



**Ajuntament
de Barcelona**

Institut Municipal d'Informàtica - Hàbitat Urbà
Direcció de Desenvolupament i Sistemes d'Informació

C/ Tànger, 98, pl 10
08018 - Barcelona
Telèfon 93 291 81 00
www.bcn.cat

**Plec de prescripcions tècniques del contracte
de serveis de Gestió del canvi per a la implantació del
Pla de Renovació dels sistemes d'Hisenda
de l'Ajuntament de Barcelona**



ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ.....	3
1.1. ANTECEDENTS	3
2. OBJECTE.....	5
3. ABAST DEL CONTRACTE	5
3.1. ABAST ORGANITZATIU	6
3.2. SERVEIS INCLOSOS	6
3.2.1. PLA DE FORMACIÓ	9
3.2.2. PLA DE SUPORT	10
3.2.3. PLA DE COMUNICACIÓ	11
3.2.4. PLA DE RISCOS DE LA GESTIÓ DEL CANVI	12
3.2.5. SERVEIS DE CONTROL I SEGUIMENT	13
4. ORGANITZACIÓ	15
4.1. COMITÈ DE DIRECCIÓ	15
4.2. COMITÈ DE SEGUIMENT	15
4.3. MODEL DE RELACIÓ	16
4.4. MODEL OPERATIU D'ORDRES DE TREBALL	16
5. RECURSOS HUMANS	17
5.1. FUNCIONS PER PERFIL	17
5.2. CARACTERÍSTIQUES PROFESSIONALS	18
6. CONDICIONS D'EXECUCIÓ.....	20
6.1. LLOC DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	20
6.2. TERMINI D'EXECUCIÓ I PLA DE FACTURACIÓ	20
7. PRESSUPOST DEL CONTRACTE.....	22
8. PROPOSTA TÈCNICA.....	23
9. CONDICIONS GENERALS D'EXECUCIÓ.....	25
9.1. SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES	25
9.2. CLÀUSULA DE PROPIETAT INTEL·LECTUAL	25
9.3. CONFIDENCIALITAT	26
9.4. LOPD	26
9.5. CLÀUSULA PROGRAMARI I METODOLOGIA DE DESENVOLUPAMENT	29
9.6. CLÀUSULA DE COMUNICACIONS EXTERNES	29
9.7. CLÀUSULA DE SEGURETAT DELS EQUIPS, PROGRAMES I INFORMACIÓ	30
9.8. CLÀUSULA DE PERSONAL EXTERN	30



1. INTRODUCCIÓ

1.1. ANTECEDENTS

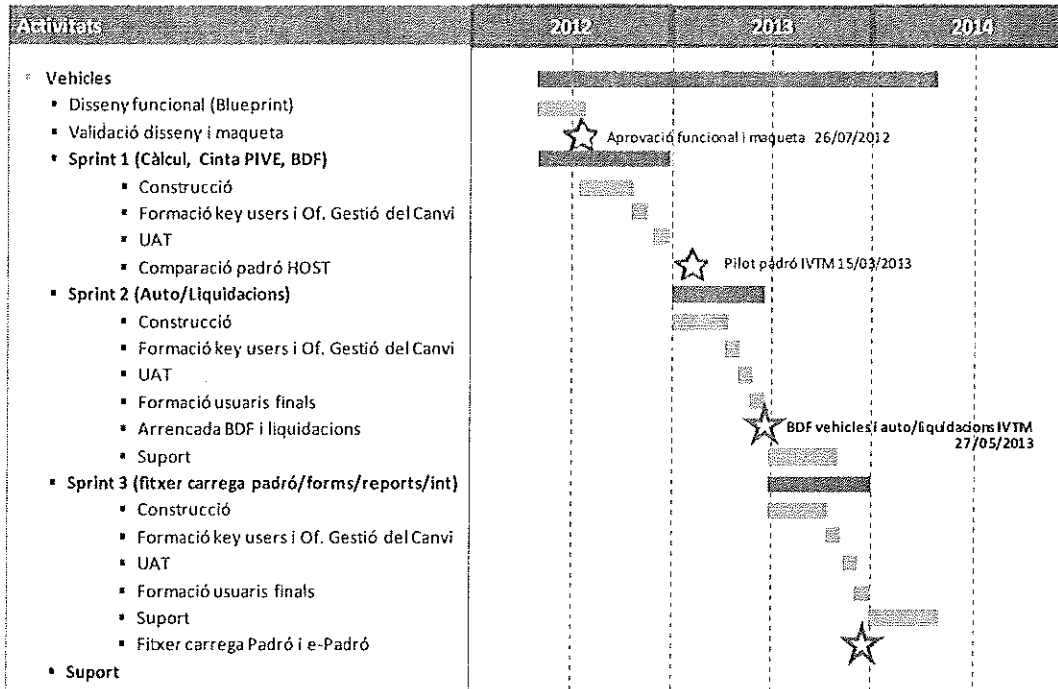
El present projecte s'emmarca dins del Pla de renovació dels sistemes d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona que té com a objectiu en la seva primera fase la implantació sobre plataforma SAP TRM (Tax and Revenue Management) la gestió interna i atenció al contribuent dels mòduls funcionals següents:

- la gestió de la base de dades fiscal de vehicles
- la generació de liquidacions, propostes de liquidació i autoliquidacions d'IVTM (Impost de Vehicles de Tracció Mecànica) i la generació del padró d'IVTM
- la recaptació de tots els tributs i altres ingressos de dret públic
- la integració amb la resta de sistemes d'Hisenda, amb els sistemes transversals de l'Ajuntament i amb els sistemes de tercers necessaris

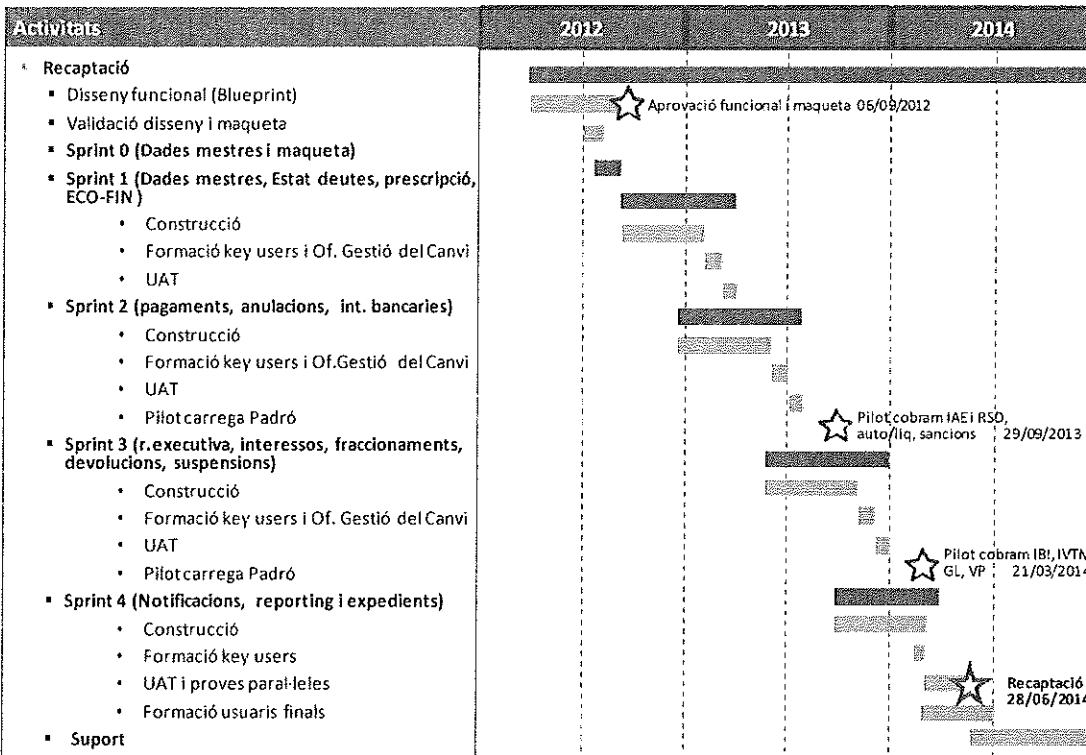
El Pla de renovació s'ha dividit en diferents projectes d'implementació diferenciats amb el següent contingut:

