

Expedient	Assumpte
2023/105-G626 G626_P1 Contractes, previ de necessitat Emissor : Tecnologies de la Informació i les Comunicacions Codi : 15250327620744531733	Adquisició i serveis d'implantació, posada en servei i posterior suport i manteniment d'un sistema gestor d'arxius multimèdia (DAM) per a l'Ajuntament de Tarragona

Signat per:

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA IMPLANTACIÓ D'UN GESTOR D'ARXIS MULTIMÈDIA



ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	4
2. OBJECTE	4
2.1. Resultats a obtenir	4
3. ABAST	5
4. REQUERIMENTS GENERALS	6
4.2 Normativa	6
4.3 Documentació	7
4.4 Aspectes lingüístics	8
4.5 Autoritzacions i llicències	8
4.6 Plataforma tecnològica	9
4.7 Allotjament de la solució	11
4.8 Navegadors web	11
4.9 Interfície gràfica i accessibilitat	11
4.10 Integració	11
4.11 Seguretat i accés	12
5. REQUERIMENTS TÈCNICS I FUNCIONALS	12
5.1 Component 1 – Gestió, catalogació i documentació d'arxiu digital	12
5.2 Component 2 – Indexador de continguts	14
5.3 Component 3 – Portals de consulta web	15
5.4 Component 4 – Mobilitat	16
6. REQUERIMENTS D'EXECUCIÓ DEL PROJECTE	16
6.1 Terminis d'execució	16
6.2 Seguiment i coordinació	17
6.3 Equip de treball	17
6.4 Instal·lació i configuració	17
6.5 Proves del sistema	18
6.6 Formació i gestió del canvi	18
7. SUPORT, MANTENIMENT I EVOLUCIÓ	19



7.1	Relació Ajuntament i Adjudicatari	21
7.2	Bossa d'hores	22
7.3	Documentació	22
7.4	Acords de nivell de servei (ANS)	23
7.4.1	Horaris	23
7.4.2	ANS relatius a la gestió d'incidències i suport funcional i tècnic	23
7.5	Devolució del servei	26
8.	PROTECCIÓ DE DADES	27
9.	CONFIDENCIALITAT I SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ	28



1. INTRODUCCIÓ

L'Ajuntament de Tarragona s'ha fixat com objectius millorar la digitalització i organització dels recursos i continguts gràfics i multimèdia per tal de millorar la localització, compartició i transversalitat interna així com la promoció i difusió de la documentació als usuaris i ciutadania. El present document pretén establir les condicions tècniques que han de regir el lliurament i serveis d'implantació i posada en servei i posterior suport i manteniment d'un sistema gestor d'arxius multimèdia (DAM) per a l'Ajuntament de Tarragona.

2. OBJECTE

L'objectiu del present plec és establir les especificacions tècniques per a la contractació i posada en marxa i posterior suport i manteniment, d'un sistema Gestor d'Arxius Multimèdia.

El Projecte garantirà el subministrament així com els serveis de configuració dels entorns, parametrització, migració i càrrega de dades, formació i posada en marxa per tal que es pugui accedir a tota la informació multimèdia que actualment es disposa a l'Arxiu Municipal, Cultura, Comunicació Corporativa entre d'altres departaments de l'Ajuntament de Tarragona, així com els posteriors serveis de suport, manteniment i evolució.

Per tant, cal considerar-se un projecte que l'adjudicatari caldrà que lliuri claus en mà que incorpora:

- El lliurament de productes i llicències necessàries, si s'escau, que formen la solució.
- La instal·lació, configuració física i lògica de tots els equips i productes necessaris per implantar la solució.
- Integració de tots els components per tal de concebre una solució global, integral i plenament integrada que permeti automatització i interoperabilitat entre ells així com amb sistemes externs a la solució lliurada.
- Els serveis de consultoria, gestió i tramitació necessaris, formació i posada en funcionament.
- Suport, manteniment durant tota la durada del contracte per garantir el funcionament adequat de la solució. Aquest entrarà en funcionament a partir de la posada en marxa total de la solució.

2.1. Resultats a obtenir

Com a resultats del projecte cal:

- Disposar d'un gestor d'arxius multimèdia instal·lat i correctament configurat i parametritzat a l'Ajuntament d'acord amb les instruccions dels responsables del Servei d'Arxiu i Documentació així com el personal tècnic del Servei TIC de l'Ajuntament de Tarragona i les condicions establertes en aquest plec.



- Tot el sistema serà com a mínim en català i castellà.
- Transferència de coneixement amb serveis de formació als usuaris del sistema per a què el puguin utilitzar amb garanties, així com el personal tècnic del Servei TIC per la gestió i operació tècnica que es requereixi.
- Migrar, carregar i indexar correctament tots els arxius multimèdia de com a mínim els serveis de l'Arxiu, Cultura i Comunicació Corporativa per posar-los a disposició dels diferents col·lectius (interns a la Corporació així com a la ciutadania els que correspongui).
- Ha de permetre com a mínim disposar de 3 perfils amb capacitat per ingestar arxius multimèdia, descriure'ls, fer conversions entre formats diferents, fer cerques per metadades, configurar i crear totes les metadades necessàries, editar i eliminar els arxius. El sistema cal que sigui escalable per si la Corporació considera ampliar l'abast de la solució a nivell corporatiu.
- Un indexador de continguts que permeti la creació de miniatures i la cerca ràpida i eficient per diferents paràmetres com metadades, temàtiques i paraules clau.
- Cal que suporti com a mínim 3 usuaris gestors amb capacitat per ingestar arxius multimèdia, descripció mitjançant metadades mínimes i fer cerques i recuperar la informació a partir de metadades.
- Es publicarà un servei d'accés als continguts a mode portal web que caldrà que doni servei de cerca, localització, reproducció i descàrrega dels continguts multimèdia.

3. ABAST

Es contemplen tots els productes i serveis, tant tecnològics, logístics, organitzatius, administratius i jurídics, que siguin necessaris per l'execució total i completa del contracte en els termes detallats en aquest plec de prescripcions tècniques i en dues fases d'execució. Tot seguit es destaquen els més rellevants:

FASE I – IMPLANTACIÓ

Aquesta fase inclourà les següents objectius:

- Subministrament i instal·lació del programari necessari per poder complir amb tots els requeriments funcionals establerts en aquest plec sobre plataforma de virtualització corporativa.
- Integració amb el directori actiu (LDAP) de l'Ajuntament per l'autenticació dels usuaris.
- Migració i càrrega d'informació i recursos multimèdia que actualment està dispersa en diversos repositoris, en un conjunt de bases de dades en Access, Excel i INMAGIG db i carpetes del servidor d'arxius.
- Parametrització i configuració del sistema d'acord amb les necessitats dels responsables del Servei de l'Arxiu Municipal i Documentació Municipal de Tarragona.
- Adaptació de la solució a la imatge corporativa de l'Ajuntament, en els portals i solucions vers als usuaris interns i ciutadania.



