

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈNIQUES PEL SUBMINISTRAMENT DE JOCS
PER A LA COMERCIALIZACIÓ TELEMÀTICA
LCAT-2024-20036**

1	Objecte	4
2	Abast de la contractació	4
3	Descripció dels serveis	4
3.1	Aportació de jocs	4
3.1.1	Aportació d'un catàleg de jocs	4
3.1.2	Subministrament i adaptació dels jocs seleccionats per LCAT	5
3.2	Aportació de la tecnologia i implementació	5
3.2.1	Software	5
3.2.2	Serveis d'Infraestructura	5
3.2.3	Serveis de desplegament i configuració del sistema de joc	5
3.3	Manteniment de les infraestructures, software i suport funcional i tècnic a LCAT	6
3.4	Aportació serveis connexos a l'operativa de comercialització	6
3.5	Serveis de manteniment evolutiu (a demanda de LCAT)	6
3.6	Integració d'altres jocs seleccionats per LCAT de tercers proveïdors	6
4	Especificacions funcionals	7
4.1	En relació als jocs	7
4.2	En relació a les interfases de comercialització	8
4.2.1	Front-end	8
4.2.2	Back-office	8
4.3	En relació al Joc responsable	9
4.3.1	Límits monetaris	9
4.3.2	Auto-limitació de temps de joc	10
4.3.3	Auto-exclusió	10
4.3.4	Avaluació i monitorització del comportament dels jugadors	10
4.4	En relació al registre d'usuaris i participació	10
4.4.1	Registre d'usuaris i wallet	10
4.4.2	Moneder (wallet)	11
4.5	En relació a passarel·les de cobrament i pagament	11
4.6	En relació a pagaments de premis i control i prevenció del frau	12
5	Tractament de la informació	12
5.1	Tractament de la informació	12
5.2	Extracció d'informació i reports del sistema	12

6	Gestió d'usuaris i processos de seguretat	13
6.1	Gestió d'usuaris.....	13
6.2	Seguretat dels jugadors.....	13
6.3	Seguretat als serveis.....	13
6.4	Seguretat de les aplicacions.....	13
6.5	Seguretat del sistema. Elements de seguretat.....	14
7	Especificacions tècniques de la plataforma	14
7.1	Arquitectura.....	14
7.2	Infraestructura del sistema.....	14
7.3	Reconnexió després de desconnexió.....	15
7.4	Disponibilitat i recuperació de desastres.....	15
7.5	Seguretat a nivell de joc.....	15
7.6	Volum, càrregues i rendiment.....	15
7.7	Fi del suport vital (Product End of Life).....	15
8	Fases del contracte	16
8.1	Fase d'implementació.....	16
8.2	Fase d'explotació.....	16
8.3	Fase de tancament de la contractació, retorn del servei.....	17
9	Serveis relatius al software	17
9.1	Subministrament del software del sistema de joc.....	17
9.2	Software incorporat a la plataforma de joc i que es correspon a productes desenvolupats per tercers (KYC, Passarel·les de pagament, etc.).....	17
9.3	Subministrament del software de base sobre el que corre el sistema de joc.....	18
9.4	Software d'administració i manteniment del sistema.....	18
9.5	Altre software necessari per a la prestació dels serveis en aquesta contractació.....	18
10	Projecte d'implementació	19
11	Integració dels jocs a incorporar a la plataforma	19
12	Infraestructura i allotjament del sistema de joc	20
13	Suport incidental i funcional	20
14	Servei de manteniment recurrent	21
15	Serveis de formació per a la operació funcional del sistema	22
16	Serveis de manteniment Evolutiu (a demanda)	22
17	Lliurables	23
18	Equip de treball i perfils professionals	23
19	Eines de gestió	23
20	Organització del servei i model de relació entre l'adjudicatari i LCAT	24

20.1	Comitès operatius.....	24
20.2	Comitès de seguiment.....	24
20.3	Comitès de direcció.....	24
21	Acords de Nivell de Servei (ANS).....	25
21.1	Relació dels Indicadors de prestació de serveis.....	25
21.2	Grau de disponibilitat de la infraestructura i serveis al núvol.....	25
21.3	Temps de resolució i temps de resposta.....	25
21.4	Suport Incidental i Criticitat d'una incidència o petició.....	26
22	Tractament de les vulnerabilitats.....	27

1 Objecte.

Subministrament de jocs de loteria susceptibles de ser incorporats al port foli de Loteries de Catalunya SAU (LCAT).

2 Abast de la contractació.

L'abast de la contractació contempla el subministrament dels jocs que Loteries de Catalunya (LCAT) decideixi incorporar al seu port foli de comercialització, a partir de posar a disposició d'aquesta per part de l'adjudicatària d'un catàleg de jocs susceptibles de ser comercialitzats de forma telemàtica, així com la integració de jocs de tercers operadors amb qui LCAT estableixi acords de comercialització i l'aportació de la tecnologia adient per a la seva gestió i comercialització.

3 Descripció dels serveis

La contractació es contempla sota un model de servei "claus en mà" en el que l'adjudicatària assumeix el subministrament i desplegament i manteniment de les loteries a comercialitzar i de la plataforma base on correran aquestes.

La descripció dels serveis objecte de contractació són els que seguidament s'enuncien:

3.1 Aportació de jocs

3.1.1 Aportació d'un catàleg de jocs

L'adjudicatària ha de posar a disposició de LCAT un catàleg de jocs de loteria i mantenir-lo actualitzat durant la vigència del contracte, per tal que LCAT pugui seleccionar jocs a incorporar al seu port foli de comercialització.

Els jocs que pot incloure en el catàleg que l'adjudicatària posarà a disposició de LCAT s'ajustaran a la següent tipologia:

- Jocs de participació inter-social:

Correspon a jocs que tenen per objecte facilitar la interacció entre entitats i organitzacions bàsicament de caràcter social, cultural o esportives amb els seus associats o simpatitzants, participant en sortejos de loteria organitzats per LCAT en coordinació amb les respectives entitats.

- Jocs de participació social:

Correspon a jocs que tenen per objecte facilitar la participació dels jugadors en un sorteig de loteria organitzat per LCAT amb motiu d'un esdeveniment, celebració o efemèrid, ja sigui amb coordinació amb una entitat concreta o de forma genèrica.

- Jocs de participació individual:

Correspon a jocs que tenen per objecte facilitar la participació lúdica dels jugadors de forma individual en un sorteig amb una estructura de joc i

mecànica pre-establerta que requereix o no habilitat de participació i que dóna accés a premis de caràcter mutual o fix

S'inclouen en aquesta modalitat els jocs tipus e-instant.

3.1.2 Subministrament i adaptació dels jocs seleccionats per LCAT

L'adjudicatària haurà de subministrar el software dels jocs i procedir a l'adaptació dels jocs que LCAT seleccioni del catàleg de jocs.

Aquesta adaptació comportarà la customització dels jocs base del catàleg, adaptant-les categories de joc, preu de les apostes, imports de premis i les instruccions de joc, a les indicacions que LCAT determini i procedirà a la traducció dels literals del joc a les llengües oficials a Catalunya (català i castellà).

