

# SERVEI JIRA CLOUD, SUPORT I GOVERNANÇA TIC ASSOCIADA

## PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

08/06/2026

**Sinopsi: El present document defineix els requisits i característiques tècniques per Servei Jira Cloud, suport i governança TIC associada 27-28 per a Barcelona Serveis Municipals, SA**

**Realitzat: 08/06/2026**

**AUTOR:** Ivan Gaspar Pujadas

## I. **Naturalesa jurídica.**

Aquest document constitueix el plec de requeriments tècnics que ha de regir el contracte de subministrament, suport i serveis especialitzats associats a la plataforma Jira Software, incloent el manteniment, la resolució d'incidències, serveis de millora en la governança TIC relacionada amb la gestió de projectes i assessoria productes Atlassian.

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

## II. **Tipologia base expedient contractació.**

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

Tipologia Expedient	Volum econòmic (€)	Aplicabilitat
Subministrament - Dret d'us	-	<b>x</b>
Servei - Sota demanda	-	<b>x</b>

## III. **Situació actual i objecte general del contracte**

### 1. **Situació actual**

L'àrea de govern TIC, oficina administrativa i de projectes de BSM opera diferents processos de governança clau, entre ells, el de gestió de projectes evolutius, el qual disposa d'una instància activa de Jira Software Cloud. L'eina constitueix un element clau dins el model de governança TIC de BSM i s' utilitza per:

- Gestió d'equips interns i externs.
- Governança de projectes evolutius TIC.
- Control de fluxos d'aprovació segons normativa interna.
- Traçabilitat d'incidències i peticions de canvi.
- Actualment hi ha 200 usuaris actius.
- Integració amb Power BI.
- Control accés lògic amb grups Azure amb Atlassian Guard.

### 2. **Objecte general del contracte**

L' objecte del present contracte és la prestació d'un servei integral associat a la plataforma Jira Cloud, que inclou el **dret d'ús mitjançant subscripció de Jira Software Cloud Standard, Atlassian Guard Standard i el connector amb Microsoft Power BI, així com**

**els serveis** necessaris per al seu correcte funcionament, suport, manteniment i resolució d'incidències.

El contracte inclou igualment serveis especialitzats directament vinculats a l'ús i evolució de la plataforma, orientats a la millora contínua dels processos gestionats, al reforç de la governança TIC i al suport a la transformació digital de l'organització.

#### i. Marc temporal general del contracte

##### Marc temporal general:

Període/fita	Duració/data
Data d'inici prevista:	01/02/2027
Durada global del contracte original:	2 ANYS
Pròrrogues	N/A
Activació	5 dies hàbils des-de la signatura del contracte

*\*La data d'inici del contracte té caràcter orientatiu, i l'efectiva entrada vigor es determinarà en funció de la seva formalització.*

#### IV. Prestacions del contracte

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

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

##### 1. Prestació Subministrament dret d'ús Llicències Jira Cloud

###### i. Descripció i abast

La present prestació té per objecte el subministrament del dret d'ús de les llicències en modalitat SaaS (subministrament inicial) necessàries per garantir la continuïtat operativa de la plataforma Jira Cloud utilitzada per BSM com a eina corporativa de gestió d'equips, control de projectes evolutius TIC, traçabilitat d'incidències i governança de fluxos d'aprovació.

- **Tipus de software / servei:**
  - Jira Software (Cloud) Standard
  - Microsoft Power BI Connector for Jira
  - Atlassian Guard Standard

- **Descripció dels serveis tecnològics en entorn BSM:**

Servei tecnològic	Criticitat	Horari del servei-
Jira Software Standard	No crític	<b>8x5</b>
Atlassian Guard standard	No crític	<b>8x5</b>
Connector Power BI per Jira	No crític	<b>8x5</b>

- **Usuaris o dispositius coberts:** 200 usuaris
- **Entorn d'ús:** Modalitat SaaS Cloud
- **Modalitat temporal:** 2 anys (facturació anual per avançat)

Adicionalment al subministrament inicial, el contracte inclou una **bossa econòmica destinada a permetre l'adquisició eventual de fins a 100 llicències addicionals** dels productes anteriorment descrits, en cas que les necessitats organitzatives de BSM així ho requereixin durant la vigència del contracte. Aquesta ampliació:

- Té caràcter potestatiu per part de BSM.
- No implica obligació de consum mínim.
- S'activarà exclusivament sota demanda expressa de BSM.
- No constitueix una ampliació automàtica del contracte, sinó una previsió d'adquisició eventual dins del límit establert.

## ii. Condicions de llicenciament i dret d'ús

- Les subscripcions i drets d'ús seran **titularitat de BSM**, sense perjudici que la seva gestió comercial i renovació es realitzi a través del partner adjudicatari.
- **Les llicències tindran caràcter nominatiu i estaran destinades exclusivament a l'ús intern de BSM** i, si escau, dels seus proveïdors autoritzats en el marc de projectes TIC.
- **No es permet la cessió o transferència a tercers** fora de l'àmbit autoritzat.
- **Durada:** 2 anys

## iii. Costos:

### a. Subministrament inicial:

Concepte	Unitats	Temporalitat/durada
Jira Software Cloud Standard + Connector Microsoft Power BI per a Jira by tempo	200	2 anys
Atlassian Guard Standard	200	2 anys

#### b. Bossa ampliació:

Concepte	Unitats	Temporalitat/durada
Jira Software Cloud Standard + Connector Microsoft Power BI per a Jira by tempo	100	2 anys
Atlassian Guard Standard	100	2 anys

#### Pel que fa a les llicències addicionals incloses dins la bossa econòmica:

- BSM, en cap cas, te la obligació d'activar la partida d'alçada (bossa d'ampliació), sent aquesta un recurs opcional a activar en cas de necessitat.
- El preu unitari aplicable serà el corresponent a la tarifa ofertada per l'adjudicatari del contracte en el moment de l'activació, proporcionalment a la durada de la llicència i durant tot el període del contracte formalitzat.

