Sinopsi: El present document defineix els requisits i característiques tècniques per Serveis de consultoria funcional especialitzada en SAP Analytics Cloud per a la fase 2 del procés pressupostari a Barcelona Serveis Municipals, SA, contracte basat en el ACORD MARC PER A LAS PRESTACIÓ DE SERVEIS DE CONSULTORIA, GESTIÓ , DESENVOLUPAMENT I SUPORT A PROJECTES I SERVEIS TIC PER A BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, S.A.

Realitzat: 17/09/2026

Document d'ús intern exclusivament. © Barcelona de Serveis Municipals S.A. Tots els drets reservats. En particular, es prohibeix la seva reproducció i comunicació o accés a tercers no autoritzats.

AUTOR: Oscar Planas Ros

I. Situació actual i objecte general del contracte

1. Situació actual

En una primera fase del projecte es va implantar el model corporatiu de pressupost a SAP Analytics Cloud (d'ara endavant SAC), incloent la definició dels principals models de planificació, les estructures de dades, les lògiques de negoci i les integracions necessàries per donar suport als processos de pressupost de BSM. Aquesta fase ha permès disposar d'una base funcional comuna per a la gestió pressupostària de la companyia.

Durant el desenvolupament de la primera fase de pressupost s'han identificat noves necessitats funcionals que fan necessari disposar d'un servei especialitzat de consultoria funcional i suport que permeti donar resposta a noves necessitats de negoci, resoldre consultes funcionals, proposar millores, optimitzar els models existents i garantir l'alineament de la solució amb l'evolució dels processos corporatius ja existents.

2. Objecte general del contracte

Barcelona Serveis Municipals, S.A. (d'ara endavant, BSM) disposa actualment d'una plataforma corporativa basada en SAC per a la gestió, tractament i explotació de la informació econòmica, financera i de control de gestió de la companyia. Aquesta plataforma constitueix l'eina corporativa sobre la qual es desenvolupen els processos de planificació, pressuposta, seguiment i anàlisi de la informació econòmica de les diferents àrees de negoci.

L'objecte del present plec és la contractació dels serveis de consultoria funcional especialitzada i suport en l'àmbit descrit al plec tècnic, en relació amb la solució corporativa de planificació i pressupost implantada a SAC, incloent futurs serveis a demanda de consultoria un cop finalitzats els blocs descrits en aquest plec amb la finalitat de garantir la continuïtat operativa del procés pressupostari i la seva adaptació a les necessitats de negoci de BSM.

Per tal d'assolir aquests objectius, el present document estableix les prescripcions funcionals i tècniques que regiran la prestació dels serveis objecte de contractació, així com les condicions d'execució i qualitat que haurà de complir l'adjudicatari durant tota la vigència del contracte.

i. Necessitats a cobrir

La necessitat que motiva el present contracte deriva de la voluntat de BSM de consolidar SAC com a plataforma corporativa de referència per als processos de planificació, control de gestió i explotació de la informació econòmica i financera de la companyia. En aquest context, resulta necessari continuar millorant els processos actuals, millores que s'han definit segons les blocs descrites en aquest plec.

Document d'ús intern exclusivament. © Barcelona de Serveis Municipals S.A. Tots els drets reservats. En particular, es prohibeix la seva reproducció i comunicació o accés a tercers no autoritzats.

La naturalesa dinàmica dels processos de planificació i control econòmic de BSM requereix disposar d'un servei especialitzat capaç de donar suport als canvis operatius i funcionals que es produeixin al llarg del temps, garantint alhora la coherència, fiabilitat i qualitat de la informació gestionada dins l'entorn SAC.

Finalment, BSM requereix disposar d'un marc de treball flexible que permeti abordar tant actuacions planificades com necessitats futures que puguin aparèixer durant la vigència del contracte.

ii. Marc temporal general del contracte

Marc temporal general:

Període/fita	**Duració/data**
Durada global del contracte original:	24 mesos
Pròrrogues	3 pròrrogues

3. Prestació Serveis de consultoria funcional especialitzada i suport per al procés pressupostari

i. Descripció i abast

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.