- Projecte de integració amb la base de dades mestre de contribuents dels sistema actual de recaptació (projecte intern de vessant tècnica)
- Projecte de gestió de vehicles: base de dades fiscal, liquidació, propostes de liquidació, autoliquidació i generació del padró IVTM
- Projecte de recaptació de tots els tributs i altres ingressos de dret públic

El calendari definit en aquests moments tot i que es contempla la possibilitat de modificacions i canvis sobre el calendari previst, és el que s'indica a alt nivell en els diagrames següents. Els serveis objecte del present contracte s'hauran d'ajustar a les replanificacions que puguin esdevenir-se en el Pla de renovació durant la seva execució, reajustant els equips dedicats.



★ Fites del projecte
★ Fites a producció (explotació)



★ Fites del projecte
★ Fites a producció (explotació)



2. OBJECTE

L'objecte del present contracte és la planificació i realització de les accions de comunicació, formació i suport als usuaris de l'Ajuntament de Barcelona per tal que rebin els elements adients per a adaptar-se ràpidament i de forma el més òptima possible al nou sistema que s'implementa dins del Pla de renovació dels sistemes d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona. Aquest Pla es gestiona des de l'Institut Municipal d'Informàtica (IMI en endavant) i el seu principal usuari és l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH en endavant).

3. ABAST DEL CONTRACTE

L'abast del present contracte compren la contractació dels serveis de:

- Formació als usuaris de la nova aplicació
- Suport a usuaris de nivell 1, entenent per nivell 1 el suport inicial als usuaris en la resolució de dubtes i identificació d'incidències, i l'escalat al nivell 2 d'aquelles consultes més especialitzades que el nivell 1 no pugui resoldre amb la formació rebuda
- Comunicació a l'organització de l'Ajuntament de Barcelona

Serveis necessaris per a la implementació a l'Ajuntament de Barcelona dels següents projectes que formen part de la primera fase del Pla de renovació de sistemes d'Hisenda:

- a. Projecte de gestió de vehicles: base de dades fiscal, liquidació, propostes de liquidació, autoliquidació i generació del padró IVTM
- b. Projecte de recaptació de tots els tributs i altres ingressos de dret públic

Es constituirà una Oficina de Gestió del Canvi que per l'execució de les seves tasques serà responsable d'elaborar el Pla de Gestió del canvi. El Pla de Gestió del canvi haurà d'incloure:

- Pla de Formació
- Pla de Suport
- Pla de Comunicació
- Pla de Riscos de la gestió del canvi

Aquests Plans hauran de ser validats pel comitè de Direcció del projecte i es requerirà la seva aprovació per a ser admesos. L'adjudicatari del present contracte a través d'aquesta Oficina serà



responsable de l'execució de les accions i serveis que se'n derivin amb els límits i obligacions que es detallen per a cada un d'ells.

Resta fora de l'abast del contracte la Gestió del canvi al grup d'usuaris més especialitzats i el suport a usuaris en nivell 2.

També queda fora de l'abast del contracte la Gestió del canvi del primer projecte a implementar, la integració amb la base de dades mestre de contribuents, ja que la totalitat del grup d'usuaris afectat és d'alta especialització.

3.1. ABAST ORGANITZATIU

El contracte abastarà els següents departaments:

- Atenció presencial del IMH (40 persones)
- Altres usuaris de vehicles i IVTM (50 persones)
- Atenció telefònica del 010 (10 formadors)
- Atenció presencial a les Oficines d'Atenció al ciutadà (OACs) (150 persones)
- Direcció d'Atenció al ciutadà (30 persones)
- Districtes municipals (50 persones)
- Altres usuaris de recaptació (150 persones)

Aquest dimensionament és aproximat i serà responsabilitat del licitador la identificació definitiva d'usuaris i departaments municipals afectats per la gestió del canvi i l'anàlisi de les necessitats de partida dels diferents col·lectius. S'estima que el marge de desviació respecte a la primera previsió pot arribar a ser del 15%.

3.2. SERVEIS INCLOSOS

L'àmbit dels serveis contemplarà els plans de comunicació, formació i suport al nou entorn tecnològic i solució, tant prèvies com durant i posterior a la implantació.

Amb l'elaboració dels diferents plans es definiran actuacions concretes de cada àmbit mitjançant el treball amb equips directius dels diferents òrgans afectats segons l'abast organitzatiu i amb l'empresa adjudicatària del projecte del Pla de renovació.



Les àrees funcionals que abastarà i hauran de quedar resoltes i implementades en el conjunt de l'organització municipal abans esmentada, són les següents:

1. Introducció al nou entorn SAP
2. Dades mestres del nou sistema (contribuent, adreces, objectes tributaris, deute, etc)
3. per la Gestió de Vehicles:
 - a. Liquidació, propostes de liquidació i autoliquidació de l'impost IVTM
 - b. Gestió del padró de l'impost de IVTM
4. per la Recaptació:
 - a. Cobrament no domiciliat
 - b. Cobrament domiciliat
 - c. Baixes, paral·litzacions i suspensions
 - d. Devolucions
 - e. Fraccionaments
 - f. Constrenyiment
 - g. Notificacions

Serà necessari fer un diagnòstic inicial de la situació de partida pels diferents col·lectius i usuaris finals afectats per tal de detectar la diversitat de casos de coneixement i els diferents protocols de treball establerts i que caldrà adaptar al nou sistema. També és important identificar possibles barreres per al canvi així com identificar líders del procés del canvi. Aquest anàlisi inicial ha de permetre determinar les accions concretes a realitzar i detectar on cal incidir per a una implementació més òptima.

Actualment a les ubicacions esmentades es realitzen les tasques pròpies de la seva gestió amb l'ajuda dels següents sistemes:

- GTT: per a la gestió de les liquidacions
- ALQ: per a la gestió de les autoliquidacions
- SIR: per a la gestió de la recaptació
- SATEC: per a la gestió de l'atenció al ciutadà



A partir de la posta en marxa del nou sistema SAP TRM s'hauran de fer les mateixes tasques amb la nova eina i per tal que això succeeixi s'hauran de dur a terme tota una sèrie d'accions adreçades a que els usuaris coneguin el projecte, establir les mesures i polítiques de comunicació que minimitzin l'impacte de la implementació, que es formi en les diferents modalitats necessàries i que es realitzi el suport per a la resolució dels dubtes, gestió d'incidències o esmenes a partir del moment de la posta en marxa.