#### iv. Acords de nivell de servei (ANS)

S'estableixen els **Acords de Nivell de Servei (ANS)** aplicables a la **gestió i resolució d'incidències** sobre els **serveis SaaS** objecte del contracte, prenent com a base (i, si escau, com a límit tècnic) els **paràmetres de referència i bones pràctiques definits pel fabricant (vendedor)** del servei. Addicionalment, i en tot allò que correspon al **suport de Nivell 1 (N1) i Nivell 2 (N2)**, s'adopten els **paràmetres de referència de BSM** en matèria de registre, classificació, comunicació, escalat i seguiment end-to-end de les incidències, amb l'objectiu d'assegurar una prestació homogènia, mesurable i alineada amb les necessitats operatives de BSM.

**NOTA: N1:** Punt únic d'entrada i suport operatiu (adjudicatari). **N2:** Suport tècnic especialitzat (adjudicatari). **N3:** Suport de fabricant / vendor (fabricant del producte/tecnologia)

##### a) Incidències N3 (Fabricant):

Paràmetre	Valor de referència
Disponibilitat del servei (SLA oficial Atlassian Cloud)	99,9%

##### b) Incidències N1 i N2 (adjudicatari)

Els nivells d'incidència de BSM es troben definits al glossari de l'apartat "Acords de nivell de servei"

**NOTA: N1:** Punt únic d'entrada i suport operatiu (adjudicatari). **N2:** Suport tècnic especialitzat (adjudicatari). **N3:** Suport de fabricant / vendor (fabricant del producte/tecnologia)

##### c) Canals de comunicació

l'adjudicatari haurà de posar a disposició els canals de contacte requerits al glossari de l'apartat "Acords de nivell de servei"

#### v. **Requeriments complementaris:**

##### **Altres condicions:**

- Els licitadors han d'incloure en les ofertes tots els requeriments a nivell de llicenciament, especificant el nombre i cost unitari de totes les llicències necessàries pel projecte o servei, i així mateix s'ha d'especificar tant el cost d'adquisició inicial com el cost del manteniment posterior, d'acord a les instruccions referides en el PCAP.
- L'adjudicatari serà responsable de la contractació i provisió de totes les llicències necessàries pel projecte i/o servei i BSM esdevindrà titular de les mateixes.
- Les despeses associades a llicències requerides per part del l'adjudicatari per tal de desenvolupar el projecte o servei, aniran al seu càrrec no essent responsabilitat de BSM subministrar l'entorn de treball del licitador.

##### **Llicència i accés**

- L'adjudicatari haurà de posar a disposició un repositori o portal que permeti a l'equip de BSM identificar i descarregar les llicències corresponents.
- L'adjudicatari garantirà la disponibilitat i l'accés al servei contractat en un termini màxim de 5 dies des-de vigència del contracte.

##### **Alta i provisió**

- L'adjudicatari és responsable de garantir el lliurament de codis, claus d'activació o credencials d'accés a BSM, Així mateix, ha de garantir totes les tasques de suport en la posada en marxa.

##### **Actualitzacions i seguretat**

- L'adjudicatari és responsable de garantir la disponibilitat d'actualitzacions i pegats durant tota la vigència del contracte

##### **Durada del dret d'ús**

- L'adjudicatari ha d'establir clarament el període de vigència de la llicència o subscripció.
- L'adjudicatari ha de garantir continuïtat del servei sense interrupció durant el procés de renovació.
- L'adjudicatari és responsable de portar un seguiment de les caducitats i renovacions de llicències de dret d'us subministrades.

##### **Funcionalitat i continuïtat**

- El software/servei ha de funcionar segons les especificacions del fabricant/proveïdor.
- Garantia de servei actiu durant tota la vigència contractual; substitució immediata en cas de claus defectuoses o errors d'accés

### Còpies de seguretat

- L'adjudicatari haurà d'indicar i garantir les polítiques de còpia de seguretat del servei, incloent periodicitat, retenció i capacitat de recuperació, per a la seva validació per part de BSM

### Desconnexió i portabilitat

- Un cop finalitzat el contracte, l'adjudicatari haurà de facilitar la recuperació de dades o configuracions durant un període mínim posterior a la finalització del servei definit en 30 dies naturals. Així mateix, haurà de facilitar la portabilitat en formats oberts si escau.

### Documentació i formació

- L'adjudicatari és responsable de proporcionar els manuals d'ús i administració, en català o castellà; sessions formatives si cal. Així mateix, la relació detallada de les llicències/drets concedits, codis, número de sèrie, usuaris, períodes de vigència.

## vi. Marc Temporal

*Fites estimades de la prestació:*

Fita	Descripció	Data objectiu
F1. Formalització	Inici del termini de provisió a partir de la comanda/ordre de compra	25/01/2027
F2. Provisió inicial	Lliurament de claus, codis d'activació o credencials d'accés al servei; si cal, instal·lació inicial	01/02/2027
F3. Validació tècnica	Proves d'acceptació: comprovació que les llicències/accés funcionen segons especificacions i abast contractat	01/02/2027
F4. Recepció definitiva	Signatura de l'acta de conformitat per part de BSM i inici formal de la garantia/període de suport	01/02/2027

La data d'inici del contracte té caràcter orientatiu, i l'efectiva entrada vigor es determinarà en funció de la seva formalització.