L'abast és la prestació de serveis de consultoria i suport per a l'elaboració del model corporatiu de Pla Financer a SAC que permeti gestionar el procés de planificació financera de forma integrada amb el model pressupostari existent. Es descriu amb més detall al RF01.

ii. Perfils i unitats de referència

L'adjudicatari haurà d'aportar un equip especialitzat amb la categoria professional i els coneixements adients a les necessitats objecte del contracte i que acompleixi amb els criteris del plec administratiu que regeix aquest contracte basat.

Qualsevol modificació de l'equip assignat haurà de ser comunicada 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 que les exigides el contracte. En cas de substitució l'adjudicatari haurà de realitzar obligatòriament un procés de transferència de coneixements.

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

Document d'ús intern exclusivament. © Barcelona de Serveis Municipals S.A. Tots els drets reservats. En particular, es prohibeix la seva reproducció i comunicació o accés a tercers no autoritzats.

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 a l'adjudicatari

a) Perfils professionals i tarifes horàries de referència

A continuació es recull els perfils professionals mínims, amb la seva experiència mínima exigida;

i. Un (1) Cap de projecte que haurà d'acreditar haver participat i dirigit projectes de consultoria relacionats amb eines de reporting i gestió pressupostaria en SAP Analytics Cloud en els últims tres anys.

ii. Un o més consultors funcionals que hauran d'acreditar haver realitzat serveis de consultoria especialitzada en processos pressupostaris en SAP Analytics Cloud.en els últims tres anys.

iii. Un o més personal de suport a gestió que hauran d'acreditar haver realitzat serveis de suport a gestió en l'àmbit del contracte en els últims 3 anys.

iii. Tasques a realitzar:

A continuació es descriuen les tasques previstes:

Codi	Descripció del requeriment funcional
RF-01	Consultoria i suport per a l'elaboració del model corporatiu de Pla Financer a SAC que permeti gestionar el procés de planificació financera de forma integrada amb el model pressupostari existent.
RF-02	Consultoria i suport per a l'elaboració d'un model de previsió de tresoreria a curt termini que integri la informació de cobraments i pagaments, permeti la introducció d'estimacions i faciliti el seguiment de la posició de tresoreria.
RF-03	Consultoria i suport per a l'elaboració del model analític necessari per gestionar els drivers de repartiment, calcular els percentatges de dedicació.
RF-04	Prestacions sota demanda en l'àmbit de serveis de consultoria i suport expert

RF-01. Consultoria i suport per a l'elaboració del model corporatiu de Pla Financer a SAC que permeti gestionar el procés de planificació financera de forma integrada amb el model pressupostari existent.

Es requereixen serveis de consultoria funcional especialitzada i suport per a l'elaboració d'un model corporatiu de Pla Financer dins de SAC, prenent com a punt de partida el model actual

Document d'ús intern exclusivament. © Barcelona de Serveis Municipals S.A. Tots els drets reservats. En particular, es prohibeix la seva reproducció i comunicació o accés a tercers no autoritzats.

gestionat mitjançant fitxers Excel compartits a SharePoint. L'objectiu és disposar d'una eina única de planificació financera que permeti centralitzar la informació, eliminar processos manuals, garantir la traçabilitat de les dades i facilitar la realització de simulacions i projeccions econòmiques a mitjà i llarg termini.

S'haurà de tenir en compte que la solució proposada estigui plenament integrada amb el model de pressupost corporatiu ja implantat a SAC, reutilitzant les estructures i dimensions existents sempre que sigui possible, i incorporant les adaptacions necessàries per donar resposta a les particularitats del Pla Financer. El model haurà de permetre treballar sobre un horitzó aproximat de deu anys, mitjançant la gestió de versions específiques de planificació financera.

Es serveis de consultoria i suport contemplarà els processos de planificació dels ingressos, les despeses i les inversions, així com la consolidació dels resultats en un compte de pèrdues i guanys global i el càlcul del Free Cash Flow (FCF), permetent disposar d'una visió integrada de l'evolució econòmica i financera de la companyia.

Ingressos

L'àmbit d'ingressos del Pla Financer haurà de permetre la planificació i simulació dels ingressos futurs dels diferents negocis de BSM a partir dels principals drivers de negoci que determinen la seva evolució.

Per a cadascun dels àmbits gestionats per BSM s'hauran d'identificar, conjuntament amb els equips de negoci i Control de Gestió, les variables clau sobre les quals es construiran les hipòtesis del Pla Financer. Aquestes variables podran correspondre, entre d'altres, al nombre d'usuaris o visitants, volum d'activitat, preus o tarifes, ocupació, nombre de serveis prestats o qualsevol altre indicador representatiu de l'activitat.

