IMSS. L'IMSS donarà accés a l'adjudicatari a aquestes i d'altres eines de gestió dels serveis socials per que puguin ser utilitzades com a font d'informació per al control de qualitat. L'accés de l'adjudicatari a aquests sistemes pot ser directe o be mitjançant una *interface* que compatibilitzi i permeti l'intercanvi d'informació i la interiorització de dades entre els sistemes municipals i els de l'adjudicatari en funció de la magnitud i característiques del sistema que finalment es desenvolupi.

S'analitzarà amb l'adjudicatari la millor forma de compatibilitzar els seus sistemes amb aquests sistemes municipals en la part necessària per al control de qualitat, i els requeriments i necessitats d'interiorització de dades amb els límits del grau de sensibilitat de les dades i el seu nivell de protecció.

A) Automatització dels sistemes i eines de control de qualitat

D'entre les característiques que han de tenir els sistemes i eines de control de qualitat destaquem la importància de l'automatització que puguin assolir els processos i procediments de recollida, tractament, explotació i anàlisi de dades, documents i informes de resultats. Les solucions informàtiques aportades han de ser intuïtives, amigables i ergonòmiques per als usuaris que n'hagin de fer us.

L'adjudicatari haurà d'implementar les solucions informàtiques i tecnològiques necessàries per assolir la màxima automatització, segons les necessitats dels serveis i els requisits establert per BIT: programari, dispositius informàtics i de comunicacions, *hardware*, proposta de disseny informàtic i del model de dades a emprar, procediments, mitjans i dispositius plantejats per a la captació i transmissió de les dades enregistrades per tots els usuaris dels sistemes (adjudicatari dels serveis controlats, equips tècnics municipals, inspectors, etc.), així com els sistemes tecnològics per a l'avaluació, anàlisi i presentació de la informació.

Aquesta automatització afectarà a totes les fases del circuit tecnològic de control de qualitat:

- Entrada de les dades i documents: justificatius del compliment de les obligacions i d'assoliment dels estàndards de qualitat, documentació i dades generades per cada usuari del sistema.
- Emmagatzematge, classificació i arxiu de les dades i dels documents.
- Tractament i anàlisi dels documents i les dades.
- Informes i presentació dels resultats.

a) Pel que fa a l'entrada de les dades i documents, el sistema d'informació haurà de contemplar, amb el màxim grau d'automatització:

- Sistemes de recollida de la informació (dades, documents, informes...). Proposta tècnica per a la incorporació automàtica de documents i dades per part dels adjudicataris dels serveis controlats i dels equips tècnics municipals preferentment basats en sistemes web o intranet amb alertes de terminis de lliurament i control del venciment de les obligacions.
- Mecanismes de control de la veracitat dels documents i les dades.
- Generació automàtica de plantilles d'entrada i control de documents i dades en funció de l'obligació a controlar (mitjançant formularis de creació i selecció/ocultació de camps).
- Proposta de programari, dispositius i sistemes automàtics de recollida d'informació i formularis necessaris per a cada tipologia d'inspecció (proposta i prestacions dels dispositius mòbils necessaris per als treballs de camp).
- Sistema d'alerta automàtica de terminis de lliurament de documents per part dels adjudicataris dels serveis controlats.

b) Pel que fa a l'emmagatzematge i arxiu de la documentació i les dades:

- Nomenclatura automàtica dels documents justificatius del compliment d'obligacions lliurats pels adjudicataris dels serveis a controlar.
- Arxius automatitzats compartits entre l'adjudicatari i els equips municipals amb nivells d'accés diferents en funció del perfil tècnic dels usuaris i les seves responsabilitats (tècnics de les unitats de gestió dels serveis, equips d'administració, directors de serveis, etc.) amb sistemes de cerca i recuperació ràpida de documents.

c) Pel que fa al tractament i explotació de les dades:

- Proposta de tractament i exploració de les dades als diversos nivells tècnics (externs i municipals) i de decisió (equips directius).

- Proposta de sistemes de creuament i tractament de dades de múltiples fonts.
- Generació automàtica de plantilles de control.

d) Pel que fa als informes i presentació de resultats:

- Incorporació d'automatitzacions en la generació de plantilles dels informes (mitjançant formularis de creació i selecció/ocultació de camps) en tots els nivells operatius i decisoris de l'organització.
- Automatismes en la presentació gràfica i comparativa de la informació amb incorporació de quadres de comandament sintètics i gràfics, gràfiques de comparatives temporals dels resultats, etc.
- Incorporació de mecanismes de control temporal per a la presentació periòdica d'informes de control i resultats (setmanals, mensuals anuals, etc.) i sistemes d'avís de terminis en la generació d'informes periòdics.

B) Integració i/o compatibilitat amb els sistemes municipals i amb els sistemes dels adjudicatari dels serveis controlats.

Els sistemes d'informació desenvolupats per l'adjudicatari hauran d'assolir el màxim nivell possible d'integració o compatibilitat amb els diversos sistemes municipals i dels adjudicatari dels serveis controlats per tal de permetre la màxima automatització dels processos i procediments descrits en el punt anterior.

En aquest darrer sentit, s'ha de desenvolupar, seguint els criteris de l'IMSS i els requisits establerts per BIT, les *interfaces* bàsiques que permetin les funcionalitats essencials compartides entre els diversos actors implicats en el control de qualitat dels serveis:

- Creació d'una *interface* o plataforma bàsica que compatibilitzi o permeti la transferència d'informació, en la mesura del possible i amb els límits, condicions i requisits establerts per BIT, entre el sistema propi de l'adjudicatari, els sistemes dels adjudicatari dels diversos serveis controlats i els sistemes informàtics i de gestió de dades municipals relacionats amb els serveis controlats.
- Creació d'un sistema que permeti de forma automàtica la recollida, classificació i arxiu de documents i dades lliurades pels adjudicatari dels serveis controlats via telemàtica amb una *interface* específica via web connectada al gestor documental.

Respecte a l'adaptació i interconnexió dels sistemes informàtics, coordinadament amb els responsables dels contractes dels serveis a controlar i els equips informàtics municipals de BIT, l'adjudicatari haurà de realitzar les tasques següents:

- Identificació de les característiques tècniques i els requisits de tots els sistemes d'informació implicats en el control de qualitat dels diferents actors que intervenen en la prestació i control dels serveis
- Disseny i implementació d'instruments d'interconnexió amb coordinació amb BIT, quan sigui possible, que permetin la captació i compartiment de dades.
- Disseny d'un sistema de recollida i d'explotació de dades dels serveis municipals controlats sota les indicacions de BIT.
- Implementació d'un sistema de gestió documental amb accés per part dels diversos actors amb funcions diferenciades.
- Sistema de seguiment de les incidències (sistema de *ticketing*), sistemes d'alarmes, avisos, entre d'altres.

C) Flexibilitat per reorientar àgilment el control de qualitat i els sistemes tecnològics implicats en funció d'eventualitats i variacions sobrevingudes en els serveis controlats

- Les necessitats de control de qualitat de cada contracte de servei subjecte a control de qualitat, així com, dintre de cada servei, de cada obligació i de cada indicador de qualitat, poden variar.
- Les variacions es poden donar en varies dimensions:
 - ✓ Variacions qualitatives: variacions en la prioritat de control de les obligacions, indicadors o resultats que canvia el focus del control. Poden implicar canviar el focus en cada moment en diversos aspectes: en el control de salaris, en el control presencial, en el control de facturació i despesa, en funció del canvi en la criticitat dels ítems a controlar.
 - ✓ Variacions quantitatives: impliquen canvis en la intensitat del control sobre cada obligació, indicador o resultat.
 - ✓ Variacions temporals: canvis en la periodicitat o temporalitat des control de les justificacions del compliment d'obligacions, dels objectius i/o indicadors de control.
 - ✓ Incorporació de noves obligacions o nous estàndards o indicadors afegits al sistema de control (Variació del número d'ítems a controlar).
- I estan en funció de molts factors, entre d'altres:

- ✓ Característiques específiques dels serveis municipals i del seu entorn, grau de variabilitat de l'entorn (entorn molt canviant o més estable) i grau d'impacte en cada servei dels canvis de l'entorn.
- ✓ Diversitat d'adjudicatariis d'un mateix servei subjecte a control de qualitat (en particular, serveis adjudicats per lots). Encara que tots els adjudicatariis dels serveis controlats tinguin les mateixes obligacions, cadascun d'ells pot respondre amb diversos graus de compliment de les mateixes. Els sistemes de control han de poder detectar aquestes diferències i posar el focus en les deficiències sistemàtiques de compliment més freqüents.
- ✓ Campanyes puntuals que afecten a la prestació dels serveis que impliquin major control temporal sobre determinades obligacions i indicadors (per exemple, el canvi de finançament dels serveis per copagament implicaria una incidència en la millora de la qualitat dels serveis i una reordenació de prioritats i major intensitat de control en determinades obligacions).
- ✓ Canvis en els criteris polítics sobre prioritats en els serveis.
- ✓ Canvi en les característiques i necessitats dels usuaris. Temporalitat i periodicitat pròpies del compliment de les obligacions.
- ✓ Emergències socials, increments sobtats de la demanda en els serveis, situacions sobrevingudes que poden impactar en els serveis distorsionant la prestació, etc.

Tot i que s'ha de buscar el major número de denominadors comuns i automatització dels sistemes i eines de control per al conjunt dels serveis per tal d'assolir la major productivitat possible, aquells han de tenir a la vegada un alt nivell de flexibilitat i adaptabilitat per atendre a les característiques específiques de cada servei i a aquestes variacions, tant pel que fa als canvis de prioritats en cada moment, com pel que fa als canvis d'intensitat.

La flexibilitat dels sistemes ha de permetre reorientar el control de qualitat de cada contracte, obligació o indicador en funció d'on es vulgui posar el focus en cada moment i amb quina intensitat, amb:

- Sistemes que permetin prioritzar el control d'obligacions, indicadors i resultats i variar fàcilment les prioritats, reajustant automàticament tots els sistemes implicats.
- Sistemes que reflecteixin el nivell jeràrquic d'actor que proposa el canvi de prioritats, temporalitat o intensitat en les obligacions (gerència, direcció servei, tècnic, etc.).
- Polivalència dels perfils professionals. Tot i que els perfils professionals incorporen especialistes en anàlisi de temes laborals, econòmics, etc., tots han de tenir un nivell de polivalència que permeti dedicar més o menys personal al control de determinats paràmetres en funció de canvis de prioritats.

- Bon control cronològic del compliment d'obligacions i indicadors ajustable als canvis de prioritats i temporalitat. Sistema que re-assigni fàcilment canvis en la temporalitat del compliment de les obligacions.
- Mecanismes de relacions en els canvis de prioritats, intensitat o temporalitat amb els sistemes automàtics d'avisos d'incompliment (ajustant els avisos a la prioritats) i de detecció i correcció d'incidències i disfuncions en la prestació dels serveis.
- Adaptació dels canvis dels sistemes de control als canvis del servei, com ara canvis generals dels horaris, canvis en les prestacions, en els treballadors assignats als contractes, etc. Adaptar-se a les necessitats, preferències i canvis en la prestació en cada moment, establint un marc capaç de reaccionar a les petites modificacions sorgides en el dia a dia, en el context de la pròpia prestació de serveis; tot garantint, alhora, l'acompliment dels nous objectius.
- Informes orientats als ítems prioritars, incidències o situacions sobrevingudes o d'emergència.
- Establiment de mecanismes de coordinació i consens dels diversos actors implicats amb capacitat de decisió sobre prioritats i temporalitats.
- Escalabilitat del disseny dels sistemes informàtics i tecnològics per permetre, en un futur, la incorporació de manera fàcil de més serveis a controlar, a més dels recollits en aquest contracte.

D) Sistemes d'avisos i de detecció ràpida de desviacions d'indicadors de qualitat i de d'incidències en la prestació dels serveis.

La detecció d'incidències o disfuncionalitats del servei des del moment en que es produeixen és un repte per als serveis de l'IMSS, atès que els usuaris són persones vulnerables, cosa que pot dificultar la comunicació, especialment en els serveis prestats a domicili, per l'entorn privat en el que es duu a terme la prestació.

Tenint present la gran quantitat de causes que afecten a la correcta prestació dels serveis implicats, la detecció ràpida de defectes de funcionament i desviacions dels indicadors de qualitat en la prestació dels serveis esdevé clau pel control de qualitat dels mateixos.

L'adjudicatari del servei de control de qualitat haurà de crear, sota les indicacions dels equips municipals, sistemes que detectin desviacions en la qualitat de la prestació del servei que han de permetre aplicar ràpidament correccions en la prestació per part dels responsables dels serveis controlats i els adjudicataris de dits serveis, consistent en:

- Mecanismes de detecció ràpida i correcció de disfuncions en la prestació i de desviacions dels estàndard de qualitat dels serveis i d'incompliment d'obligacions.
- Mecanismes per a la definició d'àrees de millora derivades de la detecció de disfuncions i desviacions recurrents.

- Matriu de riscos identificant les possibles incidències i disfuncions més importants de cada servei i definició de paràmetres de normalitat per a cada possible incidència derivats dels indicadors de prestació dels serveis i dels estàndards de qualitat que es derivin dels plecs de cada servei.
- Mecanismes de control de la resolució de les incidències per facilitar el seu seguiment als responsables dels contractes dels serveis controlats (per exemple, trucades de control, inspeccions, avís automatitzat, creuament de bases de dades i anàlisi de resultats, etc.).
- Pla de contingència amb els protocols d'actuació i temps òptims de correcció de les incidències segons les necessitats de cada servei.
- Flexibilitat dels mecanismes proposats per detectar i corregir també situacions sobrevingudes i no previstes (no tipificades en la matriu de riscos) o situacions d'emergència que impliquin reorganitzacions dels serveis.

E) Escalabilitat i reusabilitat dels sistemes d'Informació, de gestió documental i, en general, de les eines de control de qualitat. Utilització de tecnologia estàndard

Els sistemes d'informació i de gestió documental dissenyats per al control de qualitat han de ser flexibles i escalables per permetre créixer en un futur aprofitant, reutilitzant i adaptant fàcilment les metodologies, eines tecnològiques i circuits de control ja creats per incorporar:

- Més serveis a controlar en futures licitacions del servei control de qualitat, a més dels contemplats en aquest plec.
- Més adjudicatariis dels serveis controlats, o adjudicatariis diferents, dels serveis (en futures licitacions dels serveis objecte del present contracte).
- Més estàndards de qualitat i indicadors per servei (en especial en cas de noves licitacions dels serveis).
- Més actors, o actors diferents, implicats en el control d'execució i en el control de qualitat: canvis en l'organigrama municipal, nous departaments municipals responsables, o departaments diferents, nous responsables de serveis i/o responsables tècnics dels serveis, etc.
- Més obligacions a controlar de les futures licitacions, o obligacions diferents, i més documentació justificativa a gestionar.

Per assolir aquestes característiques de flexibilitat, escalabilitat, reusabilitat i fàcil adaptació els sistemes i eines de control de qualitat han de ser molt parametrizables, de tal manera que partint de la mateixa base comú per a tots, i variant uns determinats paràmetres, es

puguin fàcilment adaptar a les variacions enumerades, especialment a nous serveis socials a les persones similars als actuals en futures licitacions.

Els components tecnològics dels sistemes d'informació han de ser el més estàndard possibles, basats en *software* d'àmplia disponibilitat en el mercat i fàcil adaptació a la flexibilitat i escalabilitat requerida.

El funcionament dels sistemes d'informació descrits en aquest punt i els aplicatius, dispositius i automatismes hauran d'estar documentats d'una manera entenedora i pràctica i a disposició dels equips municipals directius i tècnics dels serveis objecte de control de qualitat.