## 2. Prestació servei sota demanda de suport, millora i governança de la plataforma Jira Cloud

### i. Descripció i abast

L'objecte de la prestació és disposar d'una partida d'alçada (bossa d'hores) per donar suport operatiu, evolutiu i de millora contínua sobre la plataforma Jira Cloud i els processos TIC associats, incloent serveis de consultoria especialitzada en governança TIC amb els següents objectius:

- Suport tècnic (N1 i N2) entorn Jira Software Cloud, Atlassian Guard i el connector Microsoft Power BI, amb la finalitat d'atendre necessitats puntuals, no planificades o sobrevingudes en l'àmbit TIC de BSM.
- Millora o increment de maduresa dels processos de l'àrea de govern TIC i oficina de projectes en els processos de gestió de projectes suportats per l'eina JIRA, i així mateix, millores en la governança TIC basades en productes Atlassian

## ii. Perfils i unitats de referència

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

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

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

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

### a) Perfils professionals

La següent taula recull els perfils professionals mínims, amb la seva experiència mínima exigida

<b>Rol/Perfil professional</b>	<b>Experiència mínima funcions similars (anys)</b>
<b>Consultor Sènior Atlassian (Expert Jira Cloud)</b>	≥ 3 anys en administració i configuració Jira Cloud
<b>Consultor Sènior</b>	≥ 3 anys en consultoria especialitzada
<b>Consultor Atlassian (Administrador Jira Cloud)</b>	≥ 1 any en suport funcional i configuració Jira
<b>Consultor Junior</b>	≥ 1 any en consultoria especialitzada

### b) Preus unitaris de referència

L'adjudicatari també haurà de poder subministrar, quan BSM ho requereixi, serveis TIC tipificats relacionats amb l'objecte del contracte. La següent taula estableix exemples de tipologies de producte i els corresponents preus unitaris de referència:

Tipologia producte/servei	Descripció	Unitat mesura	Preu unitari (€)
Estudis millora maduresa processos de Govern	Consultes especialitzades o estudis vinculats a la millora o increment de maduresa dels processos de l'àrea de govern TIC i oficina de projectes.	Preu Tancat	Segons hores servei i perfils professionals/Tarifetes de referència ofertades (apartat ii.a d'aquesta prestació)

### iii. Tasques a realitzar:

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

Tasca	Descripció	Lliurable	Periodicitat
Gestió incidències N1	Recepció, classificació i primera anàlisi	Ticket actualitzat	Sota demanda
Suport tècnic N2	Anàlisi tècnica i resolució configuracions	Resolució documentada	Sota demanda
Escalat fabricant	Coordinació amb Atlassian (N3)	Seguiment d'incidència	Sota demanda
Gestió usuaris i permisos	Alta, baixa, modificació rols	Confirmació operació	Sota demanda
Estudis i consultes especialitzades entorn Atlassian	Serveis d'assessoria	Informe de conclusions i recomanacions	Sota demanda

### iv. Modalitat de prestació:

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

### v. Marc Temporal

*Fites estimades de la prestació:*

Fita	Descripció	Data prevista
Inici del servei	Posada en marxa efectiva	01/02/2027
Finalització / Transició	Preparació devolució i acompanyament	01/02/2029
Transició	Transferència de coneixement si escau	Últim mes contracte

**vi. Requeriments complementaris:****Consum mínim o obligatori:**

- BSM no està obligada a consumir la totalitat ni cap part de la bossa d'hores inclosa en el contracte. L'ús d'aquesta bossa d'hores queda estrictament condicionat a la seva necessitat real i a l'aprovació prèvia per part de BSM. L'existència d'una bossa d'hores no implica cap compromís ferm de consum per part de BSM.

**Activació sota demanda**

- El consum d'hores s'activarà únicament quan BSM ho sol·liciti, amb registre i validació posterior de les hores realitzades.

**Tarifes i preus unitaris aplicables**

- Les tarifes i preus unitaris presentats per a la prestació de serveis sota demanda hauran d'incloure tots els costos associats, sense excepció. Això inclou, entre d'altres, les despeses de desplaçament, dietes, allotjament, materials i qualsevol altre concepte necessari per a l'execució completa del servei.

**Gestió de sol·licituds de servei**

- El Servei de TICS de BSM actuarà com a gestor únic per a la recepció i tramitació de totes les sol·licituds relacionades amb serveis o incidències vinculades al contracte.

**Temps de resposta a les sol·licituds**

- Com a norma general, l'adjudicatari haurà de garantir un **temps màxim de resposta de 5 dies hàbils a cada sol·licitud** de servei formulada (excloent-hi les incidències, les quals es regeixen pels acords de nivell de servei (ANS) definits a l'estàndard general de contractació).
- En casos excepcionals en què no sigui possible complir aquest termini, l'adjudicatari haurà de **comunicar-ho prèviament a l'equip de la direcció TIC de BSM**, que haurà de validar la situació i, si escau, autoritzar una resposta fora de termini.

### Gestió del cicle de vida de serveis sota demanda

- En el cas de que l'equip BSM ho requereixi, l'adjudicatari serà responsable de **registrar i informar de manera correcta i completa**, totes les sol·licituds de tasques de servei sota demanda, garantint la seva descripció, solució tècnica a aplicar i responsables.
- Totes les tasques de servei sota demanda i les seves valoracions econòmiques han de ser **aprovades formalment** per l'usuari **responsable del servei** de BSM.
- Totes les tasques de servei sota demanda han de ser **validades formalment per l'usuari sol·licitant** de BSM com a pas previ a la seva finalització

**Sense excepcions, no s'acceptarà cap factura relativa a tasques de servei sota demanda que no hagin estat prèviament aprovades ni formalment validades en la seva finalització.**

### Eina de Gestió del cicle de vida de serveis sota demanda (Evolutius)

- La gestió del cicle de vida dels **evolutius**, sense excepcions, **és farà a través de l'eina de gestió** corporativa establerta per BSM (**JIRA**).
- La gestió del cicle de vida dels **evolutius**, sense excepcions, **seguirà la normativa i procés de gestió del cicle de vida evolutius** establerta per la direcció TIC de BSM (**JIRA**).

