



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA RENOVACIÓ DEL SERVEI DE
CARTOTECA DIGITAL DE L'ICGC AL NUVOL
(En modalitat de Software com a servei)**

EXPEDIENT S-484/23 (ICGC-2023-20013)

Índex

1. OBJECTE DEL CONTRACTE	3
2. ABAST DEL PROJECTE	3
2.1 Infraestructura Tecnològica	3
2.2 Volumetria anual estimada	3
2.3 Explotació de dades	3
2.4 Auditoria i Seguretat	4
2.5 Idioma de l'Aplicació	4
2.6 Suport del servei	4
3. SERVEIS INCLOSOS	4
3.1 Serveis Bàsics	4
3.2 Serveis de Parametrització de l'Aplicació al núvol	5
3.3 Serveis de configuració de les comunicacions	5
3.4 Gestió del Canvi	5
3.4.1 Pla de Migració i desplegament	5
3.4.2 Pla d'acompanyament i traspàs de coneixement	6
3.4.3 Pla de Suport	6
4. DESCRIPCIÓ DE LA SOLUCIÓ	7
4.1 Requisits funcionals	7
4.2 Requisits de la càrrega o ingesta de dades	7
4.3 Requisits de gestió i organització	8
4.4 Requisits interfície d'usuari	8
4.5 Cerques federades	8
4.6 Requisits Tècnics de la plataforma	8
4.6.1 Capacitat del servei	9
4.6.2 Disponibilitat del servei	9
4.6.3 Monitoratge	9
4.6.4 Pla de contingència i recuperació de dades	9
4.7 Requisits de suport del servei	9
4.8 Nivells de servei	9
4.9 Devolució del Servei	11
4.10 Manteniment del Servei	11
5. TERMINI DE DURADA	12
6. VALORACIÓ ECONÒMICA I FACTURACIÓ	12

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és la prestació del servei de la Cartoteca Digital, que inclou la gestió i exposició de les col·leccions digitals de la Cartoteca de Catalunya en modalitat de Software com a servei (SaaS) que ha de donar resposta a les necessitats productives i de gestió de l'Institut Cartogràfic i Geològic de Catalunya (en endavant, ICGC).

El present plec de prescripcions tècniques (PPT) detalla els requeriments tècnics, operatius i de gestió que s'hauran de complir per aquest servei.

2. ABAST DEL PROJECTE

La finalitat del servei és, com s'ha indicat anteriorment, gestionar les col·leccions digitals garantint els processos de càrrega, publicació i difusió dels continguts de diverses tipologies, però especialment mapes i fotografies.

En cas que la solució proposada sigui diferent a l'actual, també formarà part de l'abast del servei a prestar, la migració total dels continguts ja existents, les dependències i relacions entre ells, la prestació dels serveis per a la redefinició i implantació del programari instal·lat fins la seva entrada en producció, les llicències d'ús de la plataforma resultant, la documentació i la formació necessària que permeti al personal de la Cartoteca gestionar i utilitzar el programari, en cas de que es tractés d'una solució diferent a la que actualment presta el servei.

Així mateix el contracte inclourà el suport i el manteniment del producte i les adaptacions i actualitzacions necessàries durant tot el període de prestació del servei per part de l'empresa licitadora.

2.1 Infraestructura Tecnològica

La prestació de servei objecte d'aquesta licitació és mitjançant la modalitat SaaS (Software as a Service). L'empresa licitadora haurà de dimensionar i proveir la infraestructura del Cloud i l'ample de banda que garanteixi els nivells de capacitat necessaris per donar el servei atenent a les volumetries definides en el capítol 2.2

Es requereix explícitament que el centre de procés de dades on operi la plataforma compleixi amb els següents requisits:

1. Disponibilitat del servei anual garantit de com a mínim un 99.5% del temps.
2. Compti amb certificacions de la ISO27001 i l'ENS

2.2 Volumetria anual estimada

El servei haurà d'allotjar un mínim de 150.000 imatges en alta resolució (fins a un màxim de 20MB cada ítem).