L'adjudicatari incorporarà també un sistema de suport i assistència tècnica de consulta per als equips tècnics i unitats de gestió municipals per resoldre els dubtes d'utilització dels sistemes d'informació, tecnològics i de comunicacions exposats en aquest punt.

3.9. Detecció d'incompliments en els serveis controlats que puguin derivar en penalització, i gestió de les proves.

Quan de l'activitat pròpia del control de qualitat, o de l'anàlisi de la documentació lliurada pels adjudicataris dels serveis controlats, es detectin incompliments en els requisits o estàndards de qualitat o en la prestació dels serveis tipificats en els plecs de dits serveis com a susceptibles de penalització, l'adjudicatari posarà els fets en coneixement immediat de l'IMSS.

En aquest cas, l'adjudicatari elaborarà un informe que reculli els fets o omissions detectades amb les obligacions o clàusules dels plecs i/o la normativa vulnerades, per a que els serveis tècnics i els responsables dels serveis controlats puguin preparar, si s'escau, la proposta de penalitzacions que se'n puguin derivar de les actuacions realitzades.

L'informe de l'adjudicatari es fonamentarà en la vulneració del contingut dels plecs que regeixen el contracte, en les evidències obtingudes en la documentació probatòria i/o en les inspecció realitzades i en la vulneració de la normativa aplicable, si fos el cas.

En el cas que s'iniciï expedient de penalitat o sanció, l'adjudicatari del control de qualitat també donarà suport als serveis jurídics de l'IMSS en l'anàlisi de les al·legacions per contrastar-les amb la realitat que mostren les inspeccions i els documents obtinguts durant el procés de control de qualitat.

Pel que fa a la detecció d'incompliments i a la recaptació d'evidències distingim 2 situacions:

- 1- Detecció d'incompliments derivats de l'activitat de l'adjudicatari en l'exercici del control de qualitat d'algun servei. En aquests casos les funcions de l'adjudicatari seran:
 - a) Anàlisi i sistematització de les obligacions recollides en els plecs de cada servei l'incompliment de les quals pot donar origen a una eventual penalització.

- b) Implementació de sistemes d'alerta en el control de qualitat d'eventuals incompliments que puguin derivar en penalitzacions.
 - c) Recopilació d'evidències objectives que puguin constituir la base probatòria de l'eventual procediment per incompliments.
 - d) Anàlisi de les al·legacions i contrast de la seva veracitat amb les proves recaptades per a que els responsables del contractes puguin continuar, si s'escau, amb el procediment.
- 2- Si la detecció d'incompliments prové de les unitats de gestió municipals responsables dels serveis controlats l'adjudicatari es centrarà en les funcions "c" i "d" del punt 1.

3.10. Incorporació dels Acords de Nivell de Servei en el control de qualitat.

Un Acord de Nivell de Servei (en endavant ANS) és un pacte escrit amb els adjudicataris dels serveis controlats que es recull en els plecs de la licitació dels serveis i en el que es documenta el nivell acordat per a la qualitat del servei.

Els ANS garanteixen un nivell mínim de qualitat dels serveis per sota del qual es poden meritjar, si s'escau, minoracions en les factures a l'adjudicatari dels serveis controlats, si així s'estableix als plecs dels contractes i si ho estimen els responsables dels serveis en cada cas.

També constitueix un punt de referència per al procés de millora contínua dels serveis, ja que el poder establir i mesurar adequadament els nivells mínim dels serveis acordats entre les parts que participen en la prestació dels serveis constitueix un pas important per millorar-los i d'aquesta forma augmentar els índexs de qualitat.

L'adjudicatari incorporarà la tècnica dels ANS en els serveis controlats en els que la unitat gestora i els responsables dels contractes així ho determinin.

Els responsables municipals dels contractes proposaran els indicadors clau i el nivell objectiu i mesurable de qualitat exigint per a cadascun d'ells

L'adjudicatari donarà suport metodològic a les unitats gestores en la determinació d'aquests indicadors i crearà els sistemes per recollir-los, avaluar el seu compliment i calcular-los posteriorment amb la periodicitat que els serveis determinin.

Tot tenint present que l'objectiu final dels ANS és l'impuls de la millora contínua de la qualitat del servei i no tant l'estalvi o penalització en la factura, aquesta serà una darrera mesura a

adoptar pels responsables municipals dels contractes si no es corregeixen les situacions de desviació de qualitat amb altres mitjans.

Per tant, el sistema d'aplicació dels ANS quan no s'aconsegueixin els nivells mínims de compliment haurà de ser flexible i anar acompanyat de sistemes alternatius a la deducció en factura vinculats a l'assoliment d'una millora contínua constatable en el servei, de tal manera que els departaments municipals responsables dels serveis tinguin marge de maniobra en la seva aplicació si els indicadors van millorant progressivament de manera sostinguda encara que no arribin al nivell teòric de compliment.

Alguns serveis ja tenen incorporats ANS en els plecs vigents en el moment de publicació d'aquesta licitació (Àpats a domicili i Teleassistència), però l'objectiu és que aquests es vagin incorporant a les noves licitacions de la resta de serveis que ho vulguin incorporar.

Per tal de programar l'aplicació dels ANS en les properes licitacions dels serveis controlats que així ho determinin, amb temps suficient abans de les licitacions de cada contracte per que es pugui incorporar als nous plecs, l'adjudicatari amb les unitats de gestió i els responsables dels contractes analitzaran conjuntament les característiques, necessitats i requisits per a l'aplicació dels ANS. L'anàlisi incorporarà un estudi de requisits i calendari d'implementació.

Si de l'estudi dels requisits, recursos i calendari d'incorporació dels ANS als diversos serveis es desprèn que, pel número, intensitat i complexitat de les demandes, seria necessari una major assignació de recursos a la inicialment considerada a l'inici del present contracte, es podrà ampliar aquests recursos per unitats d'hores addicionals dels perfils professionals necessaris previ estudi de necessitat elaborat pels responsables municipals dels contractes afectats.

En relació als ANS distingim 2 blocs de funcions:

- Suport als departaments municipals responsables de cada servei controlat en la definició dels ANS per a incorporar-los als plecs de les noves licitacions.
- Quantificació mensual (càlcul del nivell mensual de compliment) de cada ANS.

Les funcions concretes dintre d'aquests 2 blocs de funcions vinculats als ANS són:

- 1- Suport als equips municipals en la Incorporació *ex novo* d'ANS en els plecs dels serveis controlats que es licitin en els següents aspectes:
 - a) Assessorament als departaments de l'IMSS responsables dels serveis sotmesos a control de qualitat per a la implementació d'ANS en els serveis de nova licitació.

- b) Definició de la relació d'indicadors de qualitat a controlar en cada ANS i del nivell d'assoliment percentual requerit per a cada indicador.
 - c) Assignació de minoracions en factura per a cada nivell d'assoliment dels indicadors.
 - d) Assignació de topalls màxims en les minoracions de factures.
 - e) Creació de sistemes de recollida d'informació sobre el compliment dels indicadors i de verificació de la màxima objectivitat de la informació.
 - f) Creació dels sistemes i fórmules de càlcul per cada ANS amb diversos nivells de compliment.
 - g) Determinació de la periodicitat de càlcul de cada ANS.
- 2- Càlcul periòdic per part de l'adjudicatari dels ANS ja incorporats en els plecs dels serveis d'acord amb la periodicitat establert pels serveis controlats:
- a) Recopilació de la informació relativa als indicadors sobre els que es basa cada ANS
 - b) Càlcul del nivell de compliment de cada indicador.
 - c) Presentació de la informació sobre els nivells de compliment mitjançant eines de *Business Intelligence* per a la presa de decisió de les unitats de gestió i els responsables municipals dels contractes sobre la procedència o no de la minoració en factura en cas d'incompliments o l'aplicació de mesures alternatives.

A continuació es relaciona la informació relativa als contractes que ja tenen implantat un sistema d'ANS: Teleassistència i Àpats a domicili.

A) ANS TELEASSISTÈNCIA

Actualment, en el vigent contracte de teleassistència, l'IMSS estableix una sèrie d'estàndards de qualitat per a la prestació del servei que porten associats uns nivells de compliment amb afectació directa a factura que defineixen els Acords de Nivell de Servei (ANS). L'avaluació dels ANS, que pretenen incentivar l'eficiència, qualitat i un elevat nivell de compliment de les obligacions del contracte, es realitzarà sobre una mostra estadísticament representativa dels components del servei.

L'adjudicatari haurà de valorar mensualment els ANS i calcular el seu nivell de compliment i l'eventual afectació en la facturació conseqüent en funció dels esglaons determinats en els

plec tècnic del servei. L'afectació en la factura pot suposar, com a màxim, fins a una deducció mensual del 10% (o el que es determini al PPTP del contracte de teleassistència vigent en el moment d'aplicació). La deducció en factura de tots els ANS afectaran a la totalitat de la factura mensual.

Respecte a la metodologia per a la definició de la mostra representativa sobre la que es calcularà els ANS, mensualment l'adjudicatari haurà de realitzar un mostreig estadístic amb un nivell de confiança mínim del 99,0 % i P=Q (Distribució binomial amb P=0,5 i Q=0,5). L'interval de confiança per estimar una proporció està determinat per l'estimació puntual (P0 =0,5) i per l'amplitud d'aquest interval, anomenada «precisió» (d) =8%., essent la mida mínima de la mostra de 259 elements (components del servei) resultant d'aplicar la fórmula de càlcul de la mida de les mostres (n):

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot P_0 \cdot Q_0}{d^2}$$

Els ANS a controlar definits al contracte de teleassistència són:

- ANS 1: Puntualitat professional (Micro)
- ANS 1: Puntualitat professional (Macro)
- ANS 2: Terminis per a l'alta i instal·lació
- ANS 3: Trucades de seguiment
- ANS 4: Realització de 3 trucades en els 10 primers dies d'alta
- ANS 5: Compliment de l'entrada al CA de totes les comunicacions
- ANS 6: Temps de resposta inferior 15 segons (Macro)
- ANS 6: Temps de resposta inferior 30 segons (Macro)
- ANS 7: Gravació comunicacions expedient (Micro)
- ANS 8: Qualitat tracte telefònic (Micro)
- ANS 9: Revaloracions
- ANS 10: Compliment visites seguiment (Micro)
- ANS 10: Compliment visites seguiment (Macro)
- ANS 11: Temps UM (Tipus I-30 min) (Micro)
- ANS 12: Temps UM (Tipus II-90 min) (Micro)
- ANS 13: Comprovació automàtica periòdica (Micro)
- ANS 13: Comprovació automàtica periòdica (Macro)
- ANS 14: Termini establert per atendre les avaries
- ANS 15: Terminis renovació dels terminals (Micro)
- ANS 16: Recuperació de l'equipament i dispositius i devolució de les claus des de la baixa del servei (Micro)
- ANS 16: Recuperació de l'equipament i dispositius i devolució de les claus des de la baixa del servei (Macro)
- ANS 17: Manteniment preventiu dispositius llar (Micro)
- ANS 18: Disponibilitat mensual mínima del 99,9% del SI de l'adjudicatària (BIT)
- ANS 19: Termini de resposta queixes, reclamacions i suggeriments (Macro)
- ANS 20: Ràtio queixes (Macro)
- ANS 21: Disponibilitat i accessibilitat mensual dels sistemes d'informació
- ANS 22: Acompliment de totes les obligacions contractuals, protocols d'actuació i indicacions
- ANS 23: Obligacions documentals

B) ANS ÀPATS A DOMICILI

La prestació del servei d'Àpats a domicili és força complexa, ja que es tracta d'un servei polièdric que contempla múltiples components i aspectes diferenciats aglutinats en un servei global de provisió d'àpats als domicilis de les persones usuàries. Aquest servei comporta la gestió de diversos recursos humans i materials (cuina central, canal logístic pel repartiment), metodologies de treball i múltiples processos, fins a la disposició dels àpats en els propis domicilis dels usuaris amb àpats adaptats a les necessitats específiques de cada persona usuària.

Per aquest servei s'han establert un total de 15 Acords de Nivell de Servei (ANS) que permeten mesurar i controlar el nivell de qualitat dels principals components i aspectes del servei, en els quals es defineixen de forma objectiva uns nivells mínims d'assoliment qualitatiu per sota dels quals pot comportar, a discreció de la unitat gestora i el responsable del contracte d'Àpats a Domicili, una deducció d'una part de la factura de l'adjudicatari d'aquest servei (amb el topall d'un màxim d'una deducció del 10% de la facturació mensual):

1. Realització del 100% de les peticions de repartiment d'àpats qualificades amb prioritat "URGENT" abans de 24 hores laborables.
2. Inicis de serveis en la data d'inici proposa per l'EBAS amb prioritat "ORDINÀRIA" que compleixen amb el protocol
3. Visita del supervisor per la presentació del servei, de les peticions "URGENTS" durant els següents 5 dies naturals després de la primera entrega.
4. Lliurament de microones nou en 24 h. a partir de la petició
5. Acompliment de les entregues en la franja horària triada per la persona beneficiària.
6. Acompliment dels protocols d'accés, supervisió i comprovació d'àpats al domicili per part del repartidor.
7. Resolució de les incidències o queixes "ordinàries" en un temps inferior a 7 dies laborables des de la seva recepció
8. Resolució de les incidències o queixes greus i reiterades, en un termini de 24 h. laborables des de la seva recepció.
9. Acompliment de les quantitats mínimes per ració (PPTP) en cru segons taula de la clàusula 6.5.
10. Acompliment de les qualitats dels productes (extra o primera) en la composició dels àpats
11. Acompliment de la freqüència i ingredients en la composició dels menús especificats a l'oferta del licitador.
12. Acompliment dels registres del Pla d'autocontrol
13. Acompliment del nivell d'higiene i qualitat de la neteja de les instal·lacions d'elaboració dels àpats (inclou control d'ATP, presència d'al·lèrgens i avaluació de l'estat de la neteja (visual)

14. Acompliment de les condicions adequades del transport i de la línia de fred
15. Acompliment de les obligacions de lliurament i registre dels documents exigibles en el Plecs amb les freqüències establertes.

3.11. Optimització de la relació qualitat-cost dels serveis.

El nivell de qualitat d'un servei està íntimament relacionat amb la dotació de recursos (humans, tecnològics, organitzatius, etc.) per a la correcta prestació amb el nivell exigít, i amb el control de la evolució dels mateixos al llarg de l'execució dels contractes.

Dit control es responsabilitat de les unitats de gestió i dels responsables municipals dels contractes que confrontaran permanentment el nivell de qualitat que exigeixen als adjudicataris dels serveis amb els costos inicials i amb els generats al llarg de la vida útil dels contractes, per tal de garantir el manteniment constant de la relació qualitat/cost dels mateixos.

Conseqüentment, un objectiu essencial del control dels serveis per als responsables municipals és optimitzar la funció qualitat-cost, o qualitat-preu, dels seus serveis des del moment de la licitació fins a la finalització dels contractes.

La LCSP obliga a assolir aquest objectiu, ja que disposa com a criteri principal d'adjudicació dels contractes la millor relació qualitat-preu en el moment de la licitació i estableix l'obligatorietat de mantenir aquesta relació al llarg de tot el període d'execució dels mateixos.

L'adjudicatari haurà de donar suport operatiu a les unitats de gestió per a que puguin realitzar una correcta avaluació d'aquest rati al llarg de la vida dels contractes dels serveis controlats.

Durant l'execució del present contracte, les diverses unitats de gestió responsables dels serveis controlats decidiran els serveis concrets en els que vulguin activar aquesta activitat, així com les característiques, requisits, abast i límits amb els que vulguin activar-la.

Per al desenvolupament d'aquesta funció l'adjudicatari haurà d'implementar, sota els requeriments i característiques definides pels equips directius, sistemes d'optimització i càlcul de costos per aplicar al control dels serveis que permetin contrastar les variables de cost calculades amb en nivell de qualitat resultant dels controls realitzats.