- Formació necessària als tècnics que faran d'administradors, així com els gestors i operadors del sistema. Així mateix, formació als tècnics informàtics d'aplicacions i suport que els permeti garantir el funcionament continuat de l'aplicació i els permeti resoldre les incidències bàsiques en el funcionament.

FASE II - SUPORT, MANTENIMENT I EVOLUCIÓ

Aquesta fase inclourà els següents objectius:

- Manteniment, suport i evolució de la solució completa lliurada, posant a disposició els recursos humans i tècnics necessaris que permetin donar suport a dubtes i consultes sobre l'accés i ús del sistema per garantir-ne el normal funcionament.
- Suport i manteniment correctiu i evolutiu de la solució lliurada durant la vida del contracte.

4. REQUERIMENTS GENERALS

Principis de la solució

La solució proposada, haurà d'ajustar-se als següents principis generals:

- Flexibilitat i escalabilitat, garantint la seva evolució i adaptació constant als canvis normatius, tecnològics i organitzatius.
- Neutralitat tecnològica, utilitzant estàndards oberts.
- Accessibilitat a la informació d'una forma segura i comprensible i en formats que permetin la seva reutilització.
- Seguretat en relació a la integritat, autenticitat, conservació i confidencialitat de la informació.
- Oberta a la integració i interoperabilitat, tant amb aplicacions i serveis dins la Corporació, com externament en la relació amb les diverses administracions públiques i demés agents, com per la remissió d'arxius de vídeo davant possibles processos judicials, etc. Cal que es lliuri les API i/o serveis web oberts i securitzat, que permetin la seva integració i interoperabilitat amb d'altres sistemes de la Corporació. Caldrà lliurar-ne la documentació tècnica corresponent.

4.2 Normativa

La solució caldrà que compleixi com a mínim amb :

- RD 1118/2018 d'accessibilitat per aquells portals i serveis a disposició de la ciutadania.
- Llei 3/2018 de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels drets digitals.
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, en el seu Art.5 - Promoció de l'ús de les tecnologies Les administracions públiques han de promoure d'una manera activa



l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) per tal de garantir que el tractament de la documentació, en tots els seus aspectes de gestió documental, preservació i difusió dels documents, compleixi la finalitat de posar-los a l'abast dels usuaris.

L'adjudicatari és responsable, en les seves activitats, serveis i productes que se'n derivin de l'adequació a la normativa vigent que resulti d'aplicació, així com de l'acompliment de les obligacions legals.

Els licitadors es comprometen a garantir que els productes i serveis a contractar aconsegueixen tots els requeriments normatius, reguladors i contractuals exigits a l'actualitat, i l'adjudicatari s'obliga a realitzar les actuacions que resultin necessàries en lo successiu, en temps i forma, per permetre l'acompliment de qualsevol nou requeriment legal que resulti d'aplicació i que afecti als sistemes, serveis, tractaments de dades, seguretat, llocs web, aplicacions mòbils, etc objecte del present contracte, tant per la fase d'execució del present projecte com per la fase posterior de suport, manteniment i evolució. La Corporació ho contempla en el present contracte, de forma que l'adjudicatari no podrà facturar cap import addicional en aquest sentit durant l'execució i durada del contracte.

4.3 Documentació

Tota la solució i els seus components, cal que siguin subministrats com un actiu de l'Ajuntament.

El contractista haurà de lliurar a l'Ajuntament tota la documentació, tant prèvia així com la generada durant l'execució del contracte, requerits i/o oferts a través d'aquells mitjans físics o mecanismes així com programari que, a criteri de l'Ajuntament, millor s'adaptin a les característiques de la solució sol·licitada.

Addicionalment, l'Ajuntament pot proporcionar un entorn col·laboratiu on desar aquesta documentació que el contractista s'obligarà a mantenir actualitzada i dur el corresponent control de versions.

El contractista haurà de proporcionar tota la documentació associada a cada component de la solució, com a mínim:

- Entorn tecnològic i gràfic de components
- Documentació tècnica de la solució així com de les API i serveis web que possibiliti la seva integració amb sistemes externs, quadres de comandament, portals web, etc.
- Anàlisi tècnic i funcional de cada integració amb tercers aplicacions.
- Manuals d'administradors i perfils tècnics
- Manuals d'usuari i tota la documentació del sistema, segons perfils d'usuari.
- Instruccions per a la seva correcta explotació



- Definició de requisits, restriccions, compatibilitats, configuració i parametrització, tant de la solució com de l'equip d'usuari final
- Plans de proves i informe de resultats de les proves realitzades
- Documentació d'adequació de la solució a la legalitat vigent en cada àmbit d'aplicació dels diferents mòduls de gestió així com a l'aplicable en matèria de seguretat i protecció de dades.

4.4 Aspectes lingüístics

Les aplicacions i portals web suportaran com a mínim, català i castellà, tant en la seva interfície d'usuari així com generació de continguts.

4.5 Autoritzacions i llicències

L'adjudicatari té l'obligació d'obtenir totes les autoritzacions i llicències en nom de l'Ajuntament de Tarragona, que siguin necessàries per a l'execució del contracte.

Si l'adjudicatari ha d'utilitzar materials, procediments, serveis, plataformes i/o equipaments sotmesos a la propietat industrial i/o intel·lectual de tercers haurà d'obtenir prèviament les cessions, els permisos, les autoritzacions i comptes necessaris dels seus legítims titulars i serà al seu càrrec el pagament dels drets i les indemnitzacions que corresponguin per aquests conceptes.

L'Adjudicatari és el responsable de qualsevol reclamació relativa a la propietat industrial i intel·lectual dels materials, procediments i/o equipaments utilitzats en el treball, i haurà d'indemnitzar a l'Ajuntament per tots els danys i perjudicis que la interposició de les reclamacions pugui ocasionar-li.

Qualsevol llicència que s'inclogui en el projecte, tret de les de programari estàndard que ja tingui l'Ajuntament, han d'anar incloses en el preu del projecte.

Les propostes han d'incloure totes les llicències per l'Ajuntament sense limitacions en la plataforma, funcionalitats, integracions i interoperabilitat i ha de permetre, com a mínim :

- Usuari administrador.
Usuari administrador de l'eina, que tingui totes les funcionalitats de les diferents interfícies.
- Usuaris editors avançats, com a mínim 3.
Usuaris amb capacitat per ingestar arxius multimèdia, descriure'ls, fer conversions entre formats diferents, fer cerques per metadades, creació de vistes i mecanismes d'ordenació, configurar i crear totes les metadades necessàries, editar i eliminar els arxius i treballar amb col·leccions de d'arxius.
- Usuaris publicadors de continguts, com a mínim 3.



Usuaris amb capacitat per ingestar arxius multimèdia, descripció mitjançant metadades mínimes i fer cerques i recuperar la informació a partir de metadades, crear àlbums i compartir-los.