### Valoració (evolutius)

- Sempre que BSM sol·liciti un desenvolupament evolutiu, l'adjudicatari haurà de realitzar la valoració del servei **a través de la eina JIRA**, utilitzant els camps establerts per introduir la informació requerida.

Concretament, la valoració haurà de quedar registrada en:

(a) La pestanya "General", amb el detall de:

- L'abast funcional de l'evolutiu.
- L'enfocament tècnic i la solució proposada.
- Les tasques previstes i els lliurables esperats.

(b) La pestanya "Control", amb el detall de:

- La data d'inici i finalització prevista.
- La tarifa horària aplicada.
- El nombre d'hores estimades.
- El **cost total tancat** de la proposta, incloent-hi despeses associades.

- Aquesta valoració haurà de ser **aprovada pel gestor del servei** designat per BSM abans de l'inici de l'evolutiu.
- Les **penalitzacions** derivades d'incompliments s'associaran a les dates d'inici i fi informades a la pestanya "Control".

### Tancament del servei

- En finalitzar cada servei sota demanda, l'adjudicatari haurà de lliurar a BSM la documentació de tancament corresponent, que haurà d'incloure, com a mínim:
  - Un **resum de tancament del servei**, on constin de manera detallada les hores consumides, amb traçabilitat respecte a les sol·licituds o actuacions realitzades.
  - Un **informe final amb indicadors i estadístiques d'ús** (si escau), resultats assolits i relació dels lliurables aportats, en cas que n'hi hagi.
  - Una relació de desviacions respecte a l'abast inicial previst, si se n'han produït, amb indicació de les causes i l'impacte sobre el servei.
  - Evidència de **validació formal per part de BSM** dels resultats i lliurables (si escau), la qual podrà adoptar la forma de correu, acta de validació o qualsevol mitjà equivalent acordat.

La documentació anterior, haurà de ser validada per BSM i podrà constituir requisit per a l'acceptació formal del servei prestat i/o la seva facturació.

## V. Model operatiu i requisits TIC

### 1. Acords del nivell de Servei (ANS)

Amb caràcter general, els ANS a respectar en aquest contracte i que regula aquesta licitació són els definits en aquest apartat.

En prestacions de serveis gestionats o projectes de SW segons servei tecnològic o aplicació (paràgraf *Serveis tecnològics o aplicacions afectades de la prestació*), es detallen els nivells de servei i terminis:

#### i. ANS Incidències per serveis crítics:

Tipus incidència	Temps de resposta	Temps de resolució (1)
<b>Crítica</b>	≤ 1 hora	≤ 4 hores
<b>Greu</b>	≤ 1 hora	≤ 24 hores
<b>Lleu</b>	≤ 1 hora	≤ 72 hores

(1) **còmput temps ininterromput**

#### ii. ANS Incidències per serveis no crítics:

Tipus incidència	Temps de resposta	Temps de resolució (2)
<b>Crítica</b>	≤ 1 hora	≤ 8 hores
<b>Greu</b>	≤ 4 hora	≤ 24 hores
<b>Lleu</b>	≤ 4 hora	≤ 72 hores

(2) **Còmput temps dins horari de servei**

### iii. ANS Equips:

ANS Equips	Descripció	Llindar màxim (anual)
<b>Capacitació perfils</b>	Índex de rebuig anual d'un perfil proposat (com a substitut) per manca de compliment de requisits del plec administratiu	2
<b>Rotació de perfil específic de projecte o servei</b>	Índex anual de treballadors per part de l'adjudicatari i amb un perfil especialista que abandonen el servei contractat per BSM	2

#### Glossari ANS Incidències:

**Temps de resposta:** Temps màxim (en hores, dins horari d'operació) que pot transcórrer des que BSM comunica una petició o incidència fins que l'empresa adjudicatària es fa càrrec de la seva resolució, derivació o rebuig.

**Temps de resolució:** Temps màxim (en hores, dins horari d'operació) que pot transcórrer des que BSM comunica la incidència fins a la seva resolució o tancament.

**Incidència crítica:** El sistema productiu ha caigut total o parcialment i no proporciona servei. Afecta a la disponibilitat de qualsevol de les funcionalitats crítiques del sistema.

**Incidència greu:** El sistema funciona parcialment amb limitacions importants, generant sobrecàrrega de treball addicional.

**Incidència lleu:** Afecta lleument o parcialment les funcions disponibles. L'usuari pot continuar operant amb limitacions gràcies a procediments alternatius, i no afecta processos crítics del sistema.

#### Notes addicionals ANS:

##### Horari de suport

- Per a serveis classificats com a **no crítics**, els temps de resposta i resolució establerts s'entenen dins l'horari de suport a l'operació.
- Per als **serveis classificats com a crítics**, el còmput del temps associat als **compromisos de nivell de servei (SLA)** és **ininterromput**. En conseqüència, el **temps de resolució** d'una incidència es calcula **de manera contínua**, amb independència de l'horari de suport, i **només finalitza** quan es produeix la **resolució efectiva** de la incidència.

## Canals de contacte

**a. Serveis crítics:** l'adjudicatari haurà de posar a disposició com a mínim dos canals de contacte:

- Canal immediat: atenció telefònica directa al Centre de Suport.
- Canal registrat: sistema de ticketing per a la gestió i seguiment d'incidències.

**b. Serveis no crítics:**

- Incidència crítica i greu → 2 canals (immediat + registrat).