Donat que el nombre i funcionalitat de persones a cada ubicació por ser diferent, s'haurà de fer la preparació de les assignacions de perfils amb la nova eina, la qual cosa proporcionarà la relació de transaccions que haurà d'utilitzar cada usuari a partir de la posta en marxa. Serà responsabilitat del licitador la realització de la relació o catàleg detallat d'usuaris i els seus perfils. Per a aquesta tasca es posarà en contacte amb la persona referent que s'assigni a cada col·lectiu així com amb la direcció de l'Atenció al client de l'IMI. Així mateix caldrà coordinar-se amb els departaments i òrgans de l'Ajuntament responsables de la comunicació i formació corporativa.

Els licitadors hauran de detallar el conjunt de propostes que ofereixen per tal d'assolir els objectius esmentats, així com detallar les eines que proposen de suport dels serveis (amb detall de les funcionalitats, administració i manteniment de les mateixes).

El licitador haurà de detallar les accions de diversa índole que rebran els usuaris per part del projecte de Gestió del canvi i que formen la planificació global de la Gestió del canvi.

Les fases que haurà de detallar i executar són les següents:

- Planificació i gestió del projecte
- Definició del pla d'accions, per perfils i detallat en el calendari del projecte: impactes comunicatiu, formatiu, escenaris de suport, etc
- Implantació de les eines necessàries per l'execució del pla: execució, avaluació, suport, etc
- Execució de les accions de Gestió del canvi prèvies a la posta en marxa
- Execució del pla de suport després de la posta en marxa

Per últim destacar que es considera el projecte de renovació de forma integral, de manera que el licitador s'haurà de comprometre a definir i executar aquells elements que són de la seva responsabilitat, però també a sol·licitar amb prou antelació i gestionar aquells elements que, quedant fora de l'abast del projecte adjudicat, puguin considerar-se necessaris per garantir l'èxit del mateix.



3.2.1. Pla de Formació

El pla de formació ha d'incloure la descripció detallada de les accions formatives necessàries, la definició del públic objectiu i el contingut previst per a cada una d'elles.

Es contempla la formació en modalitat presencial i en modalitat e-learning.

- Modalitat Presencial:

En aquesta modalitat serà la principal font de formació i es compondrà de part teòrica i part pràctica. S'estima que s'impartiran 160 sessions de formació de 8 hores cada una per grups d'un màxim de 20 usuaris cada una. L'horari de formació serà dins l'horari laborable de l'Ajuntament de Barcelona, tot i que en cas de necessitat puntual es podrà establir alguna sessió fora de l'horari laborable. A l'inici del projecte el licitador elaborarà el Pla de Formació a partir del qual es determinarà el nombre de sessions a impartir.

Si com a resultat del Pla Formatiu, o amb posterioritat per requeriments del projecte, s'han de fer més sessions formatives que les establertes inicialment, l'adjudicatari haurà d'impartir fins a un 15% més de sessions dins l'àmbit d'aquest projecte sense sobrecost per l'IMI.

El licitador haurà d'explicar la proposta metodològica del model de formació detallant com es faran les diverses activitats: adquisició del coneixement, preparació i resultats del material formatiu, preparació i execució de les sessions formatives, l'avaluació i seguiment de les mateixes, etc. tot i tenint en compte que la formació s'estructurarà en fases diferenciades donat que l'arrencada del nou sistema es realitzarà en diferents postes en marxa.

Durant el temps de projecte poden aparèixer necessitats de formació addicionals a col·lectius concrets. Es requereix que el temps de resposta per a la seva execució no sigui superior als 7 dies laborables. Es valorarà la reducció d'aquest temps de resposta per part del licitador.

La logística necessària (convocatòria, reserva d'aules, canó, preparació de dades de prova, etc) correrà a càrrec del licitador.

- Modalitat E-learning:

Aquest mode de formació fa referència a la formació que realitza l'usuari sense ajuda presencial de cap formador.

Aquests mòduls hauran de combinar teoria i pràctica (simulacions i exercicis pràctics de forma guiada) i cobrir tota la funcionalitat. El licitador haurà d'explicar com es realitzaran



aquests mòduls de manera que siguin el màxim entenedors i fàcils per l'usuari i haurà d'explicar la dinàmica dels cursos i el control d'execució dels mateixos per part dels usuaris. Caldrà respectar els elements gràfics i estàndards gràfics de l'Ajuntament de Barcelona i adequar-se a l'Entorn Virtual d'Aprenentatge de l'Ajuntament de Barcelona.

Es demana l'aportació d'una eina d'accés web que permeti la realització dels cursos per part dels usuaris, detallant el seu funcionament així com les seves funcionalitats i el circuit de manteniment i administració de l'eina. També caldrà reportar l'ús i fer-ne seguiment. Caldrà detallar l'arquitectura de l'eina proposada a tots els nivells i es demana que aquesta sigui escalable i modular per a facilitar el seu manteniment posterior.

Aquesta eina s'ha d'integrar en el portal Intranet de Recursos Humans de l'Ajuntament de Barcelona com a nou mòdul d'autoformació i a l'acabament del projecte haurà de poder ser utilitzable pel personal de l'Ajuntament de Barcelona de forma lliure i gratuïta indefinidament.

En ambdós casos, presencial i e-learning, es considera que el licitador haurà d'aportar els continguts formatius, manuals d'usuari, guies ràpides, material de suport per a la formació presencial, material digital de e-learning, documentació de relació amb altres actors del projecte, etc.

Així mateix, el licitador haurà de mantenir un registre de la documentació enviada al client, amb el detall de versions, dates i destinataris. Tots aquests materials quedaran en propietat de l'IMI i es dipositaran en el SAP Solution Manager (eina repositori del projecte)

Degut a la llarga durada dels períodes formatius, es considera la possibilitat de la realització de sessions de reforç al final de la formació que inclouran repesques per a cobrir les necessitats d'aquelles persones que necessitin reforçar els coneixements adquirits o bé resoldre dubtes.

Durant el temps de projecte i degut a la incorporació de funcionalitats poden haver-hi peticions de canvi dels materials formatius d'acord aquestes modificacions. Per a cada petició el licitador no pot trigar més de 7 dies laborables a fer-la efectiva (en tots els formats vius). Es valorarà una reducció en aquest termini.

3.2.2. Pla de Suport

El Pla de suport té com a objectiu la resolució de dubtes i la recepció d'incidències o bé problemes emesos per l'usuari. El suport es dona des de la posta en marxa d'un mòdul fins al final del projecte, de forma que es garanteixi que en tot moment els diferents



departaments de l'Ajuntament afectats tenen l'ajuda necessària per a la resolució de consultes i s'assegura l'assimilació al nou entorn de treball.

L'adjudicatari serà responsable del suport en nivell 1 a usuaris finals en mode presencial i telefònic.

El suport al grup d'usuaris més especialitzats queda exclòs així com el suport a usuaris en nivell 2 que realitzarà directament l'implementador de la nova eina.