2.3 Explotació de dades

Les dades pujades a la plataforma són propietat de l'ICGC i en cap cas l'empresa licitadora pot fer-ne ús més enllà de la finalitat de l'objecte d'aquest contracte, tot i que resideixin en la seva plataforma. Malgrat això, la seguretat de les dades durant el procés de pujada a la plataforma i un cop hi resideixin, tal i com es diu més endavant, és responsabilitat de l'empresa licitadora.

La plataforma haurà d'oferir mecanismes per a l'explotació de dades per mitjà d'estadístiques i indicadors que facilitin una gestió eficient del servei per part de l'ICGC, i la oferta haurà de detallar la proposta d'explotació de dades que oferirà la plataforma objecte d'aquesta licitació.

Com a mínim, la plataforma haurà d'oferir de forma segregada (informes, llistats, indicadors) dades estadístiques relatives als usuaris externs, per col·leccions i totals.

Aquestes dades, a banda de mostrar-se a la plataforma, hauran de ser exportables en format reutilitzable o bé a través del serveis web d'analítiques d'ús.

2.4 Auditoria i Seguretat

El servei haurà de comptar amb el nivell de seguretat i confidencialitat pertinent i serà necessari el compliment de la normativa de protecció de dades personals. En aquest sentit, en la mesura que l'execució del contracte comporta el tractament de dades de caràcter personal, l'empresa adjudicatària adquirirà la condició d'encarregat de tractament i haurà de signar el contracte d'Encarregat de Tractament tot d'acord amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016.

En aquesta línia, l'empresa adjudicatària també s'ha de comprometre a respectar la política interna de protecció de dades de caràcter personal i a la política de seguretat de la informació de l'ICGC: <http://www.icgc.cat/L-ICGC/Sobre-l-ICGC/Politiques/Politica-de-proteccio-de-dades-personals>

Així mateix, l'empresa adjudicatària ha de disposar de la certificació vigent de la norma ISO27001 referent a la integritat, disponibilitat i accessibilitat de les dades, oferint els controls d'accés necessaris i la possibilitat de consultar registres d'auditoria associats a les accions i accessos realitzats en el servei.

També és necessari que l'empresa adjudicatària disposi, i pugui acreditar, de la certificació en l'Esquema Nacional de Seguretat, degudament actualitzada.

2.5 Idioma de l'Aplicació

El servei ha de tenir capacitat multi idioma de la plataforma, permetent això que aquesta es pugui utilitzar simultàniament en diferents idiomes (preferentment, en català, i també en castellà i anglès, com a mínim).

2.6 Suport del servei

L'empresa adjudicatària haurà de donar suport a l'equip de l'ICGC per a la resolució d'incidències, així com en el suport tècnic i funcional de la nova plataforma.

També serà la responsable del manteniment correctiu i evolutiu de la plataforma durant tota la vida del contracte, i s'haurà de comprometre a que tant l'aplicació com la plataforma que la suporta evolucionaran segons els requisits funcionals i tecnològics necessaris per garantir un nivell adequat de servei.

3. SERVEIS INCLOSOS

Els serveis que haurà d'incloure l'empresa licitadora en la seva proposta es detallen a continuació.

3.1 Serveis Bàsics

Els serveis bàsics per a dur a terme el contracte hauran d'incloure:

- L'execució, supervisió, seguiment i control de les tasques necessàries per a la correcta prestació del servei, incloent, si fos necessari, la seva posada en funcionament.
- La interlocució amb el responsable del contracte de l'ICGC, incloent específicament des de la comunicació de l'estat dels treballs a la posada en producció, i qualsevol risc o impediment –tant intern de l'empresa com extern amb qualsevol altre actor del contracte-.
- També serà responsable de dotar al contracte dels recursos necessaris, tant humans com materials, que permetin el correcte desenvolupament dels treballs, des de la gestió del propi projecte fins la posada en producció del sistema de forma integral.

3.2 Serveis de Parametrització de l'Aplicació al núvol

L'empresa adjudicatària haurà de dur a terme les tasques necessàries per preparar l'entorn i l'aplicació per a la seva utilització com a servei SaaS, segons els criteris d'adaptació que s'hagin definit en la fase inicial del contracte i aprovats pel responsable d'aquest, per part del ICGC.

