

**PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE
SUBMINISTRAMENT I PROVISIÓ DE LLICÈNCIES DE GESTOR DE
CONTINGUTS DENEVA I EL SERVEI DE MANTENIMENT DE
MAQUINARI DE PANTALLES INFORMATIVES DE LES XARXES DE
CENTRES CÍVICS I CENTRES PATRIMONIALS DE L'INSTITUT DE
CULTURA DE BARCELONA**

Núm. expedient: C240000284

Núm. contracte: 24000240

Contingut

1) ANTECEDENTS, MOTIVACIÓ I OBJECTE DEL CONTRACTE	2
2) EQUIPS INSTAL·LATS A LA XARXA DE CENTRES CÍVICS.....	4
3) EQUIPS INSTAL·LATS A LA XARXA DE CENTRES PATRIMONIALS	7
4) SERVEI DE MANTENIMENT DEL MAQUINARI I DEL PROGRAMARI	8
4.1. Tasques a desenvolupar en el marc del Servei de Manteniment de Maquinari	8
4.2. Subministrament d'elements substitutius.....	9
4.3. Horaris	9
4.4. ANS (Acord de Nivell de Servei).....	10
4.5. Sistema de gestió d'avisos i alarmes	10
5.1. Ubicacions	11
5.2. Perfils tècnics i tasques associades	11
5.3. Eina de monitorització.....	11
5.4. Reporting	12
6) METODOLOGIA.....	12
6.1. Adquisició i retorn del servei	12
6.2. Governança	13
7) PAGAMENT DEL PREU.....	13
8) TERMINI DE GARANTIA.....	13
9) TERMINI D'EXECUCIÓ.....	13
10) RESPONSABLE DEL CONTRACTE.....	14

1) ANTECEDENTS, MOTIVACIÓ I OBJECTE DEL CONTRACTE

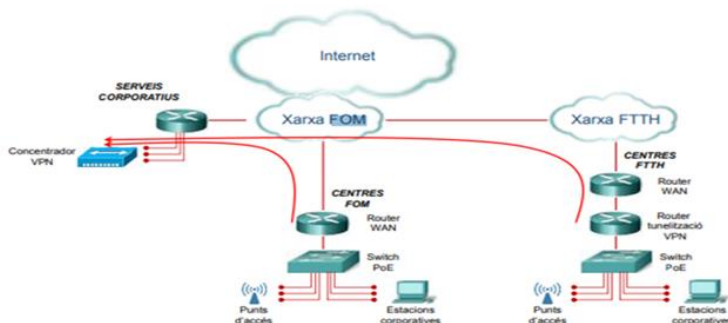
L'Institut de Cultura de Barcelona, (d'ara en endavant ICUB és una entitat pública empresarial local, amb personalitat jurídica pròpia i patrimoni independent, creada per l'Ajuntament de Barcelona amb l'objectiu de desenvolupar de forma directa les activitats culturals d'interès general. L'ICUB proporciona a la xarxa municipal de centres cívics i a la xarxa municipal de centres patrimonials uns circuits de pantalles informatives que mostren continguts a través d'un programari de gestió de continguts (CMS). Aquest gestor de continguts es diu DENEVA, i permet mostrar a les pantalles informació personalitzada sobre les activitats d'aquests centres, així com informacions de districte i/o ciutat que es consideren interessants pels seus usuaris.

Aquesta xarxa actualment té uns antecedents pel que fa referència a les següents característiques tecnològiques i específicament pel que respecta a l'entorn de telecomunicacions i infraestructura. L'any 2013 es va homogeneïtzar la connexió a Internet mitjançant accessos de fibra òptica en la pràctica totalitat de Centres Cívics, i es va millorar l'equipament d'electrònica de xarxa LAN/WAN dels mateixos. El següent pas va ser optimitzar els serveis de connectivitat Wi-Fi dins dels Centres Cívics, per tal de què els usuaris dels centres poguessin accedir a Internet des de qualsevol punt, mitjançant la plataforma Barcelona Wi-Fi de l'Ajuntament.

Per aquesta raó el 2014 es va llençar un projecte amb els següents objectius ja assolits avui:

- El subministrament i la instal·lació dels equips d'electrònica de xarxa (switchos i routers).
- La instal·lació dels punts d'accés (subministrats per l'ICUB).
- El subministrament de les llicències de gestió de la plataforma de gestió de serveis Wi-Fi del l'Ajuntament de Barcelona (mòduls Wireless LAN Controllers de Cisco).
- Les tasques de coordinació amb els diferents proveïdors involucrats, per a la correcta integració del projecte amb la plataforma Barcelona Wi-Fi, des d'on es proporcionarà accés a Internet als usuaris del servei.