La solució proposada haurà de permetre definir processos de simulació que facilitin la modificació d'aquestes variables de forma senzilla per part dels usuaris de negoci:

- L'any d'inici del Pla Financer.
- La versió de treball.
- Les variacions percentuals o absolutes sobre cadascun dels drivers definits.

A partir d'aquestes hipòtesis, el model proposat, haurà de recalcular automàticament la projecció dels ingressos durant tot l'horitzó temporal del Pla Financer, mantenint la coherència entre les diferents versions i escenaris de planificació.

Es durà a terme un servei de consultoria funcional especialitzat i suport per definir les corresponents plantilles d'entrada i consulta. Aquestes plantilles es basaran en l'estructura del Compte d'Explotació de cada activitat, simplificant el nivell de detall respecte al model pressupostari anual i centrant-se exclusivament en els principals drivers que condicionen l'evolució dels ingressos.

Els resultats obtinguts a partir de les simulacions hauran d'integrar-se automàticament amb el model corporatiu del Pla Financer, alimentant el Compte de Pèrdues i Guanys Global i

Document d'ús intern exclusivament. © Barcelona de Serveis Municipals S.A. Tots els drets reservats. En particular, es prohibeix la seva reproducció i comunicació o accés a tercers no autoritzats.

permetent la seva utilització en els càlculs financers posteriors, especialment en la determinació del Free Cash Flow (FCF).

La solució proposada haurà d'incorporar igualment els mecanismes de validació necessaris per garantir la consistència de la informació introduïda, així com la correcta gestió de versions, assegurant la traçabilitat de totes les hipòtesis i simulacions realitzades pels usuaris.

Despeses

L'àmbit de despeses del Pla Financer haurà de permetre la planificació i simulació de l'evolució de les despeses de la companyia, mitjançant un model flexible que permeti projectar diferents escenaris a partir de la modificació de les principals variables econòmiques.

El servei de consultoria funcional especialitzada i suport haurà de contemplar la identificació de les comptes comptables que formaran part del procés de simulació, així com la classificació de les diferents tipologies de despesa que requeriran un tractament específic dins del model. En aquest sentit, es diferenciaran tres grans àmbits de planificació: despeses generals, despeses TIC i despeses de personal, cadascun amb les seves pròpies regles de càlcul i plantilles de treball.

Per a les despeses generals, la solució proposada haurà de permetre aplicar increments o decrements sobre les comptes comptables definides, mitjançant processos de simulació que permetin indicar, com a mínim, la versió de treball, l'any d'inici de la projecció i el percentatge de variació a aplicar. A partir d'aquesta informació, el model haurà de recalcular automàticament les projeccions de despesa durant tot l'horitzó del Pla Financer.

Pel que fa a les despeses TIC, es contempla una plantilla específica adaptada a les necessitats d'aquest àmbit i amb un model d'autoritzacions que garanteixi que únicament els usuaris responsables de l'àrea TIC puguin modificar aquesta informació.

En relació amb les despeses de personal, el model proposat haurà de permetre planificar la despesa a partir de dues variables principals: el nombre de persones assignades a cada activitat i el cost associat a cada treballador. Com també haurà de calcular automàticament l'impacte econòmic derivat de les modificacions sobre qualsevol d'aquests dos conceptes, incorporant també la possibilitat de registrar situacions de desvinculació de personal quan sigui necessari.

Per donar suport al procés de planificació, es definirà i documentarà el conjunt de plantilles necessàries per a la introducció, consulta i seguiment de la informació. Els resultats obtinguts a partir de les simulacions de despesa s'hauran d'integrar amb el model corporatiu del Pla Financer, alimentant el Compte de Pèrdues i Guanys Global i garantint la coherència amb la resta de processos de planificació financera. El servei inclourà l'assessorament funcional, la definició dels criteris d'integració i el suport necessari per assegurar el correcte funcionament d'aquest procés.

Així mateix, el servei haurà de contemplar el suport en la definició i aplicació dels mecanismes de validació, control i traçabilitat de la informació, amb l'objectiu de garantir la qualitat de les dades, la correcta gestió de versions i la consistència dels resultats obtinguts en cadascun dels escenaris de planificació.