3.3 Serveis de configuració de les comunicacions

L'empresa licitadora estarà obligada a definir dins de la seva proposta, els requisits d'accés i de comunicacions als seus sistemes remots per part de l'ICGC, així com les configuracions necessàries del DNS, des de les adreces actuals a les noves adreces, per tal de garantir l'accés universal a la aplicació, ja sigui per part dels usuaris administradors de l'ICGC com dels usuaris genèrics que accedeixin al servei, i de tots aquells elements que requereixin la utilització del servei.

Aquest procés inclou la coordinació amb l'Àrea TIC de l'ICGC per a la planificació i execució d'aquestes activitats d'acord amb els procediments que l'ICGC tingui operatius en cada moment.

3.4 Gestió del Canvi

En cas que l'empresa licitadora no presti actualment el servei, està obligada a elaborar i a executar un Pla de Gestió del Canvi amb els següents límits i obligacions:

- Pla de Migració i desplegament
- Pla de Formació.
- Pla de Suport.

El Pla de Gestió del Canvi presentat serà validat pel responsable del contracte i requerirà de la seva aprovació per a consensuar les condicions tècniques de la seva aplicabilitat.

3.4.1 Pla de Migració i desplegament

L'ICGC ja disposa d'una aplicació objecte d'aquesta licitació, en modalitat "software as a service" (saas), la qual està prestant-li el servei. Per tant, també es considerarà objecte d'aquesta licitació, la migració de les dades contingudes en la plataforma que actualment allotja el servei, a la base de dades i la resta de sistemes de la nova aplicació al núvol, si es tractés d'un licitador diferent a l'actual adjudicatari.

El pla de migració que el licitador presenti haurà de garantir l'estructura de les dades actuals de l'aplicació (vegeu <https://cartotecadigital.icgc.cat>) al nou servei, així com la compatibilitat d'aquestes i dels formats a la nova plataforma, tal i com es descriu al capítol 4 del present plec (descripció de la solució).

El Servei de Migració de les col·leccions digitals actuals (basades en ContentDM) es portarà a terme en un màxim de 21 dies naturals a comptar des de la data de la formalització del contracte.

La prestació d'aquest servei no implicarà cap despesa addicional per a l'ICGC, i tampoc haurà de requerir la utilització dels seus recursos propis

La migració de les col·leccions al nou sistema no comportarà en cap cas la davallada del servei actual, i s'haurà de pactar amb l'ICGC les finestres de temps més adequades per portar-la a terme.

Juntament al pla de migració, caldrà definir el Pla de Desplegament descrivint el conjunt d'accions que definiran el procediment per abordar la posada en marxa del nou sistema, per tal que sigui efectiu, executat dins del termini fixat, i que no provoqui davallades del servei productiu.

Aquest pla de desplegament ha d'incloure la coordinació amb els responsables de l'Àrea TIC de l'ICGC.

3.4.2 Pla d'acompanyament i traspàs de coneixement

El pla de formació inclourà una descripció detallada de les accions formatives previstes de la nova aplicació, la definició del públic objectiu i el contingut previst per a cadascuna d'elles.

El pla de desplegament de la solució tindrà en compte la utilització del servei per a un grup reduït de persones. La fase de desplegament i traspàs haurà de ser presencial a les instal·lacions de l'ICGC. Cobrirà aspectes funcionals, de manteniment i de gestió del servei.

Mentre duri el servei, el licitador es compromet a mantenir una plataforma online que funcioni com a base de coneixements i on es difonguin manuals i novetats sobre el servei i els seus desenvolupaments.

3.4.3 Pla de Suport

El pla de suport ha d'incloure una descripció detallada del servei de suport previst, tenint en compte els nivells i modalitats de servei detallats en aquest apartat.

Des del moment de la posada en marxa del nou servei, l'adjudicatari haurà de prestar suport a l'ICGC en relació al seu ús, la seva administració i les càrregues de noves dades.

L'horari de prestació del servei de suport serà de dilluns a divendres laborables a Barcelona, de 9h a 17h.

El pla de suport haurà de proporcionar una eina en línia per a donar resposta a incidents i consultes del servei, que serà el canal habitual de comunicació en qualsevol dia laboral de l'any de l'ICGC.

Addicionalment, es podrà utilitzar un telèfon de suport al servei, proporcionat per el licitador.