Amb aquests antecedents es configura l'actual entorn de telecomunicacions i connectivitat del centres que il·lustra el següent diagrama:



Il·lustració 1. Esquema de connectivitat

Durant l'any 2021 es va substituir el gestor de continguts instal·lat en tots els equips d'emissió actius en aquell moment pel gestor de continguts DENEVA, i a les pantalles que s'han instal·lat amb posterioritat a aquest moment també s'hi ha instal·lat aquest gestor de continguts.

Aquesta xarxa actualment està formada per 88 equips d'emissió: 60 equips estan ubicats a la xarxa municipal de Centres Cívics, i 28 equips estan ubicats a la xarxa de centres patrimonials municipals.

A més, es considera la possibilitat d'instal·lar fins a un màxim de 9 equips d'emissió més a qualsevol de les xarxes esmentades durant la durada d'aquest contracte.

Per tant, aquest plec preveu oferir serveis de manteniment del maquinari (pantalles i processadors) i el programari dels equips d'emissió de les xarxes de centres cívics i de centres patrimonials **d'un màxim de 97 equips**.

Cada pantalla d'aquesta xarxa està composta per un equip de maquinari i un programari que en el marc del plec es defineixen de la següent manera:

- **Maquinari:** pantalles i processadors instal·lats i desplegats en les dues xarxes (centres cívics i centres patrimonials). Vegeu la relació en els punts 2 i 3 d'aquest plec.
- **Programari:** Gestor de continguts DENEVA accessible per internet des de qualsevol punt, amb possibilitat de gestionar graelles de programació de manera individual per cada punt, mostrant imatges i vídeos en diferents formats que sense caràcter restrictiu són pel que fa a imatges (.jpg, .png, .gif (no animat)...) i pel que fa a vídeos (.mp4, .avi, .mpg, .flv...). Addicionalment DENEVA permet introduir continguts a través plantilles personalitzades per cada centre. Aquest programari està instal·lat en cada una de les pantalles actives actualment

Els equips tècnics de l'ICUB volen establir un contracte de manteniment del maquinari (pantalles i ordinadors) instal·lats en els diferents centres, i continuar amb l'ús del gestor de continguts DENEVA.

L'objecte del contracte és, doncs, el següent:

- **Servei de contractació de llicències del gestor de continguts DENEVA.**
- **Servei de manteniment de la xarxa actual del maquinari** (pantalles i ordinadors) i del programari dels equips d'emissió dels centres cívics i de la xarxa de centres patrimonials.

2) EQUIPS INSTAL·LATS A LA XARXA DE CENTRES CÍVICS

Es detalla a continuació la relació d'equipaments desplegats actualment per centre a la xarxa de centres cívics. En total són **60 equips**:

	LLISTA DE CENTRES:	Codi	Processador	PANTALLA	
			Model*	Model	Polzades
1	CC Can Castelló	CC-CCASTE-050101	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
2	CC Sarrià	CC-SARRIA-050601	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
3	CC Vallvidrera Vázquez Montalbán	CC-VALLVM-050701	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
4	CC Casa Orlandai 1 (bar)	CC-ORLAND-050301	Intel® Core™ i3 8 GB DDR4	LG 47LY330	47"
5	CC Casa Orlandai 2 (entrada)	CC-ORLAND-050302	NEXCOM J324	LG 47LY330	47"
6	CC Pere Pruna	CC-PPRUNA-050401	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
7	CC l'Elèctric Ctra	CC-LELECT-050201	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
8	CC El Sortidor	CC-SORTID-030301	NEXCOM B324	LG 32WL30	32"
9	CC La Cadena	CC-CADENA-030501	NEXCOM B324	LG 42WL10	42"
10	C. Cultural Albareda	CC-ALBARE-030101	NEXCOM B324	LG 49SE3KE-B	49"
11	CC Cotxeres de Sants / Casinet d'Hostafrancs 1	CC-CSANTS-030201	NEXCOM B324	LG 42WL10	42"
12	CC Cotxeres de Sants / Casinet d'Hostafrancs 2	CC-CSANTS-030202	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
13	CC Casa del Relotge	CC-RELOT-030601	NEXCOM B324	LG 32WL30	32"
14	CC Font de la Guatlla	CC-FGUATL-030401	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
15	C. Cultural la Farinera del Clot	CC-FARINE-100401	NEXCOM B324	LG 32WL30	32"
16	CC Sant Martí de Provençals	CC-SMARTI-100501	NEXCOM B324	LG 42WL10	42"
17	CC del Besòs	CC-CBESOS-100101	NEXCOM B324	LG 42WL10	42"
18	CC Can Felipa	CC-FELIPA-100201	NEXCOM	LG 42WL10	42"