Document d'ús intern exclusivament. © Barcelona de Serveis Municipals S.A. Tots els drets reservats. En particular, es prohibeix la seva reproducció i comunicació o accés a tercers no autoritzats.

Inversions

L'àmbit d'inversions del Pla Financer haurà de permetre gestionar la planificació de les inversions a llarg termini dins de SAC, substituint el model actual basat en plantilles independents i integrant-lo amb la resta del procés de planificació corporativa.

El servei inclourà l'anàlisi funcional del model d'inversions existent utilitzat durant el procés pressupostari i la definició de la seva adaptació a les necessitats específiques del Pla Financer. Amb l'objectiu de simplificar la gestió de la informació, es definiran els criteris funcionals per treballar sobre una única versió específica del Pla Financer que incorpori tot l'horitzó temporal de planificació, evitant la coexistència de múltiples versions anuals de revisió i pressupost. Igualment, es donarà suport en la definició dels mecanismes necessaris perquè els exercicis que passin a formar part del procés ordinari de pressupost puguin incorporar la informació procedent dels corresponents processos pressupostaris.

Així mateix, el servei contemplarà la definició funcional i suport a configuració del model de planificació de les diferents tipologies d'inversió definides per BSM, incloent, com a mínim, les inversions pròpies, les inversions per encàrrec, les despeses contra cànon i les grans actuacions. També s'inclourà el suport en la definició dels criteris per unificar el tractament d'aquestes tipologies dins d'un únic entorn de planificació, simplificant l'estructura actual i garantint la coherència amb la informació econòmica i comptable.

Per donar suport al procés de planificació s'haurà de tenir en compte, com a mínim, una plantilla específica d'entrada de dades per a les inversions del Pla Financer, adaptada a la nova estructura funcional i integrada amb el sistema de gestió de versions. Aquesta plantilla permetrà la creació, modificació i seguiment de les inversions previstes durant tot l'horitzó temporal de planificació, així com el manteniment dels elements PEP i la gestió de les diferents tipologies d'inversió.

A més, el servei inclourà la definició funcional i el suport en la preparació de les plantilles necessàries per a la gestió de la vida útil dels actius i per a la validació dels imports planificats, les subvencions associades i les amortitzacions calculades pel model, amb l'objectiu de facilitar la revisió, el control i la qualitat de la informació abans de la seva consolidació.

El model continuarà utilitzant els elements PEP com a unitat bàsica de planificació. En aquest context, el servei contemplarà l'anàlisi funcional de les adaptacions necessàries per donar suport a noves classes d'actiu més genèriques, així com l'avaluació del seu impacte sobre les estructures existents, les regles de negoci i els processos relacionats amb la gestió de les inversions.

Així mateix, el servei inclourà la definició funcional i suport dels criteris necessaris per permetre la gestió d'una borsa d'inversió mitjançant un element PEP específic destinat a recollir aquelles inversions que encara no disposin d'una definició detallada. Aquest element haurà de comportar-se funcionalment com qualsevol altre projecte d'inversió, permetent la seva posterior redistribució o regularització d'acord amb els criteris definits.

El servei inclourà l'anàlisi funcional i la definició dels requeriments necessaris per adaptar el procés de càlcul de les amortitzacions associades al Pla Financer. En aquest context, es definiran els criteris funcionals per a la gestió de la vida útil dels actius, contemplant l'ús d'una

Document d'ús intern exclusivament. © Barcelona de Serveis Municipals S.A. Tots els drets reservats. En particular, es prohibeix la seva reproducció i comunicació o accés a tercers no autoritzats.

plantilla específica que permeti seleccionar la versió i l'exercici de referència des del qual es reutilitzarà la informació de vida útil, evitant el manteniment independent d'aquestes dades per a cadascun dels exercicis del Pla Financer.

Així mateix, el servei contemplarà l'anàlisi de les adaptacions necessàries perquè la lògica d'amortització sigui coherent amb les noves classes d'actiu definides, mantenint els criteris de càlcul vigents basats en el repartiment de l'import plurianual durant la vida útil dels actius i en el càlcul mensual de les amortitzacions. Igualment, s'avaluaran els aspectes funcionals derivats del volum d'informació generat per aquest nivell de detall temporal, especialment en aquells projectes amb períodes d'amortització extensos.