L'eina haurà de permetre la resolució d'incidències segons la classificació i priorització que faci l'ICGC, tot complint els Acords de Nivell de Servei (en endavant, ANS) establerts a aplicar en l'horari esmentat, i que l'adjudicatari atengui les consultes i resolgui els dubtes que l'ICGC pugui tenir.

Les tasques de manteniment planificades de la plataforma s'hauran de fer fora de l'horari laboral de l'ICGC, preferiblement en horari nocturn i de caps de setmana, i les mateixes han de ser comunicades amb almenys 3 dies laborables d'antelació al responsable del contracte.

4. DESCRIPCIÓ DE LA SOLUCIÓ

4.1 Requisits funcionals

Els requisits funcionals del servei són els següents i han de ser vigents durant tot el període d'execució del contracte, incloent les prorrogues:

- Gestionar les col·leccions digitals de la Cartoteca de Catalunya i donar suport al personal tècnic vinculat a les tasques de descripció i ingesta de continguts sense límit d'ítems i, de forma il·limitada i simultània, a la resta d'usuaris externs per a la consulta dels fons.
- Proporcionar sistemes de control d'accés per diferents tipus d'usuari i rols a la part d'administració.
- Conservar un registre de les interaccions de tots els usuaris (inclosos els administradors de la plataforma) amb el sistema.
- Disposar d'ajudes generals, de context i en línia.
- Permetre parametritzar totes les seves funcions i, en particular, els formularis d'entrada de dades, la cerca, la visualització de les consultes i la gestió de llistats.
- Permetre la gestió dels usuaris a través de l'ús de perfils i d'una estructura de permisos controlada per l'administrador del sistema.
- Permetre el tractament informatiu (estadístiques, exportacions) de les dades del fons del sistema i de l'accés als fons per part dels usuaris.
- Proporcionar sistemes per treballar amb col·leccions i documents de prova de manera que siguin només visibles pels administradors.
- El programari ha de funcionar en un entorn web accessible des del navegador, suportant la versió segura del protocol http: **https**.
- Disposar d'un entorn tant web com local d'administració i gestió per la ingesta massiva de continguts.
- Disposar d'una API (interfície de programació d'aplicacions) que permeti actuar o comunicar-se contra els diferents mòduls de l'aplicació.
- Les interfícies d'usuari han de poder-se adaptar a la identitat corporativa de la Generalitat de Catalunya (<http://identitatcorporativa.gencat.cat/ca/inici>). S'ha de poder incorporar el logo d'ICGC, modificar els textos de la capçalera i peu de pàgina i canviar els tipus de lletra.
- Disposar d'interfícies web adaptades a entorns mòbil.

4.2 Requisits de la càrrega o ingesta de dades

- La solució haurà d'admetre la càrrega de dades en format Dublin Core o MARC21 per les metadades descriptives, PREMIS per metadades de preservació, i METSRights pels drets.
- Capacitat per carregar els objectes de forma individual o en grans lots.
- Poder gestionar objectes individuals i compostos.
- Permetre l'assignació de metadades per defecte.
- Capacitat d'extracció del text dels objectes digitals (OCR) i indexació del mateix.
- Permetre l'ús de plantilles per facilitar la descripció dels continguts (afegir o amagar determinades metadades, assignar valors per defecte i utilitzar llistes de validació).
- Disposar de sistemes de validació de les dades (p. ex. validació contra vocabularis o tesaurs).
- Proporcionar un registre de les actuacions efectuades amb el resultat.
- Capacitat per treballar amb els formats estàndard de documents digitalitzats com JPEG, JPEG2000, PDF, etc.

4.3 Requisits de gestió i organització

- El programari ha de permetre definir l'estructura dels fons de forma jeràrquica i organitzada per col·leccions.
- Permetre la creació i personalització de les pàgines generals (home o pàgines principals) i per cada col·lecció (landing page).
- Definir i utilitzar vocabularis controlats per validar les metadades dels documents.
- Tenir capacitat per establir controls d'accés a nivell de col·lecció i d'objecte.
- Mantenir un registre dels formats originals i relacionats d'un objecte.
- Poder fer enllaços directes a col·leccions, objectes compostos i a objectes individuals.
- Poder realitzar canvis massius de metadades de forma segura.
- Disposar d'una interfície d'administració web.
- Permetre exportar dades i continguts de forma parametritzable.

