

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS PER AL SERVEI DE DESENVOLUPAMENT D'UNA PLATAFORMA PER A LA RESERVA DE SALES DE REACTIVACIÓ BADALONA, SA - EDIFICI BCIN - PER MITJÀ DEL PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT ABREUJAT.

Expedient MAN 203-23

Contingut

1.	OBJECTE	3
2.	CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES.....	3
2.1	Anàlisi de l'estat actual de la digitalització	3
2.2	Disseny d'experiència d'usuari i interfície	3
3.	DESENVOLUPAMENT D'UNA PLATAFORMA ESCALABLE	4
4.	TESTING.....	4
5.	PROJECT MANAGEMENT	5
6.	RECURSOS HUMANS	5
7.	REQUISITS EMPRESA LICITADORA	6
8.	RECURSOS TÈCNICS.....	6
9.	EXECUCIÓ DEL CONTRACTE	7
10.	FORMACIÓ	7
11.	NIVELL DE SERVEI.....	8
12.	CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES	8
13.	RESPONSABILITAT	8

1. OBJECTE

L'objecte del següent projecte és el desenvolupament d'una plataforma perquè els clients, els allotjats al Centre com els que no, puguin veure la disponibilitat, característiques i reservar els espais de l'Edifici BCIN dedicats a aquests usos.

A través d'aquest projecte, es pretén millorar l'eficiència i l'ús de les noves tecnologies per tal de poder adaptar-se als canvis del mercat.

El contracte té com a finalitat el desenvolupament i la posada en marxa de l'aplicatiu més un any d'allotjament i manteniment del mateix.

2. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES

Les característiques del projecte a desenvolupar contemplarà els següents treballs:

2.1 Anàlisi de l'estat actual de la digitalització

Informe sobre dispositius, programari, aplicacions, xarxa de sistemes, senyalització digital, accessos i seguretat digital.

En aquest punt, es durà a terme una anàlisi detallada de les necessitats i els requeriments de digitalització del centre d'empreses. S'investigaran els sistemes i les eines actuals que s'utilitzen, així com els processos i els fluxos de treball existents. Amb aquesta informació, es podrà identificar les àrees en què cal millorar la digitalització i establir els objectius per al projecte.

2.2 Disseny d'experiència d'usuari i interfície

Disseny UX/UI per millorar l'experiència d'usuari del producte digital i augmentar-ne l'efectivitat.

En aquest punt, es dissenyarà la interfície d'usuari de la plataforma a mida i es definiran els fluxos de treball per assegurar una experiència d'usuari satisfactòria. Això inclourà la definició d'un disseny atractiu i fàcil de fer servir, així com la navegació intuïtiva i l'accessibilitat per a diferents dispositius i navegadors. Aquesta interfície s'ha de prototipar amb el programari de disseny Figma.

Es durà a terme un procés metodològic per garantir que la plataforma compleixi les necessitats i expectatives dels usuaris. Això hauria d'incloure les tècniques següents:

- **Research:** S'haurà de realitzar i justificar una investigació de mercat per entendre les necessitats i les expectatives dels usuaris quant a digitalització de centres d'empreses. Això podria incloure enquestes, entrevistes i observacions dels usuaris.
- **Entrevistes:** Es duran a terme entrevistes amb usuaris clau per recopilar informació detallada sobre les necessitats, expectatives i desafiaments en relació amb la digitalització.
- **Card sorting:** Es realitzarà una sessió de card sorting per organitzar els continguts i les funcionalitats de la plataforma de manera intuïtiva i coherent.
- **Wireframes:** Es crearan wireframes per representar els fluxos de treball i les interaccions dels usuaris a la plataforma per visualitzar com serà l'experiència d'usuari abans de començar el desenvolupament.
- **Proves d'usuari:** Es duran a terme proves amb usuaris per avaluar la facilitat d'ús i la satisfacció amb la interfície i la navegació de la plataforma. Això permetrà recopilar comentaris i fer ajustaments necessaris abans de llançar la plataforma.
- Amb aquestes tècniques, cal garantir que la plataforma sigui fàcil d'usar, intuïtiva, satisfactòria per als usuaris, i compleixi amb les necessitats i expectatives establertes a la fase de recerca.

3. DESENVOLUPAMENT D'UNA PLATAFORMA ESCALABLE

Es desenvoluparà la plataforma a mida, fent servir una combinació de llenguatges i tecnologies.

El tech stack ha d'incloure:

- Backend: Node.js con Express.js com framework per al desenvolupament del servidor.
- Base de dades: MongoDB per emmagatzemar les dades de la plataforma.
- Frontend: React.js com framework per al desenvolupament del client.

