



PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES DE CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE RECURR DE PREMSA I LA SEVA PLATAFORMA DIGITAL PER FER EL SEGUIMENT DELS MITJANS DE COMUNICACIÓ (SERVEI DE PRESS CLIPPING)

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és la prestació del servei de recull de premsa (servei de *pressclipping*) i la seva plataforma digital per poder fer el seguiment als mitjans de comunicació, que inclogui les notícies i articles d'opinió en premsa (on i off), ràdio i televisió i internet, relacionades amb l'Ajuntament de Reus i les seves àrees d'interès.

El servei inclou la creació i distribució del recull de premsa diari, la consulta *on line* de notícies de premsa amb accés a hemeroteca, així com l'anàlisi d'impacte de les notícies en els mitjans de comunicació i els canals i suports que es determinen en aquest plec.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

L'Ajuntament de Reus necessita accedir diàriament, mitjançant un entorn web, a tota la informació relacionada amb la seva activitat en temps real. L'objectiu és disposar d'un seguiment de totes les notícies aparegudes en premsa, ràdio, televisió i internet, poder elaborar **un recull de premsa diari i informes de repercussió** sobre l'impacte obtingut als mitjans.

El servei es basarà en la contractació d'una plataforma de gestió, en forma d'aplicació web, que permeti agilitzar i personalitzar l'accés i el seguiment de les notícies relacionades amb l'Ajuntament de Reus, així com aquelles àrees que siguin del seu interès. La plataforma també haurà de contenir un seguit d'eines d'anàlisi de les notícies publicades, per tal d'emetre informes de valoració econòmica i d'audiències i accés a hemeroteca. El servei permetrà:

- Gestionar el seguiment de mitjans d'abast estatal, català, comarcal i local, – premsa, ràdio, televisió i internet – en una única plataforma.
- Gestionar la informació de forma integrada i en els seus diferents formats (text, àudio i vídeo) compatibles amb tots els dispositius informàtics i mòbils.
- Elaborar i gestionar reculls i dossiers temàtics en diferents formats (digital, pdf, excel, xml, etc ...) que puguin ser enviats per correu electrònic mitjançant llistes de distribució.
- Fer enviaments automatitzats del recull de premsa per correu electrònic a una llista de distribució, gestionable des de la plataforma.
- Configurar alertes sobre les notícies de l'Ajuntament de Reus i temes relacionats en tots els mitjans, que s'enviaran per correu electrònic. Aquestes alertes han de ser configurables i s'han de poder definir per



temes, així com per hora i dies d'enviament o de forma contínua. S'ha de poder crear una llista de distribució específica per cada alerta.

- Generar informes estadístics de la repercussió de l'Ajuntament de Reus als mitjans durant períodes extensos de temps que incloguin la valoració econòmica i d'audiència de les notícies.
- Ha de permetre una selecció acurada de notícies de manera que quedin exclosos de manera automàtica els impactes que no són rellevants per a l'organització, d'acord amb el que determini la Direcció de Comunicació Corporativa. Per exemple: excloure la cartellera de cinema, excloure notícies en què la denominació de Reus no correspongui al municipi, etc ...

Aquesta eina ha de permetre una selecció personalitzada de notícies que hagin aparegut en qualsevol període temporal, i presentar en forma de *dashboard*, on es puguin veure simultàniament els següents indicadors:

- o Nombre total d'impactes en mitjans
- o Impactes per tipus de mitjà (premsa, web, ràdio, TV)
- o Impactes per mitjà concret
- o Valoració econòmica (publicitària) total
- o Valoració econòmica (publicitària) per tipus de mitjà (premsa, web, ràdio, TV)
- o Valoració econòmica (publicitària) per mitjà concret
- o Audiència total
- o Audiència per tipus de mitjà (premsa, web, ràdio, TV)
- o Audiència per mitjà concret

3. DESCRIPCIÓ DE LA PLATAFORMA WEB

Les notícies rastrejades i filtrades per l'empresa adjudicatària segons els criteris acordats (llista de conceptes i paraules clau) estaran disponibles en una plataforma web que l'empresa adjudicatària personalitzarà i posarà a la disposició de la Direcció de Comunicació Corporativa de l'Ajuntament de Reus.

És imprescindible que les notícies incloguin el titular i l'entradeta i text complets, correctament rastrejats i sense errors de transcripció.

Els administradors accediran a la plataforma (allotjada en el servidor de l'empresa adjudicatària) mitjançant un usuari i una clau associada des de qualsevol connexió d'internet.