L'adjudicatària adaptarà per a cada joc, els requeriments que LCAT indiqui en matèria de joc responsable.

3.2 Aportació de la tecnologia i implementació

L'adjudicatària aportarà la infraestructura tecnològica que permeti la comercialització dels jocs que LCAT aprovi del catàleg de l'adjudicatària i concretament:

3.2.1 Software

- Software de la plataforma base sobre on correran els jocs.
- Software necessari per a l'administració i manteniment del sistema.
- Software per a l'operació de la plataforma base i dels respectius jocs necessari per a l'execució de l'operativitat funcional per part dels operadors de la Loteria.
- Altre software necessari per a la prestació dels serveis recollits en aquesta contractació.

3.2.2 Serveis d'Infraestructura

La infraestructura que es sol·licita és basa en una solució al núvol, la contractació i gestió de la qual la realitzarà l'adjudicatari i queda inclosa en l'àmbit d'aquesta contractació.

3.2.3 Serveis de desplegament i configuració del sistema de joc

Es correspon al conjunt d'activitats a realitzar a l'objecte de poder desplegar el sistema de joc i que son prèvies al desplegament del jocs a incorporar, objecte d'aquesta licitació. En marc d'aquests serveis s'inclou:

- La configuració i adequació de la infraestructura al núvol.
- La configuració de tot el software de base. (Software necessari per a poder desplegar la plataforma de joc)
- La configuració del software de la plataforma de joc.
- La configuració i integració de software de tercers (KYC, passarel·les de pagaments, altres necessaris per a l'ús de la plataforma de joc)

- Configuració components per a la explotació de les bases de dades, pel tractament de la informació generada.
- Configuració components per facilitar el desplegament d'accions promocionals.
- Serveis de formació per a la operació funcional de la plataforma.
- Sistemes d'explotació de les bases de dades per al tractament de la informació generada.
- Infraestructura per a la gestió i comercialització a fi de facilitar polítiques d'interacció amb els jugadors tant a nivell informatiu com promocional dels jocs.
- El sistema ha d'incorporar funcions bàsiques que permetin l'execució d'accions promocionals.

3.3 Manteniment de les infraestructures, software i suport funcional i tècnic a LCAT

L'adjudicatària realitzarà el manteniment de la infraestructura i del software aportat en els seus diferents àmbits: manteniment recurrent, incidental, etc. Així mateix, l'adjudicatària portarà a terme l'operació tècnica del sistema de joc.

La operació funcional o a nivell d'usuari de sistema serà desenvolupada per LCAT.

Correspon a l'adjudicatària realitzar totes les tasques de suport i assistència als operadors de LCAT en allò que el seu àmbit d'actuació sigui superior al nivell d'usuari de sistema.

3.4 Aportació serveis connexos a l'operativa de comercialització

L'adjudicatària aportarà el software i prestarà els serveis connexos a l'operació de la informació del sistema i de comercialització dels jocs com són els serveis d'integració amb software de tercers amb la plataforma de joc pel desplegament dels serveis KYC (Know Your Customer).

El proveïdor de KYC es farà a través de l'Adjudicatari, els quals signaran entre ells el contracte.

El proveïdor de KYC haurà de ser prèviament validat per Loteries de Catalunya.

3.5 Serveis de manteniment evolutiu (a demanda de LCAT)

Es tracta de serveis a demanda per part de Loteries de Catalunya cap l'adjudicatari d'aquesta licitació orientats a poder evolucionar el sistema de joc d'acord a les necessitats específiques de Loteries de Catalunya. Aquests serveis poden incloure, entre d'altres, la modificació de funcionalitats de la plataforma de joc, la incorporació de nous mòduls o funcionalitats a mida, la integració de catàlegs de jocs de tercers proveïdors, altres.

L'execució d'aquests serveis evolutius s'articularà d'acord al plantejament recollit en l'apartat 16 del PPT.

3.6 Integració d'altres jocs seleccionats per LCAT de tercers proveïdors

L'adjudicatària haurà de facilitar la integració de jocs de tercers que per acords de subministrament LCAT arribi amb altres empreses proveïdores de jocs de forma directe i que siguin susceptibles de ser integrats a la plataforma de comercialització, per tal de poder utilitzar els sistemes de suport tecnològic en tant a polítiques de joc responsable, registre d'accés, wallet, passarel·les de pagament, eines de comercialització i promoció.

4 Especificacions funcionals

4.1 En relació als jocs

L'adjudicatària facilitarà a LCAT l'accessibilitat a un catàleg de jocs dins de la tipologia definida a l'apartat 3.1 anterior, a fi que LCAT pugui seleccionar aquells que consideri més adients per a ser incorporats al seu port foli.

- Els jocs del catàleg estaran disponibles per a ser incorporats a la plataforma de tal forma que l'adjudicatària disposarà d'acords amb els seus titulars, dels drets de comercialització i copyrights per tal que en cas que siguin seleccionats per LCAT puguin ser incorporats d'una forma àgil i eficaç.
- Per cadascun dels jocs, l'adjudicatària indicarà:
 - Les condicions tant econòmiques com d'usabilitat amb les que LCAT pugui incorporar-los i si existeixen restriccions temporals o de qualsevol altre tipus.
 - L'adjudicatària també indicarà el termini de temps aproximat en que per a cada joc pot portar a terme les corresponents adaptacions i customització.
- Els jocs del catàleg hauran de poder ser parametritzables, de tal manera que LCAT pugui determinar certes característiques de la seva comercialització:
 - Dates i hores d'inici i final de venda per sorteig.
 - Capacitat de suspensió temporal de venda o cancel·lació de sortejos amb retorn de bitllets venuts.
 - Nivell de preus de venda de bitllets.
 - Nivells de participació en el sorteig.
 - Categories de premis i imports dels premis.
 - Aplicació de mesures de joc responsable.
- Tots els jocs hauran d'estar acompanyats de la corresponent certificació de l'aleatorietat del joc (RNG). Aquesta certificació de l'aleatorietat haurà de ser emesa per un laboratori d'assaig i certificació independent reconegut per WLA (World Lottery Association) o EL (European Lotteries).

- Els jocs disposaran d'un sistema d'informació de l'evolució del payout per tal que LCAT pugui fer un seguiment constant de la seva rendibilitat i prendre mesures sobre la comercialització dels mateixos.

4.2 En relació a les interfases de comercialització

4.2.1 Front-end

L'adjudicatària haurà de proveir la implementació de la solució web o front-end del sistema dels jocs.

Des del website corporatiu de LCAT s'establirà un enllaç que permeti accedir al front-end de la solució on estaran allotjats els jocs. El front-end del sistema de joc s'executarà fent la crida a una URL que serà un subdomini del domini del website corporatiu de LCAT.

El front-end haurà d'estar basat en una solució *responsive* a l'objecte d'ajustar-se a la correcte visibilitat i ús sobre diferents dispositius (PC, tauleta, mòbil, etc.) i/o resolucions de pantalla (ús de tecnologia angular o equivalent) per a permetre una correcte execució de la solució. Així doncs, s'ha de garantir la portabilitat i adaptabilitat en tot moment, amb les versions de navegadors, sistemes operatius, dispositius i resolucions de pantalla més utilitzats en els darrers 6 mesos i que cobreixin el 85-95% dels usuaris.