## 2. Penalitzacions per incompliment d'ANS

Es defineixen les següents consideracions bàsiques relatives a les penalitzacions:

- Les penalitzacions econòmiques per incompliment dels ANS (Incidències, fites de servei, equips) i fites de projecte, és defineixen com a percentatge (%) sobre l' **import total anual o total del contracte**, i poden ser acumulatives
- El límit màxim acumulat del **20% del total de cada una de les partides corresponents adjudicades al contracte**.
- Quan la acumulació de les penalitzacions superen el 5% del import total d'adjudicació del contracte, o be, si com a resultat de les auditories/revisions periòdiques, es determina que no s'està acomplint els requeriments tècnics o condicions d'execució exposades en el plec tècnic. Tanmateix, es reserva el dret de rescissió d'acord a allò que es disposa al PCAP.

ANS Incidències	Penalització única sobre total anual per superar (+1h) temps resposta estipulat	Penalització sobre total corresponent a període mesurat (en revisió periòdica) si >20% d'incidències supera el temps de resposta estipulat	Penalització acumulativa sobre total anual per superar (+1h) temps resposta estipulat
Temps resposta - Crítica	2,5%	–	–
Temps resposta - Greu	1,0%	–	–
Temps resposta - Lleu	–	10,0%	–
Temps de resolució - Crítica	–	–	2,5%
Temps de resolució - Greu	–	–	1,0%
Temps de resolució - Lleu	–	10,0%	–

<b>ANS Fites de Servei</b>	<b>Penalització del total del cost del Subministrament per setmana d'endarreriment de la fita.</b>	<b>Penalització del total del cost del projecte o evolutiu per setmana d'endarreriment de la fita.</b>
Subministrament (Material, Dret d'us, Llicències)	1,0%	–
Servei (Projecte + evolutius)	–	2,5%

<b>ANS Equips</b>	<b>Llindar</b>	<b>Penalització</b>
Capacitació perfils	2	Possibilitat de rescissió de contracte si és supera el llindar de rebuig d'un perfil proposat (com a substitut), per manca de compliment de requisits del plec administratiu
Rotació d'equips	25,0%	Possibilitat de rescissió de contracte si és supera el llindar de rotació anual

### 3. Llicenciament

#### i. Inclusió a l'oferta

Si el projecte o servei requereix l'adquisició de llicències de programari, els licitadors hauran d'incloure a la seva oferta la informació que, si escau, estableixi el PCAP, i en particular:

- nombre de llicències necessàries;
- modalitat de llicenciament, subscripció o dret d'ús;
- vigència temporal;

La informació econòmica relativa a les llicències s'haurà d'incloure exclusivament en el sobre o apartat que determini el PCAP.

#### ii. Responsabilitats de l'adjudicatari

- L'adjudicatari serà responsable de la contractació, provisió i correcta gestió de les llicències, subscripcions, drets d'ús o accessos necessaris per a l'execució del contracte.

- Quan les llicències, subscripcions o drets d'ús constitueixin l'objecte del contracte, hauran de quedar contractats a nom de BSM o de l'entitat del Grup BSM que correspongui, o bé BSM haurà de constar com a beneficiària, subscriptora, usuària autoritzada o titular del dret d'ús, segons la modalitat de llicenciament aplicable.
- Quan les llicències siguin necessàries únicament com a mitjans propis de l'adjudicatari per executar el servei, aquestes seran responsabilitat i a càrrec de l'adjudicatari, podran estar a nom seu i no generaran cap cost addicional per a BSM, llevat que el plec estableixi expressament una altra cosa.
- En cap cas les llicències, eines o plataformes pròpies de l'adjudicatari podran limitar l'ús, explotació, continuïtat, portabilitat, devolució o manteniment dels resultats, dades, configuracions, desenvolupaments o serveis contractats per BSM.

### iii. Llicències addicionals

- Si durant l'execució del contracte sorgeix la necessitat d'adquirir llicències addicionals no previstes inicialment, l'adjudicatari haurà d'informar prèviament BSM i obtenir-ne l'autorització expressa abans de qualsevol adquisició, activació o repercussió de cost.
- Aquestes llicències només podran ser assumides per BSM quan estiguin vinculades a l'objecte del contracte, siguin necessàries per a la seva correcta execució i existeixi cobertura contractual i pressupostària suficient, d'acord amb el procediment que estableixi el PCAP.

## 4. Horari del Servei

De manera estàndard, es defineixen els següents criteris d'horari de servei:

Criticitat del servei	Horari de servei de suport N2 (proveïdor)
Servei Crític	Horari de servei de suport especificat al plec tècnic o <b>24x7</b> en el seu defecte
Servei No Crític	Horari de servei de suport especificat al plec tècnic o <b>8x5</b> en la franja de de 8h a 14:00h i 16:00h a 18:00h

## 5. Ubicació dels servidors

- La ubicació dels servidors fora de territori nacional, que s'allotgi o tractin les dades de BSM, haurà de ser **dins del territori de la unió europea**.

## 6. Equip de treball

Veure apartat *ii. Perfils i unitats de referència a prestació 2*.

## 7. Compliment Estàndards i Polítiques de BSM

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

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

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

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

#### i. Gestió del Contracte

L'adjudicatari nomenarà un únic responsable del contracte com interlocutor per a la gestió del contracte; alhora nomenarà un interlocutor únic.

Periòdicament, i a sol·licitud de , es realitzaran reunions de seguiment i coordinació de l'objecte del contracte en el que és obligatòria la participació de l'adjudicatari.

#### ii. Gestió de Projectes i Desenvolupaments

BSM posa a disposició dels adjudicataris, com a annex d'aquest plec, el document **"Estàndards de Metodologia i Lliurables"** (*Annex II - Gestió de projectes TIC de BSM. Estàndard, metodologia i lliurable*). L'objectiu d'aquest document és **proporcionar als proveïdors tecnològics les pautes i requeriments tècnics i metodològics aplicables a la gestió i desenvolupament de projectes TIC**, amb la finalitat de **garantir l'alineament i el compliment de les directrius establertes pel Departament de Sistemes d'Informació**.