Els administradors també han de poder accedir a la plataforma amb privilegis d'edició des de qualsevol dispositiu mòbil (telèfon intel·ligent o tauleta), ja sigui a través d'una app dissenyada a tal efecte o bé a través d'una web amb disseny responsiu). Aquesta plataforma ha de disposar de dues vistes diferents. Una d'accés públic i una altra reservada per a l'administrador:

3.1 Vista de l'administrador (BackOffice): Aquesta àrea estarà reservada exclusivament per als administradors sota una adreça d'usuari personalitzada per a l'Ajuntament de Reus. Des d'aquí s'introduirà un usuari i una clau, per accedir, d'una forma segura, a les seves notícies de premsa, mitjans online, ràdio, televisió, així com a la resta de serveis de gestió de la comunicació (gestor de continguts, repositori documental, gestor de llistes de correu, etc.).



3.2 Vista pública: pàgina web editada i publicada, d'accés lliure per a qualsevol usuari autoritzat i des de qualsevol ordinador o dispositiu mòbil a través de l'enviament d'un enllaç per part la Direcció de Comunicació Corporativa. En aquesta plana figuren inicialment les notícies seleccionades del dia, però la vista també ha de permetre als usuaris fer cerques bàsiques de notícies i accés a l'hemeroteca de notícies de dies anteriors, vinculades al servei.

4. FUNCIONALITATS DE LA PLATAFORMA

El contractant farà servir la plataforma per dur a terme diferents funcions, descrites a continuació.

4.1 Funcionalitats imprescindibles de la plataforma digital, pel que fa al **seguiment**:

- Edició diària automatitzada d'un recull de premsa o **butlletí** amb les notícies seleccionades. El recull de premsa ha d'estar disponible diàriament a les 8AM. La plana del recull s'haurà de poder visualitzar sense incidents des de qualsevol ordinador o dispositiu mòbil, sense la necessitat de tenir privilegis de gestor.

Per tal de poder oferir aquest tipus de servei caldrà que l'adjudicatari proporcioni a la Direcció de Comunicació Corporativa de l'Ajuntament de Reus un enllaç amb una URL, amb les següents característiques:

- Haurà de conduir a una versió HTML del recull de premsa més recent
- El contingut de la plana HTML s'haurà d'actualitzar automàticament
- Seguiment per temes: possibilitat de fer seguiment per temes concrets (i informe de repercussió) amb les notícies publicades sobre el fet noticiable en qüestió. Aquesta funcionalitat també ha de permetre generar un recull de notícies de diversos esdeveniments relacionats però amb dates diferents (exemple: notícies sobre projectes de l'Ajuntament de Reus sobre l'Oficina d'Habitatge i els ajuts a la rehabilitació), aportant de manera automàtica les notícies així com els indicadors econòmics i d'audiències per a la seva anàlisi, i amb la possibilitat d'editar l'informe amb tots aquests indicadors.
- **Enviament del recull de premsa o butlletí** per correu electrònic a una llista de distribució. Aquest correu contindrà el titular de cada notícia, mitjà, data, i enllaç al text i al pdf de la notícia enllaçada. També incorporarà un enllaç al Butlletí complet en pdf. No contindrà arxius adjunts per evitar saturar els correus dels receptors. Aquest mail s'enviarà una vegada al dia, i ha d'estar disponible a les 8 AM.

Aquest recull s'enviarà a una llista de correu formada per personal de la pròpia organització (adreçat a un grup de distribució orientatiu de 120 persones). A partir del correu, els receptors han de tenir la possibilitat d'accedir directament a la notícia i també al recull sencer en format web, amb un buscador que permeti la cerca de notícies dins d'una antiguitat d'almenys 4 anys (es valorarà que la plataforma permeti accedir a notícies més antigues).

- **Enviament d'alertes per correu electrònic** sobre les notícies de l'Ajuntament de Reus i temes relacionats. Aquestes alertes han de ser configurables i s'han de poder definir per temes, així com per hora i dies d'enviament o de forma contínua. S'ha de poder crear una llista de distribució específica per cada alerta.



- La plataforma també ha de permetre a la Direcció de Comunicació Corporativa **gestionar** la informació rebuda:
 1. Eliminar notícies
 2. Ressaltar notícies
 3. Canviar-les de bloc temàtic
 4. Crear nous blocs temàtics
 5. Afegir notícies que no hagin estat lliurades anteriorment. Una vegada annexades, aquestes notícies podran ser tractades de la mateixa manera que les rebudes en la selecció inicial (ref.: apartat edició)
 6. Incorporar el to qualitatiu de les notícies (positiu, neutre, negatiu).
 7. Cerca avançada incloent la cerca de text complet i sensible a operadors booleans.
 8. Generar dossiers multimèdia en diferents formats: PDF (en format que permeti el seu enviament via correu electrònic, compatible amb tots els dispositius mòbils), Excel i XML, per poder seleccionar un grup de notícies, d'un o diversos blocs temàtics, dates o tipus de mitjà.