- Serveis d'accés i consulta, il·limitat, atès que tant pot ser consumit per personal municipal com per a la ciutadania.

Permetrà la creació dels entorns operatius que siguin necessaris per a l'explotació i evolució del sistema (administració i gestió, consulta interna a l'Ajuntament i consulta oberta a la Ciutadania)

Així mateix, aquestes llicències concediran a l'Ajuntament i per tant obligaran a l'adjudicatari al compromís d'incloure noves funcionalitats, millores o novetats relacionades amb l'objecte del present contracte, desenvolupades per l'adjudicatari durant la durada del contracte.

Cal que inclogui totes les llicències de programari complementari que es requereixi pel funcionament de la solució completa havent **d'especificar-se i detallar-se a la memòria tècnica** clarament quins components i llicències incloses.

No estan incloses en la licitació les aplicacions "genèriques" que s'executen en els llocs de treball, és a dir, sistema operatiu client, programari ofimàtic, rutines gratuïtes, així com les respectives llicències, incloses les possibles relatives a connexions de xarxa per a la part de client.

Si s'utilitzessin llicències d'escriptori remot (tipus RDP, etc) o solució tècnica similar, les mateixes sí que hauran de trobar-se incloses en el preu de licitació.

L'adjudicatari no requerirà cap llicenciament ni programari addicional per les funcionalitats requerides per aquest plec.

4.6Plataforma tecnològica

L'Ajuntament persegueix a nivell tecnològic, que totes les solucions i sistemes d'informació estiguin desenvolupats en tecnologia de tres capes, que permeti proporcionar suport per a crear aplicacions distribuïdes, multicapa i multi-plataforma, sobre tecnologia web.

La solució a lliurar ha d'acomplir les següents característiques:

- Multiusuari, gestionant informació de forma concurrent per diversos usuaris i segons rols assignats que limitarà la seva funcionalitat de gestió i continguts en base a la configuració de seguretat aplicada per l'administrador.
- Multi-idioma. Les solucions que formen part de la plataforma, caldrà que estiguin dissenyades per a ser multi-idioma, tant en generació de documents com en la interfície pels usuaris, com a mínim català/castellà.



- Escalable en quant a les aplicacions mitjançant la replicació dels elements en les capes de servidors
- Suport i compatibilitat amb sistemes gestors de base de dades i evolucionarà amb les versions successives que el fabricant de la base de dades pugui anar alliberant durant la vida del contracte i posterior suport, manteniment i evolució.
- La plataforma de servidors sobre la qual ha de funcionar serà sobre entorns de virtualització VMWare.
- Sistema operatiu Microsoft Windows Server 2019 o superior.
- L'autenticació ha d'estar delegada i centralitzada sobre el directori actiu (AD) de Windows de l'Ajuntament. Complementàriament, pels accessos des de seus sense connexió a la xarxa municipal, l'autenticació podrà estar delegada sobre el sistema propi que la plataforma ha de disposar.
- Cal que es disposi d'una capa d'integració i interoperabilitat, mitjançant d'API oberta i documentada, que proporcioni accés a les seves funcions a través d'implementació d'APIRest i/o webservices que segueixin protocols i formats estàndards (per exemple, comunicacions SOAP i especificacions WSDL) i cobrint tots els mòduls objecte del present contracte.
- Integració amb entorns ofimàtics com Microsoft Office i/o Libreoffice i Adobe Creative Cloud.
- Possibilitar l'exportació de la informació en diferents formats com PDF o mitjançant fulla de càlcul o document de text. Com a mínim algun que permeti el tractament i reutilització de la informació.
- L'Arquitectura de la plataforma estarà implementada sobre tecnologies web (segons detallat en cada component explicitat) comptant amb una guia d'estils i usabilitat lo més comú possible a tota la solució que garanteixi que l'arquitectura d'informació, usabilitat i iconografia siguin el més homogènies possibles en totes les pantalles, facilitant l'aprenentatge i ús intuïtiu de la mateixa.
- La plataforma cal que implementi funcionalitats d'autorització, autenticació i auditoria. Caldrà que compti amb els mecanismes de control d'accés, identificació i autenticació dels usuaris, amb una sèrie de mesures implementades a nivell de programari per, entre d'altres, realitzar el registre de l'activitat dels usuaris, bloquejar sessions.
- L'usuari podrà conèixer en tot moment en quina versió es troben els components des del propi sistema i quines actualitzacions es desplegaran.
- Adaptació a canvis normatius. La solució completa objecte del present contracte ha de contemplar l'adaptació als canvis normatius que sorgeixin durant l'execució i vida del contracte.
- Base de dades: Es valorarà positivament que sigui sobre MySQL o ORACLE, atès la robustesa, rendiment i solvència contrastada així com que l'Ajuntament disposa de coneixement i permetria assumir el projecte amb plena compatibilitat així com poder disposar de l'entorn de desenvolupament i "mirall" on-premise amb facilitat, agilitat sense necessitat de conversió ni transformació de bases de dades o d'implantació de nous sistemes gestors.



4.7 Allotjament de la solució

Els requeriments tècnics estan plantejats perquè tot el programari de control, gestió i portals siguin allotjats als servidors virtuals corporatius sobre plataforma VMware o AHV, que l'Ajuntament de Tarragona posarà a disposició de l'adjudicatari, que és qui l'haurà d'instal·lar i configurar segons criteris i recomanacions dels tècnics TIC de l'Ajuntament de Tarragona.

- El contractista acordarà un pla de contingència del servei i de la informació que gestiona amb l'Ajuntament de Tarragona.
- La informació que emmagatzemi i gestioni la solució objecte del contracte, serà propietat de l'Ajuntament de Tarragona.

4.8 Navegadors web

Amb la finalitat de garantir el màxim d'independència dels dispositius clients i l'accessibilitat de la solució, s'hauran d'acomplir les normes WCAG (web content accessibility Guidelines) del W3C (World Wide Web Consortium).

Les aplicacions i portals web dels serveis, han de poder-se visualitzar i operar correctament en les darreres versions de Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome i Safari.

4.9 Interfície gràfica i accessibilitat

La interfície dels portals i serveis públics electrònics així com aplicacions mòbils, cal que la solució i l'Adjudicatari realitzarà en fase d'implantació :

- s'adaptin al llibre d'estils i imatge corporativa de l'Ajuntament de Tarragona.
- sigui responsive web design per adaptar-se a dispositius mòbils (smartphones i tauletes)
- siguin multi-idioma, com a mínim català i castellà.
- caldrà que compleixin amb legislació vigent d'accessibilitat i usabilitat i en especial en lo disposat en el Real Decret 1112/2018 de 7 de setembre, sobre accessibilitat de llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic (WCAG 2.1) i per tant accessibles AA.