			B324		
19	CC del Parc - Sandaru	CC-SANDAR-100301	NEXCOM B324	LG 42WL10	42"
20	CC Navas	CC-CNAVAS-090101	NEXCOM B324	LG 49SE3KE-B	49"
21	CC La Sagrera La Barraca	CC-SAGRER-090201	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
22	CC Sant Andreu	CC-SANDRE-090501	NEXCOM B324	LG 42WL10	42"
23	CC Trinitat Vella	CC-TRINIV-090601	NEXCOM B324	LG 43SE3KE-B	43"
24	CC Baró de Viver	CC-BARODV-090301	NEXCOM B324	LG 49SE3KE-B	49"
25	CC del Bon Pastor	CC-BONPAS-090401	NEXCOM J324	LG 42WL10	42"
26	CC Can Verdaguer	CC-CVERDA-080201	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
27	CC Can Basté	CC-CBASTE-080101	NEXCOM B324	LG 49SE3KE-B	49"
28	CC Torre Llobeta	CC-TLLOBE-080301	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
29	CC Zona Nord	CC-ZONORD-080401	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
30	CC Joan Oliver - Pere Quart	CC-JOLIVE-040301	NEXCOM J324	Philips 43BDL3511 Q	43"
31	CC Can Deu	CC-CANDEU-040101	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
32	CC Josep M. Trias i Peitx - Riera Blanca	CC-JMTIPX-040401	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
33	CC Josep M. Trias i Peitx - Riera Blanca 2	CC-JMTIPX-040402	Intel® Core™ i3 8 GB DDR4	Philips 43BDL3511 Q	43"
34	CC Tomasa Cuevas - Les Corts	CC-TCUEVA-040201	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
35	CC El Carmel	CC-CARMEL-070101	NEXCOM B324	LG 42WL10	42"
36	CC Matas i Ramis	CC-MRAMIS-070501	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
37	CC Casa Grogga	CC-CGROGA-070201	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
38	CC Guinardó	CC-GUINAR-070301	NEXCOM B324	LG 42WL10	42"
39	CC Teixonera	CC-TEIXON-070401	NEXCOM B324	LG 32WL30	32"
40	CC El Coll - La Bruguera	CC-ELCOLL-060101	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
41	CC La Sedeta	CC-SEDETA-	NEXCOM	LG	47"

		060201	J324	47LY330	
42	CC Urgell - C. Cultural Teresa Pàmies	CC-TPAMIE-020601	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
43	CC Casa Golferichs	CC-CGOLFE-020401	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
44	CC Cotxeres Borrell	CC-COTXBO-020101	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
45	CC La Casa Elizalde #1	CC-CELIZA-020201	NEXCOM J324	LG 47LY330	47"
46	CC La Casa Elizalde #2	CC-CELIZA-020202	NEXCOM J324	LG 47LY330	47"
47	CC Sagrada Família	CC-SFAMIL-020501	NEXCOM B324	LG 49SE3KE-B	49"
48	CC Ateneu Fort Pienc	cc_afortp_020301	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
49	CC Drassanes	CC-DRASSA-010301	NEXCOM B324	Philips 43BDL3511 Q	43"
50	CC Convent de Sant Agustí	CC-SAGUST-010201	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
51	CC Pati Llimona	CC-PLLIMO-010401	Intel® Core™ i3 8 GB DDR4	LG 42WL10	42"
52	CC Barceloneta	CC-BARCEL-010101	NEXCOM B324	Philips 43BDL3511 Q	43"
53	CC Can Clariana	CC-CLARIA-090701	NEXCOM J324	LG 43SE3KE-B	43"
54	CC Casa Sagnier - Vil·la Urània 1 (entrada)	CC-SAGNIE-050501	NEXCOM J324	SAMSUNG	43"
55	CC Casa Sagnier - Vil·la Urània 2 (0.1 espai polivalent)	CC-SAGNIE-050502	NEXCOM J324	SAMSUNG	43"
56	CC Casa Sagnier - Vil·la Urània 3 (0.3 espai Urà)	CC-SAGNIE-050503	NEXCOM J324	SAMSUNG	43"
57	CC Vil·la Florida Mòvil #1	CC-VFLORI-050801	NEXCOM J324	SAMSUNG	43"
58	CC Vil·la Florida Pasillo #2	CC-VFLORI-050802	NEXCOM J324	SAMSUNG	43"
59	# Pantalla 01 Itinerante MUICC	CC_TEMPOR_0000 01	Intel® Core™ i3 8 GB DDR4	SAMSUNG	43"
60	# Pantalla 02 Itinerante MUICC	CC_TEMPOR_0000 02	Intel® Core™ i3 8 GB DDR4	SAMSUNG	43"