El suport es realitzarà de forma presencial durant els 2 mesos posteriors a l'arrencada de la nova gestió del fitxer de vehicles, i durant els 2 mesos posteriors a l'arrencada de la nova gestió de recaptació amb el corresponent suport de backoffice i de com a mínim 1 recurs per cada 4 ubicacions i amb un temps de resposta a petició presencial de com a màxim 4 hores. S'hauran de detallar el model organitzatiu i funcional del suport així com les eines que es posaran a disposició d'aquest model. Es valorarà l'ampliació del suport presencial més enllà d'aquestes durades, i fins a un màxim de 6 setmanes addicionals.

El suport telefònic es farà de manera continuada des de les diferents arrencades fins al final del projecte. El servei de suport presencial s'entén un cop ja ha actuat el suport telefònic.

Un cop rebuda una petició a través dels diferents canals establerts, se'n farà el seu enregistrament i es passarà a la seva resolució. En cas d'escalat al nivell 2 les peticions del nivell 1 al nivell 2 es faran a través d'ordres de treball.

Es demana la definició i execució d'un model de suport als usuaris a partir de la posta en marxa de les diferents arrencades, incloent-hi l'horari i dates en la que estarà disponible, el personal previst, nivells de servei, etc.

3.2.3. Pla de Comunicació

Durant el projecte s'hauran de dur a terme les accions de Comunicació i presentacions corresponents per tal que els diversos perfils d'usuari coneguin els elements relacionats amb el projecte i què els afectarà directa o indirectament. El licitador haurà de preparar i executar les accions per a cada perfil d'usuari i les haurà d'explicitar en la seva oferta: missatges, canal, destinataris, contingut, etc. La Comunicació del projecte ha de permetre el coneixement del projecte així com la involucració dels diferents membres de l'organització. Es demana la definició i planificació de les diferents activitats, identificant els líders del procés de canvi i els diferents perfils i les accions específiques i necessitats per a cada un d'ells.



3.2.4. Pla de riscos de la gestió del canvi

Durant el projecte és important la detecció dels principals riscos propis de la Gestió del canvi per a prendre mesures de mitigació i si es dóna el cas de contingència per tal de pal·liar-los. Es demana l'elaboració i proposta d'una matriu dels riscos amb les mesures que el licitador proposa per a reduir-los basant-se en la seva experiència en processos de gestió del canvi.

Cal diferenciar els riscos propis de la implementació (responsabilitat del proveïdor del Pla de renovació) dels riscos propis de la Gestió del canvi (responsabilitat de l'adjudicatari)



3.2.5. Serveis de control i seguiment

L'adjudicatari haurà de realitzar les activitats següents:

- 1) Control de la planificació del projecte de Gestió del canvi. Assegurar l'elaboració i revisió d'un pla en el que es descriguin les activitats que el componen, les responsabilitats corresponents i els terminis previstos. Assegurar el seguiment continu del pla i la seva actualització, així com mantenir informats als responsables de l'IMI. Caldrà tenir en compte els següents aspectes:
 - compliment de fites i terminis del projecte i el seu grau d'avenç
 - seguiment de riscos i desviacions detectades. Plans de contingència
- 2) Participació en les reunions de seguiment establertes dins l'àmbit integral del Pla de renovació amb els assistents definits en el comitè de seguiment del projecte per tal de gestionar:
 - la coordinació amb l'implementador del Pla de renovació
 - la revisió del calendari previst i les fites establertes
- 3) Coordinar la planificació i assignació de totes les activitats associades a la Gestió del canvi: infraestructura, recursos, logística, participació dels usuaris, planificacions, actes i convocatòries, etc
- 4) Certificació i seguiment del procés de Gestió del canvi. Actualització de les dades de seguiment de la Gestió del canvi en les eines de gestió que es considerin oportunes informant a l'IMI de l'estat general del projecte de Gestió del canvi. Tasques realitzades, mesures i accions correctores, informes i indicadors.
- 5) Assegurar la qualitat en el procés formatiu durant l'execució dels cursos impartits. Caldrà avaluar els diferents aspectes per a prendre les mesures adients durant la fase de formació: avaluació dels cursos i dels formadors per part dels assistents, avaluació dels assistents per part del formador, i avaluació dels coneixements adquirits.
- 6) Participar, si s'escau i per invitació, en el comitè de direcció del projecte del Pla de renovació



3.2.5.1. Eines del projecte

El licitador detallarà la llista i característiques de les eines que posi a disposició del projecte pels diferents aspectes d'aquest: seguiment, formació, suport, registre i gestió d'incidències, etc detallant els seus aspectes funcionals, de manteniment i administració. Cal indicar en quina mesura milloren l'eficiència i eficàcia del procés.

Es demana en especial propostes per al registre d'incidències directament a càrrec de l'usuari, tot registrant la transacció, pantalla, error de la incidència i posterior gestió.

Per a l'eina de formació virtual, es demana que aquesta pugui ser incorporada a l'Entorn Virtual d'Aprenentatge de l'Ajuntament de Barcelona basat en Moodle 1.9.2

La documentació generada al llarg del projecte residirà en l'eina Solution Manager de SAP com a eina de suport i repositori de documents i manuals d'usuari. El licitador avaluarà l'ús del Solman dins de les eines a utilitzar per a cobrir els requeriments, defenent exactament quines funcionalitats proposa del Solman. L'IMI es reserva el dret a proposar alternatives.



4. ORGANITZACIÓ

4.1. COMITÈ DE DIRECCIÓ

La direcció, supervisió, avaluació i aprovació dels resultats parcials i finals del treballs li correspon al Comitè de Direcció que, constitueix el nucli central de la col·laboració entre l'IMI i l'empresa adjudicatària. Aquest Comitè està integrat pel responsable del projecte de l'empresa adjudicatària i els membres que l'Administració designin pel projecte.

L'empresa adjudicatària nomenarà un Responsable de projecte que, a més de tenir la responsabilitat d'exercir la direcció executiva i efectiva dels treballs liderant l'equip que es posi a disposició del contracte, s'integrarà en aquest Comitè per tal de reportar els avenços en l'elaboració del Pla del Gestió del canvi, canalitzant les demandes de reunions informatives que es proposin dins l'organització i recollir l'orientació i/o aspectes que es considerin.

Cal que l'empresa adjudicatària tingui en compte que es pretén fugir de la mera aplicació de metodologies estàndard de consultoria i, per tant, es valorarà especialment la funció d'acompanyament expert, suport i contrast extern.

Les principals funcions del Comitè de Direcció són:

- dur a terme el seguiment ordinari del projecte
- validar l'acabament correcte segons les fites establertes
- proposar a l'Òrgan de contractació els canvis estratègics, econòmics, d'abast i de gestió que aquest consideri oportuns per la bona marxa del projecte i si s'escau, les modificacions contractuals que pertoquin

4.2. COMITÈ DE SEGUIMENT

S'encarrega del dia a dia del projecte. Resol les incidències i conflictes menors que apareguin al llarg de la vida del projecte.