4.10 Integració

La plataforma disposarà dels procediments i sistemes necessaris per garantir la interoperabilitat i integració entre totes les eines, components, mòduls i procediments recollits en el present document, com a mínim, i els que es recullen en la proposta realitzada pel licitador.



Així mateix, la solució ha de disposar d'un catàleg de serveis o mecanismes necessaris per poder ser utilitzats, a través d'APIRest i/o WebServices, des de les aplicacions corporatives actuals i futures de la Corporació que ho requereixin així com per les pròpies que formen components i mòduls del present projecte.

Qualsevol actualització, millora o evolució d'aquest catàleg de serveis que oferirà la solució, haurà de ser notificat prèviament a l'Ajuntament i ha de garantir que les aplicacions corporatives segueixin funcionant amb normalitat sense cap modificació en la integració.

4.11 Seguretat i accés

La solució ha de permetre la gestió de diferents perfils d'usuari amb diferents nivells d'accés a l'aplicació, sense límit.

Ha de disposar d'una interfície de consulta per a usuaris externs, que permeti, entre altres: consultes sobre metadades, limitar o ampliar resultats, veure documents relacionats i accedir des de dispositius mòbils.

Els usuaris, tan externs com interns, han de poder descarregar els continguts del sistema. L'administrador del sistema podrà determinar, individualment per a cada usuari en particular o grup d'usuaris, quins continguts es podran descarregar i quins no.

El sistema ha de permetre la inserció automàtica de "mosques", marques d'aigua o altres elements d'identificació en les pantalles de navegació que utilitzin els usuaris i en els continguts que es difonen d'una forma senzilla i immediata.

5. REQUERIMENTS TÈCNICS I FUNCIONALS

El conjunt de requeriments tècnics dels components que cal que la solució incorpori i que son considerats requeriments mínims a complir per part dels licitadors.

5.1 Component 1 – Gestió, catalogació i documentació d'arxiu digital

Caldrà que la solució incorpori una aplicació de gestió i documentació d'arxiu digital que permeti l'administració i edició, preparació, organització dels arxius i continguts a indexar i a posar a disposició dels usuaris en base a flux i treball en grup d'usuaris.

Tot seguit es relaciona els requeriments :

- Entorn de gestió i configuració per part de productors de continguts, com seran aproximadament uns 3 centres gestors, amb 3 usuaris.
- Cal que estigui orientat a fluxos de treball que s'ajustaran a la forma de treballar de la Corporació, per part de l'adjudicatari i que permetran la ingesta i documentació dels arxius.



- Cal que incorpori com a mínim els esquemes de metadades següents: Dublin Core, IPTC, EXIF i NODAC
Cal que permeti establir plantilles de treball que permeti l'ingesta i organització de la informació de forma ja predeterminada (títols, metadades, etc). Cal que permeti la creació i aplicació de personalització de plantilles per part dels administradors de la solució. A més de poder crear i aplicar plantilles caldrà que es puguin clonar i eliminar.
- Cal que permeti la catalogació d'arxius, mitjançant metadades ajustades segons els diferents tipus d'arxiu. Ha de permetre documentar els objectes digitals segons estàndards diversos (XMP, IPTC, Dublin Core,...) i segons necessitats pròpies.
- Ha de permetre l'avaluació de les fotografies segons criteris establerts (ex. TAAD).
- Les metadades han de quedar incrustades al mateix fitxer, no en un sistema de base de dades.
- Ha de permetre incloure altres camps personalitzats en la descripció dels objectes digitals.
- Ingesta : Cal que permeti la ingesta massiva d'arxius,
 - o Ha de facilitar la pujada massiva de fitxers, especialment en la càrrega inicial del sistema i en processos de migracions.
 - o Ha d'extreure automàticament metadades de la càmera.
 - o Ha de permetre la importació per lots.
 - o Ha de disposar d'unes plantilles d'ingesta predefinides.
 - o Ha de permetre convertir arxius d'una càmera digital en format RAW a un altre format com ara JPG, TIFF o EPS.
 - o Ha de permetre la migració de dades de bases anteriors, que estan bàsicament en Microsoft Access i Excel.
- La informació dels arxius romandrà incrustada en el propi fitxer, sempre que el format ho permeti, no en un sistema de base de dades. En cas que el format no permeti aquesta incrustació, el sistema haurà de crear un arxiu sidecar amb la informació en format xmp.
- Cal que disposi de tesaurus i sistemes de classificació
- Cal que disposi de la funcionalitat de detecció d'arxius duplicats i permetre'n l'eliminació supervisada.
- Cal que permeti la creació i la gestió de diferents versions d'un arxiu original.
- Processat d'arxius per exemple per la descàrrega, transformació de formats, etc.
- La solució proposada respectarà la ubicació dels documents multimèdia en els sistemes d'arxius i carpetes dels servidors de l'Ajuntament i per tant no requerirà de l'ús de cap sistema gestor de bases de dades o eina específica per a emmagatzemar-los
- Capacitat d'emmagatzematge en recursos off-line, per exemple en suports DC, DVD.
- Cal que permeti la impressió mitjançant plantilles personalitzades a imatge corporativa.
- Cal que permeti la importació i exportació d'arxius, tant a nivell individual com massiu i en diferents formats.
- Cal que permeti la creació de continguts agrupats en base a col·leccions vers una mateixa temàtica o projectes específics.
- Cal que permeti l'edició d'imatges



- o Ha de permetre la correcció de balanços de colors, ajust de color, obturació, contrast, etc.
- o ha de permetre l'edició en lot de registres
- o ha de permetre corregir fàcilment el balanç de color, l'ajust de color i la saturació de les imatges.
- Capacitat de creació de presentacions en base a un conjunt d'imatges, ja sigui pe resultats de cerca o per col·leccions.
- Cal que incorpori funcionalitats operatives que facilitin la gestió dels continguts: llista de continguts, recerca, còpia, trasllat, esborrat, etc.
- Cal que la publicació al web, ja sigui per intranet com internet pel ciutadà, serà automatitzat des d'aquest mòdul.
- Cal que disposi d'un motor de cerca, com a mínim, amb les següents característiques: cerques booleans, cerques addicionals a una altra cerca, així com recerca per calendari, per llista de paraules acotades a metadades específiques, segons propietats o contingut de metadades i per formats d'arxiu.
- Ha de permetre llegir i presentar visualment els continguts multimèdia de l'ajuntament, en els seus formats més, i en tot cas, com a mínim:
 - o Imatge: JPEG, TIFF, PNG, RAW
 - o Vídeo: AVI, MOV, MPEG, MP4
 - o So: MP3, WAV
- Ha de permetre l'emmagatzematge, classificació, recerca i distribució de continguts multimèdia per a usuaris tan interns com externs.
- Cal que disposi d'un component d'indicadors per tal de poder fer un control i seguiment del consum dels recursos de l'arxiu digital; indicadors d'imatges més consultades, numero de descarregues totals i per recurs, volum de cerques, col·leccions més consultades, formats d'arxius més consumits, etc.
- Ha de permetre la inserció automàtica de "mosques", marques d'aigua o altres elements d'identificació en les pantalles de navegació que utilitzin els usuaris i en els continguts que es difonen d'una forma senzilla i immediata.
- Els usuaris, tan externs com interns, han de poder descarregar els continguts del sistema. L'administrador del sistema podrà determinar, individualment per a cada usuari en particular o grup d'usuaris, quins continguts es podran descarregar i quins no.