Pel que fa a les subvencions vinculades a les inversions, el servei inclourà la definició funcional dels mecanismes necessaris per reutilitzar la informació disponible en el model pressupostari i per facilitar la seva incorporació al model del Pla Financer, així com la definició dels criteris de recàlcul de les amortitzacions associades d'acord amb les característiques de la planificació financera.

Per facilitar el seguiment i garantir la qualitat de la informació, el servei inclourà la definició i el suport en la configuració funcional de les plantilles de validació necessàries per revisar els imports planificats de les inversions, les subvencions associades i els càlculs d'amortització.

Finalment, el servei contemplarà la definició dels criteris funcionals d'integració de la informació planificada amb la resta de components del Pla Financer, garantint la coherència amb el Compte de Pèrdues i Guanys, els càlculs del *Free Cash Flow* i la resta de processos de consolidació financera disponibles a SAC.

Un cop finalitzat el bloc, l'adjudicatari oferirà un suport funcional especialitzat a incidències durant un període d'un mes que permeti assegurar una resposta àgil davant dubtes, ajustos i adopció dels processos per part dels usuaris i validació del correcte funcionament de la solució.

RF-02. Consultoria i suport per a l'elaboració d'un model de previsió de tresoreria a curt termini que integri la informació de cobraments i pagaments, permeti la introducció d'estimacions i faciliti el seguiment de la posició de tresoreria.

Es requereixen serveis de consultoria funcional i suport per a la elaboració d'un model corporatiu de previsió de tresoreria a curt termini dins de SAC, amb l'objectiu de centralitzar la gestió dels cobraments i pagaments previstos de la companyia en un únic entorn de planificació. Aquesta actuació respon a la necessitat de disposar d'un model que permeti complementar les funcionalitats disponibles als sistemes SAP, combinant dades reals, estimacions i ajustos manuals, i garantint la traçabilitat de la informació i la seva coherència amb la resta de models corporatius de planificació.

El servei inclourà l'anàlisi funcional de la informació de tresoreria procedent dels sistemes SAP necessària per a la previsió de cobraments i pagaments, incloent-hi les factures, les dates de venciment, els codis de referència bancaris i la resta d'informació requerida. Així mateix, es definiran els requeriments funcionals i els criteris d'integració de les dades amb SAC, incloent-

Document d'ús intern exclusivament. © Barcelona de Serveis Municipals S.A. Tots els drets reservats. En particular, es prohibeix la seva reproducció i comunicació o accés a tercers no autoritzats.

hi les necessitats d'extracció d'informació, per garantir-ne la qualitat, la consistència i la disponibilitat.

El servei contemplarà igualment la elaboració del model de dades de tresoreria amb detall diari, identificant les dimensions, atributs i criteris necessaris per donar suport a la previsió dels moviments de caixa, així com els mecanismes per treballar amb diferents versions i escenaris de planificació.

Per donar suport al procés de planificació, es definiran les plantilles funcionals necessàries per a la introducció de cobraments i pagaments, la validació de la informació i el seguiment dels resultats, incloent, com a mínim, una plantilla d'entrada de cobraments, una plantilla d'entrada de pagaments, una plantilla de validació i una plantilla de reporting.

Així mateix, es donarà suport en la elaboració dels criteris d'integració del model de tresoreria amb els models corporatius de pressupost i de Pla Financer disponibles a SAC, identificant les transformacions i mapatges necessaris per garantir la coherència de la informació entre els diferents models i la seva correcta consolidació.

Finalment, el servei inclourà la elaboració dels mecanismes funcionals de validació, control i seguiment de la informació, així com dels requeriments dels informes i elements de reporting necessaris per analitzar els cobraments i pagaments previstos, comparar-los amb les dades reals i facilitar el seguiment de la posició de tresoreria de la companyia.

Un cop finalitzat el bloc, l'adjudicatari oferirà un suport funcional especialitzat a incidències durant un període d'un mes que permeti assegurar una resposta àgil davant dubtes, ajustos i adopció dels processos per part dels usuaris i validació del correcte funcionament de la solució.

RF-03. Consultoria i suport per a l'elaboració del model analític necessari per gestionar els drivers de repartiment, calcular els percentatges de dedicació i integrar automàticament aquesta informació amb SAP.