Dits sistemes d'optimització i càlcul de costos, i de contrast d'aquests amb la qualitat exigida pels responsables municipals als serveis controlats que l'implementin, han d'incorporar característiques que atorguin flexibilitat als sistemes: alta parametrització, alta automatització, escalabilitat per aplicar-lo a diferents serveis, alta usabilitat i ergonomia per a facilitar l'ús als equips municipals i amb ús preferent d'eines tecnològiques estàndard.

L'exploració i presentació de resultats, informes i quadres de comandament en aquest àmbit d'activitat es fonamentarà en eines basades en sistemes de *business intelligence*

El funcionament dels sistemes i les eines emprades en aquest àmbit d'activitat hauran d'estar

documentades amb detall perquè sigui fàcilment aplicable pels equips municipals.

Aquesta funció, d'igual manera que amb la tècnica dels ANS, per que tingui coherència en el temps durant tota la vida dels contractes i poder generar tendències d'evolució i comparatives, hauria de començar ja en el moment de preparació de la nova licitació dels serveis, doncs és el moment en que es defineix la estructura i composició de costos del serveis, els estàndard i indicadors de qualitat i els mecanismes per avaluar el seguiment posterior de totes aquestes variables per contrastar la qualitat assolida amb els costos generats.

No obstant això, com que en el moment de licitació del present contracte de control de qualitat encara no es pot determinar sobre quins contractes i en quin moment concret l'adjudicatari haurà d'activar aquesta funció a requeriment de les unitats gestores ni amb quin abast i en quines tasques concretes, no es pot quantificar els recursos inicials necessaris, i, per tant, la incorporació d'aquesta funció com a tasca de l'adjudicatari i els recursos assignats operarà a demanda de les unitats de gestió durant l'execució del contracte.

Aquestes necessitats de recursos s'establirà per a cada servei durant l'execució del contracte en funció de les prioritats de control i del seu abast establertes pels responsables dels contractes.

Per tal de programar aquesta funció en les properes licitacions dels serveis controlats que vulguin incorporar-la, l'adjudicatari amb les unitats de gestió i els responsables dels contractes analitzaran conjuntament amb temps suficient abans de les licitacions de cada contracte les característiques, necessitats i requisits per a l'aplicació d'aquesta funció als seus serveis. L'anàlisi incorporarà un estudi de requisits, calendari provisional d'implementació i una estimació dels recursos necessaris en cada cas.

Si de l'estudi dels requisits i calendari d'incorporació als serveis es desprèn una major necessitat d'assignació de recursos per activar aquesta funció que la inicialment prevista, es podran ampliar per unitats d'hores dels perfils professionals necessaris previ estudi de necessitat elaborat pels responsables municipals dels contractes implicats.

En el cas d'activació d'aquesta funció per a un determinat servei, les tasques principals que l'adjudicatari haurà de desenvolupar poden ser, de manera enunciativa i no limitativa i en funció de les necessitats i requeriments establerts per aquest servei concret:

- Disseny d'un model de càlcul i optimització dels costos del servei controlat a gestionar posteriorment per les unitats de gestió que permeti monitoritzar al llarg de l'execució dels contractes el manteniment de la relació qualitat/preu del servei
- Creació d'una base de dades amb els elements de cost del servei d'ús dels equips municipals.
- Suport operatiu a l'anàlisi inicial de costos realitzat per les unitats de gestió en el moment de la licitació que serà la base del futur seguiment i gestió òptima dels costos per part dels responsables municipals dels contractes

- Creació de models de presentació d'informes, quadres i resultats.

3.12. Mecanismes de coordinació i canals de comunicació.

Les diverses funcions de control de qualitat i de control d'execució dels serveis municipals de l'IMSS poden estar repartides, amb diverses responsabilitats i intensitats de tasques, entre diversos actors: els adjudicataris dels serveis municipals, l'adjudicatari del present contracte de control de qualitat, les unitats de gestió i els tècnics responsables del seguiment i l'execució de cada contracte, etc.

Les funcions de control dels serveis estan també distribuïdes entres els diversos nivells de responsabilitat i de decisió de l'IMSS: control estratègic exercit des de les direccions i control operatiu exercit pels caps de departament i els tècnics responsables de cada contracte.

Aquestes funcions i tasques poden tenir conjunts d'interseccions i interaccions coincidents que poden generar duplicitats d'esforços, responsabilitats no atribuïdes clarament i d'altres ineficiències. Per això, l'adjudicatari haurà de donar suport als equips directius de l'IMSS en el disseny dels mecanismes de governança i coordinació que tinguin en compte els diferents nivells de responsabilitat i les funcions, responsabilitats i tasques de cada actor.

En funció de les necessitats i requisits establerts pels equips directius a càrrec dels serveis controlats, l'adjudicatari haurà de dissenyar els canals de coordinació i comunicació més idonis per tal que tots els actors que interactuen en el marc del control de qualitat treballin de forma coordinada per les direccions i sincronitzada en el temps per a la consecució de les finalitats de control de qualitat dels diversos serveis controlats.

Aquests mecanismes i canals preveuran també espais periòdics de trobada i d'anàlisi conjunt de l'evolució en la prestació dels serveis, presidits i conduïts pels responsables municipals dels serveis controlats, amb participació de tots els actors que hi intervenen en la seva prestació i control.

L'adjudicatari ha de concretar aquests mecanismes i canals i presentar una bona organització i planificació dels treballs en aspectes, com ara:

- Identificació de responsabilitats o àmbits de treball de cada actor que intervé en el control de qualitat, així com dels rols, interaccions i tasques de control de cada part.
- Disseny de mecanismes de coordinació eficients en la gestió del temps.
- Incorporació d'eines de gestió de reunions i calendaris de treball compartit de fàcil i ràpid accés a totes les parts.
- Proposta de taules de coordinació amb els diversos actors.
- Establiment dels canals de comunicació entre totes les parts.

- Proposta de tècniques de dinamització d'equips i de grups de millora com a focus grup amb la participació de tots els actors (i dels usuaris, en els casos que es determini) o d'altres tècniques d'estímul d'idees.
- Utilització de tècniques de grups de millora o similars per impulsar la qualitat dels serveis o dels sistemes de control.
- Sistema de recollida de les propostes i acords de millores en la prestació, gestió i control dels serveis.

CLÀUSULA 4. INFORMES

L'adjudicatari haurà d'elaborar informes comprensius de l'estudi i anàlisi de les dades i documents obtingudes en l'aplicació de les diverses tècniques de control de qualitat que reflectiran la evolució en el temps dels indicadors de qualitat per a cadascú dels serveis controlats.

La totalitat dels informes i les dades objecte de tractament que s'hagin tingut en compte per la seva realització hauran de ser accessibles per part dels responsables municipals dels diversos serveis mitjançant una solució informàtica escalable basada en sistemes de *Business Intelligence* implantada per l'adjudicatari que permeti obtenir indicadors en temps real i generar quadres de comandament i d'altres modalitats d'explotació de dades.

L'adjudicatari es farà responsable de vetllar per la custòdia de les dades que constin en aquestes plataformes i garantirà que no serà utilitzada per un altre propòsit fora dels requeriments d'aquest plec.

Els informes aniran sempre acompanyats d'un resum sintètic i visual dels indicadors de resultats o situacions que es vulguin mostrar o posar de relleu.

L'adjudicatari, en qualsevol moment, estarà obligat a facilitar a l'IMSS la informació i/o informes que puntualment precisi sobre qualsevol aspecte relacionat amb l'evolució i prestació dels serveis controlats objecte d'aquest contracte.

Els continguts i periodicitats de lliurament dels informes seran fixades pels responsables dels serveis controlats en funció de les necessitats dels serveis. Els informes podran ser mensuals, trimestrals o anuals per a cada servei generats a partir de l'explotació de dades dels diferents sistemes d'informació disponibles.

4.1. Informes periòdics d'observacions de control de qualitat

Informes estandarditzats sobre les inspeccions i observacions realitzades amb les diverses tècniques de control de qualitat amb una freqüència determinada i prèviament definida d'acord amb les necessitats de control de cada servei definides pels responsables dels contractes.

El contingut mínim d'aquests informes periòdics d'observacions ha d'incloure les següents dades:

- Controls i observacions realitzades (en les diverses modalitats d'inspecció)
- Resum de les observacions realitzades sobre els elements dels check list de control
- Valor dels Indicadors del període, comparació amb valors dels període anterior, comparació amb la mitjana dels últims 6 o 12 mesos (depenent dels històrics de resultats) i amb el mateix període de l'any anterior.
- Evolució de cadascun dels indicadors en els últims 6 o 12 mesos (depenent dels històrics de resultats) i amb el mateix període de l'any anterior.
- Informació detallada de les desviacions més rellevants detectades i les solucions aplicades.
- Incidències detectades durant el període.

Els informes aniran acompanyats d'un resum sintètic amb gràfics i indicadors visuals del grau de compliment (estil semàfor).

Pel que fa a les inspeccions els informes han d'incorporar: modalitat d'inspecció (domicili / centre de treball o instal·lacions de l'adjudicatari del servei controlat/ instal·lacions municipals), període analitzat, número d'inspeccions realitzades, resultats, serveis i/o zones objecte de control, incidències detectades i resultats obtinguts.

Aquests informes poden ser específics centrat en modalitats concretes d'inspecció (i sense considerar altres tècniques de control de qualitat), com per exemple els informes sobre inspeccions en cuines centrals, o pot estar integrat en l'informe mensual d'observacions per servei (combinant altres tècniques de control de qualitat, com el control documental, de presència, etc.).

L'informe específic sobre inspeccions a les cuines centrals (auditories de cuina central) es realitzaran de forma periòdica en els serveis que tinguin preparació d'aliments en aquest tipus d'instal·lació (Àpats en Companyia, Àpats a Domicili, etc.).

Durant les inspeccions es poden detectar situacions o incidències que hagin de comunicar-se urgentment als responsables municipals. Aquests informes s'emetran quan es donin aquest tipus de situació:

- Situacions de risc per als usuaris detectades durant les inspeccions.
- Incidències detectades en la prestació dels serveis (praxis incorrectes, serveis no realitzats o realitzats parcialment i en un horari diferent a l'establert, etc.).
- Genèricament, incompliments o conductes greus per part de l'adjudicatari dels serveis controlats o del seu personal que cal comunicar urgentment.

Es planteja un mínim de tres tipus d'informes periòdics sobre les observacions de control de qualitat:

- Informe mensual d'observacions per servei.

- Informe executiu-resum mensual per al conjunt de serveis controlats.
- Informes anuals d'evolució de la qualitat dels serveis i d'acompliment dels objectius de qualitat
- Devolutives periòdiques als adjudicataris dels serveis controlats

L'adjudicatari haurà de realitzar Informes específics de devolutives periòdiques a cada adjudicatari dels serveis controlats basats en les resultats de les inspeccions sobre la relació d'elements a controlar dels *check list* d'inspecció i control de cada servei.

El contingut de les devolutives serà establert pels responsables municipals dels contractes, i la seva periodicitat pot ser trimestral o semestral en funció de les necessitats dels serveis

Els Informes de devolutives s'hauran de presentar a cada adjudicatari dels serveis en sessions periòdiques de treball presidides per les unitats gestores dels serveis i els responsables municipals dels contractes en les que es posarà de manifest i s'analitzarà el seu contingut i es faran, si s'escau, propostes de millora dels indicadors i resultats obtinguts.

El sistema (basat en aplicatius de *Business Intelligence*) per recollir i extreure les dades de les inspeccions i observacions que serà la base per a l'elaboració de les devolutives estarà diàriament actualitzat amb els resultats de les inspeccions i serà accessible en cada moment pels equips tècnics municipals i pels adjudicataris dels serveis controlats, de tal manera que puguin disposar de la informació abans de la celebració de les reunions de devolutiva.

4.2. Informes no periòdics de seguiment especial de la prestació i/o control dels serveis.

A diferència dels informes periòdics, aquests informes no tindran una freqüència d'emissió establerta sinó que s'editaran quan se sol·licitin a demanda dels responsables municipals i respondran a actuacions d'inspecció de control dirigides (no programades). Poden ser auditories sobre aspectes concrets de serveis determinats i poden estar basat en anàlisi d'inspeccions concretes i/o anàlisi documentals. El seu objectiu és presentar resultats sobre aspectes determinats o focus sobre algun element de la prestació d'un servei determinat que es vol analitzar en aquell moment, segons les necessitats dels serveis.

La seva estructura no estarà estandarditzada, ja que el seu contingut pot ser molt divers en funció del tipus d'informació a recollir sol·licitada pels serveis.

En general, aquests informes inclouran com a mínim i sempre que sigui possible el següent:

- Antecedents i motiu de la inspecció dirigida
- Objectiu del control realitzat

- Anàlisi de les dades recollides
- Quadres resum de resultats obtinguts
- Detall de les incidències / observacions més rellevants
- Conclusions

4.3. Informes sobre els anàlisis i controls del compliment contractual. Cas específic de les auditories laborals.

Per a cada de cada servei controlat, l'adjudicatària elaborarà informes de seguiment sobre les actuacions d'anàlisi documental realitzades en el període de referència:

- Revisió periòdica o aleatòria de la documentació exigida als adjudicatàries dels serveis controlats: nòmines, RNT/TGSS, titulacions, protocols, informes tècnics, etc.
- Control de les obligacions administratives i de les millores ofertes a la licitació.
- Auditories laborals sobre condicions del personal adscrit als contractes.

Per a preparar aquest tipus informe l'adjudicatària haurà de recopilar mensualment els resultats de les avaluacions periòdiques sobre mostres dels documents dels arxius recopilats i mantinguts per les unitats de gestió i els tècnics responsables dels contractes dels diversos serveis controlats i d'altres proves formals i materials recollides durant l'execució dels diversos contractes.

L'adjudicatari es farà responsable de vetllar per la custòdia de les dades i garantirà que no seran utilitzades per a un altre propòsit fora dels requeriments d'aquest plec.

Els informes aniran acompanyats d'un resum sintètic amb indicadors visuals del grau de compliment (estil semàfor).

Les auditories laborals tindran caràcter semestral o anual, en funció de les necessitats dels serveis i segons determinin els responsables dels contractes dels serveis controlats. A més d'aquesta periodicitat, a la finalització del període d'execució dels serveis controlats es farà una auditoria final que reflecteixi les condicions laborals aplicades a les plantilles dels adjudicatàries de dits serveis en el moment de finalització del contracte i que verifiqui el correcte manteniment de les mateixes del personal que se subrogui, si fos el cas.

4.4. Informes de seguiment de l'opinió i satisfacció de les persones usuàries.

Els resultats del seguiment de l'opinió i satisfacció de les persones usuàries realitzat amb les diverses tècniques de prospecció emprades seran compilats per a cada servei controlat en informes presentats d'una forma sintètica, gràfica i visual.

Els informes es demanaran *ad-hoc* segons les necessitats dels serveis controlats, i el seu contingut i periodicitat dependrà de la tècnica emprada (enquestes, focus grup, entrevistes personals, etc.).

4.5. Informes sobre incompliments objecte de sanció i/o penalització

Durant el procés de control de qualitat dels diversos serveis, i en base a la documentació rebuda, a les inspeccions i controls realitzats o les queixes plantejades, l'adjudicatari pot detectar incompliments d'obligacions, actuacions o omissions per part dels adjudicataris dels serveis controlats que puguin ser constitutius d'infracció i, per tant, objecte de possible penalització.

En aquest cas, l'adjudicatari del servei de control de qualitat elaborarà un informe de suport a les unitats de gestió que reculli els fets o omissions detectats, amb les evidències corresponents, i les obligacions o clàusules dels plecs o la normativa vulnerades per tal que els serveis tècnics responsables del contracte del servei en qüestió puguin valorar la situació i instar la incoació del corresponent expedient de penalització, si ho estimen convenient.