5.2 Component 2 – Indexador de continguts

La solució a lliurar cal que incorpori un sistema d'indexació de continguts que permeti realitzar la cerca i localització de continguts de formà ràpida i àgil mostrant els resultats mitjançant miniatures i testes i paraules descriptives dels resultats.

- L'indexador permetrà l'acceleració de l'accés a l'arxiu digital per part dels usuaris de la solució en els diferents components requerits.



- Permetrà la indexació d'arxius que estiguin emmagatzemats en diversos recursos de xarxa (dispositius on-line) així com en suports extraïbles (dispositius off-line). Així mateix, sobre qualsevol sistema operatiu que els allotgi (Windows, Mac, etc).
- Cal que actui com a servei de catàleg electrònic, simplificant el procés de l'arxiva així com les operacions de cerca i recuperació d'arxius.
- Cal que suporti com a mínim fins 1.000.000 de documents.
- Els criteris de cerca, a més de paraules clau del contingut dels arxius cal que permeti la cerca per col·leccions, temàtiques i metadades dels arxius. Així mateix es complementarà per sinònims i ha de permetre indicar caràcters comodí.
- El sistema ha de ser autònom i automatitzat per tal que es mantingui permanentment actualitzat, per exemple quan es modifiquen els fitxers, se'ls canvia de nom, o la ubicació, són esborrats o se n'afegeixen altres de nous.

5.3 Component 3 – Portals de consulta web

La solució caldrà que lliuri els corresponents portals web que faciliti l'accés a la consulta i recuperació de l'Arxiu Digital, pels usuaris finals.

- Caldrà lliurar portals web d'accés, consulta i recuperació de continguts autoritzats per cada cas, pels gestors des del Component 1;
 - o Intranet per usuaris interns a la Corporació.
 - o Internet, per la ciutadania.
- Es nodrirà i publicarà de forma automatitzada de l'entorn de gestió (component1)
- Serà responsiu, de forma que permetrà l'accés adaptat a dispositius mòbils.
- Les principals funcionalitats pels portals d'accés han de ser :
 - o Cerca: de qualsevol paraula de l'arxiu o en qualsevol dels camps de metadades. Ha d'incorporar, com a mínim, les següents característiques: cerques booleans, cerques addicionals a una altra cerca, així com recerca per calendari, per llista de paraules acotades a un camp en concret, segons propietats o contingut de metadades.
 - o Navegació mitjançant col·leccions i formats disponibles a l'arxiu Digital.
 - o Datamining: que permet explorar l'arxiu oferint opcions alternatives de cerca.
 - o Visualització dels recursos gràfics en base a miniatures i títols.
 - o Consulta detallada de l'arxiu amb el l'arxiu digital i totes les metadades associades (etiquetes, descripció física, reproduccions disponibles, detalls de l'arxiu, drets d'autor, etc.) Aquelles disponibles per cada recurs i les configurades com a consultables pels usuaris finals.
 - o Opcions de descàrrega per aquells recursos habilitats pels gestors.
 - o Possibilitat de viralitzar continguts mitjançant xarxes socials, dels propis usuaris o de la Corporació.



- o Ampliació en alta resolució.
- o Suport PDF que permet veure i buscar en arxius multi-pàgina.
- o Mòdul de processament d'imatge: permet definir les accions que es realitzaran quan un usuari descarregui o afegixi a un "carret de compra" com per exemple, convertir a un altre format, mida, marca d'aigua,... ajustat als permisos que disposi l'usuari.
- o Caldrà que el portal s'ajusti a la Imatge corporativa.

5.4 Component 4 – Mobilitat

Cal lliurar una aplicació per a dispositius mòbils (App) que permeti tant l'accés, compartició, ingesta per la difusió d'arxius i continguts, per part dels gestors, respectant els drets d'accés que els administradors hagin previst.

L'aplicació mòbil a lliurar, com a mínim estarà disponible per a dispositius Android, valorant positivament aquelles propostes que també estigui disponible per a dispositius iOS.

6. REQUERIMENTS D'EXECUCIÓ DEL PROJECTE

En el cas que les actuacions del projecte afectin el normal funcionament dels sistemes de gestió municipal, aquestes hauran de fer-se fora de l'horari laboral normal sense cost addicional i quan hi hagi menys afectació dels serveis municipals prèvia planificació de mutu acord.

6.1 Terminis d'execució

Atès les fases d'execució indicades, s'estableixen els següents terminis d'execució ::

1. FASE I - IMPLANTACIÓ - Un termini màxim de 4 mesos pel subministrament, instal·lació, configuració, migració, implantació i posada en marxa de la solució total.
2. FASE II - SUPORT, MANTENIMENT I EVOLUCIÓ - per un termini màxim de 20 mesos, a partir de la data d'acta de recepció per part de la Corporació.

El contractista cal que lliuri a la finalització del projecte tota la documentació d'acord a les instruccions dels tècnics municipals, del projecte abans de fer l'acta de recepció.

L'Ajuntament es reserva el dret a modificar el calendari proposat per l'adjudicatari sobre els terminis d'execució, a partir de l'acta d'inici del contracte. Així mateix l'adjudicatari podrà proposar modificar els terminis per cada fase/aplicació, podent ser validats i acceptats per l'Ajuntament.

6.2 Seguiment i coordinació



A partir de les especificacions proporcionades per l'Ajuntament de Tarragona, l'empresa adjudicatària, al final de cadascuna d'aquestes fases proposades en la memòria tècnica, l'Ajuntament de Tarragona rebrà tots els productes resultants de la mateixa i hi donarà el seu vist i plau o indicarà les correccions que es considerin oportunes abans d'iniciar a la realització de la següent.

El seguiment i control del projecte s'efectuarà sobre les següents bases:

- Seguiment continu de l'evolució del projecte per part del Cap de projecte de l'Ajuntament de Tarragona que serà l'encarregat de coordinar les tasques i funcions de tot l'equip del projecte, així com de tota la informació del mateix.
- Reunions de seguiment i revisions tècniques, periòdiques, amb la participació del Cap de Projecte de l'Ajuntament de Tarragona i el personal de la mateixa entitat que aquest consideri oportú i del personal de l'adjudicatari responsable del projecte.