La selecció de notícies ha de ser realitzada amb la tecnologia pròpia de l'empresa (rastrejament automàtic i/o per part d'un equip de documentalistes), que determinarà quines notícies són d'interès de l'Ajuntament de Reus a partir de les temàtiques especificades i una llista de paraules clau que es pactarà una vegada adjudicat el servei. En el cas de mitjans bilingües, la versió proporcionada serà, de forma preferent, la catalana.

- Accés a **hemeroteca**: amb cercador bàsic de paraula clau, data i mitjà, i cercador avançat, amb cerques més elaborades. Amb accés a hemeroteca dels darrers quatre anys. Es valorarà que aquest període sigui superior.

4.2 Funcionalitats imprescindibles de la plataforma digital, pel que fa a l'**anàlisi i obtenció d'indicadors**:

- A partir d'una selecció de notícies apareguda als mitjans, generació automàtica d'informes, amb tots els indicadors descrits a l'apartat 2 d'aquest plec de condicions tècniques.

4.5 Format i periodicitat del rastreig

4.5.1 Formats del rastreig

Prensa online / offline

Les informacions publicades en els diaris de difusió nacional, autonòmica, comarcal i local i en revistes i suplementos hauran de lliurar-se al contractant en els següents formats, oferint una còpia exacta de la notícia tal com apareix en la premsa, en format PDF, incloent obligatòriament les següents dades:

- Pàgina completa de la notícia
- Retall de la notícia (captura PDF en el cas dels mitjans on-line)
- Només text
- Mitjà
- Data de publicació
- Autor



- Secció en la qual s'ha estat publicada
- Plana/es en la qual ha estat publicada
- Nombre de documents que componen la notícia (cos principal, destacat a la portada “semàfor”, etc.)
- També ha d'incloure les següents dades analítiques:
 - Tirada d'exemplars del mitjà
 - Valoració econòmica

TV i ràdio

Se subministrarà l'enregistrament original de la notícia, digitalitzat i incloent obligatòriament les següents dades:

- Arxiu de vídeo/audio
- Enllaç per streaming
- Transcripció del text
- Mitjà
- Data d'emissió
- Programa en la qual ha estat emesa

També ha d'incloure les següents dades analítiques:

- Audiència
- Valoració econòmica

4.5.2 Periodicitat del rastreig

- Premsa offline: les notícies seleccionades estaran disponibles a les 8:00, de dilluns a diumenge, estructurades en les seccions/blocs temàtics que el departament de comunicació de l'Ajuntament de Reus estableixi.
- Premsa on line/mitjans digitals: l'enviament d'actualitzacions de mitjans digitals es realitzarà cada hora, des de les 7:00 h fins a les 23:00 h, tots els dies de la setmana en cas que apareguin notícies noves.
- TV i ràdio: L'enviament d'actualitzacions de ràdio i televisió es realitzarà cada hora, des de les 07:00 fins a les 23:00 hores, tots els dies de la setmana, en cas que vagin apareixent notícies noves. Les actualitzacions indicaran la data, hora, emissora, programa, contingut (en català en el cas dels mitjans en llengua catalana) i durada aproximada.

5. COBERTURA GEOGRÀFICA

El seguiment dels mitjans es realitzarà als següents nivells:

Mitjans generalistes:

- Nacional (Espanya)



- Autonòmic (Catalunya)
- Provincial (Tarragona).
- Comarcal: Baix Camp i Tarragonès
- Local: Reus i Tarragona
- Mitjans especialitzats, rellevants per la seva temàtica més que per la cobertura geogràfica.

6. MITJANS A SEGUIR

El licitador ha de presentar la relació de mitjans que té la capacitat de rastrejar.

El licitador ha de tenir capacitat per rastrejar

- Premsa on line i off line
- Revistes
- Suplements
- Digitals
- Audiovisuals (tv i ràdio)

En la llista de mitjans a rastrejar, han d'estar inclosos obligatòriament tots els suports rellevants per a l'Ajuntament de Reus que es detallen en l'Annex 1 del plec de condicions tècniques. Cal que el proveïdor controli els mitjans especificats, inclosos els que tenen mur de pagament, i ha de disposar de les autoritzacions dels editors per poder incorporar articles de les capçaleres i per poder incorporar els articles als dossiers que elabori, tant de premsa en paper, premsa digital i incloenthi els mitjans amb limitació d'accés. La llista de mitjans a rastrejar pot variar durant la vigència del contracte i ha de poder incorporar els mitjans que sol·liciti l'Ajuntament de Reus.

La selecció de notícies també ha d'incloure els monogràfics i planes especials (categoritzats en ocasions com a publireportatges) que publiquin els mitjans, a plana completa. Com s'indica al plec de clàusules administratives, a l'apartat de criteris de valoració automàtics, es valorarà l'exhaustivitat en el nombre de mitjans controlats.