Aquest informe recollirà la proposta informativa base per a possibles penalitzacions i, per tant, ha d'ajustar-se als paràmetres d'aquest plec i, especialment, als dels PTPP i PCAP de cada servei controlat on es fixa l'esquema de penalització per incompliment del servei. També haurà d'ajustar-se als requisits del procediment administratiu i del conjunt de normativa aplicable.

Si, en cas d'iniciar-se un procediment d'aquest tipus, l'adjudicatari del servei controlat formula al·legacions, l'adjudicatari del present contracte haurà de contrastar les al·legacions plantejades amb les evidències obtingudes per les diverses metodologies i tècniques de control i presentar un informe que reculli els resultats del contrast.

4.6. Informes sobre incidències, queixes i suggeriments

A més de les incidències detectades durant les inspeccions, l'adjudicatària completarà l'anàlisi amb totes les incidències i queixes que es presentin pels diversos canals relatives als serveis controlats, tant les presentades a les adjudicatàries dels serveis controlats com a través dels sistemes propis de l'Ajuntament de Barcelona (com per exemple, IRIS) i elaborarà un informe de seguiment de queixes, incidències per a cada servei compatibilitzant la informació de les diverses fonts i canals.

L'adjudicatari elaborarà informes sobre aquesta temàtica tenint present les dues dimensions a treballar en el seguiment de les incidències, queixes i suggeriments: anàlisi estadístic del conjunt de queixes de servei i anàlisi puntual específic de queixes i incidències concretes a demanda dels responsables municipals dels serveis.

Amb aquests anàlisis l'adjudicatari elaborarà informes amb el contingut i periodicitat determinada pels responsables municipals dels serveis en el cas dels anàlisis estadístics per servei.

Així mateix, també haurà de realitzar informes específics a petició de les unitats municipals de gestió sobre queixes i incidències concretes o disfuncions que puguin alterar els serveis o dificultar la prestació de qualitat del mateix en el moment en que es detectin.

4.7. Informes sobre aplicació dels ANS

Les funcions que l'adjudicatari ha de desenvolupar en relació a l'aplicació d'ANS als serveis controlats són: suport a les unitats de gestió en la definició dels ANS per a incorporar-los als plecs de les noves licitacions i càlcul periòdic dels ANS durant l'execució dels contractes.

En conseqüència amb aquestes funcions l'adjudicatari haurà d'elaborar dos tipus d'informes:

- Estudi de suport a les unitats de gestió que, en funció de les prioritats de control i d'indicadors clau a controlar determinats pels responsables municipals dels contractes, estableixi per al servei que decideixi incorporar la tècnica dels ANS la metodologia i sistemàtica per a la seva incorporació als plecs de la licitació i futur càlcul dels mateixos.

Els informes hauran de contenir:

- ✓ ANS fixats per al servei
 - ✓ Indicadors dels ANS a controlar
 - ✓ Interval de nivell de compliment establert
 - ✓ Propostes de deducció en factura per a cada interval de compliment
 - ✓ Sistema de càlcul de la mida de les mostres dels indicadors a analitzar
 - ✓ Sistema de càlcul de cada ANS durant l'execució dels contractes.
 - ✓ Sistemes alternatius als ANS d'avaluació de la millora continua del servei
- Informe del càlcul dels ANS per a cada servei que incorpori aquesta tècnica amb la periodicitat determinada pels responsables dels serveis.

En aquest cas els informes tindran una periodicitat mensual o trimestral, en funció de les necessitats dels serveis i segons determini els responsables dels contractes dels serveis que hagin afegit ANS com a mecanismes de control i millora de la qualitat.

Els informes contindran:

- ✓ Relació d'ANS a controlar
- ✓ Indicadors associats a cada ANS
- ✓ Resultat del càlcul del percentatge de compliment dels indicadors per a cada interval de nivell de compliment.
- ✓ Evolució temporal del compliment dels ANS
- ✓ Comparativa amb els resultats dels mesos anteriors i elaboració de la tendència per avaluar la millora continua del servei

4.8 Altres informes sol·licitats per la Direcció de Recursos de l'IMSS

La Direcció de Recursos de l'IMSS té la responsabilitat de gestionar l'execució del contracte de control de qualitat, impulsar la implantació del model de control de qualitat de forma progressiva i escalable als serveis de l'IMSS i vetllar per la coherència de la seva expansió i de promocionar dit model dintre i fora de l'Ajuntament de Barcelona.

En el marc d'aquestes competències, dita direcció necessitarà que l'adjudicatari elabori documentació específica en format informe, presentacions, estudis, etc.:

- Documentació descriptiva i presentacions del model de control de qualitat de l'IMSS.
- Documentació i informes que donin suport a les accions de divulgació i comunicació del model, tant les realitzades dintre de l'Ajuntament de Barcelona com les que es realitzin a altres administracions i a empreses o entitats privades.
- Informes que integrin la documentació necessària per a presentar candidatures a premis o mencions sobre bones pràctiques en el sector de serveis socials centrades en la qualitat dels serveis i el seu control.
- Altres informes sobre aspectes concrets relacionats amb la qualitat dels serveis i el seu control.

Així mateix, la Direcció de Recursos també ha de donar resposta a requeriments de diverses entitats i òrgans de control intern de l'Ajuntament de Barcelona com regidors, Intervenció, gerències, etc., sobre la gestió, execució i evolució del servei de control de qualitat en general i, en particular, sobre les accions realitzades, l'assoliment d'objectius i els indicadors d'impacte, incidències amb els usuaris, etc.

Aquesta direcció també ha d'atendre les qüestions plantejades des de diverses entitats i òrgans de control extern a l'Ajuntament de Barcelona sobre la gestió i resultats dels serveis públics de la seva competència: òrgans judicials, tribunals de comptes, síndics i d'altres institucions independents de control.

L'adjudicatari haurà d'elaborar també la documentació necessària en format informe, estudi, etc., que doni resposta a aquests requeriments pel que fa a l'activitat que desenvolupa en el marc del servei de control de qualitat.

Aquest tipus d'informes i documentació no tenen una periodicitat establerta a priori, doncs es realitzaran *ad hoc* per part de l'adjudicatària a petició expressa de la Direcció de Recursos quan sorgeixi la necessitat d'elaborar-los.

CLÀUSULA 5. RECURSOS HUMANS I MATERIALS ASSIGNATS AL CONTRACTE

5.1. Recursos humans

En aquest contracte, la qualificació, experiència i professionalitat del personal adscrit al contracte són elements clau en la prestació i en l'èxit del servei, i pot afectar de manera significativa a la millor execució del contracte.

L'adjudicatari haurà de posar a disposició del contracte el personal amb la capacitat i experiència suficient per realitzar les tasques d'inspecció i recollida de dades, així com del personal necessari per realitzar les tasques d'avaluació, seguiment, anàlisi i tractament de la informació i dades obtingudes en les inspeccions, i de la informació facilitada pels prestadors dels serveis, a fi i efecte que garanteixi l'elaboració i el lliurament dels informes i de les propostes d'actuació en els terminis establerts en aquest plec.

L'adjudicatari nomenarà una persona que serà la màxima responsable del projecte (Director/a de Projecte) i que supervisarà l'execució del present contracte i serà l'interlocutor amb l'IMSS per al seguiment d'aquesta execució.

Per altra banda, l'adjudicatari també disposarà d'una persona que desenvolupi les funcions de coordinació tècnica del projecte (Coordinador/a Tècnic del Servei), que serà, d'acord amb el que estableixi el Director/a de Projecte, la responsable de formar i coordinar l'equip tècnic de control de qualitat, supervisar les seves actuacions, vetllar pel compliment de la programació, participar en la confecció d'informes i, alhora, serà la persona que es mantindrà en contacte permanent amb el responsable del present contracte designat per l'IMSS, per rebre les instruccions que consideri adients, i alhora transmetre les observacions rellevants en relació als resultats del control i de les inspeccions diàries.

Perfils dels professionals adscrits al contracte

L'equip encarregat de dur a terme el contracte ha de ser un equip multidisciplinari estructurat de la manera següent i amb les característiques mínimes exigides:

- **1 Director de Projecte**
 - ✓ Títol universitari de grau / llicenciatura en els àmbits: enginyeries, informàtica, gestió ambiental, matemàtiques o estadística, economia, administració i direcció d'empreses, dret, administració i/o gestió pública, investigació i tècniques de mercat, psicologia, relacions laborals i recursos humans o similars.
 - ✓ Màster o postgrau en matèries relacionades amb el lloc de treball: administració i direcció d'empreses, gestió pública o gestió de la qualitat.
 - ✓ Experiència mínima en llocs de treball de gestió d'equips i direcció de projectes similars¹: 5 anys, en els quals hagi dirigit almenys 3 projectes.
 - ✓ Dedicació mínima exigida al present contracte: 33% de la seva jornada laboral.
- **1 Coordinador Tècnic del Servei**
 - ✓ Títol universitari de grau / llicenciatura en els àmbits: enginyeries, informàtica, gestió ambiental, matemàtiques o estadística, economia, administració i direcció d'empreses, dret, administració i/o gestió pública, investigació i tècniques de mercat, psicologia, relacions laborals i recursos humans o similars.

- ✓ Experiència mínima en llocs de treball de gestió d'equips i coordinació de projectes similars²: 4 anys, en els quals hagi coordinat almenys 2 projectes.
 - ✓ Màster o postgrau en matèries relacionades amb el lloc de treball: administració i direcció d'empreses, gestió pública o gestió de la qualitat.
 - ✓ Dedicació exigida al present contracte: 100% de la seva jornada laboral.
- **10 Responsables tècnics de zona i/o serveis**
 - ✓ Títol universitari de grau / llicenciatura en els àmbits: economia, administració i direcció d'empreses, dret, administració i/o gestió pública, investigació i tècniques de mercat, psicologia, relacions laborals, recursos humans i titulacions relacionades amb treball social, ciències socials i serveis socials o similars.
 - ✓ Experiència mínima en llocs de treball i projectes similars³: 3 anys.
 - ✓ Dedicació exigida al present contracte: 100% de la seva jornada laboral.
- **2 Analistes de sistemes d'informació i dades**
 - ✓ Títol universitari de grau / llicenciatura en els àmbits: informàtica, ciències, enginyeries, matemàtiques, estadística o similars.
 - ✓ Experiència mínima en llocs de treball com a analista de sistemes i analista de dades: 3 anys.
 - ✓ Dedicació exigida al present contracte: 100% de la seva jornada laboral.
- **1 Tècnic d'economia i/o relacions laborals**
 - ✓ Títol universitari de grau / llicenciatura en els àmbits: economia, administració i direcció d'empreses, dret, administració i/o gestió pública, investigació i tècniques de mercat, gestió ambiental, relacions laborals i recursos humans o similars.
 - ✓ Experiència mínima en llocs de treball de l'àmbit de la gestió econòmica i les relacions laborals: 3 anys.
 - ✓ Dedicació mínima exigida al present contracte: 100% de la seva jornada laboral.
- **1 Enginyer, matemàtic o similar (per a l'anàlisi i optimització de costos i la gestió d'indicadors d'ANS i els càlculs periòdics relacionats)**

^{1,2} S'entendrà per "projectes similars" aquells relacionats amb el control de gestió o producció, o el control de qualitat, a l'àmbit dels serveis públics o privats, o la indústria.

- ✓ Títol universitari de grau / llicenciatura en els àmbits de les enginyeries, en les diverses modalitats, les matemàtiques o l'estadística.
 - ✓ Experiència mínima en llocs de treball de naturalesa similar³: 3 anys.
 - ✓ Dedicació exigida al present contracte: 50% de la seva jornada laboral.
- **1 Persona de suport administratiu**
 - ✓ Títol de batxillerat o de Cicle Formatiu de Grau Superior en els àmbits: administració, comptabilitat, màrqueting, relacions laborals, recursos humans o similars.
 - ✓ Dedicació mínima inicial exigida al present contracte: 50% de la seva jornada laboral.

L'adjudicatària haurà d'acreditar el coneixement de català (amb el certificat B1 o equivalent) de tot el personal assignat al contracte durant els 6 primers mesos d'execució del present contracte. Durant la vigència del contracte, en el cas d'incorporació de nou personal, l'adjudicatari haurà d'acreditar també el coneixement de català del nou personal amb els certificats indicats en el termini màxim d'1 mes des de la data de contractació.

L'organització del servei ha de permetre assegurar una presència regular en els serveis programats en tots i cadascun dels districtes de la ciutat.

Les persones inspectores hauran d'anar degudament identificades. L'adjudicatària serà responsable del compliment de normativa de seguretat i salut i de prevenció de riscos laborals.

Les responsabilitats derivades de la contractació de personal i la utilització de recursos materials per part de l'adjudicatari són única i exclusivament d'aquesta.

Hores de treball màximes anuals de cada perfil de professionals adscrits al contracte.

Tenint present la jornada establerta en el conveni de referència del present contracte: XX Conveni col·lectiu nacional d'empreses d'enginyeria; oficines d'estudis tècnics; inspecció, supervisió i control tècnic i de qualitat (codi de conveni n.º 99002755011981) publicat en el BOE del 10 de març de 2023, més una borsa d'hores addicionals, que es podrà o no consumir en funció de situacions imprevistes o d'emergència, s'estima que per al desenvolupament de les funcions i tasques del present contracte seran necessàries les següents hores màximes anuals per perfil professional en funció de la dedicació estimada de cada perfil:

³ S'entendrà per "llocs de treball similars" aquells relacionats amb el control de gestió o producció, el control de qualitat, la gestió i càlcul d'indicadors a l'àmbit dels serveis públics o privats, o la indústria.

Perfils professionals	Necessitat màxima d'hores per perfil professional segons jornada laboral	Borsa d'hores addicionals
Director/a de Projecte	586,08	15,00
Coordinador/a de projecte	1.776,00	24,00
Responsables Tècnics/ques de Servei o zona	17.760,00	192,00
Tècnic/a Economia + Relacions Laborals	1.776,00	24,00
Analista Sistemes d'Informació	3.552,00	48,00
Enginyer/a	888,00	20,00
Suport administratiu especialitzat	888,00	20,00

Donat que les necessitats, requisits i intensitat de control de qualitat de cada servei controlat, a part d'allò establert en cadascun dels seus plecs, s'acabaran de determinar per les unitats de gestió i els responsables d'aquests serveis durant l'execució del contracte de control de qualitat en les primeres fases d'inici del control, les necessitats reals d'hores de determinats perfils poden ser superiors a les estimades inicialment.

5.2. Recursos materials

L'adjudicatari serà el responsable de facilitar tots els recursos materials necessaris al personal adscrit al contracte per tal de que les funcions anteriorment descrites es desenvolupin correctament i amb les periodicitats i condicions estipulades al present PPTP, al PCAP i a la seva oferta.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari que el seu personal respecti tots aquells aspectes relacionats amb la bona imatge dels serveis municipals controlats en relació amb el ciutadà, i vetllarà pel correcte ús d'uniformes de treball que identifiquin, si s'escau, als prestadors del servei.

L'adjudicatària haurà d'adscriure els següents mitjans materials:

- Mitjans de transport: per al correcte desenvolupament del present contracte, els licitadors hauran de garantir que, en els casos en que no hi hagi un accés fàcil o ràpid en transport públic als llocs objecte del control o de les inspeccions, hi hagi suficient disponibilitat de vehicles (motocicletes o ciclomotors) per als professionals dels perfils amb més intensitat de desplaçaments (Coordinador Tècnic del Servei i Responsables Tècnics de Zona i Servei) que facilitin la mobilitat sostenible dintre de la ciutat. S'exigeix l'assignació al contracte de 12 vehicles (motocicletes o ciclomotors) a disposició del personal per als seus desplaçaments relacionats amb l'objecte del contracte. L'adjudicatari podrà disposar dels vehicles adscrits al contracte tant en règim de propietat com a través d'altres fórmules alternatives com *renting* o *leasing*.