Pel que fa a la accessibilitat d'aquesta solució, l'adjudicatari tindrà en compte l'establert en el RD 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils i per tant aplicarà la norma "UNE-EN 301 549. Requisits d'accessibilitat per a productes i serveis TIC". Aquesta norma, és la versió espanyola a l'EN 301 549 V3.2.1 (2021-03) Accessibility requirements for ICT products and services, declarada com a estàndard harmonitzat en la Decisió d'Execució (UE) 2021/1339 de la Comissió, d'11 d'agost de 2021, i que és equivalent a complir tots els requisits de nivell A i AA de les WCAG 2.1.

El front-end pot estar basat en una plantilla o solució web ja dissenyada per l'empresa adjudicatària. No obstant això, haurà de ser el suficientment flexible per a permetre modificar el look and feel del front-end alineant-lo amb les necessitats i imatge de LCAT (per exemple, canviant la imatge del site a partir de la modificació de les fulles d'estil .CSS o altres mecanismes que puguin agilitzar el canvi d'imatge de la solució web, en la fase de construcció/configuració del front-end, per part de l'empresa adjudicatària).

La solució web permetrà la incorporació d'un footer (peu de pàgina) a mida, d'acord a les necessitats de LCAT. Aquest element del site es podrà incorporar a "mode de iframe" de la plataforma de joc, tot i que pugui no estar resident en la infraestructura des d'on s'executa el front-end.

Tant el front-end com la resta de components de software de la plataforma de joc estaran allotjats i gestionats pels serveis de hosting proporcionats per l'empresa adjudicatària i que estan inclosos en l'abast d'aquesta licitació.

4.2.2 Back-office

El back-office està conformat pel conjunt d'interfícies o entorns a partir del qual s'ha de poder operar i administrar la solució de joc.

Les funcionalitats disponibles des del back-office han de donar suport als processos de negoci associats a la operativa del sistema de joc incloent els components propis de la plataforma de joc (gestió d'usuaris, gestió del wallet, gestió de joc responsable, gestió d'integracions de tercers components, paràmetres de configuració de la solució, explotació d'informació del sistema, etc.) així com l'administració dels diferents tipus de jocs incorporats en la plataforma objecte d'aquesta contractació.

Aquestes interfícies de treball estaran disponibles a través d'un client lleuger, com un navegador web sota un entorn securitzat i que serà accessible prèvia acreditació dels usuaris que disposin de permisos d'accés a l'eina.

4.3 En relació al Joc responsable

El Joc responsable és un dels pilars fonamentals de la gestió de LCAT i parteix del compromís, com a loteria social pública de prevenir als jugadors del joc problemàtic i evitar-ne el consum als menors de 18 anys.

Per aquesta raó, LCAT a través del Programa de Joc Responsable adopta un alt compromís a l'hora de vetllar pels usuaris prevenint i detectant conductes de joc problemàtic que puguin ocasionar la participació en els jocs a la ciutadania.

Per tant, seguint aquests principis, LCAT es compromet a crear entorns de joc segurs i dissenyar formes d'entreteniment responsables que promoguin el joc com a diversió i distracció i mai com una inversió.

La plataforma de joc ha de ser configurable, i per tant, ha de permetre la modificació de paràmetres bàsics del sistema de forma àgil i sense la necessitat d'haver de modificar el codi font de la solució a fi de tenir en compte diferents mesures de seguretat en matèria de joc responsable en relació a la plataforma de joc, amb la finalitat de prevenir i evitar el joc excessiu; com ara l'establiment de límits de temps i diners diaris i/o setmanals, posar a disposició dels usuaris informació clara sobre els tipus de joc i les probabilitats de guany, consulta de l'històric d'apostes, pèrdues i guanys, etc.

4.3.1 Límits monetaris

S'establirà un límit màxim de compra en general configurable per LCAT. Aquest límit ha de poder ser configurable a nivells específics com per imports, per hores, per dia, per setmana i per mes, per càrregues i recàrregues del saldo moneder.

- Límits en el saldo moneder o wallet:
 - A la plataforma es podrà establir un límit màxim al saldo moneder definit per LCAT.
 - En el supòsit de ser guanyador d'un premi de quantia menor al límit establert per LCAT, el premi s'abonarà íntegrament al moneder o wallet.

- En el supòsit de ser guanyador d'un premi superior a la quantia pre-definida, aquest serà abonat íntegrament al compte bancari associat al compte del jugador.
- Límit de càrrega i recàrrega del moneder
 - A la plataforma es podrà establir límits diaris i setmanals de càrrega i recàrrega del moneder, que hauran de ser configurables per LCAT i pels jugadors (mínim ventall d'opcions).
- Límit de compra de bitllets
 - A la plataforma es podrà establir límits diaris de despesa, i límits setmanals configurables per tipologia de joc.

L'adjudicatari oferirà que els jugadors puguin baixar aquests límits de forma opcional.

4.3.2 Auto-limitació de temps de joc

La plataforma haurà de possibilitar que els usuaris disposin d'una opció d'autolimitació de temps de joc i que puguin modificar a la baixa els límits inicialment posats en genèric per LCAT.

LCAT ha de poder configurar un temps màxim de joc amb el qual s'enviarà una notificació informativa en pop-up al jugador si passa aquest límit.

4.3.3 Auto-exclusió

La plataforma ha d'oferir mecanismes d'autoexclusió al joc per uns períodes de temps determinats escollits per LCAT (mensual, trimestral, anual). La sol·licitud serà irrevocable pel jugadors durant el temps seleccionat.

4.3.4 Avaluació i monitorització del comportament dels jugadors

La plataforma ha de permetre realitzar extraccions periòdiques d'informació (partides jugades, apostes realitzades per partida, freqüència de l'activitat de joc, autoexclusions, etc.), a fi que LCAT pugui analitzar el comportament dels jugadors en línia directament o en col·laboració amb tercers especialitzats en joc responsable i conseqüentment aplicar mesures d'actuació.

4.4 En relació al registre d'usuaris i participació

4.4.1 Registre d'usuaris i wallet.

La plataforma ha de permetre que els jugadors es registrin i accedeixin de forma segura i àgil.

- El procés de registre ha de ser fluid i integrat amb el flux de joc, és a dir, que prèviament a jugar o en el moment d'exercitar l'opció de compra l'usuari pugui donar-se d'alta i carregar el seu wallet inclús des d'un mòbil.

- L'adjudicatària aportarà de forma integrada en el flux de registre un sistema de KYC (Know Your Customer) que permetrà certificar la identitat dels usuaris a registrar-se d'acord a la normativa del joc (majoria d'edat i residència dels jugador a Catalunya), a través del reconeixement dels documents oficials d'identitat així com de reconeixement facial).
- Per comprar bitllets el jugador haurà de fer-ho des de la seva àrea privada que requereix identificació d'usuari.