4. TESTING

Es realitzaran proves exhaustives per assegurar que la plataforma funciona correctament i compleix els requeriments establerts a l'anàlisi de l'estat actual de la digitalització. Es realitzaran proves de càrrega, seguretat, rendiment i s'assegurarà que la plataforma sigui escalable.

5. PROJECT MANAGEMENT

S'hauran d'incloure els punts següents a l'oferta del projecte de digitalització:

- **Planificació del projecte:** S'establiran els objectius, abast, recursos i temps necessaris per completar el projecte de manera eficient i efectiva.
- **Seguiment del projecte:** Es portarà un registre detallat del progrés del projecte, incloent-hi fites, tasques i responsabilitats.
- **Comunicació:** S'establiran canals de comunicació eficaços per mantenir totes les parts interessades informades del progrés del projecte.
- **Atenció i suport tècnic 24/7:** Es proporcionarà un servei d'atenció i suport tècnic les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana. Això inclouria resoldre problemes tècnics, oferir suport en l'ús de la plataforma i proporcionar actualitzacions i millores.
- **Capacitació:** Es proporcionarà capacitació per als usuaris final per assegurar que estiguin capacitats en l'ús de la plataforma .
- **Manteniment:** Es proporcionarà un servei de manteniment continu per garantir el funcionament correcte de la plataforma i realitzar millores i actualitzacions necessàries.
- **Contingència:** S'establirà un pla de contingència per gestionar situacions imprevistes i assegurar la continuïtat del servei.

Es realitzarà la supervisió i seguiment del projecte amb el tècnic de l'empresa assignat pel contractista conjuntament amb el tècnic assignat per Reactivació Badalona SA.

6. RECURSOS HUMANS

No es permet subcontractar cap dels serveis esmentats anteriorment ni el personal assignat al projecte.

Els tècnics assignats al projecte hauran de tenir els següents perfils. S'haurà de justificar la seva formació juntament amb l'oferta econòmica.

- **Enginyer de Software (Grau Enginyeria informàtica)**
- **Especialista en disseny digital (Màster creativitat integral)**
- **Project Manager**

En el cas que alguns dels professionals de referència s'hagin de substituir per qualsevol motiu, el professional que el substitueix haurà de tenir les mateixes competències, formació, titulació i experiència. La substitució ha de ser comunicada prèviament a Reactivació Badalona SA i justificar el nou professional documentalment.

En cas d'incompliment, serà motiu de rescissió del contracte.

7. REQUISITS EMPRESA LICITADORA

- 3 anys d'experiència en instal·lacions i projectes similars.
- Capacitació, acreditació, homologació respecte al Servei a licitar
- Haver treballat anteriorment en projectes amb l'administració pública.
- Prohibició expressa de subcontractar serveis . (Excepte allotjament)
- L'empresa haurà de tenir operatiu un correu electrònic i un Servei d'atenció telefònica per a les incidències o consultes tècniques que es puguin produir .

8. RECURSOS TÈCNICS

Les característiques i ubicació de l'allotjament seran les següents:

- Cloud Server con.
 - 2 vCores.
 - 4GB RAM dedicats .
 - 40GB espai en discos SAS 10k.
- Serveis de Seguretat Perimetral.
 - Ample de banda d'accés simètric i dedicat.
 - Seguretat perimetral a través de tallafocs.
 - Servei GW Antivirus, Antispyware, IPS y IDS.
 - Tràfic il·limitat.
- Servici Backup.
 - Mitjançant eina Veeam Backup.
 - Nivell de profunditat/ rollbacks: 7 dies.
- Servei de Manteniment i Suport sistema operatiu Linux.
 - En modalitat 24x7x365. Telefònic i per correu electrònic.
 - Monitorització del S.O. i serveis vinculats, en modalitat 24x7x365
 - Suport proactiu: updates, upgrades.
- Allotjament dels servidors a Cloud privat
- Rèplica geogràfica de datacenters,
- Nivell de seguretat als datacenters Tier III
- Cal tenir la ISO27001.
- Allotjament al núvol de 12 mesos.
- Seguretat perimetral:

- Els FW han de ser en format appliance i d'un únic fabricant, i queden exclosos entorns virtuals i servidors de propòsit general.
- Els FW han d'estar redundats i en alta disponibilitat.
- La solució presentada ha d'incloure a les FW funcionalitats de: control d'aplicacions, IPS, Antimalware i Cloud Sandbox, Webfilter, DNS filter, Antispam, AntiDoS i WAF.
- Els equips FW han d'incloure maquinari específic (de tipus ASIC) per tal d'assegurar el rendiment requerit; en detall han de tenir un maquinari específic per analitzar el trànsit a nivell 4 i un altre totalment diferent a nivell 7 per garantir baixa latència.
- Els FW han de ser d'un fabricant líder a l'últim quadrant Gartner de Network Firewalls i NGFW.

9. EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

Els licitadors hauran d'incorporar en la seva proposta tècnica un pla de projecte que contempli un planning de temps detallat, instal·lació, configuració i posada en marxa, proves d'acceptació i migració.

El pla de projecte haurà de minimitzar l'impacte en el Servei actual i en el funcionament corrent de l'edifici.

Durant la supervisió del projecte es realitzaran totes les reunions presencials que sol·liciti Reactivació Badalona SA per al control del projecte, avaluant el correcte compliment de l'execució del mateix. En aquestes reunions presencials a Reactivació Badalona SA sempre hi han de ser presents l'enginyer de programació i l'especialista en disseny digital.

El termini d'execució del projecte serà de 4 mesos a partir del moment de l'adjudicació del contracte.

Al final del projecte s'haurà de proporcionar tota la documentació del sistema, configuracions instal·lades, claus d'accés i qualsevol documentació tècnica pertinent.

10. FORMACIÓ

L'empresa adjudicatària presentarà durant el primer mes de vigència del contracte i davant el responsable del contracte de REBASA un pla de formació per als tècnics de Reactivació Badalona SA pel que fa a la utilització dels nous equips o eines de gestió que siguin necessàries, així com el nombre d'hores que es dedicaran a aquesta formació.

11. NIVELL DE SERVEI

Els licitadors incorporaran a la seva proposta tècnica l'acord de nivell de servei que es comprometen a realitzar. S'especificaran els temps de resposta i resolució.

Nivell de criticitat de les incidències	Temps màxim de resposta	Temps màxim de resolució
1 (Crítica)	Immediata	4 hores
2 (Greu)	2 hores	8 hores
3 (Lleu)	8 hores	12 hores

- Crítica, caiguda total o parcial del servei.
- Greu, incidència que impedeixi a una part del servei treballar.
- Lleu, qualsevol incidència que no sigui crítica greu.

En el supòsit d'una incidència i de no complir amb el nivell de servei el licitador incorrerà en una penalització del 20% de l'import de la factura del mes en curs o de la quantitat corresponent en cas que el pagament sigui fraccionat d'una altra manera.

Qualsevol incidència de manteniment correctiu que es derivi d'una altra incidència prèvia o bé de la implantació d'un manteniment evolutiu, serà resolta per part de l'adjudicatari sense cap cost econòmic per a Reactivació Badalona SA.

12. CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES

El contractista es compromet a mantenir confidencialitat sobre les informacions que rebí de Reactivació Badalona SA i en tant de tot allò del que tingui coneixement i que derivi de les consultes plantejades, d'acord amb establert al Plec de clàusules tant administratives i tècniques.

13. RESPONSABILITAT

El contractista respon de l'adequació a dret, exactitud i bona execució dels documents i informes que hagi de preparar i/o presentar.

El contractista és responsable de la qualitat tècnica dels treballs efectuats i de les prestacions i serveis realitzats, així com també de les conseqüències que es dedueixin per a l'Administració o per a terceres persones de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.

L'incompliment de les obligacions d'aquest contracte pot comportar l'assumpció de responsabilitats derivades de les infraccions d'aquests deures, podent La Societat exigir al contractista el rescabament dels danys i perjudicis que el citat incompliment els hagi causat.

El contractista ha d'executar el contracte al seu risc i ventura i està obligat a indemnitzar els danys i perjudicis que es causin a terceres persones com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte.

El contractista és responsable dels accidents, danys i perjudicis que es puguin ocasionar a les instal·lacions de la Societat, amb motiu de la realització dels treballs que exigeix aquest contracte, i que siguin responsabilitat del contractista.

El contractista ha de tenir contractada una pòlissa de responsabilitat civil d'acord amb les especificacions del PCAP als efectes de cobrir les possibles responsabilitats derivades de l'execució del contracte, amb el compromís de renovació o pròrroga que garanteixi el manteniment de la cobertura durant tot el període d'execució del contracte.

El contractista és responsable que les tasques i condicions tècniques objecte del contracte es realitzin correctament i mitjançant personal responsable i preparat per a la realització dels treballs inclosos en el contracte.

A Badalona, 9 de juny de 2023

Oriol David Fernández Leyva
Gerent
REACTIVACIÓ BADALONA, SA