L'adjudicatària haurà d'informar anualment al responsable del contracte de control de qualitat de les variacions realitzades al llarg de l'any en la flota de vehicles assignats al contracte, així com del quilometratge anual realitzat pels vehicles.

- Ordinador personal en el lloc de treball i ordinador portàtil per al treball de fora de l'oficina per a cada professional assignat al contracte, amb el software necessari i amb accés a internet i connexió directa a les plataformes, sistemes informàtics i bases de dades que permetin en temps real la introducció, recepció, transmissió, gestió i explotació de dades, tasques d'anàlisi i d'elaboració i emissió informes des de

qualsevol punt, i que contempli sistemes de mobilitat i d'optimització i gestió eficient del teletreball, si s'escau.

- *Smartphone* assignat al servei per a cada integrant del grup de treball de camp, direcció, i per a la resta de personal tècnic i de suport, per estar contínuament en contacte amb els diversos responsables (xarxa de dades, trucades, missatges, etc.) amb càmera fotogràfica i mecanismes per a la localització i geolocalització del personal que desenvoluparà les tasques d'inspecció, amb capacitat per desenvolupar totes les seves funcions des de qualsevol punt de la ciutat.
- Tablet amb els aplicatius necessaris i amb eines de teletreball i connexió directa per transferència online i en temps real de dades a les plataformes, sistemes informàtics i bases de dades que permetin la introducció, recepció, transmissió i gestió de dades així com la gestió de sistemes d'avis i alertes per a cada professional assignats al contracte dels perfils: coordinador, responsables tècnics d'àrea o serveis i el personal assignat als treballs de camp (per inspeccions i incidències, valoracions de la satisfacció de l'usuari, etc.).
- Servidors amb capacitat per emmagatzemar tota la informació generada.
- Sistema informàtic amb el *software* necessari per a la recollida de les dades de camp, i les proporcionades pels contractistes dels serveis controlats i d'altres fonts, utilitzat des dels dispositius mòbils i portables, i sistema informàtic i de gestió documental per a l'emmagatzematge i tractament posterior de la informació. És a dir, una base de dades i de gestió documental integral que s'haurà de mantenir actualitzada i que ha d'incloure totes les actuacions que s'hagin prestat, degudament classificades per àmbit de control i d'inspecció, així com la seva localització geogràfica i temporal. A l'inici del servei l'adjudicatari començarà a treballar amb l'IMSS per compatibilitzar i integrar els sistemes informàtics amb els sistemes municipals en la part que sigui necessària per a la correcta prestació del servei de control de qualitat. En aquest cas, la integració haurà d'estar completada en un termini màxim de 60 dies naturals des de la data de formalització del contracte.

Aquests recursos materials hauran de ser, en la mesura del possible, els més actuals disponibles al mercat a l'hora de realitzar la corresponent oferta.

La quantitat total de recursos materials es dimensionarà per a aquelles situacions on es precisi el màxim nombre de recursos materials, atenent sempre a criteris de minimització i d'estalvi.

L'adjudicatària disposarà dels mitjans materials necessaris per a la connexió amb els sistemes d'informació municipals, sent els costos de connexió a càrrec de l'adjudicatària. La connexió és realitzarà seguint els protocols de seguretat per a les comunicacions externes establerts per BIT.

CLÀUSULA 6. PROPIETAT INTEL·LECTUAL, CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES.

6.1. Propietat intel·lectual i cessió de dades.

L'IMSS és propietari de tota la informació i totes les dades i documents que es generin en el marc de la prestació dels serveis que són objecte d'aquest contracte, així com de tota la informació que s'elabori per l'operativa diària i la gestió del servei de control de qualitat.

L'adjudicatari cedirà íntegrament els drets de propietat intel·lectual que poguessin existir en relació a la documentació o arxius elaborats, prohibint-se expressament fer-ne cap ús aliè a l'execució del contracte, així com la conservació de còpies i la cessió, total o parcial, a tercers.

L'accés a informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de l'IMSS, necessaris per al desenvolupament del servei contractat, no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa ni es permet el seu ús sense autorització expressa de l'IMSS. o de l'Ajuntament.

Així mateix, totes les dades tractades per l'adjudicatària, recollides o generades per aquesta, amb motiu de la prestació del servei objecte del contracte, són propietat de l'Ajuntament de Barcelona. Les dades emmagatzemades, accedides i/o tractades –o que siguin susceptibles de tractament- propietat de l'Ajuntament, tenen delegada la responsabilitat executiva en l'Organisme establert internament en l'Ajuntament de Barcelona, com a òrgan responsable del tractament.

No està permès disposar d'aquesta informació, duplicar-la, replicar-la o fer-ne una explotació no prevista en els tractaments establerts o amb finalitats diferents a les contemplades en aquest plec, ni, evidentment, finalitats privades. Qualsevol excepció als tractaments establerts requerirà del consentiment explícit del BIT i del propietari executiu de la Informació dins l'Ajuntament (l'IMSS).

D'igual manera, l'adjudicatària té l'obligació d'informar i demanar autorització de l'Ajuntament de Barcelona, de propostes de noves subcontractacions o modificacions de les subcontractacions existents, que suposin tractament i/o ubicació física dels servidors i les dades, addicionals a les que s'expliciten en el plec. Si una subcontractació suposa un canvi en la ubicació física dels servidors i/o dades, ja sigui un canvi territorial (nou país) o un canvi tecnològic (traspàs a serveis al núvol), s'haurà de requerir l'autorització prèvia de l'Ajuntament o de l'IMSS ja que pot afectar les condicions de seguretat i de protecció de dades establertes.

6.2. Confidencialitat.

L'adjudicatari ha de garantir l'absoluta confidencialitat de la informació i documentació a les que tingui accés en l'execució del contracte.

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

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

present contracte, o amb ocasió del compliment del contracte, que no podran copiar ni utilitzar amb finalitat diferent a les que la informació te designada.

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

Un cop finalitzat el present contracte, l'adjudicatari es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar a l'IMSS, d'acord amb allò que s'estableixi legalment o les indicacions que en aquell moment li transmeti, tota la informació facilitada per aquesta administració, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

El deure de secret i confidencialitat obliga a l'adjudicatari i el seu personal inclús un cop finalitzat i resolt aquest contracte i amb caràcter indefinit.

6.3. Protecció de dades personals

L'adjudicatari resta obligat al compliment del que estableixen la Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i Garantia de Drets Digitals (LOPDGDD) i el Reglament Europeu de Protecció de Dades (RGPD).

L'adjudicatari es considera, a efectes d'aquest contracte, encarregat del tractament en els termes establerts per la vigent normativa de protecció de dades personals.

L'adjudicatari s'obliga a tractar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en virtut de l'execució del contracte, d'acord amb les instruccions dictades per l'Ajuntament de Barcelona.

L'adjudicatari no podrà aplicar ni utilitzar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés amb finalitats diferents a les de l'objecte del contracte i necessàries per a la seva execució. Tampoc podrà comunicar-les a tercers, ni tan sols per a la seva conservació.

Les dades personals a les que, per motiu d'aquest contracte, tingui accés l'adjudicatari no podran sortir de l'àmbit municipal.

En cas que haguessin de sortir dades de l'entorn municipal caldrà un acord entre la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT i el responsable de seguretat del contracte, sotmès a les condicions que s'indiquin i amb garanties de destrucció dels originals i les còpies o backups existents a la finalització del contracte.

Correspon a l'Ajuntament de Barcelona, la resolució dels procediments d'exercici dels drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició que puguin exercir els titulars de dades de caràcter personal.

1.- L'adjudicatari està obligat a guardar secret en relació a les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en virtut d'aquest contracte, obligació que subsistirà, fins i tot després de la finalització de la relació contractual.

Així mateix, l'adjudicatari ha de guardar reserva respecte de les dades o antecedents dels quals hagi tingut coneixement en ocasió del present contracte i que corresponguin, o bé a

dades de caràcter personal o a dades identificades com a confidencials per motius de seguretat.

En tot cas, i sens perjudici d'altres mesures a adoptar d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, només podran accedir a les esmentades dades, informacions i documentació, les persones estrictament imprescindibles per al desenvolupament de les tasques inherents al propi encàrrec, que hauran d'estar informades del caràcter confidencial i reservat de les dades, i l'obligació de secret als quals estan sotmeses, i l'adjudicatari serà responsable del compliment d'aquestes obligacions per part del seu personal. Així mateix, s'obliga a realitzar la formació necessària al personal al seu càrrec que tingui accés a les dades personals, garantint el compliment de les obligacions derivades de la normativa de protecció de dades.

2.- El contractista està obligat a implantar les mesures de caràcter tècnic i organitzatiu necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal a les quals tindrà accés per l'execució del contracte, i haurà de garantir que no es produeixin alteracions, pèrdues, tractaments o accessos no autoritzats, tenint en compte l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a que estan exposades, i en estricte compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Les mesures de seguretat a implantar són d'aplicació als fitxers, centres de tractament, locals, equips, sistemes, programes i persones que intervinguin en el tractament de les dades en els termes que estableix la Llei Orgànica 3/2018 de protecció de dades de caràcter personal i garantia dels drets digitals, 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 les seves dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, la Llei 11/2007 d'Accés dels Ciutadans als Serveis Públics i la resta de l'ordenament jurídic que en sigui d'aplicació. En cas que la normativa estableixi noves mesures de seguretat, el contractista i estarà obligat a la seva implantació.

L'adjudicatari tindrà a disposició dels tècnics municipals còpia de les mesures de seguretat aplicades (document de seguretat de l'adjudicatari).

L'adjudicatari té prohibit incorporar les dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa.

L'adjudicatari ha de posar en coneixement de l'òrgan de contractació, de forma immediata, qualsevol incidència que es produeixi durant l'execució del contracte que pugui afectar la integritat o la confidencialitat de les dades de caràcter personal.

3.- L'Ajuntament de Barcelona podrà verificar que l'adjudicatari té implantades les mesures necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal.

4.- Durant la vigència del contracte l'adjudicatari haurà de conservar qualsevol dada objecte de tractament, llevat que rebi indicacions en sentit contrari de l'Ajuntament de Barcelona.

5.- Una vegada executat el contracte, l'adjudicatari haurà de destruir o retornar a l'Ajuntament de Barcelona, d'acord amb allò que s'estableixi legalment o les indicacions que en aquell moment li transmeti aquest Ajuntament, les dades de caràcter personal que hagin estat objecte de tractament per part d'aquell durant la seva vigència, juntament amb els suports o documents en que consti alguna dada de caràcter personal. El retorn de les dades es durà a terme en el format i els suports utilitzats per l'adjudicatari per al seu emmagatzematge.

En el cas que alguna previsió legal exigeixi la conservació de les dades, o de part d'elles, l'adjudicatari haurà de conservar-les, degudament bloquejades, per impedir-ne l'accés i el tractament en tant en quant puguin derivar-se responsabilitats de la seva relació amb l'Ajuntament de Barcelona.

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

L'adjudicatari s'obliga a demanar autorització a l'Ajuntament de Barcelona respecte de quins treballs seran objecte de subcontractació i quines seran les empreses que els realitzaran.

Per tal que aquestes tasques puguin ésser realment subcontractades, l'Ajuntament de Barcelona haurà d'haver donat permís exprés i escrit. Només llavors, actuant en nom i representació d'aquest Ajuntament, l'empresa contractada formalitzarà el corresponent contracte amb la empresa o empreses subcontractades que, als efectes de l'aplicació de la normativa de protecció de dades, tindran la consideració d'encarregats de tractament de l'Ajuntament de Barcelona. Aquests contractes s'afegiran com annex al contracte administratiu que formalitza aquesta adjudicació.

El tractament de dades realitzat per part del subcontractista haurà de complir amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal, i s'ajustarà així mateix a les obligacions assumides pel contractista i a les instruccions específiques que li doni l'Ajuntament de Barcelona al respecte.

CLÀUSULA 7. SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ

7.1. Clàusules generals

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

Barcelona Innovació i Tecnologia (BIT) ha adoptat com a marc de referència per a la Seguretat dels Sistemes d'Informació el conjunt de bones pràctiques internacionalment reconegudes que desenvolupa la norma ISO-27002:2013.

BIT, com a Organisme Autònom de caràcter administratiu de l'Administració Local depenent de l'Ajuntament de Barcelona, es troba subjecte al Principi de Legalitat i posa especial èmfasi en el compliment de les obligacions legals que es deriven del 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 (Reglament general de protecció de dades) i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, així com de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.

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

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

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

7.1.2. Conformitat amb l'Esquema nacional de seguretat

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

Donada la naturalesa del contracte, l'adjudicatari haurà de donar compliment als requeriments establerts a l'ENS pel nivell MIG.

D'igual manera per qualsevol obligació legal que recaigui en l'Ajuntament, l'adjudicatari haurà de donar compliment per la part que li correspongui segons l'abast del contracte.

L'adjudicatari haurà d'acreditar la conformitat amb l'ENS mitjançant alguna de les vies previstes a l'art. 38 de l'ENS, entre les que es troben les següents opcions:

- Certificació oficial d'una entitat de certificació acreditada.
- Informe d'auditoria de compliment. L'adjudicatari serà responsable de disposar d'un informe d'auditoria (en el que l'ENS formi part del seu abast) de compliment on es detalli que els productes de seguretat, equips, sistemes i aplicacions compleixen amb totes les mesures aplicables de l'Esquema Nacional de Seguretat.

L'adjudicatari garantirà l'accés per part de BIT a auditar tota la informació necessària per donar compliment a aquestes regulacions (procediments, anàlisi de riscos, registre d'incidents, pla d'adequació, etc.).

D'igual manera, en el cas que es subcontracti, totalment o parcial, els serveis objecte del present contracte, les empreses subcontractades quedaran a totes les mesures de seguretat d'aplicació a l'adjudicatari dins de l'abast dels servis subcontractats. És responsabilitat de l'adjudicatari assegurar-se que l'empresa subcontractada compleix amb el nivell de l'ENS corresponent, així com amb el conjunt de mesures de seguretat determinades en aquest clausulat de seguretat.

7.1.3. Responsable de seguretat

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

- Actuar d'interlocutor únic per a tots els aspectes de seguretat del contracte.
- Garantir que tots els serveis prestats per l'adjudicatari a l'Ajuntament es realitzen d'acord al model i requeriments de seguretat establerts des de BIT i seguint la normativa de seguretat vigent.

- Garantir i liderar dins la seva organització la correcta implantació dels nivells de seguretat i les seves corresponents mesures (tècniques, organitzatives i jurídiques), així com les directrius en matèria de seguretat establertes per BIT.
- Assegurar que tot el personal de l'adjudicatari que prestarà serveis a l'Ajuntament, passi per un pla de conscienciació i formació en matèria de seguretat.
- Informar al seu personal qualsevol obligació a què l'empresa estigui sotmesa per contracte, formar al seu personal en les polítiques i instruccions de l'Administració Municipal en cas que els sigui d'aplicació i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Administració Municipal.

Mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'Administració Municipal, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

7.1.4. Confidencialitat

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

L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer com a conseqüència de la participació en la present licitació, o, amb ocasió del compliment del contracte, especialment els de caràcter personal, que no podran copiar o utilitzar com a finalitat diferent a les que la informació te designada.

Quan l'objecte del contracte sigui la construcció i/o el manteniment de Sistemes d'Informació i/o Infraestructures Tecnològiques, el deure de secret inclou els components tecnològics i mesures de seguretat tècniques implantades en els mateixos.

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

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

7.2. Sistemes d'informació de l'Ajuntament

7.2.1. Auditoria

BIT es reserva el dret d'auditar que l'adjudicatari vetlli per la qualitat del seu servei. Es contemplen dos tipus d'auditories:

- Auditoria de seguretat periòdica/planificada: BIT podrà realitzar auditories de seguretat planificades per verificar el compliment dels requeriments de seguretat, de l'oferta de l'adjudicatari.