Aquestes reunions serviran per:

- o Revisar el grau de compliment dels objectius
- o Controlar l'acompliment de la planificació
- o Establir les mesures correctores oportunes sempre que sigui necessari per l'acompliment d'objectius i calendaris

L'adjudicatari haurà de tenir en compte els punts següents:

- El Cap de Projecte de l'Ajuntament de Tarragona podrà rebutjar els treballs realitzats, sempre que no responguin amb el què es contracti o que no superin els controls de qualitat.

6.3 Equip de treball

Bàsicament hi participen els tècnics del Servei TIC i els tècnics del Servei d'Arxiu i La Corporació es reserva el dret de sol·licitar la substitució d'alguna de les persones que l'adjudicatari hagi incorporat al projecte, davant de possibles mancances de coneixement, incompliment de tasques i/o fites, absències, etc. Qualsevol que la Corporació consideri degudament justificada i que l'adjudicatari haurà de substituir.

6.4 Instal·lació i configuració

L'adjudicatari realitzarà els següents serveis:

- Instal·lació, configuració i parametrització de plataforma i programari necessari per deixar plenament operatiu cada component requerit per la solució completa..
- Serveis de configuració i validació de contingència (còpies de seguretat, etc)



- Definició de la seguretat de la solució – usuaris, grups de seguretat, rols, etc per delimitar l'accés als components de l'aplicació.
- Preparació, configuració i adequació d'estils (accessibilitat, responsivitat, imatge corporativa) dels entorns de publicació a internet amb la securització pertinent.
- Identificació i definició dels rols i privilegis d'ús per part dels grups i usuaris de l'aplicació.
- Identificació i definició dels rols d'administració de l'aplicació
- Configuració inicial de la informació: plantilles de metadades
- Càrrega i migració d'informació pre-existent, tant de l'arxiu municipal, hemeroteca, cultura i comunicació.

6.5 Proves del sistema

L'Adjudicatari realitzarà i executarà els plans de proves per comprovar el correcte funcionament del sistema. Caldrà realitzar les següents tasques bàsiques:

- Definició de l'estratègia i les proves necessàries per provar tot el sistema.
- Desenvolupament del pla de proves consensuat definint els criteris d'acceptació.
- Execució de les proves i correcció dels problemes detectats (de forma iterativa fins garantir el funcionament correcte del sistema d'acord amb els requeriments).
- Remissió de les evidències de les proves realitzades als responsables del projecte de la Corporació per la seva validació i acceptació.

6.6 Formació i gestió del canvi

Una vegada finalitzada la fase de proves i validació de la implantació, l'adjudicatari s'obligarà a l'execució d'activitats de formació i transferència del coneixement per facilitar l'ús de tots i cadascun dels components de la solució.

Inclourà les accions comunicatives i de formació així com materials de suport que es posarà a disposició dels diferents perfils d'usuaris.

La formació caldrà que sigui completa i exhaustiva i com a mínim caldrà que sigui de **30 hores** a distribuir per l'adjudicatari.

Els licitadors cal que en detallin al PLA DE PROJECTE el corresponent Pla de Formació i gestió del canvi, amb :

- Perfils per cada activitat formativa
- Informació que s'estimi d'interès per la millor operació i explotació de la solució



- Formació específica per personal d'àmbit funcional dels gestors de la solució, Arxiu Municipal i demés centres gestors per la ingesta i catalogació dels continguts
- Formació específica per personal tècnic del Servei TIC, per administració, configuració, integració de la solució completa.
- Programa de formació i formats i suports disponibles.

La formació s'adaptarà a l'horari de les necessitats de la Corporació, es planificarà en el temps de manera que coincideixi, preferiblement, amb el període immediatament anterior a la posada en marxa del subsistema corresponent i es realitzarà en la seva totalitat de forma presencial a les instal·lacions de l'Ajuntament de Tarragona

7. SUPORT, MANTENIMENT I EVOLUCIÓ

L'adjudicatari es veurà obligat a garantir, en termes de suport, manteniment i evolució en l'objecte, abast i per la durada del contracte :

- Serveis professionals tecnològics : L'adjudicatari prestarà els serveis de suport, actualització i manteniment de la infraestructura i sistemes implantats a la Corporació amb coordinació amb els tècnics del Servei TIC o en qui deleguin.
- Suport i manteniment de la solució objecte del present contracte. S'estableixen els següents tipus de manteniment que cal que estiguin incloses a la proposta:
 - o **Correctiu**: Són aquells canvis precisos per a corregir errors del producte programari, incloent-hi la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació. Aquests caldran que siguin resolts en lo establert en els acords de nivell de servei especificats en el present plec.
 - o **Evolutiu**: Són les incorporacions, modificacions i eliminacions necessàries en el producte per a cobrir l'expansió o canvi en les necessitats de l'usuari, incloent-hi entre aquestes possibles variacions les corresponents a l'entorn legal a què se sotmeten els procediments que regeixen la gestió o en la pròpia activitat de l'Administració Local, entre altres possibilitats, així com la implantació de noves versions i documentació.
 - o **Adaptatiu**: Són les modificacions dels sistemes i aplicacions subministrats que es vegin afectats per variacions en els entorns en els què el sistema opera, per exemple, canvis de configuració del maquinari, programari de base, gestors de base de dades, comunicacions, o també components d'aquests com versions de navegadors, entorns de virtualització de servidors, aplicacions, etc.
 - o **Perfectiu**: Són les accions dutes a terme per millorar la qualitat interna dels sistemes i aplicacions subministrats en qualsevol dels seus aspectes: reestructuració del codi, definició més clara del sistema i optimització del rendiment i eficiència. Per tant l'adjudicatari haurà d'atendre, implantar i executar tot allò necessari per garantir una bona qualitat de les aplicacions i serveis sobre disponibilitat, rendiment, qualitat, usabilitat, etc.