4.4 Requisits interfície d'usuari

- Possibilitar la navegació per la jerarquia dels fons allotjats.
- Disposar d'un cercador i permetre definir les dades objecte de cerca.
- Cerca d'informació no sensible majúscules/minúscules, ni a signes diacrítics.
- Cercar en el text complet del registre i en el text complet dels documents.
- Fer cerques globals o seleccionar els camps de cerca.
- Permetre combinar criteris de cerca amb operador booleans.
- Cerques per truncament i per expressió exacta.
- Permetre filtrar segons els resultats de la cerca (facetes).
- Mostrar el nombre total de resultats d'una cerca en la pantalla de l'usuari i permetre-li visualitzar aquests resultats.
- Permetre seleccionar i obrir fàcilment els documents vinculats als registres (imatges o altres fitxers) resultants d'una cerca.
- Proporcionar mecanismes per descarregar la informació en diferents formats i qualitats.
- Disposar de visors per objectes digitals (llibres, mapes, gravats, vídeos i per arxius en formats estàndards).
- Permetre la incorporació de visors de tercers i IIIF (Manifest d'interoperabilitat d'imatges, <https://iiif.io/>).
- Visors d'imatges amb funcions per seleccionar àrees de la imatge i per augmentar-la.

4.5 Cerques federades

- El sistema haurà de permetre les cerques federades amb altres instal·lacions de repositoris digitals, com la memòria digital de Catalunya, per tal de garantir requisits i objectius de difusió de la informació.
- Proveïdor de dades OAI-PMH (<http://www.openarchives.org/pmh/>) per la seva ingesta per part de recol·lectors internacionals.
- Exportació de dades en format METS amb Dublin Core, MARC21 o MODS per les metadades descriptives, PREMIS per metadades de preservació, i METSRights pels drets.
- Suport de l'esquema ESE de Europeana (<http://www.europeana.eu/schemas/ese/>).
- Generació automàtica de *feeds* (RSS).
- Integració amb les xarxes socials.

4.6 Requisits Tècnics de la plataforma

La plataforma *cloud* (infraestructura TIC remota) que l'empresa contractista faci servir per prestar el servei de SaaS haurà de complir amb una sèrie de característiques tècniques quant a la capacitat i la disponibilitat de l'aplicació, i disposar dels serveis necessaris per tal de garantir-ne la qualitat, que enumerem a continuació:

4.6.1 Capacitat del servei

L'empresa licitació haurà de dimensionar la plataforma al núvol per tal de garantir el servei de l'aplicació amb la capacitat necessària per suportar les volumetries definides l'apartat 2.2 (Volumetria anual estimada) d'aquest plec.

Així mateix haurà d'especificar a la seva proposta, els mecanismes que posarà a disposició de l'ICGC, per tal de poder fer créixer la plataforma per adaptar-la a les necessitats que puguin aparèixer en un futur.

4.6.2 Disponibilitat del servei

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat anual del servei durant un mínim del 99.5% del temps.

Són responsabilitat del proveïdor les operacions de manteniment, les operacions d'actualitzacions i l'administració de tots els components que intervenen en el servei (maquinari, programari bases de dades i comunicacions).

Les accions de manteniment planificades que afectin a la disponibilitat del servei, hauran de ser comunicades amb almenys 3 dies laborables d'antelació i es faran fora de l'horari laboral de l'ICGC.

4.6.3 Monitoratge

La solució que l'empresa licitadora proposi haurà d'estar monitoritzada 24x7, en tots els seus elements, per tal de poder oferir els valors de la disponibilitat i la capacitat del servei agregant la mesura de tots els elements que intervenen (HW, SW, Comunicacions), de forma regular (mensual o trimestralment).pena

A més, l'empresa licitadora oferirà tota la informació necessària per si l'ICGC volgués fer el monitoratge del servei amb eines pròpies o externes.

4.6.4 Pla de contingència i recuperació de dades

L'empresa licitadora, haurà d'incloure a la seva proposta els mecanismes que permetin una recuperació dels fitxers amb un període de retenció mínim de 45 dies, que el RTO (temps sense servei) no podrà ser superior a 4 hores, i que el RPO (pèrdua de dades) no podrà superar les 24 hores.