- Auditoria sobrevinguda: adicionalment BIT podrà efectuar més auditories que les planificades respecte el servei que s'està prestant.

En tots aquells casos en què BIT decideixi la realització d'una auditoria des de les instal·lacions de l'adjudicatari, aquest haurà de garantir a BIT l'accés necessari, incondicional i irrevocable als documents existents que estiguin relacionats amb l'abast de l'auditoria.

L'adjudicatari proporcionarà l'assistència i la informació que requereixin les auditories, sense càrrec addicional per BIT.

La realització de l'auditoria en cap moment eximirà l'adjudicatari del compliment dels compromisos derivats de la prestació dels serveis.

A la finalització de l'auditoria, es revisaran els resultats i s'elaborarà un pla d'acció per corregir les desviacions i/o observacions detectades. El conjunt del resultat serà signat per ambdues parts.

L'adjudicatari, d'acord amb el calendari establert al pla d'acció, es compromet a portar a terme les activitats establertes en el pla d'acció. BIT podrà verificar que el pla d'acció s'ha implementat correctament.

7.2.2. Gestió d'Incidents

L'adjudicatari informará a la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT de qualsevol incident de seguretat, seguint el Procediment de Notificació i Gestió de Incidències de Seguretat TIC de l'Ajuntament de Barcelona establert per BIT.

Les notificacions s'hauran de realitzar pels canals establerts a tal efecte a través del SAU o en el seu defecte, per mitjà del responsable del contracte.

L'adjudicatari col·laborarà amb la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT en la resolució de qualsevol incident produït en el seu entorn, proporcionant totes les evidències requerides.

7.2.3. Accés a la informació

Si l'accés a les dades es fa als locals de l'Ajuntament de Barcelona, o si es fa de forma remota exclusivament a suports o sistemes d'informació de l'Ajuntament, l'adjudicatari té prohibit incorporar les dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes per BIT.

7.2.4. Anàlisis forenses

L'execució d'anàlisis forenses és responsabilitat exclusiva de la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT. L'adjudicatari haurà de col·laborar proporcionant la informació requerida i el coneixements de les plataformes i tecnològics que facin falta. Les peticions de col·laboració es realitzaran a través dels procediments que s'acordin entre la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT i l'adjudicatari.

7.2.5. Control d'accés

7.2.5.1. Accés local

L'adjudicatari haurà de protegir les estacions de treball i es compromet a complir les següents condicions:

- La informació revelada a qui intenta accedir ha de ser la mínima imprescindible. Els diàlegs d'accés proporcionaran únicament la informació indispensable.
- El nombre d'intents permesos serà limitat, bloquejant l'oportunitat d'accés una vegada efectuats un cert nombre de fallades consecutives.
- Es registraran els accessos amb èxit, i els fallits.
- El sistema informarà a l'usuari de les seves obligacions immediatament després d'obtenir l'accés.

7.2.5.2. Accés remot

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

La connexió remota als sistemes de l'Ajuntament es realitzarà seguint els protocols establerts per BIT per als sistemes de l'Ajuntament.

7.2.6. Gestió del Personal

7.2.6.1. Deures i obligacions del personal

El Director de Projecte de l'adjudicatari durà a terme de forma correcta la gestió del personal i els aspectes relacionats amb la seguretat de la informació.

L'adjudicatari està obligat a implantar i donar a conèixer al seu personal els mecanismes i controls necessaris per a garantir l'accessibilitat, la confidencialitat integritat i la disponibilitat de la informació de l'Ajuntament, i de donar-los a conèixer al seu personal.

El Director de Projecte de l'adjudicatari, abans de l'inici de la prestació del servei objecte del contracte, haurà de notificar al seu personal qualsevol obligació a la que l'adjudicatari estigui sotmesa per contracte i formar al seu personal en la política i instruccions de l'Ajuntament que els sigui d'aplicació.

El Director de Projecte haurà d'informar a tothom que presti serveis dins del marc del contracte, dels deures i responsabilitats del seu lloc de treball en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal, especificant les mesures disciplinàries al fet que pertoqui i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Ajuntament.

El Director de Projecte de l'adjudicatari haurà de mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'Ajuntament, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

El document d'acceptació de les obligacions signat per les persones adscrites a l'execució d'aquest contracte serà entregat al Cap de Projecte de l'Ajuntament, abans de ser donats els permisos per accedir als Sistemes d'Informació de l'Ajuntament o bé abans de ser facilitada la informació per al correcte compliment del servei contractat, i restarà en poder de l'empresa adjudicatària que haurà de presentar-los quan siguin requerits per l'Ajuntament.

Es contemplarà el deure de confidencialitat respecte de les dades a les que tingui accés, tant durant el període de duració del contracte, com posteriorment a la seva terminació.

L'adjudicatari haurà de mantenir disponible en tot moment la informació o treballs resultants de l'objecte del contracte, amb la finalitat de comprovar el compliment de les mesures i controls previstos en aquest apartat.

7.2.6.2. Formació i conscienciació

L'adjudicatari realitzarà les accions necessàries per conscienciar regularment al personal sobre el seu paper i responsabilitat respecte a la seguretat dels sistemes. Es recordarà regularment:

- Instrucció sobre l'ús dels sistemes i tecnologies de la informació i comunicació per part del personal al servei de l'Ajuntament de Barcelona.
- Normativa de seguretat relativa al bon ús dels sistemes.
- Normativa d'identificació i comunicació d'incidents, activitats o comportaments sospitosos que hagin de ser reportats per al seu tractament per personal especialitzat.

L'adjudicatari haurà de formar regularment al personal en aquelles matèries que requereixin per a l'acompliment de les seves funcions, en particular en relació a configuració de sistemes, detecció i reacció a incidents, i gestió de la informació i dades personals en qualsevol tipus de suport.

L'Ajuntament podrà demanar evidències de les diferents accions de formació i conscienciació que l'adjudicatari ha realitzat sobre el personal assignat a l'execució del contracte.

7.2.7. Protecció del lloc de treball

7.2.7.1. Lloc de treball buit

L'adjudicatari haurà d'establir una política de "taules netes" respecte a la documentació de l'Ajuntament. Únicament es podrà disposar del material requerit per a l'activitat que s'està realitzant a cada moment.

7.2.7.2. Protecció d'equips

L'adjudicatari es compromet a que els equips que surtin, o puguin sortir de l'empresa adjudicatària, estaran protegits adequadament contra accessos no autoritzats en cas de pèrdua o robatori.

Sense perjudici de les mesures generals que els afectin, es requereix a l'adjudicatari que porti un inventari d'equips juntament amb una identificació de la persona responsable del mateix i un control regular que està positivament sota el seu control. Els usuaris hauran de disposar

d'un canal de comunicació per informar al servei de gestió d'incidents de pèrdues o robatoris, que hauran de ser comunicades a BIT.

S'evitarà, en la mesura del possible, que l'equip contingui claus d'accés remot a l'organització. Es consideraran claus d'accés remot aquelles que habilitin un accés a altres equips de l'organització, o unes altres de naturalesa anàloga.

Adicionalment, els equips hauran de disposar:

- Solució antivirus actualitzada a la última versió i configurada per a que realitzi anàlisis regulars de l'equip.
- Política d'actualització que instal·li els últims pegats de seguretat en un temps raonable, prioritzant aquelles actualitzacions crítiques.
- *Firewall* habilitat restringint el trànsit entrant a l'equip al mínim necessari.

7.2.8. Clàusula de comunicacions externes

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

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

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

7.2.9. Protecció dels suports informàtics

L'adjudicatari haurà de gestionar els suports informàtics amb informació de l'Ajuntament de Barcelona seguint les següents pautes.

7.2.9.1. Etiquetat

L'adjudicatari es compromet a etiquetar els suports d'informació de manera que, sense revelar el seu contingut, s'indiqui el nivell de seguretat de la informació continguda de major qualificació. Els usuaris han d'estar capacitats per entendre el significat de les etiquetes, bé mitjançant simple inspecció, bé mitjançant el recurs a un repositori que ho expliqui.

7.2.9.2. Transport

L'adjudicatari garantirà que els dispositius romanen sota control i que satisfan els requisits de seguretat mentre estan sent desplaçats d'un lloc a un altre. L'adjudicatari garantirà que es segueix el procediment de transport, de manera que s'haurà de disposar d'un registre de sortida que identifiqui al transportista que rep el suport per al seu trasllat i d'un registre d'entrada que identifiqui al transportista que el lliura, conjuntament amb un procediment rutinari que quadri les sortides amb les arribades i elevi les alarmes pertinents quan es detecti algun incident.

7.2.9.3. Esborrat i destrucció

L'adjudicatari haurà de seguir els estàndards i normes de BIT respecte a l'esborrat i destrucció de suports d'informació. S'aplicarà a tot tipus d'equips susceptibles d'emmagatzemar informació, incloent mitjans electrònics i no electrònics. Els suports que hagin de ser reutilitzats per a una altra informació o alliberats a una altra organització hauran de ser objecte d'un esborrat segur del seu contingut.

Periòdicament i segons les necessitats de recurrència d'aquestes activitats, s'haurà d'informar i lliurar al responsable del contracte el certificat de destrucció corresponent, on quedarà especificat com a mínim, l'identificador dels actius, el mètode d'esborrat i/o destrucció emprat, la data de l'activitat i el destí dels actius.

7.2.10. Protecció de la Informació

7.2.10.1. Neteja de documents

L'adjudicatari disposarà d'un procediment de neteja de documents, el qual retirarà d'aquests tota la informació addicional continguda en camps ocults, metadades, comentaris o revisions anteriors, excepte quan aquesta informació sigui pertinent per al receptor del document.

Aquesta mesura serà especialment rellevant quan el document es difongui àmpliament, com quan s'ofereix al públic en un servidor web o un altre tipus de repositori d'informació.

7.2.10.2. Protecció del correu electrònic

En el cas de que l'adjudicatari faci ús del seu correu electrònic corporatiu per gestionar informació de l'Ajuntament, l'haurà protegir enfront d'amenaques que li són pròpies:

- La informació distribuïda per mitjà de correu electrònic, es protegirà, tant en el cos dels missatges, com en els annexos.
- Es protegirà la informació d'encaminament de missatges i establiment de connexions.
- No es permetrà la redirecció a dominis de correus públics fora del correu corporatiu de l'adjudicatari.
- Es protegirà a l'organització enfront de problemes que es materialitzen per mitjà del correu electrònic, en concret:
 - Correu no sol·licitat (*spam*)
 - Programes nocius, constituïts per virus, cucs, troians, espies, o uns altres de naturalesa anàloga
 - Codi mòbil de tipus *applet*.

L'adjudicatari establirà polítiques d'ús del correu electrònic que inclourà com a mínim:

- Limitacions a l'ús com a suport de comunicacions privades.
- Realitzar activitats de conscienciació i formació relatives a l'ús del correu electrònic per al seu personal, per exemple per detectar casos de *malware* o *phishing*.

El responsable del contracte de l'Ajuntament avaluarà si el contracte ha de gestionar informació sensible, especialment protegida en relació a la protecció de dades personals,

confidencial de l'Ajuntament o de les tecnologies municipals (adreces IP, usuaris, credencials,...)

En cas afirmatiu, l'Ajuntament facilitarà a l'empresa adjudicatària un correu electrònic de l'Ajuntament (@ext.bcn.cat) el qual es convertirà en la via de comunicació entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament.

Aquesta mesura vol evitar que les empreses externes retinguin informació confidencial de l'Ajuntament en servidors de correu aliens a l'entorn municipal, durant i sobretot, un cop finalitzat el contracte.

7.2.11. Protecció de les instal·lacions

Les instal·lacions de l'adjudicatari hauran de disposar de certes condicions de seguretat física:

- En cas de emmagatzemar informació de l'Ajuntament de Barcelona, disposar de les mesures de seguretat pertinents per evitar els accessos físics als repositoris d'informació, segons la sensibilitat de dita informació.
- Garantir que la informació de l'Ajuntament de Barcelona no pugui ser visible i/o audible des de l'exterior de les instal·lacions.

7.2.12. Gestió d'excepcions

Qualsevol excepció als anteriors apartats no recollida en el present document en el moment de la contractació o que ocorri en el transcurs del servei, haurà de ser comunicada per mitjà dels canals oficials a la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT per al seu corresponent tractament i valoració. S'haurà de presentar de forma clara i concisa l'objecte de l'excepció així com la modificació desitjada pel sol·licitant amb la seva deguda justificació.

7.3. Clàusules Sistemes de l'adjudicatari

7.3.1. Delegat de Protecció de Dades

Si l'adjudicatari ha anomenat un delegat de protecció de dades, procedirà a comunicar les seves dades de contacte a l'Oficina del Delegat de Protecció de Dades de l'Ajuntament perquè es puguin establir els circuits de comunicació establerts en el Reglament General de Protecció de Dades. En cas de no haver definit aquesta figura, s'haurà de proporcionar el contacte de la persona encarregada del tractament de dades personals.

7.3.2. Auditoria

BIT es reserva el dret d'auditar que l'adjudicatari vetlli per la seguretat del seu servei. Es contemplen dos tipus d'auditories:

- Auditoria de seguretat periòdica/planificada: BIT podrà realitzar auditories de seguretat planificades per verificar el compliment dels requeriments de seguretat, de l'oferta de l'adjudicatari.
- Auditoria sobrevinguda: addicionalment BIT podrà efectuar més auditories que les planificades respecte el servei que s'està prestant.

En tots aquells casos en què BIT decideixi la realització d'una auditoria des de les instal·lacions de l'adjudicatari, aquest haurà de garantir a BIT l'accés necessari, incondicional i irrevocable als documents existents que estiguin relacionats amb l'abast de l'auditoria.

L'adjudicatari proporcionarà l'assistència i la informació que requereixin les auditories, sense càrrec addicional per BIT.

La realització de l'auditoria en cap moment eximirà l'adjudicatari del compliment dels compromisos derivats de la prestació dels serveis.

A la finalització de l'auditoria, es revisaran els resultats i s'elaborarà un pla d'acció per corregir les possibles desviacions i/o observacions detectades. El conjunt del resultat serà signat per ambdues parts.

L'adjudicatari, d'acord amb el calendari establert al pla d'acció, es compromet a portar a terme les activitats establertes en el pla d'acció. BIT podrà verificar que el pla d'acció s'ha implementat correctament.

7.3.3. Gestió d'Incidents

L'adjudicatari informará a la Direcció de Seguretat de la Informació de qualsevol incident de seguretat, seguint el Procediment de Notificació i Gestió de Incidències de Seguretat TIC de l'Ajuntament de Barcelona establert per BIT.

L'adjudicatari disposarà d'un procediment de notificació i gestió d'incidents de seguretat, que contempli aquells incidents en que es vegin afectades dades de caràcter personal.

L'adjudicatari col·laborarà amb la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació de BIT en la resolució de qualsevol incident produït en el seu entorn, proporcionant totes les evidències requerides.

En cas que l'incident afecti els sistemes i els recursos propietat de l'adjudicatari, serà responsabilitat d'aquest realitzar les accions de contenció i resolució necessàries per restaurar el servei.

L'adjudicatari haurà de documentar els incidents de seguretat i indicar el tipus d'incidència, moment en que es produeix, moment en que s'ha detectat, persona que fa la notificació, a qui es comunica, els efectes d'aquesta, moment en que se soluciona, descripció de la solució i persona que ho realitza. A l'esmentat registre s'han d'establir, a més, els procediments realitzats de recuperació de la informació, persona que executa el procés i la informació

restaurada.

La documentació d'un incident de seguretat de la informació i la investigació i resposta consegüent s'han de preparar mitjançant informes de forma cronològica i lliurar-se a la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació de BIT, en el cas que hi hagi hagut, o pugui haver, afectació al servei prestat.