3) EQUIPS INSTAL·LATS A LA XARXA DE CENTRES PATRIMONIALS

Es detalla a continuació la relació d'equipament desplegat en la xarxa de museus i altres centres En total són **28 Equips**:

	LLISTA DE CENTRES:	Codi	Processador	PANTALLA	
			Model	Model	Polzades
1	Arxiu Fotogràfic	m_afot_002_01	AOPEN DE7000	LG M4210LCBA	42"
2	Arxiu Històric	M-AHIS-003-01	AOPEN DE7000	LG M4210LCBA	42"
3	Castell de Montjuic	M-MONT-005-01	NEXCOM J324	LG M4210LCBA	42"
4	Disseny HUB 01	M-DHUB-010-01	NUC	PHILLIPS	82"
5	Disseny HUB 02	M-DHUB-010-02	NUC	PHILLIPS	82"
6	Disseny HUB 03	M-DHUB-010-03	NUC	PHILLIPS	82"
7	Centre Documentació DHUB 04	M-DHUB-010-04	NUC	SAMSUNG	42"
8	Museu Etnològic i Cultures del Món Montcada esquerra	M-ETIC-008-01	NEXCOM B324	LG M4210LCBA	42"
9	Museu Etnològic i Cultures del Món Montcada dreta	M-ETIC-008-02	NEXCOM B324	LG M4210LCBA	42"
10	Museu Etnològic i Cultures del Món Montjuic	M-ETIC-008-03	NEXCOM B325	LG M4210LCBA	42"
11	Museu Frederic Marès	M-FMAR-009-01	NEXCOM B324	SAMSUNG	65"
12	Fàbrica de Creació Fabra i Coats - General	M-fabr_011_01	NEXCOM J324	LG M4210LCBA	42"
13	Fàbrica de Creació Fabra i Coats - Logo	M-fabr_011_02	NEXCOM J324	LG M4210LCBA	42"
14	Monestir de Pedralbes	M-PEDR-006-01	AOPEN DE7000	LG M4210LCBA	42"
15	El Born CCM - VW Taquilles	m_born_007_01	NEXCOM B324	LH46CBQLBB/EN	46"
16	El Born CCM - VW Intern	m_born_007_02	NEXCOM J324	LH46CBQLBB/EN	46"
17	M_Virreina_PV01 Patio	M-VIRR-012-01	NEXCOM J324 (2)	LG (Tàctil)	50"
18	M_Virreina_PV02 Narrow	M-VIRR-012-	NUC	LG	42"

	Taquilla	02			
19	M_Virreina_PV03 Narrow Sala	M-VIRR-012-03	NUC	LG	42"
20	M_Virreina_PV04 VideoWall	M-VIRR-012-04	AOPEN	6xLG	46"
21	M_Virreina_PV05 VideoLed	M-VIRR-012-05	NUC	PANTALLA LED	
22	Virreina Pantalla PBA: Planta baixa ascensoresVirreina	PV-PL-PBA	LENOVO M630e	LG55UH5F-B	55"
23	Virreina Pantalla P1A: Planta primera ascensors	PV-PL-P1A	LENOVO M630e	LG55UH5F-B	55"
24	Virreina Pantalla P3A: Planta tercera ascensors	PV-PL-P3A	LENOVO M630e	LG55UH5F-B	55"
25	Virreina Pantalla P3B: Planta tercera gerencia	PV-PL-P3B	LENOVO M630e	LG55UH5F-B	55"
26	Virreina Pantalla P3C: Planta tercera passadís	PV-PL-P3C	LENOVO M630e	LG55UH5F-B	43"
27	Virreina Pantalla P4A: Planta quarta ascensors	PV-PL-P4A	LENOVO M630e	LG55UH5F-B	55"
28	Virreina Pantalla P4B: Planta quarta passadís	PV-PL-P4B	LENOVO M630e	LG55UH5F-B	43"