4.4.2 Moneder (wallet)

El component wallet és el que ha de permetre als usuaris de la plataforma de joc poder participar en els jocs disponibles a la plataforma. A través d'aquest component, els usuaris han de poder gestionar els diners per a poder jugar i recepcionar els premis que els corresponguin.

- El jugador podrà ingressar o retirar diners des del wallet utilitzant els medis de pagament que hagi seleccionat. El sistema permetrà o denegarà cadascuna de les funcions per separat.
- El jugador podrà participar als jocs fins que el seu saldo del wallet s'esgoti o i dins les límits generals o personals que s'hagin implementat des de les polítiques de joc responsable. Un jugador no es podrà trobar mai en una situació de saldo negatiu.
- El wallet registrarà cada transacció realitzada: entrades de diners, retirades de diners que ha ordenat i si disposa d'algun saldo promocional atorgat per LCAT.
- També registrarà als jocs i sortejos en que ha participat, els bitllets que ha comprat, els premis que ha rebut, i si ha participat en alguna promoció.
- Un jugador podrà participar en sortejos periòdics a través de la fórmula de subscripció i dins els límits que en matèria de joc responsable s'estableixin.
- El jugador podrà obtenir informació sobre les seves transaccions financeres a través de la consulta al seu wallet.
- En el cas de guanyar un premi d'un import superior al límit establert pel wallet, es transferirà directament al compte bancari dels jugadors.
- El sistema ha de permetre realitzar transferències des del wallet al compte bancari registrat quan el saldo d'aquest superi el límit de saldo permès per les mesures de joc responsable.
- El jugador podrà ordenar la retirada dels fons del seu wallet en qualsevol moment i aquests seran transferits al seu compte bancari a través del sistema SEPA.

4.5 En relació a passarel·les de cobrament i pagament

La plataforma portarà integrada una o diverses passarel·les de cobrament a efectes de facilitar la recàrrega del wallet.

4.6 En relació a pagaments de premis i control i prevenció del frau

La plataforma ha de calcular i processar automàticament el pagament de premis conforme al saldo del wallet:

- Càlcul de l'import de la compra en funció del tipus de joc i de les opcions seleccionades pel jugador.
- En el cas del wallet, el sistema ha de comprovar que el client disposa de saldo suficient per a la transacció que es vol realitzar, i en cas contrari es mostri notificació.
- Procés de detecció de guanyadors: el sistema hauria de ser capaç de detectar automàticament els guanyadors de les jugades realitzades en línia i realitzar diferents accions en funció dels premis.
- S'ha de poder generar un informe de guanyadors, que inclogui tots els premis transferits pel nivell de premi guanyat i la responsabilitat del premi amb els guanyadors que doni compliment a la normativa vigent en cada moment.

El sistema ha de ser capaç de diferenciar entre els diferents nivells de premis per aplicar diferents accions en funció de la normativa vigent per a la identificació i declaració de transaccions financeres. Els nivells de premis així com la lògica de negoci associada a cada nivell de premis ha de poder ser parametrizable a la plataforma de joc.

5 Tractament de la informació

5.1 Tractament de la informació

- Els registres de dades de les transaccions han d'estar disponibles per LCAT.
- S'implementaran processos automàtics de bolcat d'informació a la base de dades històrica del sistema.
- La gestió de la base de dades històrica s'inclou com una tasca més a realitzar en el marc del servei de manteniment recurrent de la solució.
- Tant la informació de la base històrica com la de gestió ha de ser accessible per a la extracció d'informació i reports del sistema.

5.2 Extracció d'informació i reports del sistema

El sistema ha de permetre l'extracció d'informació, ja sigui per a poder alimentar a tercers sistemes de LCAT o bé a efectes de generar informes analítics como l'activitat de vendes en el site web o l'aplicació, informació sobre productes y transaccions, informes resumits, informes sobre productes, informes temporals, informes sobre el comportament dels jugadors, etc.

- La plataforma ha de permetre l'extracció d'informació periòdica d'acord a una llista de consultes pre-definides, i en base a un format establert que fixarà LCAT.
- La plataforma ha de facilitar l'extracció d'informació a demanda, d'acord a les necessitats de LCAT.
- Les dades de les transaccions es componen de tota la informació recopilada sobre cada transacció que es produeix al lloc o l'aplicació (ID de transacció, afiliació, ingressos, impostos, etc.).
- Que les extraccions de dades no penalitzin el rendiment del sistema en entorn d'exploració.
- Que existeixi la possibilitat de poder connectar amb els sistemes gestors de base de dades per atendre les necessitats a mida en aquest àmbit.

6 Gestió d'usuaris i processos de seguretat

6.1 Gestió d'usuaris

Una vegada els usuaris estiguin registrats a la plataforma de joc, podran accedir als serveis proporcionats per aquesta, acreditant-se amb usuari i paraula de pas que els identifica de forma segura i unívoca. S'incorporarà un mòdul per a fer el manteniment dels usuaris de la plataforma.

6.2 Seguretat dels jugadors

Les dades dels jugadors hauran d'estar protegides i ser confidencials.

Els següents requisits garantiran que els sistemes dels possibles adjudicataris protegint les dades personals dels jugadors.

- L'adjudicatària haurà d'acreditat que compleix la normativa europea de protecció de dades de caràcter personal (GDPR).
- L'adjudicatària haurà d'acreditat que les mesures de seguretat per a garantir la protecció de les dades dels jugadors.

6.3 Seguretat als serveis

LCAT es membre de la WLA y EL i està subjecte als estàndards establerts per aquestes organitzacions.

L'adjudicatari haurà de disposar de certificació amb la ISO 27001.

L'adjudicatari haurà de donar suport, si es requereix, en els processos de certificació/renovació de certificació en els que estigui implicat LCAT.

6.4 Seguretat de les aplicacions

Fins i tot després de la validació dels usuaris, el sistema ha de garantir la seguretat del compte dels usuaris respectant els següents paràmetres:

- Política de contrasenyes. Implementació de regles que garanteixin la utilització de contrasenyes robustes (número mínim de caràcters, ús de caràcters especials, caducitat de les contrasenyes, etc.).
- Limitacions dels temps d'utilització dels jugadors.
- Limitació de l'accés a llocs no permesos.
- Xifrat base dades.
- Xifrat dades sensibles.
- Verificació i xifrat del procés d'execució del pagament.
- Disposar de fitxers de logs de sistema, i disposar d'una marca del temps (Timestamp) per a les transaccions realitzades sobre el sistema.
- Identificació i registre de l'origen de les transaccions.

6.5 Seguretat del sistema. Elements de seguretat.

El sistema de joc haurà d'incorporar elements que facilitin la detecció i resolució de forats en la seguretat.

7 Especificacions tècniques de la plataforma

7.1 Arquitectura

A nivell d'arquitectura, la solució proposada haurà d'incloure les següents característiques en el seu disseny.