7. SUBJECTES INFORMATIUS / BLOCS TEMÀTICS

Es detallen en aquest plec els blocs temàtics proposats per al seguiment, i posteriorment s'acordaran amb l'adjudicatari les paraules clau de cada bloc amb l'objectiu de recollir totes les notícies d'interès i alhora minimitzar el soroll informatiu.

Els blocs temàtics a incloure en el seguiment de premsa, televisió, ràdio i Internet per a l'Ajuntament de Reus seran:

1. Reus, informació generalista de Reus amb notícies i articles d'opinió on s'esmenti Reus.
2. Dossier Esports - Reus, recull especialitzat en l'actualitat esportiva de Reus. Aquestes informacions quedaran excloses del recull generalista.
3. Portades premsa local



4. Àrees temàtiques a definir que poden estar vinculades a àmbits de gestió municipal o esporàdicament altres àmbits d'interès específic.

5. Alcalde/alcaldeessa

L'organització temàtica haurà de ser flexible per realitzar-hi canvis al llarg del temps, sense que això afecti a la disponibilitat de les notícies a l'arxiu històric.

8. EQUIP DE SUPORT

El prestador del servei haurà d'oferir un servei d'atenció tècnica per telèfon i correu electrònic, per resoldre dubtes d'ús, localitzar notícies que no hagin estat incloses en el rastreig inicial o eliminar notícies no rellevants, prestar suport especialitzat d'ús i configuració de la plataforma i resoldre problemes tècnics.

Una vegada notificades, l'equip de suport haurà de resoldre incidències com l'omissió de notícies rellevants o pel contrari, la inclusió de notícies no rellevants (soroll informatiu) en el recull, de manera que quedi solucionat quan abans millor i en un màxim de 4 hores perquè el recull de premsa del dia sigui acurat. Si aquest tipus d'incidència persisteix es podrà considerar una falta lleu, tal com es contempla a l'apartat 16 del plec relatiu a la resolució d'incidències i temps de resposta.

L'horari d'atenció tècnica i suport haurà de ser de 8.00 h a 18.00 h, de dilluns a divendres, a excepció de l'1 de juny a 30 de setembre que podrà ser de 8:00 h a 15:00 h.

Es valorarà que el licitador disposi d'un equip amb atenció telefònica personalitzada amb capacitat d'atendre incidències fora de l'horari de prestació del servei especificat al plec, incloent dissabtes, diumenges i festius.

El prestador del servei haurà de realitzar sessions de formació a l'equip d'administradors del servei de comunicació de l'Ajuntament de Reus, i mantenir una persona de contacte com a suport tècnic per resoldre dubtes i incidències.

El contractista realitzarà habitualment el servei de suport i manteniment de forma remota d'acord a les polítiques i sistemes de seguretat municipal que en tot moment estableixi la Corporació Municipal de Reus.

En el cas que les actuacions del suport i manteniment afectin el normal funcionament dels sistemes, aquestes hauran de fer-se fora de l'horari laboral normal sense preu addicional i quan hi hagi menys afectació dels serveis municipals prèvia planificació de mutu acord sempre que compleixin els SLAs de disponibilitat de servei.

9. MANTENIMENT TÈCNIC

El manteniment de la plataforma es circumscriurà a aquells possibles errors de programació, així com a aquelles potencials actualitzacions que el personal tècnic del contractant consideri com a necessàries per al correcte funcionament del motor i les funcionalitats establertes. També s'haurà d'incloure el manteniment tècnic del servidor per part dels equips de l'adjudicatari.

En cas de fallida a les aplicacions en horari laboral el temps de resposta s'ha ajustar als temps definits en l'apartat 15 d'aquest plec (resolució d'incidències i temps de resposta). Fora d'aquest horari, la recepció de la incidència serà immediata, i davant una indisposició total de l'aplicació, una incidència crítica o urgent, el temps de resposta ha de ser menor de 24 hores.



10. GARANTIA I POSTERIORIS MODIFICACIONS

L'adjudicatari ha de garantir el funcionament de l'aplicació mentre es mantingui el contracte de servei.

Davant de l'incompliment demostrable i reiterat dels termes especificats al contracte, pel que fa a les funcionalitats de l'aplicació i la plataforma, l'Ajuntament de Reus es reserva el dret de rescindir-lo de forma unilateral.

11. IMATGE

Personalització amb el disseny visual corporatiu de l'Ajuntament de Reus de tots els formats d'enviament i visualització de notícies enllaçades des dels pdf, butlletins multimitjà i vista web pública.

12. IDIOMA PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

Els idiomes de prestació del servei són el català i el castellà. L'idioma de la plataforma serà almenys el català i castellà i, ambdues llengües s'empraran en les comunicacions que són objecte d'aquest contracte. El contractista ha de poder atendre el servei en qualsevol de les dues llengües.