4.7 Requisits de suport del servei

Els requisits de suport del servei de la plataforma que l'ICGC requereix en aquest contracte són els següents:

- **Suport telefònic** en català i/o castellà (primer nivell de suport, amb posterior escalat a equip tècnic especialitzat) per la resolució de consultes i incidències.
- **Plataforma en línia per la gestió de tickets amb consultes i incidències.**
- **Manteniment Correctiu i Evolutiu** de la plataforma.

4.8 Nivells de servei

L'objectiu d'aquest apartat és descriure el model d'ANS, el qual defineix els indicadors i els nivells de servei exigits i estableix una base objectiva i mesurable que reflecteix el compromís entre l'adjudicatari i l'ICGC, de prestar els serveis requerits de forma satisfactòria.

Sobre els indicadors es realitzarà la mesura del compliment dels ANS dels serveis prestats i, quan escaigui, l'aplicació de les penalitats associades al seu incompliment.

En els ANS expressats en hores s'entén que el càlcul del temps emprat es realitzarà segons l'horari definit per a cada servei, excepte que explícitament es manifesti el contrari.

Li correspon a l'adjudicatari presentar de forma trimestral, la valoració del compliment de tots els nivells de servei i indicadors de mesura.

L'ICGC verificarà els ANS i indicadors de mesura, i aixecarà acta que signaran el responsable del contracte de l'empresa adjudicatària i el responsable del contracte per part de l'ICGC.

Qualsevol situació aliena a l'empresa adjudicatària que pugui provocar una reducció en el compliment de l'ANS haurà de quedar documentada i justificada.

Les incidències, consultes i peticions, que no es resolen dintre dels paràmetres de temps establerts seran objecte de seguiment específic per part del responsable del contracte.

Els ANS seran d'aplicació per a la prestació del servei de suport, així com pel lliurament de noves versions o manteniments correctius del programari.

Per a la gestió d'incidents i el suport del servei, l'ICGC defineix com a requisits mínims els següents temps de resposta i temps de resolució. L'empresa licitadora podrà millorar aquests temps, si ho considera possible.

Les incidències i peticions que s'enviïn a l'empresa contractista es classificaran en tres grups de severitat, en funció de la quantitat i funció dels usuaris afectats, de la següent manera:

Tipus d'incidències:

- **Incidència crítica:** El sistema no funciona o una de les funcionalitats bàsiques no funciona. Implica una aturada en l'operativa normal de funcionament de l'aplicació.
- **Incidència greu:** El sistema o una de les seves funcionalitats té una anomalia important però no impedeix l'operativa normal de l'aplicació.
- **Incidència normal:** El sistema o una de les seves funcionalitats té una incidència normal.

Franges de temps:

- **Temps de resposta.** És el temps transcorregut des que la incidència és comunicada a l'adjudicatari i fins que un tècnic qualificat es posa en contacte amb el responsable de l'aplicació o la persona que es designi per part de l'ICGC.
- **Temps de resolució.** És el temps transcorregut des que la incidència és comunicada a l'adjudicatari i fins que es considera tancada pel responsable de l'aplicació o la persona que es designi.

Pel que fa a la resolució de les incidències, els valors objectius que l'ICGC requereix per aquest servei són els següents:

Resolució d'incidències	Temps de resposta	Temps de resolució
Incidència crítica	2 hores	8 hores
Incidència greu	4 hores	16 hores
Incidència normal	8 hores	40 hores

El temps de resposta, i resolució es calcula sobre l'horari de prestació del servei de suport. Notar que, en el cas de les incidències, el temps fixats són acumulatius: és a dir, que tots els temps comencen a comptar des de l'inici de la comunicació de la incidència. En aquest cas, una millor resposta en un temps dona més marge en els temps de resolució.

Les penalitzacions en els supòsits d'incompliment de l'ANS, indicats a l'apartat Y del quadre de característiques inclòs en el PCA, s'aplicaran, si escau, en el següent període de facturació.

Els ANS podran ser revisats i modificats semestralment, sempre i quan aquestes adequacions impliquin una millora del servei contractat.