Es reuneix normalment un cop a la setmana. Està format pels Caps de Projecte de l'adjudicatari, els caps de projecte de l'IMI i els responsables de projecte de l'IMH. Quan calgui, es podrà convidar a les reunions del Comitè de Seguiment als membres de l'equip de projecte necessaris per a tractar en profunditat determinats temes.

4.3. MODEL DE RELACIÓ

L'equip humà haurà de relacionar-se amb diversos actors dins del projecte: implantador, usuaris, IMI, etc. Per tant és important disposar d'un bon model de relació i informació entre els actors i també del reporting cap als responsables el projecte. Els licitadors hauran d'aportar la descripció detallada de l'estructura organitzativa i dels procediments de relació, així com incloure la periodicitat de les reunions de seguiment i reporting cap als responsables del projecte (mínim mensual). A la proposta s'hauran d'especificar els intercanvis d'informació entre l'equip de Gestió del canvi i la resta d'actors del projecte.

Cal destacar que resten fora de l'àmbit del projecte els elements relacionats amb la infraestructura necessària pel desenvolupament de les tasques, però dins el model de relació s'han de detallar els mecanismes que utilitzarà el licitador i que serviran als responsables del projecte de l'IMI per poder gestionar amb la suficient anel·lació i garantia aquestes infraestructures quan siguin necessàries.

4.4. MODEL OPERATIU D'ORDRES DE TREBALL

En el cas de pròrroga dels serveis l'adjudicatari haurà de disposar d'una adreça de correu electrònic on poder enviar les peticions de servei que l'IMI realitzarà amb acusament de recepció.

La petició de servei es registrarà a l'aplicatiu de gestió de peticions JIRA (*) de l'IMI indicant entre altres dades:

- El servei afectat
- Prioritat
- Data d'inici estimat dels treballs

L'adjudicatari respondrà en el termini de tres dies laborables mitjançant l'ordre de treball enregistrada indicant la valoració del treball i l'IMI respondrà amb la seva conformitat o disconformitat de la valoració efectuada i calendari proposat per l'adjudicatari.

Una ordre de treball només la pot tancar l'IMI quan hagi acceptat el servei realitzat.

(*) JIRA és una aplicació intranet mitjançant la qual es realitzen els registres i posterior seguiment de les peticions de les aplicacions que es troben a l'entorn de Producció.

5. RECURSOS HUMANS

L'adjudicatari proporcionarà l'equip que consideri necessari i amb els perfils adients de persones suficientment qualificades per a portar a terme el projecte i complir amb els objectius, els terminis i la qualitat exigible.

5.1. FUNCIONS PER PERFIL

Li correspon al adjudicatari dimensionar l'equip de forma que es compleixi el contracte amb la qualitat i en els terminis previstos, si bé es considera necessària una dedicació mínima i exigible a aportar per a l'execució del projecte:

Perfil	Tasques i Responsabilitats
Cap de projecte	Responsable de la coordinació i interlocució amb l'IMI, cap d'equip, garantir terminis, gestió dels riscos i accions de comunicació
Consultor / analista sènior	Rebre formació per part de l'implementador, preparar material de formació, realitzar la formació als usuaris i avaluar el resultat de la formació
Consultor / analista júnior	Responsable de la logística, assistència a formació, generació de materials de formació i presència en post arrencada.
Tècnic de suport	Suport telefònic (helpdesk)

Els adjudicataris concretaran en la seva oferta la composició i dedicació de l'equip de treball que posaran a disposició del contracte, sempre respectant els mínims exigits. S'hauran de concretar els recursos destinats per a cada un dels perfils descrits anteriorment, distribuïts per a les diferents fases del projecte.

En qualsevol cas, l'equip estarà constituït per perfils que cobreixin les següents funcions:

- tècniques de comunicació integral
- coneixements de SAP a nivell d'usuari en les matèries funcionals objecte del contracte



- construcció i adaptació pedagògica de continguts formatius
- generació de continguts formatius en format electrònic
- instal·lació i manteniment de plataformes de formació
- formació presencial (pedagogia)
- tècniques de helpdesk i suport a usuaris
- metodologia en resolució de casos (helpdesk)

5.2. CARACTERÍSTIQUES PROFESSIONALS

L'experiència professional mínima exigida és:

Perfil	Experiència/Coneixements
Cap de projecte	Llicenciat superior amb un mínim de 6 anys d'experiència gestionant contractes de Gestió del canvi.
Consultor / analista sènior	Llicenciat superior amb un mínim de 3 anys d'experiència en projectes formació i suport a usuaris dins l'àmbit de l'administració pública local i plataforma SAP.
Consultor / analista júnior	Mínim de 2 anys d'experiència en projectes de gestió del canvi dins l'àmbit de l'administració pública local i plataforma SAP.
Tècnic de suport	Mínim de 2 anys d'experiència prèvia en suport, presencial i telefònic, a aplicacions SAP.

Els licitadors hauran d'omplir un document annex on hi constin les dades de solvència tècnica del perfil professional mínim acreditant documentalment mitjançant les corresponents certificacions tant la formació i com experiència exigida en la taula anterior. L'Institut verificarà les dades facilitades en la relació anterior per tal de corroborar la veracitat de la informació facilitada.

L'IMI es reserva el dret de verificar les capacitats del personal que participa en el projecte en qualsevol moment.



L'empresa adjudicatària haurà de mantenir l'equip de treball adscrit al contracte durant tota la vigència d'aquest. En cas que s'hagi de produir la substitució d'algun membre de l'equip, que no sigui per causes de força major, l'adjudicatari ho comunicarà a l'IMI i la substitució s'haurà de fer per un perfil que com a mínim tingui les mateixes característiques professionals i tècniques que les exigides en aquesta clàusula; en cas contrari i sense el consentiment de l'IMI aquest fet serà susceptible de sanció

A més, en cas de substituir algun membre de l'equip de treball, s'exigirà el següent:

- un període de formació, a càrrec de l'adjudicatari, pel nou membre que s'incorpori a l'execució del contracte.
- Un període de coexistència, d'un mínim d'un mes, entre la persona que causa baixa i la persona que s'incorpora.

L'IMI considera que les hores mínimes a realitzar són:

Perfil	Hores
Cap de projecte	3.328
Consultor / analista sènior	3.800
Consultor / analista júnior	2.080
Tècnic de suport	3.280
Total	12.448

Aquesta xifra és el volum global d'hores de feina que l'IMI estima i a partir del qual els licitadors poden basar les seves ofertes i dimensionar els seus recursos.

Desglossament per anys:

Perfil	2012	2013	2014	Total HORES
Cap de projecte	320	1.312	1.696	3.328
Consultor / analista sènior	200	2.000	1.600	3.800
Consultor / analista júnior	320	800	960	2.080
Tècnics de suport	0	1.040	2.240	3.280

6. CONDICIONS D'EXECUCIÓ

6.1. LLOC DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'equip humà aportat per l'adjudicatari portarà a terme les tasques relatives a aquest servei en les seves dependències. Cas que l'IMI considerés necessària la presència de l'adjudicatari, aquest proporcionarà els mitjans tècnics necessaris (estacions de treball, servidors i recursos d'emmagatzematge) per a desenvolupar les referides tasques.