Es requereixen serveis de consultoria funcional i suport per a la elaboració d'un model corporatiu d'analítica dins de SAC que permeti gestionar els *drivers* necessaris per al càlcul dels repartiments analítics de costos, substituint el model actual basat en fitxers Excel i integrant-lo amb els processos corporatius de planificació i control de gestió de BSM. L'objectiu és centralitzar la definició dels criteris de repartiment dins de SAC, garantint la traçabilitat dels càlculs, la consistència de la informació i la seva integració amb el mòdul CO de SAP, on s'executaran els repartiments comptables.

El servei inclourà l'anàlisi funcional del model actual, suportat per aproximadament quarantasis fulls de càlcul, amb l'objectiu d'identificar els processos funcionals, els *drivers* utilitzats, les unitats organitzatives implicades i les dependències existents entre els diferents càlculs. A partir d'aquesta anàlisi, es definiran els criteris funcionals per redissenyar i optimitzar el model aprofitant les funcionalitats de SAC, simplificant els processos, reduint les tasques manuals i millorant la traçabilitat, l'experiència d'ús i la seva mantenibilitat.

Document d'ús intern exclusivament. © Barcelona de Serveis Municipals S.A. Tots els drets reservats. En particular, es prohibeix la seva reproducció i comunicació o accés a tercers no autoritzats.

Per donar suport al procés, es definiran les plantilles funcionals necessàries per a la introducció dels *drivers* utilitzats en els repartiments, estimant-se un conjunt aproximat de catorze plantilles destinades a la captura d'informació de les diferents activitats i unitats organitzatives. Així mateix, es contemplarà una plantilla específica per a la gestió del nombre d'empleats dels centres de cost emissors i un conjunt aproximat de catorze plantilles addicionals orientades a la definició dels pesos dels diferents *drivers* i dels criteris de distribució de les despeses.

El servei inclourà la elaboració de les unitats organitzatives, dels *drivers* i de la resta d'elements necessaris per donar suport als repartiments analítics, així com dels criteris que hauran de regir l'estructura del model de dades de SAC. Igualment, es definiran les regles de negoci necessàries per determinar els percentatges de dedicació, els pesos de repartiment de cada unitat organitzativa i els criteris de distribució dels *drivers* entre els diferents centres de cost receptors.

També es contemplarà la definició i elaboració de les regles de càlcul necessàries per obtenir els percentatges finals de repartiment, incloent-hi la distribució dels costos dels departaments transversals, el càlcul dels *drivers* finals en funció dels costos imputats i la consolidació dels resultats prèviament a la seva utilització en els processos corporatius. Així mateix, es definiran els criteris de validació necessaris per verificar la coherència dels càlculs abans de l'execució dels repartiments comptables.

Finalment, el servei inclourà la definició i elaboració dels criteris funcionals d'integració entre SAC i SAP perquè els valors estadístics i els percentatges calculats puguin ser utilitzats pel en l'execució dels repartiments corporatius, així com la definició dels requeriments funcionals dels informes i eines de seguiment necessaris per validar els resultats i facilitar-ne l'anàlisi per part dels equips de Control de Gestió.

Queda fora de l'abast qualsevol desenvolupament dins de SAP.

Addicionalment, el contracte inclourà un servei d'acompanyament, estabilització i suport funcional especialitzat sobre les funcionalitats implantades durant la Fase 1 del projecte. Aquest servei tindrà com a objectiu donar suport als usuaris, assessorar en la seva adopció i identificar possibles millores que contribueixin a garantir la continuïtat operativa de la solució.

Un cop finalitzat el bloc, l'adjudicatari oferirà un suport funcional especialitzat a incidències durant un període d'un mes que permeti assegurar una resposta àgil davant dubtes, ajustos i adopció dels processos per part dels usuaris i validació del correcte funcionament de la solució.

RF-04. Prestacions sota demanda de serveis de consultoria i suport expert

Els serveis específics inclosos dins del marc del servei sota demanda, també conegut com a bossa d'hores, és definiran a mesura que BSM els sol·liciti. Aquestes peticions exclusivament relacionades en serveis de consultoria i suport expert.

Document d'ús intern exclusivament. © Barcelona de Serveis Municipals S.A. Tots els drets reservats. En particular, es prohibeix la seva reproducció i comunicació o accés a tercers no autoritzats.