4) SERVEI DE MANTENIMENT DEL MAQUINARI I DEL PROGRAMARI

Com s'indica en l'objecte d'aquest Plec Tècnic, aquest contracte entre d'altres incorpora manteniment del maquinari i del programari dels equips d'emissió que componen les dues xarxes a les que vol donar servei. Dins del concepte de Manteniment del maquinari i del programari s'inclou el suport als tècnics de l' ICUB encarregats de gestionar el sistema.

4.1. Tasques a desenvolupar en el marc del Servei de Manteniment de Maquinari

- Resolució d'incidències detectades en els punt/s (siguin a la xarxa de centres cívics o a la xarxa de centres patrimonials) derivades del maquinari o de la seva comunicació amb el programari del gestor de continguts DENEVA, de manera remota o -si és necessari- desplaçant-se al centre origen del mal funcionament detectat.
- Comunicar per correu electrònic al responsable de contracte (el Sr. Cristian González Cenzano (cgonzalezc@bcn.cat)) l'abast de les incidències i de les accions realitzades o a realitzar per a la seva solució. En cas que es recomani el canvi de la pantalla i/o el processador, aportar l'argumentació i la documentació que ho avaluï per tal que els responsables de l'ICUB puguin prendre la decisió sobre els canvis. Totes aquestes comunicacions es faran mitjançant com a mínim correu electrònic tret que el licitador porti un programa que permeti les comunicacions de les incidències amb l'ICUB tal i com estableix el tercer criteri objectiu d'adjudicació. Serà doncs aquell el canal de comunicació amb el responsable de l'ICUB.

- Suport tècnic de caire general als serveis interns de l'ICUB.
 - Administració remota de l'entorn si és necessari
 - Monitorització on-line (en el horari de servei establert en el present PT) del funcionament de cada punt de les xarxes amb l'aplicatiu accessible per part del responsable del contracte, on s'indicarà l'estat de cada pantalla (en repòs, funcionant, incidència, ...), dia/hora d'inici de la incidència, ...)
 - Generació d'informes de situació actual, d'un determinat període, d'un punt en concret o de diferents punts, diferents sèries comparatives en els mateixos períodes.
 - Revisió periòdica de la infraestructura en remot, o si és necessari, acudint al centre, per tal de poder realitzar manteniments preventius.

- Servei d'enginyeria per a efectuar manteniments preventius i intervencions en cas d'avaries.
 - Reunions periòdiques amb el Service manager designat per l'adjudicatari
 - Servei de configuracions o consultes específiques

- Gestió de garanties del fabricant:
 - Acreditar la possibilitat de prestació del servei amb les garanties del fabricant pels nou maquinari (equips de pantalles i ordinadors).
 - Serà imprescindible la contractació de les garanties al fabricant que hauran de contemplar els mateixos Acord de Nivell de Servei (ANS) que els que es sol·liciten per part de l'ICUB.

4.2. Subministrament d'elements substitutius

Per donar resposta a la necessitat de substituir els dispositius instal·lats amb rapidesa davant d'un possible mal funcionament o d'imprevistos derivats d'actuacions alienes que puguin afectar la transmissió de continguts, caldrà que el proveïdor disposi d'un estoc de seguretat dels següents elements del mateix model que els ja instal·lats. Aquest estoc consisteix en:

- 3 pantalles de 42"
- 3 micro-ordinadors
- 3 ancoratges de paret

Aquest estoc mínim garanteix que l'ICUB en disposi immediatament abans d'un termini màxim de **2 dies hàbils** des de la comunicació de la necessitat de substitució, dels elements prèviament esmentats.

4.3. Horaris

L'horari de Servei de Manteniment s'ha de prestar de **dilluns a divendres de 8 a 20 hores**.

Excepcionalment el licitador pot haver de realitzar el servei fora d'aquest horari o en diumenges o festius. Aquest servei serà excepcional i no podrà sobrepassar les 30 hores anuals. L'ICUB haurà d'informar d'aquesta necessitat al licitador com a mínim amb 3 dies hàbils d'antelació al seu inici.