En cas que es consideri necessari pels serveis de formació presencial, el licitador posarà a disposició del projecte els seus propis locals. El licitador posarà els mitjans materials i el maquinari necessari per a la connexió, a través de l'establiment d'una LAN-to-LAN entre l'empresa adjudicatària i l'IMI, d'acord amb la normativa establerta per aquest institut per l'accés remot d'altres organitzacions als seus sistemes d'informació, amb els Sistemes d'Informació de l'Administració Municipal, sent els costos de connexió a càrrec de l'empresa contractada.

6.2. TERMINI D'EXECUCIÓ I PLA DE FACTURACIÓ

El contracte començarà la seva vigència el dia següent a la seva formalització i la seva durada serà de 2 anys. S'assenyalen com a terminis parcials d'execució del contracte els següents:

FITA	Data límit	Percentatge a facturar
1. Generació i aprovació dels Plans d'Acció	31-12-2012	7% de l'import adjudicat
2. Generació de continguts formatius del projecte de Gestió de vehicles i posta en marxa del model de formació virtual de Gestió de vehicles	30-04-2013	8% de l'import adjudicat
3. Realització de la formació presencial de Gestió de vehicles i suport presencial	31-07-2013	10% de l'import adjudicat
4. Generació de continguts formatius del projecte de Recaptació i posta en marxa del model de formació virtual de Recaptació, primer bloc (sprint 1 i 2)	30-09-2013	15% de l'import adjudicat
5. Realització de la formació presencial de Recaptació, primer bloc (sprint 1 i 2)	31-12-2013	10% de l'import adjudicat
6. Generació de continguts formatius del projecte de Recaptació i posta en marxa del model de formació virtual de Recaptació, segon bloc (sprint 3 i 4)	28-02-2014	15% de l'import adjudicat
7. Realització de la formació presencial de Recaptació, segon bloc (sprint 3 i 4) i suport presencial (sprint 1,2,3 i 4)	31-09-2014	15% de l'import adjudicat
8. A la finalització del contracte	Fins el dia que	20% de l'import adjudicat



	es compleixi els 2 anys de contracte	
--	--	--

L'adjudicatari facturarà com a màxim els percentatges esmentats a l'acabament de cadascun dels treballs previstos en les fites i un cop validat pel Comitè de Direcció.

En cas de pròrroga l'import màxim serà de 454.545,45 euros (IVA exclòs) el servei es facturarà mensualment amb les Ordres de Treball relacionades amb els serveis de Suport Tècnic i Formació especificades a la clàusula 4.4 un cop acceptades per l'IMI, relacionant en la factura el número d'ordre de treball i, globalment, el número d'hores per perfil al preu unitari adjudicat per a cadascun.

7. PRESSUPOST DEL CONTRACTE

El pressupost de licitació d'aquest contracte és de 592.000 euros (IVA inclòs), 489.256,20 euros de pressupost net i 102.743,80 d'IVA. La distribució per anys és la que s'indica:

Any	Import net	IVA	Import Total
2012	34.710,74 €	7.289,26 €	42.000 €
2013	206.611,58 €	43.388,43 €	250.000 €
2014	247.933,88 €	52.066,11 €	300.000 €

Els licitadors presentaran la seva millor oferta a tant alçat, IVA inclòs. L'import de les ofertes no podrà superar els 592.000 euros IVA inclòs.

En cas de pròrroga i segons les necessitats que s'esdevinguin, l'IMI, mitjançant les Ordres de Treball especificades a la clàusula 4.4 podrà demanar la realització de les hores que convinguin pels perfils professionals que en cada cas hagin d'intervenir, amb l'única limitació de l'existència de crèdit en el contracte. Els licitadors expressaran en les seves ofertes els preus unitaris per cada perfil professional indicat. Els preus unitaris per perfil no podran superar els següents:

Perfil	Preu unitari màxim (IVA exclòs)
Cap de projecte	60,00 €
Consultor / analista sènior	40,00 €
Consultor / analista júnior	28,00 €
Tècnic de suport	25,00 €

8. PROPOSTA TÈCNICA

Els licitadors presentaran la seva oferta tècnica de realització del contracte tant per fer comprensible la seva proposta com per facilitar i fer possible la seva valoració d'acord amb els criteris d'adjudicació assenyalats en el plec de clàusules administratives particulars que regeixen per aquesta contractació.

El licitador haurà de presentar la seva oferta en format paper i en format electrònic, on tots els arxius han d'estar en format Word, Excel, Power Point, MSProject o Acrobat.

El licitador pot adjuntar tota la informació complementària que consideri d'interès, tot i això haurà de presentar uns continguts mínims i estar obligatòriament estructurada de la forma següent:

Es presentarà dos sobres tancats, el **sobre número 2A** on s'inclourà la documentació que haurà de ser valorada segons els criteris de judici de valor assenyalats en les clàusules del plec de clàusules administratives particulars, i el **sobre número 2B** que haurà de contenir la documentació que haurà de ser valorada segons els criteris avaluable de forma automàtica assenyalats en les clàusules del plec de clàusules administratives particulars que regeixen per aquesta contractació.

A l'interior de cada sobre s'ha d'incorporar una relació, en full independent, dels documents que hi conté ordenats numèricament, especialment en el sobre 2A ja que aquest ha de respondre a les explicacions i compromisos sobre tots i cadascun dels criteris de valoració subjectius definits.

En el sobre 2A s'inclourà la documentació següent indexada de manera que faciliti la seva localització, per a cada apartat i entre parèntesi s'ha indicat el nombre màxim de pàgines (no confondre amb fulls) de què pot constar, entenent que podran ser a doble cara tipus de lletra Arial o Times New Roman, grandària 12 i interlineat simple:

- **Resum executiu (màxim 5 pàgines):** Resum per a la direcció dels continguts més significatius de la proposta del projecte, destacant-ne els recursos a nivell global
- **Plantejament general del projecte (màxim 8 pàgines):** En aquesta secció el licitant ha d'exposar el seu enteniment del projecte i les línies principals de la seva estratègia per afrontar-lo tenint en compte els requisits exposats en el plec de prescripcions tècniques. El plantejament per abordar cada una de les fases del projecte, l'objectiu, quins són els inputs, les tasques concretes a realitzar i quin són els outputs per a cada una d'elles. S'ha d'incloure el pla de seguiment del projecte amb la descripció de mesures proposades per controlar i assegurar el compliment del projecte.
- **Pla de formació (màxim 12 pàgines):** Proposta del model formatiu en modalitat presencial i en modalitat e-learning. Cal especificar la metodologia, planificació, continguts i les eines

del model. Mapa detallat de les activitats ubicades en el temps amb la descripció de les fases, activitats, entrades i sortides, entregables,...

- **Pla de suport (màxim 8 pàgines):** Proposta del model de suport. Cal especificar la metodologia, planificació, continguts i les eines del model. Mapa detallat de les activitats ubicades en el temps amb la descripció de les fases, activitats, entrades i sortides, entregables,...
- **Pla de Comunicació (màxim 5 pàgines):** Proposta del model de comunicació. Cal especificar la proposta de diferents accions de comunicació en el temps, canals i públic destinatari.
- **Pla de Riscos (màxim 5 pàgines):** En aquesta secció el licitador ha d'exposar la seva proposta d'enfocament del Pla de Riscos de Gestió del canvi fent referència a experiències similars per a una correcta gestió dels riscos mitjançant la definició d'una matriu dels mateixos juntament amb les propostes per mitigar-los i solucions de contingència.
- **Model de relació (màxim 5 pàgines):** En aquesta secció es detallarà l'estructura organitzativa i els procediments de relació amb tots els col·lectius i actors implicats així com els relacionats amb els diferents comitès de seguiment implicats (comitès, documents de comunicació, vies de comunicació, eines de suport,...).