13. NORMATIVA

El contractista haurà de complir en tot moment amb la legislació vigent en matèria de propietat intel·lectual i qualsevol altra normativa que li sigui d'aplicació.

La reproducció distribució o comunicació pública, total o parcial d'articles periodístics aïllats en un dossier de premsa requeriran l'autorització dels titulars dels drets, tal i com preveu a aquests efectes el Reial Decret Legislatiu 1/1996 de 12 d'abril que aprova el Text Refós de la Llei de Propietat Intel·lectual.

L'empresa contractista ha de complir durant tot el termini d'execució i vigència del contracte amb els requeriments derivats de l'esmentada normativa. En particular l'empresa haurà de disposar de les autoritzacions pertinents i abonar a l'entitat que correspongui la remuneració que pugui pertocar com a conseqüència de la utilització dels continguts objecte del contracte, sense que es pugui repercutir a l'Ajuntament de Reus cap cost addicional per aquest concepte.

14. FACTURACIÓ

El pagament del servei es farà mensualment, prorratejant el cost anual del servei en 12 mensualitats i prèvia emissió i presentació de les corresponents factures amb la relació i el detall degudament desglossat dels serveis i prestacions inclosos en la factura.

15. INDICADORS GLOBAIS DE QUALITAT

L'Ajuntament de Reus avaluarà els punts que es detallen a continuació com a satisfactori o no satisfactori, per detectar incidències. Es valoraran els aspectes atribuïbles al contractista.

- **ADEQUACIÓ:** les notícies recollides són les pertinents i s'adeqüen a les temàtiques i paràmetres estipulats, alhora que s'evita el soroll informatiu.



- **USABILITAT:** la plataforma respon adequadament i sense incidències com poden ser problemes d'accés o login, problemes en les funcionalitats d'administració de la plataforma, velocitat de resposta inadequada...
- **PUNTUALITAT:** les notícies s'incorporen a la plataforma en els temps estipulats i la distribució dels correus electrònics i les alertes s'adeqüen als temps descrits en aquest plec tècnic.
- **OPERATIVA ADEQUADA:** l'operativa és l'adequada sense incidències pel funcionament incorrecte de les operatives diàries del servei. Són exemple d'incidències que no es no generin informes o dossiers temàtics, que els informes presentin incorreccions, que les notícies incloses estiguin truncades, que hi hagi errors de transcripció, que hagi omissions de notícies o inclusió errònia de notícies en el recull, que hi hagi errors en la generació del pdf, que s'incloguin enllaços incorrectes, etc ...
- **ATENCIÓ I TRACTE ADEQUAT:** són adequats els aspectes com la professionalitat, la cortesia, la responsabilitat i el treball per resoldre els problemes de manera efectiva i la capacitat de proporcionar solucions efectives als problemes així com la disposició per ajudar.

En cas que en qualsevol moment del contracte algun dels paràmetres no sigui satisfactori, l'Ajuntament de Reus ho comunicarà al contractista perquè adopti les mesures necessàries per corregir-ho. Si no es corregeix o l'incompliment és reiterat s'estudiaran els motius per aplicar mesures correctores que poden incloure la imposició de penalitats que poden ser lleus, greus o mots greus d'acord amb el que es detalla en el règim d'incompliment i penalitats específiques.

16. RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES I TEMPS DE RESPOSTA

El contractista haurà de complir, com a mínim, els acords de nivell de servei mensuals proposats (SLA) i a les penalitzacions previstes en cas d'incompliment següents:

ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)		
CONCEPTE	SLA SOL·LICITAT	PENALITZACIONS SOL·LICITADES
Temps màxim de resposta d'una petició o d'una incidència lleu	< 5 dies laborables	Infracció lleu entre 5 i 10 dies laborals i infracció greu quan es superior a 10 dies laborals
Temps màxim de resposta d'una incidència greu	< 2 dies laborables	Infracció lleu entre 2 i 3 dies laborals i infracció greu quan és superior a 3 dies laborals
Temps màxim de resolució d'una incidència molt greu	< 1 dia laborable	Infracció greu entre 1 i 2 dies laborables i molt greu quan és superior a 2 dies laborables
Disponibilitat trimestral del servei al núvol	>=99,5%	Quan la disponibilitat sigui >=99% i <99,5% es considerarà falta greu i quan sigui <99% es considerarà falta molt greu.

Criteris d'aplicació dels nivells de servei (SLA)

- Un dia laboral s'entén passat 8 hores en horari laboral del suport i manteniment i un dia natural s'entén passat 24 hores naturals durant els 365 dies l'any.



- Tots aquests paràmetres s'entenen que hauran de ser assumits pel contractista a excepció dels casos no imputables a aquest.