L'adjudicatari declara **haver llegit i entès el procediment esmentat** i es compromet a **aplicar els requeriments recollits en aquesta norma**, així com a **generar els lliurables establerts**, amb l'objectiu de garantir el **correcte seguiment i control dels projectes** en relació amb **costos, terminis, abast i qualitat**, assegurant alhora la **transferència de coneixement adequada a l'organització**.

#### iii. Estàndards Tècnics TIC

BSM posa a disposició dels adjudicataris, com annexa a aquest plec, el document d'Estàndards tecnològics TIC (*Annex I\_A - Estàndards TIC*).

En aquests annex s'especifiquen les tecnologies, polítiques i procediments de la Direcció de Sistemes de la Informació de BSM vigents, i d'obligatori compliment, per les empreses que participen en aquesta contractació.

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

#### iv. Eines de suport al servei

BSM disposa d'eines corporatives per donar suport a la gestió i operació dels diferents serveis i projectes. En el cas d'identificar que per a portar a terme l'execució d'aquest contracte l'adjudicatari necessita accés a alguna d'elles, BSM donarà accés sense cost al adjudicatari als sistemes requerits.

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

#### v. Política de gestió del canvi

El desplegament de noves versions, les modificacions als servidors o els canvis en la configuració dels entorns productius s'hauran de realitzar **seguint el procés corporatiu de gestió del canvi de BSM**.

L'adjudicatari haurà de tenir en compte les següents premisses en la gestió dels canvis de configuració:

- **Planificació de les PDC:** BSM planifica aproximadament el **80% de les Peticions de Canvi (PDC)** amb un preavís de **tres (3) a quatre (4) dies laborables**, i espera la **confirmació dels proveïdors** per poder programar-ne l'execució. En casos de **canvis urgents**, les PDC s'hauran d'executar **d'acord amb els SLA corresponents**, en funció de la prioritat assignada.
- **Creació de PDC per part de l'adjudicatari:** L'adjudicatari podrà **planificar i crear PDC** dins l'àmbit de la seva responsabilitat, amb l'objectiu de dur a terme els canvis necessaris en la infraestructura suportada, **sempre prèviament validades i consensuades amb el Departament de Sistemes de BSM**. En aquests casos, haurà de **complimentar tots els camps de la plantilla de PDC**, incloent-hi el **pla de proves corresponent** per validar el correcte funcionament del servei després del canvi.

Així mateix, haurà de **col·laborar amb els usuaris clau i/o amb altres proveïdors** en la realització de les **proves de validació i acceptació**.

- **Execució de PDC emeses per BSM:** L'adjudicatari rebrà també **PDC generades pel Departament de Sistemes**, i haurà de **planificar, verificar i executar** les accions descrites segons les indicacions de la petició. Aquest és el **cas més habitual** dins del procés de Gestió del Canvi.
- **Execució fora d'horari:** Quan així ho determinin els responsables de BSM, o quan l'impacte del canvi sobre el funcionament dels usuaris ho requereixi, **l'adjudicatari haurà d'executar els canvis fora de l'horari laboral ordinari**.

#### vi. Gestió d'entorns operatius

La implantació d'una nova aplicació requereix que aquesta **romangui correctament configurada, validada i provada en tots els entorns operatius de BSM**.

En termes generals, l'arquitectura tecnològica de BSM disposa dels **següents entorns diferenciats**:

- **Entorn de Desenvolupament o Test:**

Espai destinat als **equips de desenvolupament** per a la implementació i prova inicial de noves funcionalitats. Permet realitzar validacions unitàries i proves internes abans d'integrar els canvis amb la resta de components del projecte.

- **Entorn d'Integració:**

Entorn comú on tots els desenvolupadors realitzen els **commits** del codi font. L'objectiu és **combinar, integrar i validar el treball conjunt de l'equip** abans de procedir amb proves funcionals o d'acceptació.

- **Entorn de Preproducció:**

Espai de validació final, amb una **configuració de codi i dades idèntica a l'entorn de Producció**, que permet **replicar-lo tantes vegades com sigui necessari** a partir d'aquest. Serveix per **detectar i corregir errors** abans de promoure noves versions a Producció, assegurant que s'han **superat totes les proves requerides**. Aquest entorn ha de ser un **clònic complet de Producció** on es despleguin tots els elements del sistema.

- **Entorn de Producció:**

Correspon a l'entorn **productiu de les aplicacions corporatives de BSM**, on s'executen els sistemes que **donen servei als processos de negoci** de l'organització. En el cas de sistemes crítics, aquest entorn **es troba distribuït en més d'un Centre de Processament de Dades (CPD)** per garantir-ne la continuïtat operativa.

BSM es reserva la potestat de **modificar el nombre d'entorns operatius requerits** quan les necessitats del servei o les característiques del contracte així ho exigeixin, especialment en situacions que afectin **requeriments crítics de seguretat, rendiment o disponibilitat**.

L'adjudicatari es compromet a **complir aquest estàndard i a vetllar perquè les aplicacions del seu àmbit es trobin correctament implantades i operatives** en tots els entorns requerits.

## 8. Garantia

L'adjudicatari haurà de garantir els subministraments, serveis i desenvolupaments derivats del present contracte en els termes següents:

### i. Subministraments

Període mínim de garantia s'estableix a la prestació d'aquest plec (veure apartat iii. Garantia i manteniment de la prestació de subministrament material), o en el seu defecte, **24 mesos a partir de la data de recepció** i acceptació per part de BSM.

#### Obligacions durant la garantia:

- Substituir equips o components defectuosos (excepte per mal ús o manipulació incorrecta).
- Assumir totes les despeses associades (materials, mà d'obra, desplaçaments, etc.).