- Modularitat. Que permeti un escalat funcional del sistema incorporant nous mòduls funcionals en el sistema de forma àgil.
- Escalabilitat en volum d'usuaris. Un creixement del nombre d'usuaris no ha d'impactar en el rendiment de la solució.
- Incorporació de components i serveis que facilitin la administració tècnica de la solució.
- Arquitectura per capes. Separació entre capes de presentació, negoci i dades.
- Alta disponibilitat. Del software i la base de dades. Solucions proposades pel licitador en aquest àmbit.

7.2 Infraestructura del sistema

L'adjudicatari haurà de proporcionar en el marc d'aquesta licitació els serveis d'infraestructura per a poder executar el sistema de joc proposat. LCAT considera un servei d'infraestructura al núvol com una opció adequada/recomanable per aquest propòsit.

7.3 Reconnexió després de desconnexió

La plataforma haurà de disposar d'un procés de reconnexió després d'una desconnexió.

7.4 Disponibilitat i recuperació de desastres

La plataforma haurà de complir el següent:

- Indicar els nivells de disponibilitat del sistema, els nivell de servei que s'ofereixen i els temps d'activitat del sistema.
- Disposar dels procediments sobre còpies de seguretat i restauració del sistema.
- Disposar de mesures i procediments de recuperació en cas de catàstrofe del sistema.

7.5 Seguretat a nivell de joc

- Totes les interfícies estaran encriptades.
- L'ús de la interfície s'autenticarà, autoritzarà i registrarà.

7.6 Volum, càrregues i rendiment

- Per tal de garantir una experiència d'usuari positiva, la plataforma ha de funcionar eficaçment sense retards perceptibles.
- La infraestructura sobre la que s'executa la solució ha de ser capaç d'adequar-se a les necessitats de LCAT.

En la proposta tècnica cal que s'especifiquin el temps màxim de transacció, el número d'usuaris concurrents o els temps de resposta dels jocs disponibles a la plataforma.

- La infraestructura que sustenta la solució ha de ser capaç d'ajustar l'ús dels recursos d'infraestructura a les necessitats de la demanda.

En la proposta tècnica cal que s'especifiquin les transaccions per segon.

7.7 Fi del suport vital (Product End of Life)

Durant tot el període del contracte, si el full de ruta determina que un component requereix substitució o actualització, el proveïdor proposarà:

- Un nou component equivalent o compatible i disponible en aquell moment o

- Una versió actualitzada per substituir aquest component, que té especificacions, capacitats i interfícies similars (o millors).

8 Fases del contracte

La contractació objecte d'aquest plec s'estructura en les següents fases:

Fase	Descripció	Interval de temps
Implementació	És el període per al desplegament de la solució de joc i l'adaptació i subministrament dels jocs seleccionats per LCAT	Un màxim de 6 mesos des de la signatura del contracte.
Explotació	És el període des de que la plataforma està llesta per a la seva explotació (disponible a l'entorn de Producció i preparada per el seu ús) fins a la finalització de la contractació.	Des de la sortida a producció "Go-live" fins a la finalització del contracte.
Tancament de contracte	Des de que s'activen els serveis de tancament fins al termini a posteriori de la finalització de la fase d'explotació que es determini.	Inici, 2 mesos abans de la finalització del contracte i fins a un mes a posteriori de la finalització de la fase d'explotació.

8.1 Fase d'implementació

En aquesta fase s'activaran els serveis contractats necessaris pel desplegament de la solució de joc d'acord a l'abast definit en aquesta contractació, això implica:

1. Activació del projecte d'implementació associat a aquesta fase i que ha de fer possible desplegament de la solució de joc d'acord als serveis contemplats en l'apartat 11 del PPT.
2. El subministrament i l'adaptació dels jocs seleccionats per LCAT, de conformitat amb les condicions identificades en l'apartat 3 del PPT.
3. La implementació de la solució de joc que permeti la comercialització dels jocs incorporats en el sistema de joc, de conformitat amb l'apartat 3 del PPT

La fase d'implementació no s'entendrà com a finalitzada fins que el sistema de joc estigui disponible als seus usuaris i funcionant de forma satisfactòria.

A l'inici de la fase d'implementació s'acordarà unes fites de facturació d'acord als serveis implementats en aquesta fase.

8.2 Fase d'explotació

La fase d'exploració no s'iniciarà fins que s'ha executat amb èxit el Go-live del sistema de joc. És a dir, la solució de joc està 100% operativa per als seus usuaris en entorn productiu i amb jocs seleccionats disponibles per a ser usats.

Dins d'aquesta fase s'activaran els serveis de manteniment recurrent, el servei de suport incidental i funcional i el manteniment evolutiu (si així ho considera LCAT) d'acord als apartats 3.3, 3.4 i 3.5 del PPT.

Els serveis prestats per l'adjudicatari associats a la fase d'exploració, no seran facturables fins que s'hagi completat el Go-live de la fase d'implantació amb èxit.

8.3 Fase de tancament de la contractació, retorn del servei

Aquesta fase contempla el conjunt d'activitats a realitzar que facin possible una finalització ordenada, ja sigui finalització o per traspàs del servei prestat per part de l'empresa adjudicatària.

Aquests serveis associats a la fase de tancament, incorporen, entre d'altres els següents aspectes:

- Importació de les dades del sistema de joc. Tant pel que fa als repositoris d'informació històrica con dels sistemes d'exploració i pels diferents entorns disponibles (Sistemes gestors de Base de dades, Sistemes DataWarehouse, fitxers de dades, altres.).
- Importació de les dades relacionades amb la prestació dels serveis (Wikis, fons de documentació, procediments de treball, d'exploració dels sistemes, formats de fitxers d'intercanvi de dades, etc.

En l'escenari de conclusió del contracte per traspàs del servei a un altre proveïdor, l'adjudicatari estarà obligat al traspàs del servei.

9 Serveis relatius al software

9.1 Subministrament del software del sistema de joc

Aquest apartat fa referència als drets d'ús del software objecte d'aquesta licitació que inclou els diferents tipus de jocs proporcionats pel licitador i la plataforma de joc sobre la que s'executen els jocs.

S'inclou, igualment, els corresponents serveis de configuració i/o desenvolupament del sistema d'acord a les necessitats de LCAT i pels diferents elements que la componen (base de dades, entorn back-office, entorn front-end, solució web de joc), etc.

9.2 Software incorporat a la plataforma de joc i que es correspon a productes desenvolupats per tercers (KYC, Passarel·les de pagament, etc.)

Inclou els serveis de configuració i/o integració i subministrament dels serveis de tercers emprats en el marc de la plataforma de joc. A tall d'exemple serveis de KYC (Know Your Customer), serveis de passarel·la de pagament o altres. Així doncs, està

inclòs dins l'abast d'aquesta contractació, la integració i gestió d'aquesta tipologia de serveis de tercers a la plataforma de joc.

El licitador haurà d'incloure a la plataforma els serveis de tercers a incorporar/integrar en la plataforma de joc pel seu òptim funcionament.

L'adjudicatària proposarà el proveïdor de KYC i correspondrà a LCAT haurà de donar la seva conformitat d'acord amb les directrius que aquesta indiqui poden escollir la que consideri més adient d'entre les habituals en el mercat.