Tipus incidència

- S'entendrà per **incidència lleu** aquelles que entorpeixen el treball de l'usuari sense provocar cap parada. Inclou el funcionament incorrecte i reiterat (més de 5 vegades al mes) d'operatives diàries dels serveis que no posen en risc l'accés al recull de premsa ni a l'hemeroteca. Per exemple, la selecció de notícies del recull no s'adequa als paràmetres establerts, manquen notícies rellevants o, per contra, s'incorporen notícies que no s'adeqüen, els enllaços a les notícies no són correctes, hi ha errors en el lliurament del recull a través del correu electrònic, o similar.
- S'entendrà per **incidència greu** aquella que sigui lleu i a més degradi el sistema i afecti a l'usuari final, en quant no permeti desenvolupar de forma normal la seva tasca, provocant parades intermitents del sistema. Caigudes intermitents i repetides, caigudes de rendiment que provoquin la parada del desenvolupament de les tasques de l'usuari. Elements que provoquin el reinici reiterat del sistema, etc.
- S'entendrà per **incidència molt greu**, aquelles que son greus i a més afecten molt significativament a l'usuari final de la corporació no podent desenvolupar les seves tasques. Per tant, parada i mal funcionament total del sistema.

En qualsevol cas, el contractista haurà de presentar en el suport i manteniment, els SLAs garantits.

17. RÈGIM D'INCOMPLIMENTS I PENALITATS ESPECÍFIQUES

En el present plec s'estableix el següent règim genèric de penalitzacions:

A) Tipificació d'incompliments

Els incompliments en què pot incórrer l'adjudicatari en la prestació dels treballs es qualificaran com a lleus, greus i molt greus, segons el quadre següent:

1.- Incompliments lleus:

- a) L'omissió del deure de comunicar situacions contràries a la correcta prestació del treball contractat.
- b) La falta de respecte al públic, als inspectors dels serveis municipals o als agents de l'autoritat.
- c) En general, tot incompliment de les obligacions que deriven del plec tècnic i no recollit en els apartats següents, sempre que el perjudici ocasionat pugui conceptuar-se com a lleu.

2.- Incompliments greus:

- a) La manca dels elements de seguretat necessaris per a la prestació del treball encarregat.
- b) L'incompliment dels terminis parcials, establerts per a la realització dels treballs.
- c) La modificació del servei, sense causa justificada i sense notificació prèvia.



- d) Incompliment dels acords o decisions de l'Ajuntament, sobre variació de detall que no impliquin major despesa per a l'adjudicatari.
- e) La realització de tres incompliments lleus.
- f) La falsedat de la informació que faciliti a l'Ajuntament.
- g) La insuficiència de personal i/o qualificació professional inferior a l'ofert.
- h) La inexistència de mitjans tècnics o personals especificats a l'oferta, o la manca d'operativitat d'aquests.
- i) Qualsevol altre incompliment del contracte que causi un perjudici greu al servei.

3.- Incompliments molt greus:

- a) La desobediència reiterada a les ordres escrites de l'Ajuntament, relatives a la prestació del servei. Per reiteració s'entendrà l'incompliment de tres o més ordres.
- b) L'incompliment de les obligacions laborals, de Seguretat Social i de seguretat i salut en el treball del personal adscrit al servei.
- c) Paralització o interrupcions no justificades en la prestació del servei.
- d) Fraus en la forma de realitzar el servei.
- e) La realització de tres incompliments greus.
- f) La persistència en la manca de mitjans personals o materials per a la prestació del servei.
- g) Qualsevol altre incompliment del contracte que causi un perjudici molt greu al servei.

B) Quantificació de les penalitats

Els incompliments es penalitzaran, excepte per aquelles que tenen una penalitat específica, de la manera següent:

- Els lleus, amb import de 30,00 euros fins a 300,00 euros.
- Els greus, amb import de 300,01 euros fins a 600,00 euros.
- Els molt greus, amb import de 600,01 euros fins a 1.500,00 euros, sens perjudici d'acordar també la resolució del contracte.

L'Ajuntament determinarà la penalitat adequada per a cada tipus d'incompliment, les quals es graduaran d'acord amb els següents criteris:

- a) Intencionalitat.
- b) La pertorbació que pugui produir en el normal funcionament de l'Administració i en general a l'interès públic.



- c) La reincidència en la comissió d'incompliments.
- d) La negligència, o actitud culposa de l'adjudicatari.

C) Expedient previ

Les penalitats s'imposaran, prèvia la instrucció del corresponent expedient, amb audiència a l'interessat. L'expedient, s'incoarà a proposta dels Serveis Municipals per pròpia iniciativa o per denúncies rebudes. En l'esmentat expedient es donarà audiència a l'adjudicatari, es practicarà la informació i prova necessària per la justificació dels fets i s'observaran les garanties jurídiques administratives prescrites per la normativa de Procediment Administratiu i la resta de disposicions aplicables.