Altres informacions que el licitador rellevants per fer més comprensible la seva proposta.

En el sobre 2B s'inclourà la documentació que servirà per a la valoració dels següents apartats:

- **Termini de suport presencial:**
Els licitadors hauran de presentar el nombre de setmanes addicionals de suport presencial fins a un màxim de 6. Valors possibles: 1,2,3,4,5 ó 6 setmanes
- **Termini d'actualització de documentació:**
Els licitadors hauran de presentar el nombre de dies laborables en els que es comprometen a actualitzar la documentació formativa d'usuari. Valors possibles: 1,2,4 ó 6 dies laborables
- **Termini de resposta davant demanda de formacions addicionals:**
Els licitadors hauran de presentar el nombre de dies laborables en els que es comprometen a realitzar noves formacions. Valors possibles: 1,2,4 ó 6 dies laborables
- **Oferta econòmica:**
Els licitadors hauran de presentar la seva proposta econòmica d'acord amb el model especificat en el plec de clàusules administratives particulars.



9. CONDICIONS GENERALS D'EXECUCIÓ

9.1. SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES

L'IMI ha adoptat com a marc de referència per a la Seguretat dels Sistemes d'Informació el conjunt de bones pràctiques internacionalment reconegudes que desenvolupa la norma ISO-27002:2005.

L'IMI, com a Organisme Autònom de caràcter administratiu de l'Administració Local depenent de l'Ajuntament de Barcelona, es troba subjecte al Principi de Legalitat i posa especial èmfasi en el compliment de les obligacions legals que es deriven de la Llei Orgànica 15/1999 de Protecció de Dades de Caràcter Personal i del Reglament que la desenvolupa, de la Llei 11/2007 d'Accés dels Ciutadans als Serveis Públics, així com de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.

Pel que fa als aspectes propis de seguretat quan per l'objecte del contracte sigui d'aplicació es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 3/2010 de 8 de gener pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'Àmbit de l'Administració Electrònica.

Pel que fa a la protecció de dades de caràcter personal el projecte haurà de ser desenvolupat tenint en compte el concepte "privacy by design".

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

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

9.2. CLÀUSULA DE PROPIETAT INTEL·LECTUAL

La propietat intel·lectual dels treballs realitzats a l'empareda d'aquest contracte pertany a l'Ajuntament de Barcelona de forma exclusiva. Els productes o subproductes derivats, no podran ser utilitzats sense la deguda autorització prèvia.

L'accés a informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de l'Ajuntament de Barcelona, necessaris per al desenvolupament del producte o servei contractat no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa.

L'empresa contractada accepta expressament que els drets d'explotació dels productes derivats d'aquest plec corresponen única i exclusivament a l'Ajuntament de Barcelona. Així doncs, el contractat cedeix, amb caràcter d'exclusivitat, la totalitat dels drets d'explotació dels treballs objecte d'aquest plec, inclosos els drets de comunicació pública, reproducció, transformació o



modificació i qualsevol d'altre dret susceptible de cessió en exclusiva, d'acord amb la legislació sobre drets de propietat intel·lectual.

9.3. CONFIDENCIALITAT

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

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

Resten subjectes també al deure de confidencialitat la informació relativa a processos interns de negoci propis de l'Ajuntament de Barcelona.

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

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

9.4. LOPD

L'adjudicatari s'obliga a tractar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en ocasió del compliment del present contracte d'acord amb les instruccions dictades per l'Ajuntament de Barcelona, sense que en cap cas les pugui aplicar ni utilitzar amb una finalitat diferent a aquell compliment, ni comunicar-les, ni tan sols per a la seva conservació, a d'altres persones, i tindrà de conformitat amb la normativa aplicable en matèria de contractació la consideració d'encarregat del tractament.

1.- L'adjudicatari resta obligat al secret professional pel que fa a les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en ocasió del compliment del present contracte, obligació que subsistirà, fins i tot, un cop el contracte s'hagi extingit, per finalització del seu termini o objecte, per resolució o per qualsevol altra causa legalment admesa o establerta en aquest contracte.

Així mateix, l'adjudicatari ha de guardar reserva respecte de les dades o antecedents dels quals hagi tingut coneixement en ocasió del present contracte. En aquest sentit, la documentació i informació a la qual tingui accés l'adjudicatari té caràcter confidencial, i no podrà ser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport. Per tant, no se'n podrà fer cap tractament ni



edició, informàtica o no, ni transmissió a terceres persones fora de l'estricta àmbit d'execució directa del present contracte, ni tan sols entre la resta del personal que tingui o pugui tenir l'entitat que presta el servei objecte d'aquest.

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

En tot cas, i sens perjudici d'altres mesures a adoptar d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, només podran accedir a les esmentades dades de caràcter personal, informacions i documentació les persones estrictament imprescindibles per al desenvolupament de les tasques inherents al propi encàrrec. Totes elles seran advertides per l'adjudicatari del caràcter d'informació confidencial i reservada i del deure de secret als quals estan sotmeses, i aquell serà responsable del compliment d'aquestes obligacions per part del seu personal.

2.- L'adjudicatari/ària manifesta que té implantades les mesures de caràcter tècnic i organitzatiu necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal a les quals tindrà accés en ocasió de l'execució del present contracte, tot evitant-ne la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tenint en compte l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a que estan exposades, i en estricte compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Aquestes mesures de seguretat implantades per l'adjudicatari són les corresponents al nivell requerit alt i són d'aplicació als fitxers, centres de tractament, locals, equips, sistemes, programes i persones que intervinguin en el tractament de les dades en els termes que estableix aquell reglament.

Quan el compliment del present contracte es faci en el local de l'Ajuntament o l'accés sigui remot, l'adjudicatari s'obliga a adoptar les mesures de seguretat previstes en el document de seguretat del fitxer municipal corresponent. En el cas que el servei sigui prestat en els locals del mateix adjudicatari, aleshores aquest haurà d'elaborar un document de seguretat, en els termes establerts en la normativa reglamentària sobre la protecció de dades de caràcter personal, o completar el que ja hagués elaborat, en el seu cas, tot identificant el fitxer o tractament i el responsable del mateix i incorporant les mesures de seguretat a implantar en relació amb aquest tractament.

En tot cas, l'adjudicatari haurà de posar en coneixement de l'Ajuntament de Barcelona, immediatament després de ser detectada, qualsevol sospita o constatació d'eventuals errors o incidències que poguessin produir-se en el sistema de seguretat de la informació.

3.- L'Ajuntament de Barcelona podrà designar, en qualsevol moment, durant la vigència del present contracte, a personal intern o extern per a verificar que l'adjudicatari té implantades les mesures necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal.