9.3 Subministrament del software de base sobre el que corre el sistema de joc

Inclou el conjunt de software i els drets d'ús d'aquest (llicenciament), necessari pel correcte funcionament del sistema de joc, així com per a la seva explotació d'acord a les necessitats recollides per LCAT a través d'aquesta Licitació.

S'inclou, entre d'altres:

- Software de Virtualització.
- Software del Sistema Operatiu.
- Software SGBD (Sistema Gestor de Bases de Dades).
- Software de gestió de còpies de seguretat.
- Altre software o components emprats en el sistema que es requereixin per un correcte funcionament de l'aplicació.

S'inclou dins l'abast d'aquesta licitació els serveis necessaris per a l'actualització de les releases i versions d'aquests software amb l'objectiu de mantenir-lo en una situació òptima i minimitzant qualsevol risc en la seguretat d'aquest.

9.4 Software d'administració i manteniment del sistema

Fa referència al conjunt de software que es requereixi per a l'administració i manteniment del sistema. S'inclou, entre d'altres:

- Sistemes de monitorització del software i hardware de la plataforma.
- Sistemes antivirus.
- Sistemes de back-up o de gestió de còpies de seguretat.
- Altres, eines necessàries per a una correcta administració del sistema.

9.5 Altre software necessari per a la prestació dels serveis en aquesta contractació

Es tracta del conjunt d'eines de software que es puguin requerir per a la prestació dels serveis inclosos en aquest plec. S'inclou les següents:

- Software per a la planificació i gestió de projectes.
- Software ofimàtica (Processador de textos, fulla de càlcul, software per a presentacions, etc).
- Altres que es pugin requerir en les tasques de gestió de la contractació i els serveis incorporats en aquesta.

Aquest software el proveirà l'adjudicatari per al seu equip professional.

El proveïdor és el responsable de gestionar les llicències i certificacions necessàries del software de tercers necessari pel correcte funcionament del sistema.

10 Projecte d'implementació

Aquests serveis s'articulen dins la fase d'implementació del contracte i en el marc del projecte de desplegament del sistema de joc.

Aquest projecte haurà d'incorporar com a mínim la prestació dels següents serveis amb el propòsit de deixar la solució de joc disponible pels seus usuaris una vegada finalitzada la fase d'implantació.

- **Serveis de gestió i coordinació del projecte d'implementació.** Planificació i re planificació del projecte, seguiment de fites, reporting de l'estat del projecte, control de riscos.
- **Serveis d'anàlisi i disseny del sistema.** Anàlisi i disseny del software i components de joc per adequar-los a la solució de joc per a Loteries de Catalunya.
- **Serveis de desplegament / implementació de la solució de joc.** Desplegament i configuració de la solució de joc així com les seves integracions amb tercers sistemes.
- **Serveis de proves i testeig de la solució desplegada per a Loteries de Catalunya.** Preparació i execució dels jocs de proves a que es sotmetrà el sistema previ a la seva explotació.
- **Serveis formació a nivell funcional per a la operació (ús) de la plataforma.** Preparació i execució de formacions per a la operació de la solució.
- **Serveis de preparació del sistema per a la seva explotació.** Golive. Conjunt d'activitats orientades deixar el sistema preparat pel seu ús en entorn productiu. Inclosa la càrrega de dades mestres necessària per desplegar el sistema a explotació.
- **Serveis Post Golive.** Atenció, suport i monitorització especial fins a la estabilització de la solució de joc en entorn Productiu.

11 Integració dels jocs a incorporar a la plataforma

Fa referència a les tasques d'incorporació dels jocs sobre la plataforma de joc.

En aquests àmbit s'identifiquen dos escenaris:

1) Escenari 1: Jocs o proveïdors de jocs integrats o amb agregador a la plataforma de joc de l'empresa licitadora.

Dins d'aquest escenari, incloem els casos en que el software de la plataforma de joc de l'empresa licitadora, ja ha incorporat, en altres projectes, jocs propis o de tercers

proveïdors de joc. Per tant, el procés d'incorporació és ràpid i es circumscriu a la configuració de l'idioma o altres paràmetres del joc.

És a dir, anteriorment ja s'ha fet i explotat la integració del joc en una plataforma de joc de l'empresa licitadora.

Aquesta activitat es circumscriu en el marc de l'activitat de manteniment recurrent tècnic del sistema de joc.

2) Escenari 2: Jocs o proveïdors de joc que no disposen d'integració o agregador sobre la plataforma de joc de la empresa licitadora.

Dins d'aquest escenari, incloem aquells casos en que el software de la plataforma de joc de l'adjudicatària no ha incorporat encara en cap projecte el/s joc/s del proveïdor de jocs objecte d'integració.

La incorporació dels jocs es contempla tant en la fase d'implantació de la solució de joc com en la Fase d'explotació en que es poden incorporar/substituir jocs de tipus individual al llarg de la duració del contracte i en el marc de servei de manteniment recurrent. Es demanarà la integració amb 1 proveïdor de jocs eInstants, el cost d'integració del qual vindrà assumit per part de l'adjudicatari i haurà d'estar operatiu un cop arrenqui la fase d'explotació.

12 Infraestructura i allotjament del sistema de joc

Es refereix als serveis d'infraestructura i allotjament dels sistema necessari pel desplegament de tota la solució de joc.

L'adjudicatària haurà d'aportar els serveis d'infraestructura i allotjament del sistema basats en una solució al núvol.

L'adjudicatària s'encarregarà de la contractació i gestió d'aquests serveis i respondrà davant de LCAT de la correcta prestació dels serveis d'infraestructura contractats per allotjar el sistema de joc així com el manteniment d'aquests, això inclou aspectes com la renovació de llicències i la actualització del firmware, si escau.

Els requisits d'infraestructura s'hauran d'adequar o redimensionar a les necessitats de la demanda del durant la duració del contracte. A l'objecte d'evitar problemes en el rendiment de la plataforma o indisponibilitat d'aquesta.

13 Suport incidental i funcional

Es tracta del servei de suport per a l'atenció d'incidències tècniques sobre el sistema de joc.

L'adjudicatari del contracte haurà de proveir un servei de suport per a l'atenció de la incidència i dubtes funcionals dels operadors de back-office.

L'adjudicatari proveirà d'un servei de ticketing per a disposar de traçabilitat de qualsevol dels incidents o dubtes relacionats amb el sistema de joc. LCAT disposarà d'accés a aquesta eina de ticketing tant com a usuari com a efectes de seguiment, consulta i extracció d'informació.

Es tracta d'un servei de suport, servei d'incidental en règim de 24x7, d'acord a les especificacions recollides en el marc dels ANS.

14 Servei de manteniment recurrent

S'inclou, en aquest servei, el conjunt d'activitats de caràcter tècnic orientat a mantenir el sistema de joc en un estat òptim de funcionament.

l'adjudicatària haurà executar els processos a desenvolupar amb aquest propòsit, aportant informació sobre el pla de manteniment o d'explotació de la plataforma tant pel que fa al seu contingut com en la seva forma d'execució.