D) Penalitats: Totes les penalitats se satisfaran deduint-les de les factures, o sobre la garantia definitiva, en el seu cas.

Causes de resolució:

Per aplicació de les penalitats o incompliment de la normativa aplicable.

17. REQUISITS TIC

- El sistema es prestarà en modalitat núvol i serà totalment web amb accés segur HTTPS, preferiblement amb subdomini <nomservei>.reus.cat
- Sistema responsiu adaptat a qualsevol dispositiu ja sigui ordinador, tauleta o mòbil.
- L'autenticació dels usuaris haurà de basar-se en usuari i contrasenyes robustes d'acord a les polítiques de seguretat. Preferiblement, que sigui integrat amb el sistema de seguretat municipal mitjançant un sistema SSO amb protocol SAML o OpenID.
- Ha de ser accessible complint el Real Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic.
- La interfície haurà d'estar disponible en català i en castellà i serà configurable segons les preferències personals de qui accedeixi i en cas que no estigui definit en les preferències, es configurarà per defecte segons el idioma del navegador.
- Funcionament certificat amb dispositius Windows 10 o superior, MacOS 10.9 o superior i Linux Ubuntu 18.04LTS o superior. En el cas de dispositius mòbils, amb iOS i Android en les seves últimes dues versions actuals.
- Suporti els navegadors Firefox, Safari i Chrome en les seves dos últimes versions actuals.
- Disseny web configurable d'acord al programa d'identitat municipal corporativa en quant a colors i imatges basat amb HTML5 i CSS

18. TITULARITAT I ÚS DE LES DADES

En relació amb la titularitat i ús de les dades l'adjudicatària assumeix que:

- La totalitat de les dades transferides per a la posada en funcionament del sistema i que les que es puguin generar en el futur són propietat de la Corporació Municipal de Reus.
- L'ús d'aquestes dades per part de l'adjudicatària com a banc de proves per a introduir possibles millores en la prestació del servei haurà de ser prèviament autoritzada per la Corporació Municipal de Reus, que en podrà monitorar l'ús.
- La restricció en l'ús de les dades, més enllà de les limitacions referides a confidencialitat i protecció de dades personals establertes en aquestes prescripcions tècniques, inclou qualsevol ús o explotació, comercial o no,



d'aquestes dades de forma anònima i dissociada.

19. CONFIDENCIALITAT

L'empresa contractista queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal o confidencial.

L'empresa adjudicatària quedarà obligada a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de la Corporació Municipal de Reus, així com a no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per a l'execució d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a la Corporació Municipal de Reus degut a d'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

Aquestes obligacions també ho seran per les empreses subcontractistes.

20. PROTECCIÓ DE DADES, ENS I SEGURETAT TIC

El contractista, com a responsable del tractament, queda obligat al compliment de la normativa vigent nacional i europea en matèria de Protecció de Dades de Caràcter Personal, a presentar l'acreditació del compliment de la RPDG i a signar un contracte d'encarregat del tractament de dades personals amb la Corporació Municipal de Reus.

El contractista respondrà, per tant, de totes les infraccions en que podria incórrer en el cas que destini les dades personals a una altra finalitat, les comuniqui a un tercer, o en general, les utilitzi de forma irregular, així mateix quan no adopti les mesures corresponents per l'emmagatzematge i custòdia dels mateixos. A tal efecte, s'obliga a indemnitzar a la Corporació Municipal de Reus, per qualsevol dels perjudicis que sofreixi directament o per tota reclamació, acció o procediment, que porti la seva causa per incompliment o compliment defectuós per part del contractista del dispostat tant en el contracte com en la normativa reguladora de la protecció de dades de caràcter personal.

El contractista únicament tractarà les dades de caràcter personal als que pugui tenir accés conforme a les instruccions de la Corporació Municipal de Reus i no els aplicarà o utilitzarà amb una finalitat diferent a l'objecte del contracte, ni les comunicarà, ni tant sols per la seva conservació, a d'altres persones/tercers.

El contractista caldrà que adopti les mesures tècniques i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès que els elements tecnològics objecte del contracte hi seran exposats així com l'acció humana.

Caldrà que el sistema així com el servei al núvol, compleixi el Real Decret 311/2022, de 3 de maig, per al que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat, en endavant ENS, i se sotmeti a les auditories municipals que siguin oportunes d'acord al compliment de la normativa i en cas de deficiències, a corregir-les sense cost addicional d'acord al nivell de seguretat de les dades que gestioni i estigui certificat amb l'ENS amb el nivell que li correspongui per les dades que gestioni l'aplicació. En cas de no disposar de la certificació de l'ENS, el contractista haurà d'acreditar estar certificat amb la ISO 27001 en el servei objecte del contracte fins que no s'adeqüi el contractista a l'ENS o en cas de no disposar de la ISO 27001 tindrà 1 any de marge per tal d'obtenir la certificació ENS o ISO 27001.