4.4. ANS (Acord de Nivell de Servei)

A continuació es detallen els temps de resposta i resolució que es demanen per cada tipus de maquinari o programari d'aquest servei. Això suposa com a mínim atendre el següent quadre de ANS (acords de nivell de servei) pels que especifiquem temps de resposta i temps de resolució, tant en un cas com en l'altre, dins de l'horari del Servei de manteniment descrit en el punt anterior.

	TEMPS DE RESPOSTA	TEMPS MÀXIM DE RESOLUCIÓ
PROGRAMARI (DENVA)	1 hora	Següent dia laborable
MAQUINARI (Pantalles i PCs)	1 hora	2 dies laborables*

* En aquest cas que per resoldre la incidència sigui necessari emportar-se part o tot el maquinari, se n'instal·larà un de similar de substitució perquè el punt pugui funcionar amb normalitat.

Temps de resposta s'entén com el període en què l'adjudicatari retorna missatge de recepció de l'avís.

Temps de resolució s'entén com el temps màxim de finalització de l'avís, amb resolució i restauració del servei afectat.

4.5. Sistema de gestió d'avisos i alarmes

La comunicació d'incidències tècniques es farà a través d'una aplicació que el licitador posarà a l'abast de l'ICUB i que permetrà fer un seguiment en temps real de les accions que duen a terme per a la seva resolució. En el seu defecte, es faran mitjançant les direccions de correu electrònic disposades a aquest efecte del responsable del contracte de l'ICUB i de l'empresa contractista. S'estima però que la necessitat de suport tècnic a rebre del licitador és de 110 hores l'any (aproximadament 2 hores setmanals de mitjana).

Excepcionalment, i per causes sobrevingudes, l'empresa adjudicatària podrà publicar continguts mitjançant el gestor. Aquestes hores s'inclouran –si cal– en el total d'hores destinades al suport tècnic esmentades en el paràgraf anterior.

5) CONDICIONS D'EXECUCIÓ

5.1. Ubicacions

Ateses les característiques del contracte els treballs de caràcter regular es duran a terme a la seu de l'empresa adjudicatària. Si el servei ho precisa, caldrà desplaçar-se als centres cívics o centres patrimonials on hi ha el maquinari per a la seva recollida.

5.2. Perfils tècnics i tasques associades

L'empresa licitadora ha d'aportar aquests perfils tècnics per al desenvolupament d'aquest contracte:

- **Un/a Service Manager**, que tindrà com a principals funcions:
 - Coordinar l'equip de treball de l'empresa adjudicatària i és el interlocutor amb el responsable de l'ICUB.
 - Desenvolupar el pla de treball i elaborar informes periòdics de seguiment de les activitats.
 - Anàlisi del canvis als que està sotmesa la infraestructura tecnològica.
 - Identificar problemes, desenvolupar solucions i recomanar accions.
 - Garantir la qualitat de tots els serveis objecte del contracte.
- **2 Tècnics/ques -com a mínim- en monitorització i seguiment**, que tindrà com a principals funcions:
 - Monitoritzaran el servei.
 - Detectaran i resoldran les incidències produïdes en el DENEVA, el maquinari instal·lat o els problemes de connexió.
- **2 Tècnics/ques -com a mínim- en muntatge**, que tindrà com a principals funcions:
 - Reparació dels equipaments en cada centre.
 - Muntatge i desmuntatge del maquinari instal·lat en els centres, així com del seu programari suportat.

5.3. Eina de monitorització

Com a punt de contacte i comunicació entre l'ICUB i l'adjudicatari, aquest últim haurà de disposar d'una **eina de monitorització** de l'estat del servei i que també sigui accessible per part dels tècnics de l'ICUB encarregats de la gestió dels continguts que es pujaran al DENEVA. D'aquesta manera podran obrir incidències que detectin i sabran en quin estat de resolució estan.

S'admetran programaris de monitorització amb les característiques que a continuació es detallen:

- Eina del grup A: Aquelles eines que permeten veure i registrar incidències mitjançant correu electrònic o trucades i fer el seguiment de manera genèrica.

- Eina del grup B: Aquelles eines que permeten veure i obrir autònomament incidències per part de l'ICUB i fer el seguiment.
- Eina del grup C: Aquelles eines que permeten obrir autònomament incidències per part de l'icub i fer el seguiment, permetent explotacions de la base de dades tal com classificacions, ordenaments per prioritats, rebre actualitzacions per correu electrònic i poden accedir a l'històric d'incidències.