- El suport i manteniment inclourà la correcció de qualsevol mal funcionament o disfunció que la solució ofereixi i qualsevol nova revisió, subversió o versió encara que aquesta hagi estat reescrita i novament desenvolupada tècnicament per l'adjudicatari.
- L'Ajuntament disposarà, sense cost addicional de programari, llicenciament, serveis ni manteniment, les noves aplicacions, millores, funcionalitats i solucions que es desenvolupin i s'alliberin dins de la suite de productes lliurats de l'adjudicatari.
- L'Adjudicatari ha d'incorporar totes aquelles modificacions o noves funcionalitats que es deriven de canvis normatius que es produeixin i que afectin de forma parcial o total i que caldrà disposar de la col·laboració i consens amb els tècnics de l'Ajuntament; tant del Cloud, si és el cas com de la solució lliurada, havent de lliurar-se en temps i forma, amb la suficient antelació abans de l'entrada en vigor de la citada obligació, amb l'objectiu de poder realitzar les configuracions i personalitzacions necessàries, així com la formació del personal implicat. Els serveis relacionats amb aquests, estaran inclosos i no comportaran cap despesa addicional a l'Ajuntament;
- L'Adjudicatari realitzarà les adequacions a les fulles d'estil i imatge corporativa així com permetre l'accés multi dispositiu (accessible, usable, responsiu, etc), pertinents que es requereixin per part de l'Ajuntament;
- L'Adjudicatari haurà de modificar les integracions lliurades en el cas que l'Ajuntament; canvi d'eines i o es produeixin canvis en els endpoints, amb pre-avis i anàlisi per part de l'ajuntament; a l'adjudicatari, havent d'adaptar-les en temps i forma i sense cost addicional.
- Les tasques de manteniment programat cal que es realitzin amb l'autorització prèvia i amb coordinació amb el Servei TIC i de l'Arxiu Municipal de l'Ajuntament de Tarragona per tal de poder habilitar els mecanismes més convenients en cada cas, com consensuar finestra de temps, etc.
- L'Adjudicatari, com a mínim, realitzarà una sessió anual de formació i reciclatge tècnic i funcional de la solució que permeti explotar les funcionalitats pels seus usuaris.
- Gestió de les incidències de productes, habilitant els mecanismes necessaris per a l'Ajuntament; perquè pugui comunicar les incidències relacionades amb els sistemes i aplicacions objecte del manteniment. Aquest serà d'acord als Acords de Nivell de Servei
- L'Adjudicatari atendrà les consultes tècniques i/o funcionals dels tècnics del Servei TIC o dels usuaris municipals autoritzats, encara que no siguin pròpiament 'incidències' i que poden ser sobre l'operatòria del programari, sense cost addicional, i que caldrà atendre segons els acords de nivell establerts.



- L'Adjudicatari realitzarà habitualment el servei de suport i manteniment de forma remota d'acord a les polítiques i sistemes de seguretat municipal. Excepcionalment i per motius tècnics degudament justificats i acreditats, es farà de forma presencial i en aquest últim cas, els desplaçaments i dietes estaran incloses en el preu del suport i manteniment de l'oferta econòmica.
- Els serveis de suport, manteniment i evolució integral s'han de prestar durant la totalitat de vida del contracte. Aquests també es prestaran com a tals durant el període d'implantació i posada en marxa d'aquells elements que progressivament es vagin posant en marxa, així com també durant el període de garantia.
- Les aplicacions informàtiques de l'adjudicatari que siguin substituïdes en un futur per noves versions i que hagin de seguir utilitzant-se, ja sigui per consulta de la informació històrica o per continuar gestionant informació que no estigui migrada a les noves versions, disposaran de manteniment sense cost addicional per l'Ajuntament.

7.1 Relació Ajuntament i Adjudicatari

La relació entre l'Ajuntament i l'adjudicatari complirà els següents requisits:

- S'hauran de definir i oferir tres nivells d'interlocució, nivell institucional, nivell comercial i nivell tècnic.
- Existirà una interfície tipus "finestra única" a través del qual es realitzaran totes les gestions. Aquesta atenció serà personalitzada, permanent, àgil i preferentment mitjançant canals electrònics.
- Des d'aquest únic punt d'entrada es canalitzaran totes les sol·licituds, reclamacions, incidències i altres comunicacions realitzades per la corporació municipal.
- L'atenció comercial serà personalitzada.
- La resolució d'incidències haurà de contemplar procediments excepcionals, a banda del canal estàndard, per atendre problemes urgents o d'emergència.
- Tant a nivell comercial com a nivell tècnic, l'adjudicatari disposarà d'una plataforma de gestió, accessible remotament mitjançant web i Internet mitjançant la qual, el personal municipal encarregat de la gestió dels serveis TIC pugui realitzar les peticions, incidències o consultes.
- Addicionalment a aquesta plataforma, l'Ajuntament podrà realitzar si s'escau, totes les gestions via trucada telefònica, correu electrònic, etc

7.2 Bossa d'hores

La solució objecte del contracte és susceptible que durant els primers mesos de recorregut apareguin necessitats que hagin de ser resoltes de forma particular i específica per part del contractista o que no formin part del suport i manteniment descrit.



Es per això que en el marc del contracte es preveuen un conjunt d'hores anuals que podran dedicar-se entre altres a:

- Desenvolupament o adequacions vers necessitats no previstes segons el contingut del present plec.
- Necessitats funcionals específiques, més enllà dels requerits.
- La integració amb altres sistemes d'informació, tant de l'Ajuntament; com d'altres agents, diferents als requerits.
- Canvis i suport en les eines tecnològiques sobre les que es suporta la solució objecte del contracte
- Evolució tècnica i funcional vers noves tecnologies que ajudin i permetin obtenir major eficàcia i eficiència en la gestió i prestació dels serveis públics.

És per això que s'estima un volum de **25 hores anuals**, durant l'execució del contracte.

Per a fer-ne ús, els responsables del projecte per part de l'Ajuntament;, una vegada identificada la necessitat la transmetran al contractista qui haurà de fer una estimació de les hores que es consumiran i durà un control de les hores consumides de forma efectiva, informant a l'Ajuntament; amb caràcter trimestral de les hores consumides i disponibles.

En el cas que les hores no es consumeixin, podran ser acumulatives de forma que s'incorporaran al/s exercici/s següent/s.

En cap cas es podran imputar per part de l'adjudicatari a aquesta bossa d'hores, les dedicades a la resolució d'incidències en qualsevol component de la solució així com suport tècnic i funcional així com canvis en la configuració, parametrització i integració de components ja integrats, atès que es considera tasques incloses ja en el propi suport, manteniment i evolució de la solució lliurada.

7.3 Documentació

L'adjudicatari mantindrà actualitzada la documentació tant tècnica -as-buit, configuració, integració amb altres sistemes, capa d'integració i interoperabilitat (API's/WS)- com funcional -manuals d'ús d'aplicacions-. L'adjudicatari l'actualitzarà i enviarà periòdicament als tècnics municipals designats o mitjançant sistemes automàtics incorporats a la pròpia solució –on-line-.

7.4 Acords de nivell de servei (ANS)

La qualitat, tant de la implantació com el servei prestat per l'adjudicatari durant la durada del contracte, es controlarà mitjançant els indicadors de servei.

L'adjudicatari es compromet a complir els Acords de Nivell de Servei (ANS) en els terminis establerts en el present plec.



El responsable del contracte o persones en qui la Corporació pugui delegar aquesta activitat, supervisarà l'acompliment dels ANS.

L'incompliment dels ANS donarà lloc a la imposició de les penalitats establertes al plec de clàusules administratives o a la resolució del contracte.

Els licitadors han d'explicitar la metodologia, procediments i terminis màxims dels ANS per garantir el compliment dels compromisos en totes les seves fases d'implantació així com la del suport, manteniment i evolució posterior en la memòria tècnica, segons lo descrit en el plec de prescripcions administratives.