7.3.4. Còpies de seguretat

L'adjudicatari haurà de comptar amb procediments i mecanismes per fer còpies de seguretat de la informació. Aquests procediments han de tenir en compte els processos per fer les còpies de seguretat, la periodicitat, els mètodes d'emmagatzematge i custòdia, els processos de restauració, etc. de manera que garanteixin la recuperació de la informació davant d'una situació de pèrdua o destrucció d'aquesta.

L'adjudicatari ha de garantir que les còpies de seguretat es facin com a mínim amb una periodicitat setmanal.

L'adjudicatari ha d'emmagatzemar còpies de seguretat de la informació en una ubicació alternativa d'aquella en què es processa habitualment.

A més, l'adjudicatari haurà de disposar de mecanismes per a la realització periòdica de proves de restauració de les dades i les aplicacions. Hauran de ser capaços de restaurar les dades a partir de la darrera còpia de seguretat i de fer de manera periòdica aquestes proves amb dades reals

7.3.5. Seguretat física i de l'entorn

7.3.5.1. Accés físic a les instal·lacions de processament de dades

L'adjudicatari garanteix que disposa de mecanismes d'autenticació i control per garantir que únicament el personal autoritzat accedeixi a les instal·lacions i a les zones de dintre les dependències.

L'adjudicatari haurà de contemplar, en funció de les seves necessitats, la implantació de les mesures de seguretat següents:

- Emissió d'autoritzacions per accedir a ubicacions físiques i a les diferents dependències.
- Mesures de dissuasió i vigilància (per exemple: càmeres de videovigilància).
- Mesures de monitorització i alertes de seguretat davant d'intrusions.
- Mesures de protecció contra accessos no autoritzats físics (per exemple: panys amb clau física o digital, etc.)
- Altres mesures de seguretat (per exemple: vigilants de seguretat).

7.3.5.2. Accés físic a les Zones de Seguretat

L'adjudicatari identificarà dins de les seves instal·lacions les zones que requereixin mesures de seguretat addicionals (per exemple: el CPD) i implementarà els controls necessaris que

permetin identificar i només deixar passar les persones autoritzades. S'ha de garantir que l'accés es faci de forma individual i s'han de guardar els registres de les entrades i sortides en aquestes àrees.

7.3.5.3. Seguretat del cablejat

L'adjudicatari implementarà mesures per garantir la seguretat del cablejat als seus centres y dependències.

7.4. Clàusules de Desenvolupament

7.4.1. Gestió d'identitats, autenticació d'usuaris

La gestió d'identitats dels usuaris del sistema haurà de complir les polítiques d'usuaris, administradors i contrasenyes definides per BIT les quals es troben a disposició dels sol·licitants.

L'adjudicatari haurà de validar i revisar accessos dels usuaris i perfils administradors de forma semestral, i haurà d'establir i implementar els plans d'acció per corregir les mancances identificades. Els comptes d'usuari estaran integrats amb l'eina que BIT posa a disposició.

Autenticació interna

Els usuaris interns (de gestió Municipal) hauran d'autenticar-se amb els mecanismes d'autenticació definits per BIT basats en protocols estàndards de seguretat. L'empresa adjudicatària haurà d'assegurar que s'utilitzi el proveïdor d'identitats corporatiu (en endavant, IDP) per a l'autenticació dels usuaris.

La integració amb la solució IDP es podrà fer mitjançant les següents opcions:

- Integració mitjançant l'estàndard OpenID Connect (OAuth 2.0), utilitzant el flux d'autenticació de codi d'autorització amb PKCE (intercanvi de clau codificada)
- En cas de que l'aplicació no suporti l'ús del protocol OpenID Connect, la integració es farà mitjançant l'estàndard SAML 2.0.

Autenticació externa

Els usuaris externs (fora de l'àmbit municipal, empreses i altres persones físiques - clients de l'aplicació) hauran d'autenticar-se mitjançant la solució corporativa (Mòdul Comú d'Autenticació).

L'autenticació al sistema s'haurà de produir amb un segon factor d'autenticació (2FA), requerint així una verificació de la identitat de l'usuari que sol·licita accés. L'adjudicatari aplicarà el mateix 2FA que sigui d'aplicació a l'Ajuntament i, en cas de no ser possible haurà de justificar aquesta impossibilitat tècnica, tot aplicant un 2FA diferent que haurà de ser validat per BIT.

7.4.2. Autorització dels usuaris als sistemes

BIT disposa d'un repositori centralitzat d'autoritzacions dels usuaris corporatius, basat en un directori actiu, que és d'on recull les autoritzacions el IDP corporatiu. L'adjudicatari haurà d'assegurar que les autoritzacions es troben delegades en aquest repositori central d'autoritzacions.

En cas que l'adjudicatari no pugui delegar l'autorització per impediments greus del sistema, com a mínim, hauran d'integrar-se amb l'eina de gestió i govern de les identitats per tal de poder relacionar els rols del producte (tècnica de sistemes) amb els rols funcionals definits a GID (capa de negoci).

Aquesta integració podrà ser de dos tipus:

- Integració directa amb la GID, si l'aplicació pot publicar els usuaris i perfils a través d'un servei web que es pugui consumir mitjançant un connector des de l'eina de gestió d'identitats.
- En cas de no ser possible la connexió directa amb la GID, l'aplicació haurà d'enviar un fitxer diari a la GID i configurar un connector de processament de fitxers per tal de representar les autoritzacions a l'eina.

La integració d'aquest connector anirà a càrrec de l'adjudicatari i comptarà amb el suport i la supervisió de l'equip de gestió d'identitats.

Perfilat d'usuaris

Les autoritzacions han de seguir un model RBAC (Role Based Access Control) que haurà de ser validat pels responsables tecnològics de la plataforma i per la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT.

El model proposat haurà de complir amb els següents principis:

- Segregació de funcions, de manera que s'exigeixi la concurrència de dues o més persones per realitzar tasques crítiques, anul·lant la possibilitat que un sol individu autoritzat pugui abusar dels seus drets per cometre alguna acció il·lícita.
- Mínim privilegi, els privilegis de cada usuari es reduiran al mínim estrictament necessari per complir les seves obligacions.
- Necessitat de Conèixer, els privilegis es limitaran de manera que els usuaris només accediran al coneixement d'aquella informació requerida per complir les seves obligacions.
- Capacitat d'autorització, només i exclusivament el personal amb competència d'autorització, podrà concedir, alterar o anul·lar l'autorització d'accés als recursos, conforme als criteris establerts pel seu responsable.

La gestió de permisos haurà de ser en base a perfils i rols, podent un usuari tenir múltiples perfils. Els usuaris només podran accedir a aquelles funcions que tinguin expressament autoritzades. La implementació ha de permetre la implementació de matrius de segregació de funcions i l'agilitat en l'administració d'aquests permisos.

Per facilitar l'administració s'hauran de poder gestionar els permisos mitjançant rols de seguretat, entenent com a rol una entitat que dona accés a una sèrie d'operacions.

Sota la premissa d'aquests criteris generals, l'adjudicatari haurà de dissenyar el joc de permisos i autoritzacions requerits pels sistemes d'informació implementats, en base al document 'Pla d'Autoritzacions'. Aquest document serà revisat i actualitzat per l'adjudicatari per incloure nous punts a tractar o adaptacions dels punts existents.

7.4.3. Desenvolupament segur

L'adjudicatari es compromet a adequar les seves polítiques i procediments de desenvolupament de programari de tal forma que el seu cicle de desenvolupament de software garanteixi la seguretat en els productes desenvolupats.

Els següents elements seran part integral del disseny del sistema:

- Els mecanismes d'identificació i autenticació.
- Els mecanismes de protecció de la informació.
- La generació i tractament de pistes d'auditoria.

El prestador està obligat a realitzar una revisió del codi font per a tots els desenvolupaments que siguin lliurats, ja sigui per al desenvolupament d'un aplicatiu, manteniment del mateix o desenvolupaments correctius, amb l'objecte de verificar si existeix alguna vulnerabilitat o amenaça en el desenvolupament realitzat, i si s'escau, procedir a la reparació de la mateixa.

BIT en qualsevol moment podrà realitzar una revisió del codi font. Si es detectés algun tipus de vulnerabilitat es comunicarà a l'adjudicatari per tal que procedeixi a arreglar les mancances detectades.

Per a millorar el procés de desenvolupament segur d'aplicacions, l'adjudicatari haurà de realitzar accions addicionals per a garantir la qualitat i seguretat del producte final. Aquestes accions són:

- Emprar una eina d'anàlisi de codi estàtic (SAST) per trobar vulnerabilitats de seguretat al codi font i garantir els bons estàndards de codificació. La periodicitat dels anàlisis hauran de ser acordats conjuntament amb el responsable del contracte. El software emprat a BIT correspon a l'eina SonarQube amb la modalitat OWASP, sent aquesta la tecnologia desitjable a emprar per l'adjudicatari.
- Per al cas particular d'aplicacions conteneritzades, l'adjudicatari haurà de fer ús d'un software d'anàlisi d'imatges Docker. La tecnologia emprada a BIT i la preferent d'ús per part de l'adjudicatari és Coreos Clair.

7.4.4. Acceptació i posta en servei

Abans de passar a producció l'adjudicatari comprovarà el correcte funcionament de l'aplicació es comprovarà que:

- Es compleixen els criteris d'acceptació en la matèria de seguretat.
- No es deteriora la seguretat d'altres components del servei.

7.4.5. Protecció de les aplicacions i serveis web

L'adjudicatari garantirà que els subsistemes dedicats a la publicació de la informació hauran de ser protegits front a les amenaces que li siguin pròpies:

- Quan la informació tingui algun tipus de control d'accés, es garantirà la impossibilitat d'accedir a la informació obviant l'autenticació, en concret prenent mesures en els següents aspectes:

- S'evitarà que el servidor ofereixi accés a documents per vies alternatives al protocol determinat.
- Es previndran atacs de manipulació de URL.
- Es previndran atacs de manipulació de fragments de la informació que s'emmagatzemin en el disc dur del visitant d'una pagina web a través del seu navegador, a petició del servidor de la pagina, conegut en la terminologia anglesa com a "cookies".
- Es previndran atacs d'injecció de codi.
- Es previndran intents d'escalat de privilegis.
- Es previndran atacs de "cross site scripting".
- Es faran servir certificats d'autenticació de llocs web d'acord amb les polítiques establertes per la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT

7.4.6. Dades de proves

L'adjudicatari es compromet a assumir tota la responsabilitat en la creació de dades de proves per testejar els serveis. En cap cas s'utilitzaran dades de l'entorn de producció per fer proves.

En cas que sigui necessari copiar dades de l'entorn productiu, aquestes seran les mínimes necessàries i hauran de ser sotmeses a un procés d'ofuscació. L'adjudicatari es farà càrrec del desenvolupament dels procediments de tractament de dades (ofuscació, truncament, etc.) en cas que fossin necessaris.

Tota manipulació de dades de l'entorn de producció haurà de ser informada i aprovada pel propietari de les mateixes.

En cas que s'hagi de realitzar una migració de dades entre sistemes, l'adjudicatari haurà de presentar un pla de migració de les dades on es detallin les operacions necessàries.

Aquest pla de migració s'adequarà al procediment establert per seguretat per tal de minimitzar l'exposició de les dades productives.

7.4.7. Xifratge de dades

Qualsevol informació corporativa que requereixi ser xifrada en la seva ubicació d'emmagatzemament (i per tant, queda exclòs l'encriptació per transit en les comunicacions) ha de seguir els estàndards de seguretat, custòdia i protecció de les claus que estableix la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT, que ha d'assegurar la disponibilitat de la informació als propietaris d'aquesta dins de l'Ajuntament i custodiarà les claus de xifratge.

Qualsevol requeriment criptogràfic de plataformes que s'hagin de produir referents amb la informació municipal o corporativa, l'adjudicatari haurà de presentar-les per ser validades per la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT i/o seguir els estàndards i normes de BIT.

7.4.8. Signatura electrònica

Qualsevol requeriment de signatures digitals que s'hagin de produir referents amb la informació municipal o corporativa, l'adjudicatari haurà de presentar-les per ser vàlides per la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT i/o seguir els estàndards i normes de BIT.

Per la signatura electrònica s'empraran els mecanismes aprovats per BIT, en cas que hagin de ser uns altres, s'haurà de justificar, documentar tècnicament i haurà d'estar validat per la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT. En tot cas s'ha de complir la política de signatura electrònica de l'ajuntament de Barcelona.

7.4.9. Certificats

La Direcció de Seguretat de la Informació de BIT serà la responsable de la custòdia i protecció dels certificats digitals emesos en nom de l'Ajuntament de Barcelona a través del Departament de Govern de la Seguretat de BIT. S'entén per certificats digitals corporatius: els de servidor segur, els d'aplicatiu per autenticació o signatura digital, de signatura de codi, de xifratge, etc.

Tots els certificats hauran de ser sol·licitats a través del procediment establert en la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT per al seu control i gestió.

L'adjudicatari haurà de seguir l'estàndard establert per la protecció i custòdia dels certificats digitals a l'hora d'incorporar el certificat pel seu ús.

7.4.10. Pla de traces

Les aplicacions o productes que permeten realitzar operacions sobre les dades de negoci han de proporcionar informació sobre les accions i accessos realitzats en aquesta informació. Tant la criticitat de les dades i els criteris del negoci, com els requeriments legals marcaran la informació que cal recollir i el temps de retenció dels logs.

L'adjudicatari haurà de dissenyar les traces necessàries en base al Document del 'Pla de Seguretat i Traces' que posarà a disposició de BIT a l'inici del contracte.

Un cop dissenyades les traces s'haurà d'incorporar aquest disseny en els documents estàndards de seguretat: 'Pla mestre de Traces' (on s'avaluen els requeriments de les traces, el disseny i es determina l'inventari de traces necessàries) en la fase d'anàlisi i el document 'Pla de Traces' (on s'aporten detalls i mostres de cadascuna de les traces) en fase de proves i/o pas a producció

BIT es reserva el dret de poder demanar en qualsevol moment del contracte la integrabilitat amb els sistemes corporatius destinats a la monitorització de traces, on actualment es contempla el sistema SIEM QRadar i/o ELK.

7.4.11. Informe de seguretat

L'adjudicatari elaborarà a petició de la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT un informe on es detallaran tots els aspectes rellevants sobre Seguretat del seu contracte.

L'estructura d'aquest informe incloent la informació requerida es lliurarà a l'adjudicatari durant les primeres etapes del contracte.

7.5. Clàusules d'Administració

7.5.1. Inventari d'actius

L'adjudicatari haurà de mantenir un inventari actualitzat de tots els elements del sistema, detallant la seva naturalesa i identificant al seu responsable; és a dir, la persona que és responsable de les decisions relatives al mateix.

7.5.2. Manteniment

L'adjudicatari haurà de mantenir l'equipament físic i lògic que constitueix el sistema i/o infraestructura administrada.

L'adjudicatari haurà de mantenir actualitzats els productes utilitzats en l'abast del plec d'acord a la política acordada amb BIT.