5.4. Reporting

L'ICUB rebrà al correu electrònic essent aquestes dades exportables a MSOffice. Es sol·licita un informe setmanal i mensual de les incidències detectades en el funcionament del sistema.

6) METODOLOGIA

L'ICUB estableix els següents requeriments metodològics pel que respecta a adquisició i retorn del servei i la governança del projecte

6.1. Adquisició i retorn del servei

- **Adquisició del servei**: Els serveis que cal prestar compten actualment amb la seva documentació (relació de pantalles i processadors, relació del nombre de llicències de DENEVA, manual de funcionament del DENEVA, configuració personalitzada del DENEVA). En qualsevol cas l'adjudicatari disposarà d'un període de dues setmanes, a partir de l'endemà de la signatura del contracte, en las que podrà estudiar aquesta documentació i fer tantes consultes com cregui necessari als tècnics de l'ICUB. Durant aquest període d'adquisició del servei es podrà disminuir el ritme dels treballs dedicats a la prestació del servei excepte en el referent a la resolució d'incidències en que caldrà, en tot moment, mantenir el ANS.

Una vegada adjudicat el contracte, el contractista realitzarà –si cal- tots els canvis necessaris en el maquinari de cada punt pel seu funcionament en el període de 30 dies naturals següents a la seva adjudicació.

En cas de canvis significatius en el gestor de continguts DENEVA durant el període de contracte, l'empresa contractada durà a terme la formació als diferents usuaris dels centres cívics i a la resta d'equipaments que utilitzen aquest programari. L'ICUB es coordinarà amb aquests centres i amb l'empresa adjudicatària per realitzar fins a 4 sessions de formació.

Els continguts, l'estructura i la metodologia d'aquestes sessions serà supervisada prèviament pel responsable de l'ICUB.

- **Pla de retorn del servei:** L'adjudicatari ha de mantenir en tot moment la documentació necessària per la prestació del servei totalment actualitzada i l'ha de retornar a l'ICUB a la finalització del contracte. L'empresa adjudicatària, destinarà les dues últimes setmanes del servei a la realització del traspàs a la nova empresa adjudicatària,

6.2. Governança

- L'empresa adjudicatària haurà de designar el **representant de l'empresa** o interlocutor designat a tal efecte, amb qui es mantindran les comunicacions, qui farà la direcció dels treballs i conduirà l'execució interna dels treballadors/es adscrits a l'execució del contracte.
- **Comitè de direcció:** Semestralment es farà una reunió entre el responsable de l'ICUB i de l'empresa adjudicatària. Hi assistiran, addicionalment, les persones que les parts creguin oportunes. Els objectius de la reunió seran:
 - Revisar si el servei s'està desenvolupant tal com estava previst.
 - Revisar si el servei es pot desenvolupar millor.
 - Revisar si tal com està plantejat encara és el que necessita l'ICUB.
 - Revisar si està donant els efectes desitjats.
 - Emetre un informe en el que s'expressin les conclusions dels punts anteriors.
 - Pla d'acció si és el cas.

7) PAGAMENT DEL PREU

El pagament del preu es realitzarà mitjançant la presentació de factures de forma mensual, i prèvia comprovació i supervisió de les prestacions realitzades.

8) TERMINI DE GARANTIA

Per la naturalesa i característiques del contracte, no resulta necessari l'establiment d'un termini de garantia, atès que en aquest cas no es considera necessari que es respongui de vicis o defectes dels serveis prestats més enllà de la data de finalització del contracte.

9) TERMINI D'EXECUCIÓ

La durada de les prestacions serà de 2 anys i s'iniciarà des de l'endemà de la formalització d'aquest contracte. Es contempla la possibilitat de prorrogar les prestacions per un termini màxim de 12 mesos.

10) RESPONSABLE DEL CONTRACTE

La unitat encarregada del seguiment i execució ordinària del contracte és el Departament de Comunicació de l'ICUB. Es designa el Sr. Cristian González Cenzano (cgonzalezc@bcn.cat) com a persona responsable del contracte, a qui li correspon supervisar-ne l'execució, adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries per assegurar la correcta realització de la prestació pactada, tot d'acord amb la previsió de l'article art. 62.1 LCSP.