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

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

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

6.- En el cas que destini les dades a les quals tingui accés a una finalitat diferent a l'establerta, o les comuniqui o les utilitzi incomplint les estipulacions del present contracte o les instruccions de l'Ajuntament de Barcelona, l'adjudicatari serà considerat responsable del tractament i respondrà personalment de les infraccions que hagi comès i de les possibles reclamacions que es puguin produir al respecte.

L'Ajuntament de Barcelona repercutirà en l'adjudicatari els costos corresponents a les sancions i/o indemnitzacions a les que hagi de fer front que s'haguessin originat directa o indirectament pel deficient i/o negligent tractament de dades de caràcter personal realitzat per l'adjudicatari. En tot cas, l'adjudicatari s'obliga a mantenir indemne l'Ajuntament de Barcelona de totes les despeses o altres conseqüències negatives que se li puguin originar a causa dels esmentats tractaments, sancions i/o indemnitzacions.

En el supòsit que el contractat hagués de subcontractar a un tercer l'execució parcial del contracte, i que aquesta execució comporti el tractament de dades de caràcter personal per part d'aquell, el contractat actuarà en nom i per compte de l'Ajuntament de Barcelona, el qual haurà d'autoritzar expressament i per escrit l'esmentada subcontractació.

L'empresa contractada s'obliga a comunicar a l'Ajuntament de Barcelona quins treballs seran objecte de subcontractació i quines seran les empreses que els realitzaran. Amb el permís exprés i escrit de l'Ajuntament de Barcelona, i actuant en nom i representació d'aquest, l'empresa contractada formalitzarà el corresponent contracte amb la empresa o empreses subcontractades que, als efectes de l'aplicació de la normativa de protecció de dades, tindran la consideració d'encarregats de tractament de l'Ajuntament de Barcelona. Aquests contractes s'afegiran com annex al contracte administratiu que formalitza aquesta adjudicació.

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



9.5. CLÀUSULA PROGRAMARI I METODOLOGIA DE DESENVOLUPAMENT

L'empresa contractada, disposarà del programari necessari i farà servir la metodologia implantada per l'Institut Municipal d'Informàtica (IMI) per al desenvolupament dels serveis contractats.

Si l'Administració Municipal ho considera necessari, es podrà instal·lar programari en els equips de l'empresa contractada, sempre sota la supervisió de l'empresa contractada, amb la finalitat d'obtenir una correcta prestació dels serveis contractats. L'Administració Municipal concedirà les llicències d'ús pel programari que es vulgui instal·lar en el maquinari de l'empresa contractada, només pel temps de duració del contracte.

L'Administració Municipal continuarà essent la propietària o, en el seu cas, titular dels drets de propietat intel·lectual que el corresponen sobre el programari i bases de dades instal·lat en les màquines de l'empresa contractada, sense que la corresponent llicència d'ús suposi transferència o cessió, total o parcial de la titularitat, ni autorització per la seva utilització amb una finalitat diferent a la definida en el contracte de prestació de serveis.

L'empresa contractada donarà a conèixer a tot el personal adscrit a la prestació dels serveis, el contingut d'aquesta clàusula respecte al programari, sistemes operatius i bases de dades cedides per l'Administració Municipal, la seva obligació respecte a:

No reproduir-los.

No transmetre'ls a un altre sistema.

No modificar, adaptar, cedir, ni realitzar qualsevol altre activitat sobre el programari cedit, sense l'autorització de l'Administració Municipal.

No divulgar, publicar, ni posar a disposició d'altres persones diferents a les autoritzades.

Fer ús única i exclusivament per les tasques encomanades, incloses en els serveis contractats.

La utilització de la metodologia a utilitzar per al desenvolupament.

9.6. CLÀUSULA DE COMUNICACIONS EXTERNES

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

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

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

9.7. CLÀUSULA DE SEGURETAT DELS EQUIPS, PROGRAMES I INFORMACIÓ

L'empresa contractada es compromet a vetllar per la seguretat dels equips on es trobin instal·lats els programes, bases de dades i informació de l'Administració Municipal, així com per la seguretat en els canals de comunicació emprats. Per tant, prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament dels programes i bases de dades utilitzades i que són propietat de l'Administració Municipal.

9.8. CLÀUSULA DE PERSONAL EXTERN

El licitador haurà d'assignar dins de l'equip del projecte una persona, en concret que complirà el rol de Responsable de Seguretat del Projecte de l'empresa contractada (RSP) i serà la persona de referència i enllaç amb l'Oficina de Seguretat de l'IMI.

El RSP durà a terme de forma correcta la gestió del personal tenint cura dels aspectes relacionats amb la seguretat de la informació. L'accés a la informació i eines per al desenvolupament del projecte per part de l'equip haurà de tenir en compte els principis de mínim privilegi (least privilege) i necessitat de conèixer (need to know).

L'empresa contractada està obligada a implantar els mecanismes i controls necessaris per a garantir la confidencialitat, privacitat, integritat i continuïtat de la informació de l'Administració Municipal, i de donar-los a conèixer al seu personal.

El RSP abans del inici de la prestació del servei objecte del contracte, haurà de notificar al seu personal qualsevol obligació a la que l'empresa estigui sotmesa per contracte, formar al seu personal en la política i instruccions de l'Administració Municipal que els sigui d'aplicació, i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Administració Municipal.

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

El document d'acceptació de les obligacions signat per les persones adscrites a l'execució d'aquest contracte serà entregat al Cap de Projecte de l'Administració Municipal, abans de ser donats els permisos per accedir als Sistemes d'Informació de l'Administració Municipal o bé abans de ser



facilitada la informació per al correcte compliment del servei contractat, aquests documents i restaran sota custòdia de l'empresa contractada que haurà de presentar-los quan siguin requerits per l'Administració Municipal.

Així mateix, el RSP haurà de mantenir un inventari de la documentació confidencial a la que els membres de l'equip hagin tingut accés amb la identificació dels documents i les persones que n'hagin tingut accés.

Finalment, el RSP serà el responsable de la gestió de tot el cicle de vida de les credencials d'accés als sistemes de l'Administració Municipal que es posin a disposició del projecte (Certificats Digitals, Codis d'usuari i contrasenyes, bústies de servei, Targetes d'accés físic, etc.). Per tant, el RSP serà el responsable de comunicar per a la seva tramitació interna al Cap de Projecte de l'Administració Municipal les sol·licituds de: alta, suport al lliurament, modificació, revocació, bloqueig i baixa.

Quan la prestació del servei es realitzi en les instal·lacions de l'IMI serà obligació del RSP facilitar al seu equip la informació relativa a plans d'evacuació i emergències dels edificis. El RSP haurà de requerir dita informació al Responsable de Projecte de l'Administració Municipal que s'encarregarà de posar-lo en contacte amb els responsables de Recursos Humans de l'IMI d'acord amb la legislació vigent en matèria de Prevenció de Riscos i Salut Laboral i de coordinació entre empreses.

Nicolás Lendínez Palacios

Director de Desenvolupament i Sistemes d'Informació

Signatures del document: "c0200_2012_000000418_c1001b_0000207979.doc" (imprès el 26/9/2012)

Nom signant	Data	Càrrec
CPISR-1 Nicolás Lendínez Palacios	20/09/2012	DIRECTOR