La política d'actualitzacions està basada en el nivell de criticitat de la vulnerabilitat valorada segons l'última versió publicada de l'estàndard públic CVSS (*Common Vulnerability Scoring System*), segons el nivell de CVSS les actualitzacions per la correcció de vulnerabilitats s'hauran de produir dins d'uns terminis específics (en funció del nivell d'exposició, la criticitat de la vulnerabilitat i la criticitat de l'actiu afectat), detallats en la taula següent:

		Nivell d'exposició			
		Exposat a internet		No exposat a internet	
		Criticitat de l'actiu		Criticitat de l'actiu	
		Crític	No crític	Crític	No crític
Criticitat vulnerabilitat	CVSS <=3	20 dies	40 dies	40 dies	40 dies
	3 < CVSS <= 6	5 dies	1 mes	20 dies	20 dies
	6 < CVSS <=8	1 dia	5 dies	5 dies	5 dies
	CVSS > 8	1 dia	2 dies	1 dia	5 dies

L'adjudicatari s'haurà d'involucrar en tot el cicle de vida de les vulnerabilitats, des de la seva detecció fins a la mitigació d'aquesta. Haurà de tenir un seguiment proactiu de les vulnerabilitats que es puguin produir amb un seguiment continu del anunci de defectes, mantenint el contacte amb els fabricants per tenir coneixement de les possibles solucions que aquest proposin per corregir-les.

7.5.3. Xifratge de dades

Qualsevol informació corporativa que requereixi ser xifrada en la seva ubicació d'emmagatzemament (i per tant, queda exclòs l'encryptació per transit en les comunicacions) ha de seguir els estàndards de seguretat i la custòdia i protecció de les claus estableix la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT, qui ha d'assegurar la disponibilitat de la informació als propietaris d'aquesta dins de l'Ajuntament i custodiarà les claus de xifratge.

Qualsevol requeriment criptogràfic de plataformes que s'hagin de produir referents a la informació municipal o corporativa, l'adjudicatari haurà de presentar-les per ser validades per la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT i/o seguir els estàndards i normes de BIT.

7.5.4. Certificats

La Direcció de Seguretat de la Informació de BIT serà el responsable de la custòdia i protecció dels certificats digitals emesos en nom de l'Ajuntament de Barcelona a través del Departament de Govern de la Seguretat de BIT. S'entén per certificats digitals corporatius: els de servidor segur, els d'aplicatiu per autenticació o signatura digital, de signatura de codi, de xifratge, etc.

Tots els certificats hauran de ser sol·licitats a través del procediment establert per la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT per al seu control i gestió.

L'adjudicatari haurà de seguir l'estàndard establert per la protecció i custòdia dels certificats digitals a l'hora d'incorporar el certificat pel seu ús.

7.5.5. Antimalware

L'adjudicatari serà responsable de la instal·lació i actualització de programes de protecció antimalware de les màquines que suporten serveis de BIT segons es recull al marc normatiu de BIT.

BIT obtindrà indicadors de la bona gestió de proteccions antimalware i en qualsevol moment tindrà accés i visió de l'estat de la seguretat global de les proteccions.

La Direcció de Seguretat de la Informació de BIT tindrà accés en consulta a la consola de gestió d'aquests programaris de l'adjudicatari.

7.5.6 Còpies de seguretat

L'adjudicatari serà responsable de realitzar còpies de seguretat als sistemes dels quals és administrador per tal de poder recuperar les dades en cas de pèrdua accidental o intencionada. La freqüència de les còpies de seguretat vindrà donada pel nivell de sensibilitat de les dades que conté, segons el recollit a les guies de BIT.

El nivell de seguretat d'aquestes dades ha de ser un reflex del de les dades originals a tots els nivells (integritat, confidencialitat, autenticitat y traçabilitat). Per tal de garantir la confidencialitat, BIT es reserva el dret de demanar el xifrat de les dades. L'abast de les còpies inclou:

- Informació de treball de BIT.
- Aplicacions en explotació, incloent els sistemes operatius.
- Dades de configuració, serveis, aplicacions, equips o d'altres anàlegs.
- Claus emprades per conservar la confidencialitat de la informació.

7.5.7. Control d'accés

7.5.7.1. Segregació de funcions i tasques

L'adjudicatari s'encarregarà de que el sistema de control d'accés s'organitzi de manera que s'exigeixi la concurrència de dues o més persones per realitzar tasques crítiques, anul·lant la possibilitat que un sol individu autoritzat pugui abusar dels seus drets per cometre alguna acció il·lícita.

En concret, se separaran almenys les següents funcions:

- Desenvolupament d'operació. Garantint, com a mínim, que els desenvolupadors únicament disposin d'accés a l'entorn de preproducció i desenvolupament. La configuració dels entorns productius l'haurà de realitzar persones o equips diferents.
- Configuració i manteniment del sistema d'operació.
- Auditoria o supervisió de qualsevol altra funció.

7.5.8. Explotació

7.5.8.1. Gestió de la configuració

L'adjudicatari s'encarregarà de gestionar de forma continua la configuració dels components del sistema de manera que:

- Es mantingui a tot moment la regla de "funcionalitat mínima".
- Es mantingui a tot moment la regla de "seguretat per defecte".
- El sistema s'adapti a les noves necessitats, prèviament autoritzades.
- El sistema reaccioni a vulnerabilitats reportades.
- El sistema reaccioni a incidents.

7.5.8.2. Gestió de canvis

L'adjudicatari s'encarregarà de mantenir un control continu de canvis realitzats en el sistema, de manera que:

- Tots els canvis anunciats pel fabricant o l'adjudicatari seran analitzats per determinar la seva conveniència per ser incorporats, o no.
- Abans de posar en producció una nova versió o una versió amb un pegat, es comprovarà en un equip que no estigui en producció, que la nova instal·lació funciona correctament i no disminueix l'eficàcia de les funcions necessàries per al treball diari. L'equip de proves serà equivalent al de producció en els aspectes que es comproven.
- Els canvis es planificaran per reduir l'impacte sobre la prestació dels serveis afectats.
- Mitjançant anàlisi de riscos es determinarà si els canvis són rellevants per a la seguretat del sistema. Aquells canvis que impliquin una situació de risc de nivell alt seran aprovats explícitament de forma prèvia a la seva implantació.

7.5.8.3. Protecció de claus criptogràfiques

- L'adjudicatari utilitzarà programes avaluats o dispositius criptogràfics certificats.
- S'empraran algoritmes acreditats pel "Centre Criptològic Nacional".

7.5.9. Protecció dels serveis

7.5.9.1. Protecció enfront de la denegació de servei

L'adjudicatari establirà mesures preventives i reactives enfront d'atacs de denegació de servei (*DoS Denial of Service*). Per tal de garantir-ho:

- Es planificarà i dotarà al sistema de capacitat suficient per atendre a la càrrega prevista sense posar en risc la disponibilitat del sistema.
- Es desplegaran tecnologies per prevenir els atacs coneguts.

7.6. Clàusules Implantació

7.6.1. Protecció de les aplicacions i serveis web

L'adjudicatari garantirà que els subsistemes dedicats a la publicació de la informació hauran de ser protegits front a les amenaces que li siguin pròpies:

- Quan la informació tingui algun tipus de control d'accés, es garantirà la impossibilitat d'accedir a la informació obviant l'autenticació, en concret prenent mesures en els següents aspectes:
 - S'evitarà que el servidor ofereixi accés a documents per vies alternatives al protocol determinat.
 - Es previndran atacs de manipulació de URL.
 - Es previndran atacs de manipulació de fragments de la informació que s'emmagatzemin en el disc dur del visitant d'una pagina web a través del seu navegador, a petició del servidor de la pagina, conegut en la terminologia anglesa com a "cookies".
 - Es previndran atacs d'injecció de codi.
- Es previndran intents d'escalat de privilegis.
- Es previndran atacs de "cross site scripting".
- Es faran servir certificats d'autenticació de llocs web d'acord amb les polítiques establertes per la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT.

7.6.2. Acceptació i posta en servei

L'adjudicatari ha de comprovar el correcte funcionament de l'aplicació, per tal de garantir que:

- Es compleixen els criteris d'acceptació en la matèria de seguretat.
- No es deteriora la seguretat d'altres components del servei.

7.6.3. Dades de proves

L'adjudicatari es compromet a assumir tota la responsabilitat en la creació de dades de proves per testejar els serveis. En cap cas s'utilitzaran dades de l'entorn de producció per fer proves.

En cas que sigui necessari copiar dades de l'entorn productiu, aquestes seran les mínimes necessàries i hauran de ser sotmeses a un procés d'ofuscació. L'adjudicatari es farà càrrec del desenvolupament dels procediments de tractament de dades (ofuscació, truncament, etc.) en cas que fossin necessaris.

Tota manipulació de dades de l'entorn de producció haurà de ser informada i aprovada pel propietari de les mateixes.

En cas que s'hagi de realitzar una migració de dades entre sistemes, l'adjudicatari haurà de presentar un pla de migració de les dades on es detallin les operacions necessàries.

Aquest pla de migració s'adequarà al procediment establert per seguretat per tal de minimitzar l'exposició de les dades productives.

7.6.4. Xifratge de dades

Qualsevol informació corporativa que requereixi ser xifrada en la seva ubicació d'emmagatzemament (i per tant, queda exclòs l'encryptació per transit en les comunicacions) ha de seguir els estàndards de seguretat, custòdia i protecció de les claus que estableix la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT, que ha d'assegurar la disponibilitat de la informació als propietaris d'aquesta dins de l'Ajuntament. La Direcció de Seguretat de la Informació de BIT custodiarà les claus de xifratge.

Qualsevol requeriment criptogràfic de plataformes que s'hagin de produir referents amb la informació municipal o corporativa, l'adjudicatari haurà de presentar-les per ser validades per la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT i/o seguir els estàndards i normes de BIT.

7.6.5. Signatura electrònica

Qualsevol requeriment de signatures digitals que s'hagin de produir referents amb la informació municipal o corporativa, l'adjudicatari haurà de presentar-les per ser validades per la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT i/o seguir els estàndards i normes de BIT.

Per la signatura electrònica s'empraran els mecanismes aprovats per BIT, en cas que hagin de ser uns altres, s'haurà de justificar, documentar tècnicament i haurà d'estar validat per la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT. En tot cas s'ha de complir la política de signatura electrònica de l'ajuntament de Barcelona.

7.6.6. Certificats

La Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació de BIT serà la responsable de la custòdia i protecció dels certificats digitals emesos en nom de l'Ajuntament de Barcelona. S'entén per certificats digitals corporatius: els de servidor segur, els d'aplicatiu per autenticació o signatura digital, de signatura de codi, de xifratge, etc.

Tots els certificats hauran de ser sol·licitats a través del procediment establert per la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT per al seu control i gestió.

L'adjudicatari haurà de seguir l'estàndard establert per la protecció i custòdia dels certificats digitals a l'hora d'incorporar el certificat pel seu ús.

7.6.7. Pla de traces

Les aplicacions o productes que permeten realitzar operacions sobre les dades de negoci han de proporcionar informació sobre les accions i accessos realitzats en aquesta informació. Tant la criticitat de les dades i els criteris del negoci, com els requeriments legals marcaran la informació que cal recollir i el temps de retenció dels logs.

L'adjudicatari haurà de configurar el sistema per recollir-les traces necessàries en base al Document del 'Pla de Seguretat i Traces' que posarà a disposició BIT a l'inici del contracte. Dins d'aquest registre, s'haurà d'incloure:

- Qui realitza l'activitat (tant usuaris com operadors i administradors en especial), quan i el sistema en qüestió.
- Registre d'activitats realitzades amb èxit i les rebutjades.

Les activitats concretes subjectes a ésser registrades vindran determinades per l'anàlisi de riscos del sistema. Un cop configurades les traces s'hauran d'incorporar en els documents estàndards de seguretat: 'Pla mestre de Traces' (on s'avaluen els requeriments de les traces, el disseny i es determina l'inventari de traces necessàries) en la fase d'anàlisi i el document 'Pla de Traces' (on s'aporten detalls i mostres de cadascuna de les traces) en fase de proves i/o pas a producció

CLÀUSULA 8. PLA DE DEVOLUCIÓ I RECEPCIÓ DE BASES DE DADES, GESTOR DOCUMENTAL I SISTEMES D'INFORMACIÓ

Pla de recepció a l'inici del contracte

En el cas que hi hagi un canvi d'empresa o entitat adjudicatària com a resultat de la licitació del present contracte, l'adjudicatària entrant disposarà d'un màxim de 60 dies naturals des de la data d'inici de l'execució del contracte per adaptar les bases de dades, gestor documental, sistemes d'informació (SI) i eines tecnològiques i assumir la totalitat del servei. Aquestes actuacions inclouran també la realització de les modificacions necessàries del SI de l'adjudicatària per personalitzar la plataforma als requeriments establerts en aquest plec.

Migració de dades

L'adjudicatària entrant serà responsable de migrar les dades de l'empresa sortint als seus propis sistemes d'informació, garantint la continuïtat del servei i la integritat de la informació.

Aquest procés de migració inclourà:

- a) Recepció de dades: L'adjudicatària entrant haurà de rebre i processar tota la informació que li proporcioni l'empresa actual, incloent-hi bases de dades, documents, històrics d'activitat, configuracions de sistemes i qualsevol altra informació necessària per a la continuïtat del servei.
- b) Responsabilitat de migració: L'adjudicatària entrant assumeix la responsabilitat completa del procés de migració, incloent-hi la planificació, execució, validació i verificació de la integritat de les dades migrades.
- c) Compatibilitat i adaptació: L'adjudicatària entrant haurà de garantir que les dades migrades siguin compatibles amb els seus sistemes d'informació i que es mantingui la funcionalitat i accessibilitat de la informació

El disseny i la implementació de la solució per a la integració entre el SI de l'adjudicatària i el SI municipal, haurà de ser validat per BIT). El cost econòmic dels desenvolupaments i les connexions (incloent VPN, *Lan to Lan* o el procediment que BIT estableixi) per acomplir amb els requeriments del plec serà assumit per l'adjudicatària.

Durant aquest termini l'adjudicatària haurà d'identificar les principals novetats que s'introdueixen en els nous plecs del servei de control de qualitat i que hauran de regir la forma de prestar el servei durant el present contracte per tal d'informar i donar la formació corresponent als professionals que el presten. Així mateix, els hauran d'informar sobre les propostes de millora realitzades per l'adjudicatària. Tots aquests processos de formació i informació del personal hauran d'anar acompanyats dels corresponents processos de gestió del canvi, quan sigui necessari.

Pla de devolució i migració a la finalització del contracte.

En cas de cessament o finalització del present contracte, l'adjudicatària sortint estarà obligada a tornar el control del servei objecte del contracte, havent de realitzar en paral·lel els treballs preparatoris de la devolució amb els de prestació del servei, sense cost addicional per a l'IMSS. Es fixa un període de preparació del futur traspàs de 90 dies naturals abans de la finalització del contracte durant el qual l'adjudicatari haurà de preparar i documentar els processos de traspàs, migració de dades i transferència de coneixements per al cas d'eventual canvi d'adjudicatària.

Així mateix, una vegada finalitzat el contracte, i en el cas de que hi hagi un canvi d'adjudicatària resultant de la futura licitació, l'adjudicatària sortint haurà de donar suport tècnic, durant el termini de 60 dies naturals des de la finalització del contracte, a la nova adjudicatària (període d'implementació del traspàs per la nova adjudicatària) sobre els processos tecnològics, migració de les dades i transferència d'informació necessària per facilitar la posada en marxa dels sistemes d'informació i gestió de dades sense perjudici del servei, sense cost addicional per a l'IMSS.

L'adjudicatària sortint farà l'extracció completa de totes les dades incorporades al seu sistema d'informació, en el format i termini que sigui requerit per l'IMSS d'acord amb l'adjudicatària entrant, i lliurarà a l'IMSS l'arxiu o arxius resultants d'aquesta extracció.

Barcelona, a data de la signatura

**FRANCISCO
JAVIER BENITEZ
SEVILLANO - DNI
46337048Y (TCAT)**

Firmado digitalmente por
FRANCISCO JAVIER BENITEZ
SEVILLANO - DNI
46337048Y (TCAT)
Fecha: 2026.03.17 08:51:58
+01'00'

Sr. Fco. Javier Benítez Sevillano
Responsable d'Inspecció i Control de
Qualitat
Direcció de Recursos
Institut Municipal de Serveis Socials
Ajuntament de Barcelona