El servei al núvol així com les còpies de seguretat hauran d'estar a la UE, acreditant aquests requisits per part del contractista en el moment de la presentació de l'oferta. En aquest cas, haurà de disposar d'un pla contingència davant desastres (DR), servei d'alta disponibilitat amb redundància, pla de continuïtat i seguretat física i lògica i presentar-ho en la documentació tècnica del present plec i quines polítiques de seguretat i de backup aplica que siguin conformes a la normativa i a les polítiques de seguretat municipal.



Quan el contracte finalitzi, el contractista s'obliga a proporcionar una còpia completa de la base de dades en format reutilitzable a la Corporació Municipal de Reus i a esborrar completament aquestes dades en els seus sistemes sense altre finalitat i ús.

El sistema haurà de tenir un registre d'accessos i ús del sistema que permeti realitzar posteriors auditories de seguretat i compliment de la normativa en matèria de protecció de dades i ENS. En concret, ha de permetre conèixer les consultes, creació, actualització i eliminació de dades per part dels usuaris del sistema amb diferents nivells de detall segons es configuri el sistema.

El contractista haurà de presentar quines polítiques, mesures, procediments i auditories de ciberseguretat aplicarà durant la durada del contracte. Es valorarà que el contractista tingui una pòlissa de ciberrisc.

En el cas que la Corporació Municipal de Reus contracti un servei d'auditories de ciberseguretat o d'adequació a l'ENS i el sistema es detecti un incompliment, subsanació o problema de seguretat sempre i quan sigui imputable al contractista, l'empresa ho haurà de resoldre segons el seu impacte d'acord als següents SLAs de ciberseguretat:

ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA) CIBERSEGURETAT		
CONCEPTE	SLA SOL·LICITAT	PENALITZACIONS SOL·LICITADES
Temps màxim de resolució d'una vulnerabilitat o incident de seguretat lleu	< 30 dies laborables	Infracció lleu entre 30 i 60 dies laborals i infracció greu quan es superior a 60 dies laborals
Temps màxim de resolució d'una vulnerabilitat o incident de seguretat greu	< 5 dies laborables	Infracció lleu entre 5 i 10 dies laborals i infracció greu quan es superior a 10 dies laborals
Temps màxim de resolució d'una vulnerabilitat o incident de seguretat molt greu	< 1 dia laboral	Infracció greu entre 1 i 2 dies laborals i molt greu quan es superior a 2 dies laborals

Aquestes obligacions també ho seran per les empreses subcontractistes.

20. MODEL DE PROPOSTA TÈCNICA

Independentment de la documentació de tipus administratiu sol·licitada, els licitadors presentaran la següent documentació obligatòria de caràcter tècnic d'acord amb el que es descriu a continuació:

Annexat a la proposta econòmica caldrà adjuntar el **model d'oferta tècnica** per tal d'acreditar el compliment de requisits tècnics del projecte tècnic d'acord amb el que es descriu a continuació:

A. Facilitar accés a una demo on es pugui comprovar les següents funcionalitats de la plataforma i les instruccions necessàries per utilitzar-la:

1. Butlletí amb el recull de premsa en format digital pdf, excel i xml.
2. Butlletí de notícies que es pugui visualitzar des de qualsevol ordinador o dispositiu mòbil sense tenir privilegis de gestor.
3. Informe estadístic de repercussió en mitjans en un període extens de temps incloent-hi valoració econòmica d'audiència i notícies
4. Accés a una mostra d'almenys dues notícies de premsa on line i off line, una notícia de ràdio i una notícia de TV, lliurada d'acord a l'establert en el punt 4.5.1 del plec de condicions.
5. Accés a hemeroteca dels darrers quatre anys.



6. Vista d'administrador i vista pública per a usuaris autoritzats.
7. Espai de gestió d'alertes per correu electrònic.

B. Presentar la següent documentació obligatòria de caràcter tècnic seguint estrictament el següent guió:

1. Característiques del servei tècnic de suport (incloent-hi els horaris d'atenció que ofereix el licitador) manteniment i actualització dels sistemes d'informació objecte del contracte i SLAs.
2. Mesures de seguretat TIC, compliment ENS i de la normativa de protecció de dades de caràcter personal del programari, confidencialitat i del servei ofert
3. Altres aspectes addicionals que es considerin oportuns

C. Facilitar la llista de mitjans que rastrejaran, més enllà dels exigits al plec, en cadascuna de les categories (premsa impresa *offline* / premsa digital / mitjans audiovisuals de ràdio i tv).

Rosa Maria Rodríguez Valiente
Cap de Serveis d'Alcaldia

Susana Bahílllo González
Tècnica de Comunicació