- Incloure a l'oferta les condicions específiques de garantia proposades.

## ii. Serveis

Període mínim de garantia: **12 mesos a partir de la data de recepció** i acceptació per part de BSM.

### Obligacions durant la garantia:

- Corregir errors o defectes ocults detectats durant l'ús o proves.
- Lliurar les versions corregides sense cost addicional.
- Assumir totes les despeses de diagnòstic i resolució.

## iii. Condicions generals aplicables a totes les modalitats

- Durant el període de garantia, les tasques de suport tècnic i consultoria necessàries per resoldre defectes aniran sempre a càrrec de l'adjudicatari i sense cap cost per a BSM.
- Les garanties hauran d'incloure, com a mínim:
  - Substitució d'equips o components defectuosos (si escau).
  - Correcció d'errors i fallades ocultes.
  - Actualitzacions necessàries per al correcte funcionament.
  - Temps de resposta i actuació adequats.
- En l'oferta tècnica s'hauran de detallar les condicions específiques de garantia proposades, amb l'abast i limitacions corresponents.

## 9. Confidencialitat

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

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

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

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

Un cop finalitzat el present contracte, l'Adjudicatari es compromet a destruir amb garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per BSM, PATSA i/o CBSA, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del contracte.

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

## 10. Codi Font i Propietat intel·lectual

La titularitat de les dades, configuracions, desenvolupaments i altres elements generats o utilitzats en el marc del contracte es regirà pels criteris següents:

### i. Elements de titularitat de BSM

Correspondrà exclusivament a BSM (i, si escau, a les societats del Grup BSM que siguin destinatàries del servei) la titularitat dels següents elements:

- Les dades generades, tractades o emmagatzemades com a conseqüència de l'execució del contracte, així com qualsevol informació de negoci, documentació, registres, indicadors, informes, quadres de comandament o resultats derivats de la prestació del servei.
- Les configuracions, parametrizacions, models de dades, processos, fluxos de treball, regles de negoci, informes, integracions o qualsevol altre element funcional definit específicament per donar resposta a les necessitats de BSM.
- Els desenvolupaments, components, serveis, integracions, APIs, scripts o altres elements creats específicament per a BSM i que no formin part de la solució estàndard o dels actius reutilitzables de l'Adjudicatari.

L'Adjudicatari cedeix a BSM, amb caràcter exclusiu, tots els drets d'explotació que poguessin correspondre sobre aquests elements, incloent els drets de reproducció, distribució, comunicació pública i transformació, sense limitació territorial ni temporal.

### ii. Elements de titularitat de l'Adjudicatari

Correspondrà a l'Adjudicatari la titularitat dels seus productes, plataformes, frameworks, biblioteques, components, metodologies, acceleradors, eines, coneixement tècnic, configuracions estàndard i qualsevol altre actiu preexistent o desenvolupat amb caràcter genèric i reutilitzable.

Així mateix, seran titularitat de l'Adjudicatari aquells desenvolupaments, configuracions o components que, per necessitats tècniques, arquitectòniques o funcionals, s'integrin com a part de la seva solució estàndard o constitueixin una evolució de productes o actius propis reutilitzables.

### iii. Drets d'ús

Quan la prestació del servei requereixi la utilització d'elements titularitat de l'Adjudicatari, aquest garantirà a BSM els drets d'ús necessaris per a la correcta utilització, operació i manteniment dels serveis contractats durant tota la vigència del contracte.

La finalització del contracte no podrà comportar la pèrdua d'accés a les dades, configuracions o desenvolupaments de titularitat de BSM, ni limitar els mecanismes necessaris per garantir la seva portabilitat o transferència a un altre proveïdor, quan sigui procedent.

#### iv. Seguretat dels desenvolupaments

BSM es reserva el dret de sol·licitar, durant la vigència del contracte, revisions tècniques o anàlisis de seguretat dels desenvolupaments, components o integracions implantats en el marc del servei, així com de les dependències o biblioteques de tercers utilitzades.

En cas que es detectin vulnerabilitats crítiques, codi maliciós o pràctiques de desenvolupament insegures que puguin comprometre la seguretat dels sistemes o de la informació de BSM, l'Adjudicatari estarà obligat a:

- Procedir a la mitigació immediata dels riscos identificats.
- Lliurar un informe detallat de les accions correctores adoptades.
- Garantir que les mesures implementades no introdueixen noves vulnerabilitats ni afectacions funcionals rellevants.

Aquestes obligacions seran aplicables tant durant l'execució del contracte com durant els processos de transició, transferència o finalització del servei.

### 11. Devolució del servei

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

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

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

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

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

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

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

#### **i. Confidencialitat i protecció de la informació**

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

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

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

#### **ii. Compliment del RGPD i responsabilitats associades**

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

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

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

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

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

L'adjudicatari declara conèixer i es compromet a aplicar les bones pràctiques i controls establerts en els estàndards internacionals de seguretat de la informació que resultin aplicables a l'objecte del contracte, incloent, si escau:

- **ISO/IEC 27001**, relativa a la gestió de la seguretat de la informació i al marc per implantar, mantenir i millorar un Sistema de Gestió de Seguretat de la Informació.

- **ISO/IEC 27018**, aplicable quan el servei sigui de tipus SaaS o impliqui tractament de dades personals en entorns de computació al núvol, com a referència de bones pràctiques per a la protecció de dades personals en aquests entorns.

L'adjudicatari haurà d'estar en possessió d'una certificació vigent de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat en **categoria mitjana o superior**, sempre que aquesta exigència resulti necessària, proporcional i vinculada a l'objecte del contracte, d'acord amb la naturalesa del servei, la categoria dels sistemes afectats, el tipus de dades tractades, el nivell d'integració amb els sistemes de BSM i el risc associat.