S'inclou entre d'altres, les següents activitats a desenvolupar:

- Execució dels plans de manteniment a diferents nivells (administració de sistemes, administració del software, bases de dades, revisió de logs, etc.)
- Monitorització del sistema, tant a nivell de hardware com del software.
- Tunning de la base de dades. Optimització del rendiment de la base de dades.

Requisits de manteniment del sistema.

- Els serveis de manteniment del sistema inclouen tot el software necessari pel correcte funcionament de la plataforma de joc. Ja sigui el propi software de joc com el software de tercers necessari pel correcte funcionament de la plataforma de joc.
- Gestió del software de joc. El sistema estarà sotmès a un manteniment en base un control de releases i versions del software, cada release o nova versió de software haurà d'estar documentada i gestionada a través d'eines / repositoris de gestió de software. LCAT podrà accedir a les eines de gestió de software amb el propòsit de supervisar-ne el correcte ús.
- L'adjudicatari haurà de notificar i acordar el desplegament amb LCAT de qualsevol versió o release a desplegar sobre el software objecte de manteniment, sigui del sistema de joc o de software de tercers objecte de manteniment.
- Correcció dels errors o bugs del software i correcte documentació d'aquests. L'adjudicatari es responsabilitzarà de l'aplicació dels pegats que siguin necessaris desplegar així com solucionar els possibles conflictes de compatibilitat que pugui haver amb el software del sistema de joc.
- En l'aplicació dels serveis de manteniment, es farà igualment dels diferents entorns de treball (desenvolupament, proves, preproducció, producció, etc.). Serà responsabilitat de l'adjudicatari mantenir aquests sempre actualitzats.
- L'adjudicatari haurà de deixar a disposició de LCAT la formalització dels processos associats al manteniment del sistema.

15 Serveis de formació per a la operació funcional del sistema

L'adjudicatari haurà de proveir la formació a LCAT per tal que aquest pugui realitzar els serveis d'operació funcional de la plataforma. S'entenen com a serveis de formació de la operació funcional del sistema, com el traspàs de coneixements que han de permetre poder operar la solució de joc en el marc de l'entorn BackOffice.

El licitador, executarà una formació que faciliti el traspàs de coneixements a personal de LCAT per a la operació funcional (usuari del back-office) de la plataforma. Els serveis de formació en la operació de la solució de joc aniran destinats a perfils no necessàriament tècnics, ja que la finalitat de la formació es poder operar funcionalment el software de joc.

Aquests serveis es realitzaran en el marc de fase d'implementació de la solució de joc, just abans de l'inici de la fase d'exploració del sistema.

Els serveis de formació hauran d'incloure:

- Guió de formació amb els aspectes a tractar i hores lectives a invertir.
- Material de formació de suport a les accions formatives.
- Implementació de sessions online.
- Perfil professional formador orientat a la formació.
- Repositori de documentació disponible i/o portal de formació
- Canal de comunicació per l'atenció de dubtes funcionals.

Adicionalment a la formació impartida els operadors funcionals de la solució de joc, podran acollir-se als serveis de suport per a l'atenció de dubtes funcionals que els puguin sorgir en el marc del desenvolupament de la seva activitat.

16 Serveis de manteniment Evolutiu (a demanda)

Aquesta contractació contempla la possibilitat d'activar serveis de manteniment evolutiu a petició de Loteries de Catalunya.

Entenem com a manteniment evolutiu, el conjunt d'activitats orientades a l'evolució del sistema de joc d'acord a les necessitats específiques de Loteries de Catalunya.

L'execució dels serveis de manteniment evolutiu s'articularà en base a la presentació d'una proposta que inclourà:
pressupost previ per part de l'adjudicatari on aquest especificarà el nombre d'hores necessari per a la implementació de la demanda d'evolutius sol·licitada per a Loteries de Catalunya.

El cost de la implementació de l'evolutiu serà el resultat d'aplicar les hores necessàries per a la implementació de l'evolutiu multiplicat per la tarifa €/h proposada per l'adjudicatari.

Un cop presentada la oferta per part de l'adjudicatari Loteries de Catalunya l'analitzarà decidirà si accepta o rebutja la implementació d'aquest evolutiu.

17 Lliurables

En aquest apartat es recull la relació de lliurables inclosos en el marc d'aquesta licitació d'acord a les diferents fases del projecte:

En el marc de la fase d'implantació:

- Planificacions i replanificacions del servei.
- Presentacions, actes i acords derivats de les sessions de treball siguin operatives, de seguiment o de direcció.
- Documentació funcional o tècnica del producte.
- Execució dels plans Plans de proves.
- Materials de formació.
- Manuals d'usuari (BackOffice)
- Manuals d'explotació del servei.
- Pla de desplegament. (Go-live i Post Go-live).

En el marc de la fase d'explotació:

- Presentacions, actes i acords derivats de les sessions de treball siguin operatives, de seguiment o de direcció.
- Procediments d'execució dels serveis contractats.
- Execució dels plans de manteniment.
- Extraccions de dades de gestió.
- Extraccions de reports i/o informació agregada. (dades de gestió o històric)

En el marc de la fase de tancament del servei:

- Presentacions, actes i acords derivats de les sessions de treball siguin, operatives, de seguiment o de direcció.
- Documentació sobre el model de base de dades.
- Còpia de la base de dades.

18 Equip de treball i perfils professionals

L'adjudicatària destinarà el equip humà propi o de tercers, adient per portar a terme l'execució de l'objecte del contracte a satisfacció de LCAT i dins els paràmetres de lògica en aquesta tipologia de servei.

19 Eines de gestió

L'adjudicatària aportarà les seves pròpies eines de gestió per a la prestació del servei en cada una de les fases de contractació entenent com a tals:

- Eines de planificació i seguiment de projectes.
- Eines de ticketing (gestió de peticions de LCAT en el marc de l'incidental, suport funcional, recurrent, evolutiu).
- Eines de monitorització del sistema.
- Eines o repositoris, gestió documental.

- Eines o repositoris de Codi.
- Altres aplicatius que es puguin requerir en el desenvolupament dels serveis.

20 Organització del servei i model de relació entre l'adjudicatari i LCAT

La relació de l'adjudicatari amb LCAT en referència a l'execució d'aquesta contractació s'articularà base als comitès (sessions de treball) a tres nivells. (Comitès operatius, Comitès de seguiment i Comitès de Direcció.)

Es descriuen, a continuació les funcions i característiques de cada una d'aquests comitès.

20.1 Comitès operatius

Son reunions de treball a baix nivell entre l'equip de l'adjudicatari i personal de LCAT a demanda o d'acord a la planificació del contracte i fase en la que es troba el contracte.

En la fase d'implementació estaran associades a cada una de les necessitats de l'adjudicatari per a poder procedir al desplegament de la solució de joc d'acord a les necessitats de LCAT.

20.2 Comitès de seguiment

Son reunions periòdiques (periodicitat cada 3 setmanes, mensual o a demanda, si així es requereix) que tenen per objecte poder fer un seguiment de la evolució del contracte d'acord a la planificació del servei i als riscos associats a aquest.

Les sessions es podran fer de forma presencial o remota d'acord a les necessitats de cada moment i d'acord a la voluntat de LCAT.