Els nivells de servei de manteniment correctiu i de resolució d'incidències vindran definits pel càlcul de resolució d'incidències sense errors:

- Percentatge de la resolució d'incidències sense errors en el termini. Càlcul: $(A/B) \cdot 100$
 - A: Número total d'incidències resoltes sense error dins el termini establert.
 - B: Total d'incidències resoltes dins el termini establert.
- Periodicitat: Trimestral.
- El percentatge d'incidències sense error en el termini establert haurà de ser, com a mínim, del 75%.
- El nivell ofert per qui resulti adjudicatari del servei es constituirà com un ANS, el compliment del qual es mesurarà durant tota la durada de la prestació del servei.

4.9 Devolució del Servei

L'ICGC sol·licitarà expressament la devolució del servei una vegada conclosa satisfactòriament la prestació del servei objecte de la present licitació, o bé per resolució del contracte.

Un cop finalitzat el contracte, l'ICGC disposarà de 60 dies per a dur a terme les gestions necessàries de traspàs o de continuïtat, segons el cas, del servei.

L'adjudicatari disposa de 30 dies abans de la finalització del contracte per lliurar totes les dades i documents continguts a la plataforma en un format reutilitzable, els quals hauran de ser compatibles amb l'Esquema XML per a l'intercanvi, segons la Guia d'aplicació de les Normes Tècniques d'Interoperabilitat, sempre que el servei no continuï amb el mateix adjudicatari.

4.10 Manteniment del Servei

L'adjudicatari donarà garantia de la solució durant tot el període de vigència del contracte, quedant obligat a resoldre qualsevol de les anomalies detectades que li resultin imputables.

Aquest servei de manteniment de la plataforma inclourà la correcció d'errors detectats posteriorment pel mal funcionament que es posin de manifest o que es descobreixin una vegada el servei està en producció a la nova plataforma

La resolució d'incidències relacionades amb la garantia es faran segons els nivells de servei definits a l'apartat 4.8 (Nivells de servei) d'aquest plec.

5. TERMINI DE DURADA

La durada del contracte és de dos (2) anys, a comptar des de la seva formalització. Un cop finalitzat aquest termini inicial, l'ICGC es reserva la possibilitat de prorrogar la durada del contracte en dues ocasions, i per un termini de 12 mesos en cadascuna d'elles.

6. VALORACIÓ ECONÒMICA I FACTURACIÓ

El pressupost base de licitació del present contracte és de 35.528,36 € i es desglossa de la manera següent:

	2023	2024	2025	Total
Pressupost:	2.255,51€	14.741,38€	12.365,03€	29.362,28 €
Import total de l'IVA (21%)	473,65€	3.095,63€	2.596,59€	6.166,07 €
Pressupost base de licitació (IVA inclòs):	2.729,15€	17.837,00€	14.961,61€	35.528,36 €

La quantitat anterior serà abonada per l'ICGC, contra presentació de les factures per trimestre vençut que corresponguin, en els terminis legals establerts, una vegada s'hagi prestat el servei i s'hagi comprovat la seva idoneïtat tècnica per part dels responsables de l'ICGC. **La factura haurà de tenir un únic detall o concepte que serà el següent: “Servei de Cartoteca Digital”, que correspondrà a la prestació dels serveis realitzats i, per l'import corresponent a una vuitena part de l'import d'adjudicació.**

Les entitats recollides a l'article 4 de la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures del Sector Públic, tindran l'obligació de lliurar la factura que hagin expedit pels treballs realitzats per mitjans electrònics, d'acord amb l'establert a la clàusula trenta-tresena del plec de clàusules administratives.

En la facturació electrònica s'ha de fer constar el codi A09024763 als camps òrgan gestor, unitat tramitadora i oficina comptable (Llei 25/2013).

Les dades fiscals de l'Institut que han de constar a la factura són les següents:

- **INSTITUT CARTOGRÀFIC I GEOLÒGIC DE CATALUNYA**
Parc de Montjuïc s/n
08038 Barcelona
NIF: Q0801980D

Totes aquelles factures emeses que no respectin els requeriments establerts en aquest apartat, seran retornades.

Miriam Moysset i Gil
Directora
P.D. 2 d'abril de 2014 (DOCG núm. 6601, de 10 d'abril de 2014)