Aquesta certificació s'haurà d'acreditar en el moment de presentació de l'oferta, mitjançant la documentació que estableixi el PCAP. La manca d'acreditació en els termes exigits podrà comportar les conseqüències previstes al PCAP.

L'exigència concreta de certificació ENS haurà de quedar justificada en l'expedient de contractació i haurà de ser necessària, proporcional i vinculada a l'objecte del contracte. Les conseqüències d'un eventual incompliment durant l'execució del contracte seran les previstes al PCAP, sense perjudici de les altres responsabilitats que puguin correspondre.

#### iv. CPD cloud i la Protecció de Dades Personals

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

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

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

- **Prohibició de transferència internacional:** No es podran transferir dades personals fora de la UE/EEE a països que **no ofereixin un nivell de protecció equivalent** al reconegut pel RGPD, llevat que hi hagi **mecanismes legals adequats** (com clàusules contractuals tipus o decisions d'adequació de la Comissió Europea).
- **Gestió de bretxes de seguretat:** En cas de produir-se una **bretxa de seguretat** que afecti dades personals, l'Adjudicatari haurà de **notificar immediatament** l'incident a BSM i presentar un **informe d'avaluació de risc** amb les mesures correctores i els requisits d'informació necessaris per comunicar la incidència a l'**Autoritat de Supervisió** competent. La notificació haurà de fer-se **en un termini màxim de 24 hores** des del moment en què l'Adjudicatari tingui coneixement de l'incident.
- **Responsabilitat en el tractament:** L'Adjudicatari actuarà com a **encarregat del tractament** o, si escau, com a **responsable del tractament** de les dades que se li confiïn, segons s'especifiqui al contracte. En qualsevol cas, haurà de garantir el **compliment de totes les obligacions legals** aplicables i **evitar la revelació o transferència de dades a tercers no autoritzats**.

- **Certificació del proveïdor del CPD:** Els proveïdors d'infraestructura o centres de processament de dades (CPD) utilitzats per l'Adjudicatari hauran d'estar **certificats conforme a l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS)**, com a mínim en **nivell mitjà**, i aportar les **evidències documentals** corresponents (certificat vigent, informes d'auditoria o documents equivalents).
- **Qualitat i resiliència del CPD:** A més, es valorarà positivament —i podrà ser requerit en funció del servei— que el CPD disposi d'una **certificació d'infraestructura tipus TIER III o superior**, d'acord amb l'estàndard Uptime Institute o equivalent, que acrediti la seva disponibilitat, redundància i capacitat de manteniment concurrent.

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

### 13. Revisions tècniques de seguretat

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

Aquestes revisions hauran d'incloure, com a mínim:

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

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

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

Aquest model haurà d'incloure, com a mínim:

- **Control de canvis estructurat.**
- **Aplicació regular de pegats de seguretat.**

- **Revisions de configuració segures.**
- **Mecanismes de desenvolupament segur** en el programari gestionat.

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

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

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

#### 14. Govern Cloud de BSM

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

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

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

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

Així mateix, tal i com s'especifica en l'apartat 11 d'aquest document (Compliment del RGPD, la ISO 27001/27018 i l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS)), En el cas de serveis SaaS, L'adjudicatari haurà **d'aportar la certificació ENS de nivell mig** o bé està immers en un pla d'adequació al mateix per garantir el compliment normatiu.

### 15. Política ambiental

L'Adjudicatari resta obligat a treballar d'acord amb la Política Ambiental de BSM fent un ús racional dels recursos naturals i gestionant, correctament, els residus.

Els residus, sòlids o líquids, s'hauran de separar per fraccions i gestionar, correctament, mitjançant un gestor autoritzat per la Generalitat de Catalunya. Caldrà comunicar a BSM els gestors escollits i aportar la documentació relativa a la gestió de residus: fulls de seguiment de residus, fitxa d'acceptació (en cas que sigui necessari), així com altra informació que BSM puguin demanar per tenir constància d'aquesta gestió.

### 16. Compromís de prevenció de riscos laborals

D'acord amb la Llei 54/2003, de 12 de desembre, de reforma del marc normatiu de la prevenció de Riscos Laborals i pel Real Decret 171/2004, de 30 de gener, que desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de Riscos Laborals, l'adjudicatària està obligada al compliment de la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals i en aquest sentit, s'obliga a lliurar a BSM la documentació següent:

- Avaluació dels riscos relacionats amb l'activitat que tingui previst realitzar.
- Pla de prevenció pel control dels riscos detectats.
- Mesures de prevenció i protecció que el personal de BSM haurà de tenir en compte davant d'aquests riscos.
- Llistat de treballadors que accediran a les instal·lacions.
- Justificants de la formació dels treballadors conforme han estat informats dels riscos als quals estan exposats i de les mesures de protecció que han de tenir en compte.
- Informes d'aptitud d'aquests treballadors en relació a les tasques que han de realitzar. Contracte amb la Entitat Asseguradora d'Accidents de Treball i Malaltia Professional.
- Justificants de lliurament d'equips de protecció individual als treballadors.
- BSM s'obliga a lliurar a l'adjudicatari la documentació corresponent a la prevenció, en relació a la Instal·lació, i és la següent:
- Avaluació dels riscos relacionats amb els llocs on tingui previst realitzar l'activitat.
- Pla de prevenció per al control de riscos detectats.
- Mesures de prevenció i protecció que el personal del Promotor haurà de tenir en compte davant d'aquests riscos.

## VI. Criteris de Valoració

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

**VII. Annexos aplicables:**

Annex	Document
I_A	Estàndards TIC
II	Gestió de projectes TIC de BSM Estàndard, metodologia i lliurable

A Barcelona,

Ivan Gaspar Pujadas