Cada petició haurà de ser valorada i aprovada de forma individual segons el procediment establert. El consum d'hores s'activarà únicament quan BSM ho sol·liciti, amb registre i validació posterior de les hores realitzades.

Els nivells de servei aplicables seran en funció de la classificació de la petició segons BSM.

Les tarifes aplicables als serveis sota demanda seran les tarifes unitàries vigents ofertes per l'adjudicatària en el Lot 1 de l'Acord Marc 2023SI0058AC, sense que puguin superar-se en cap cas. Això inclou, entre d'altres, les despeses de desplaçament, dietes, allotjament, materials i qualsevol altre concepte necessari per a l'execució completa del servei.

Les tarifes aplicables als serveis sota demanda seran les tarifes unitàries vigents ofertes per l'adjudicatària en el Lot 1 de l'Acord Marc 2023SI0058AC, sense que puguin superar-se en cap cas

Aquests preus es consideraran tancats i no es podran incrementar posteriorment per cap concepte addicional.

iv. Lliurables i criteris d'acceptació

Bloc	Resultat requerit	Criteri d'acceptació
RF01	Document disseny funcional	Aprovació de BSM
RF01	Manual d'explotació	Aprovació tècnica i funcional
RF01	Redactat de la configuració a sistema del disseny funcional aprovat	Aprovació tècnica i funcional
RF02	Document disseny funcional	Aprovació de BSM
RF02	Manual d'explotació	Aprovació tècnica i funcional
RF02	Redactat de la configuració a sistema del disseny funcional aprovat	Aprovació tècnica i funcional
RF03	Document disseny funcional	Aprovació de BSM
RF03	Manual d'explotació	Aprovació tècnica i funcional
RF03	Redactat de la configuració a sistema del disseny funcional aprovat	Aprovació tècnica i funcional

Document d'ús intern exclusivament. © Barcelona de Serveis Municipals S.A. Tots els drets reservats. En particular, es prohibeix la seva reproducció i comunicació o accés a tercers no autoritzats.

v. 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.
- En cas que BSM no proporcioni un mecanisme propi per a aquesta gestió, l'adjudicatari haurà d'habilitar, mantenir i garantir un canal clar, operatiu i traçable per a la recepció de sol·licituds. Aquest canal haurà de permetre un seguiment adequat i ha de garantir la traçabilitat completa de cada petició

vi. Gestió del cicle de vida de serveis sota demanda

- En el cas 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
- BSM posarà a disposició les eines tècniques per al seu registre i seguiment.

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.

vii. 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.

Document d'ús intern exclusivament. © Barcelona de Serveis Municipals S.A. Tots els drets reservats. En particular, es prohibeix la seva reproducció i comunicació o accés a tercers no autoritzats.

- 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.

viii. Terminis:

Requeriment	Data inici	Durada màxima
RF-01	Dia després de la data signatura contracte	**8 mesos**
RF-02	Un cop finalitzat el RF-01	**4 mesos**
RF-03	Un cop finalitzat el RF-02	**4 mesos**
RF-04	Sota petició de BSM, en qualsevol moment durant la vigència del contracte	**Fins a la finalització de la vigència del contracte**

4. Acords de nivell de servei

ANS/Lliurable	Moment de lliurament	Llindar d'incompliment	Penalització
Documentació de disseny funcional i redactat de la configuració	Al moment de finalitzar la durada màxima de cada bloc	Retard superior a **1 mes** respecte de la data prevista de lliurament	10% de l'import del bloc
Manuals d'explotació	Conjuntament amb la formació al finalitzar la durada màxima de cada bloc	Retard superior a **1 mes** respecte de la data prevista de lliurament	10% de l'import del bloc

5. Model operatiu i requisits TIC

En tot allò que no es reguli expressament en aquest document, seran d'aplicació les clàusules de l'Acord Marc 2023SI0058AC, com les relatives al model operatiu, els nivells de servei, els requeriments TIC, la seguretat, la gestió de riscos, el compliment del RGPD i la confidencialitat.

i. Horari del Servei

L'horari del servei és laborables en la franja de 8h a 14:00h i 16:00h a 18:00h

Document d'ús intern exclusivament. © Barcelona de Serveis Municipals S.A. Tots els drets reservats. En particular, es prohibeix la seva reproducció i comunicació o accés a tercers no autoritzats.