Els aspectes a abordar estaran en funció de la fase de projecte en la que ens trobem (Implementació, Explotació o Tancament).

L'adjudicatari, serà el responsable de la gestió del material emprat pel seguiment del contracte, (Material de seguiment. Presentacions, planificacions, llistat de tasques), formalització de les actes o acords de reunió, etc.).

Intervindrà a les reunions, per part de l'adjudicatari, el responsable del contracte i els responsables de cada un dels serveis inclosos en les licitacions. Segons necessitats i les fases de projecte en la que es trobin.

20.3 Comitès de direcció

Reunions a l'inici de la prestació del servei (kick-off), a l'inici, final i a cada una de les fases de contractació o a demanda si sorgeixen entrebancs o situacions de risc que no han pogut ser resoltes en els comitès de seguiment.

Les reunions s'estableixen a nivell de Direccions entre l'empresa adjudicatària i LCAT.

Es tracta de sessions a alt nivell el contingut de les quals fa referència a aspectes de caire estratègic o bé a l'escalat d'aspectes que no s'ha pogut resoldre en l'àmbit

dels comitès de seguiment. Així com assumptes la decisió dels quals pot tenir un alt impacte en el desenvolupament dels serveis a prestar.

Intervindrà en les reunions, per part del licitador, el responsable gerent director de la empresa, per part de LCAT el director general o directors d'Àrea de la organització.

21 Acords de Nivell de Servei (ANS)

21.1 Relació dels Indicadors de prestació de serveis

Els indicadors de prestació de servei recullen el conjunt de criteris sobre el que s'ha de fixar la prestació dels serveis inclosos en aquesta licitació.

Número indicador	Concepte	Àmbit	Fase del contracte
1	Incompliment de les fites de projecte per causes imputables a l'adjudicatari.	Serveis d'implementació de la plataforma.	Fase d'implementació.
2	Retard respecte a la planificació en la sortida a Producció Go-live en la fase d'implementació de la solució de joc per causes imputables a l'adjudicatari.	Serveis d'implementació de la plataforma.	Fase d'implementació.
3	Temps màxim d'atenció o resposta petició.	Serveis de suport d'incidental.	Fase d'explotació de la solució.
4	Temps màxim de resolució d'incidència.	Serveis de suport d'incidental.	Fase d'explotació de la solució.
5	Temps màxim de resolució de peticions de suport funcional o gestió usuaris.	Serveis de suport funcional.	Fase d'explotació de la solució.
6	Retard respecte la planificació fixada en la incorporació de jocs en la plataforma.	Serveis de manteniment recurrent.	Fase d'explotació de la solució.
7	Vulnerabilitats del sistema.	Serveis de manteniment recurrent.	Fase d'explotació de la solució.
8	Correctius d'emergència fora de termini.	Serveis de manteniment recurrent.	Fase d'explotació de la solució.
9	Correctius planificats fora de termini.	Serveis de manteniment recurrent.	Fase d'explotació de la solució.
10	Endarreriment de fites acordades pel lliurament d'un evolutiu.	Serveis de manteniment evolutiu.	Fase d'explotació de la solució.

21.2 Grau de disponibilitat de la infraestructura i serveis al núvol

Vindrà establerta a partir de les condicions fixades pel servei d'infraestructura al núvol. La infraestructura al núvol haurà de garantir com a mínim la disponibilitat del 99,8% anual.

21.3 Temps de resolució i temps de resposta

Temps de Resposta. S'entén com a temps de resposta el temps que transcorre des de que els usuaris notifiquen la incidència fins que l'adjudicatari reponeix i

emet un primer diagnòstic de la incidència. En aquest diagnòstic es determinarà el nivell de criticitat i es comunicarà a LCAT dins del Temps de Resposta d'incidència.

Temps de Resolució. S'entén com a Temps de Resolució el temps que transcorre des de que els usuaris notifiquen la incidència fins que aquesta queda solucionada (ja sigui per a la aplicació d'un workaround o una solució definitiva).

En la taula següent, el Temps de Resolució (veure següent taula annexada) també inclou el Temps de Resposta d'incidència.

Nivell	Disponibilitat del servei d'incidental	Temps de Resposta d'incidència	Temps de Resolució
Crític	Servei en règim 24x7	1,5 hores	4 hores
Greu	Servei en règim 24x7	2 hores	6 hores
Normal	Servei en horari d'oficina laborables de dilluns a divendres.	4 hores	16 hores

Els horaris de servei es consideren d'acord al fus horari GMT+1 sobre el que es mesura el temps a Catalunya.

21.4 Suport Incidental i Criticitat d'una incidència o petició

Es recull la categorització de les peticions o incidències

- **Nivell Crític:** el sistema no funciona. Implica una parada o un nivell de ralentització del seu funcionament fins al punt de generar una distorsió greu en l'operativa normal de funcionament del sistema.

A nivell de jugador / client de la solució de joc (afectació integral sobre Front-end del sistema).

Els usuaris del Front-end no té accés a cap dels serveis inclosos en el sistema de joc o la ralentització del seu funcionament es tal que la fa inoperativa. Això suposa una afectació integral en la capacitat per a generar ingressos al no poder fer ús de cap dels serveis.

A nivell d'usuari intern del sistema. Funcional o tècnic (afectació integral sobre el Back-office). L'operador funcional i tècnic no poden generar cap operativa sobre la plataforma. No poden accedir a cap de les funcionalitats incloses.

- **Nivell Greu:** l'aplicació o una de les seves funcionalitats té una anomalia greu però en una part del sistema.

A nivell de jugador / client de la solució de joc (afectació parcial sobre el front-end del sistema)

Hi ha una incidència, amb afectació sobre la capacitat per a generar ingressos però aquesta no es de caràcter general sobre el conjunt de la solució.

A nivell d'usuari intern del sistema (afectació parcial sobre el back-office del sistema) Hi ha una incidència, amb afectació parcial sobre la capacitat de gestió de la plataforma. Bloquejant l'activitat a desenvolupar per part dels usuaris del back-office.

- **Nivell Normal:** l'aplicació o una de les seves funcionalitats té una incidència, però aquesta no bloqueja l'ús o l'impacte directe que no té afectació sobre la operativa o la capacitat de generació d'ingressos del sistema.

Tant els usuaris del Front-end com els del Back-office poden seguir desenvolupant la seva activitat.

22 Tractament de les vulnerabilitats

D'acord a la seva criticitat s'estableixen els següent temps de resposta i resolució per a la atenció de vulnerabilitats sobre el sistema.

Nivell	Disponibilitat del servei d'incidental	Temps de Resposta d'incidència	Temps de Resolució
Crític	Servei en règim 24x7	1,5 hores	16 hores*
Greu	Servei en règim 24x7	2 hores	32 hores*
Normal	Servei en horari d'oficina laborables de dilluns a divendres.	4 hores	64 hores*

*Els temps de resolució contempnen l'aplicació d'un workaround (solució temporal per a fer front a la situació de vulnerabilitat).

Aquests ANS entraran en vigor un cop finalitzada la fase d'implementació i podran ser objecte d'un període d'adaptació per part de LCAT.