7.4.1 Horaris

Es diferenciarà entre dos tipus d'horaris:

Horari normal	De 08.00h a 16.00h de dilluns a divendres
Horari estès	De les 16.00h endavant, de dilluns a divendres

Per efectuar tasques de manteniment programat l'adjudicatari haurà de contactar amb el Servei TIC de l'Ajuntament de Tarragona amb la finalitat d'habilitar el mecanisme més convenient en cada cas, per a dur a terme les tasques requerides, així com consensuar la finestra de manteniment més idònia.

Les esmentades finestres de manteniment es trobaran, en general, fora de l'horari normal, excepte circumstàncies excepcionals així valorades), que hauran de ser autoritzades expressament i amb anterioritat (antelació mínima de 48 hores).

7.4.2 ANS relatius a la gestió d'incidències i suport funcional i tècnic

La gestió d'incidències i suport funcional i tècnic, ha de restaurar els nivells normals del serveis afectat tant aviat sigui possible, minimitzant l'impacte en el sistema de gestió i tramitació, mantenint els nivells de qualitat i disponibilitat del servei així com poder resoldre aspectes i necessitats funcionals i adaptacions tècniques sobre l'ús i configuració i parametrització de la solució.

L'empresa haurà d'establir almenys un procediment per a la comunicació d'incidències al seu Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU), que podrà ser per via telefònica, correu electrònic, o a través d'un portal web.

En aquest sentit, pel servei de CAU, l'adjudicatari cal que:

- Designi un responsable tècnic del sistema de manteniment integral i resolució d'incidències amb l'objectiu de fer el seguiment de les incidències que es reportin indicant el seu nom, càrrec, telèfon de contacte, i e-mail.



- Cobreixi l'**horari de dilluns a divendres de 8:00 a 16:00 hores** i constituirà el punt únic de contacte a efectes de comunicar qualsevol incidència que afecti a qualsevol dels serveis i funcionalitats incloses en el contracte objecte d'aquesta licitació.
- Proveeixi de les eines necessàries que permetin a l'Ajuntament el seguiment actualitzat de l'estat d'aquestes (registre incidència, temps de resposta i resolució i estat de les mateixes), per garantir l'acompliment dels acords de nivell de servei, la gestió de les peticions i incidències. Cal que l'Ajuntament pugui determinar l'acceptació o no de la resolució d'una incidència. En el cas de discrepància entre adjudicatari i Ajuntament, el sistema cal que ho permeti reflectir.
- Que atenguin consultes sobre operatòria i l'explotació de les aplicacions, ja sigui per via telefònica, via telemàtica o assistència presencial, pels aspectes tant de tipus conceptual com de tipus informàtic.

En referència a l'abast i conceptes inclosos en el següent apartat:

Incidència: Qualsevol esdeveniment que no forma part de l'operació estàndard de l'aplicació i que causa, o pot causar una interrupció, o una reducció de les funcionalitats de la mateixa. Es troben igualment compresos en aquesta definició aquells comportaments de l'aplicació que, encara que formant part de l'operativa normal del programa, ocasionen comportaments del mateix no compatibles amb el funcionament operatiu requerit i que requereixin al menys una intervenció de manteniment d'entre les definides anteriorment.

Les prioritats de les incidències seran definides pels tècnics municipals designats que supervisaran el contracte i aquestes s'establiran abans de l'inici de la posta en marxa del servei i quan es comuniqui la incidència. La prioritat es definirà en funció del resultat del impacte de la incidència (afecta a l'operativa de l'aplicació de manera que impedeixi la continuació del treball normal amb la mateixa i a més afecta, un usuari, un departament o a l'Ajuntament) i la urgència (si es pot esperar molt, poc o gens o usuari destí al que impacte) segons la següent matriu:

Impacte/Urgència	Alta	Mitja	Baixa
Crítica	Molt crítica	Crítica	Mitjana
Mitjana	Crítica	Mitjana	Baixa
Baixa	Mitjana	Baixa	Molt baixa

Temps de resposta: Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència o una consulta tècnica i/o funcional, fins que es rep una resposta i comença a treballar per a la seva resolució, en cas que sigui incidència.

Temps Resposta = Temps_{resposta} – Temps_{comunicació} - Temps_{aturada}



Temps de resolució: Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa facilita una solució temporal que resolgui provisionalment el problema o bé una solució definitiva al mateix. Una incidència crítica resolta temporalment, es converteix en una incidència no-crítica, a efectes dels Acords de Nivell de Servei.

Els temps de resolució inclouen el pas a producció corresponent per corregir la incidència, passant pels entorns de desenvolupament, preproducció, descomptant-se el temps que transcorre entre les peticions de canvi i els terminis de resposta i planificació

Temps resolució = Temps resolució – Temps comunicació - Temps aturada
--

Un dia hàbil s'entén passat 8 hores dins de l'horari laboral.

Les incidències no resoltes, s'afegiran al trimestre posterior i ponderaran el doble.

Tots els següents paràmetres han de ser assumits per l'adjudicatari a excepció dels casos no imputables a la seva responsabilitat:

Concepte	Acord de nivell de servei	Penalitzacions per incompliment
Gestió incidències i suport funcional i tècnic		
Temps de resposta davant una incidència, problema o consulta tècnica i/o funcional	Inferior a 4 h	0,2% de la facturació dels serveis de manteniment i evolució per cada dia de retard
Temps de resolució d'avaries/incidències nivell alt (crític)	<= 12 hores	2 % de la facturació dels serveis de manteniment i evolució per cada dia de retard
Temps de resolució d'avaries/incidències nivell mig	<= 24 hores	1% de la facturació dels serveis de manteniment i evolució per cada dia de retard
Temps de resolució d'avaries/incidències nivell baix	<= 50 hores	0,5% de la facturació dels serveis de manteniment i evolució per cada dia de retard
Temps de lliurament d'adequacions tècniques i normativa, amb termini	<= 5 dies abans data límit entrada en vigor	2% de la facturació del servei de suport i manteniment, per cada setmana laboral de retard
Temps realització sessions formatives/informatives per usuaris	Inferior o igual a 12 mesos	0,2% de la facturació dels serveis de suport i manteniment i per cada dia adicional.



7.5 Devolució del servei

L'adjudicatari caldrà que garanteixi la portabilitat i devolució del servei, en els següents termes i condicions i que caldrà que expliciti en les seves propostes :

Finalització del serveis i portabilitat del sistema i/o informació

L'adjudicatari s'obliga, a la finalització del contracte i/o qualsevol circumstància de modificació del mateix, a lliurar tota la informació a l'Ajuntament en el format que es determini, com bases de dades i documents i que siguin accessibles en format obert, de manera que l'Ajuntament pugui disposar de l'històric i traslladar-los a un altra proveïdor de serveis.

Complementàriament, lliuraments de la informació total o parcial mitjançant còpia de la base de dades o formats electrònics oberts i compatibles, quan l'Ajuntament estimi oportú durant l'execució del present contracte.

Aquesta portabilitat serà sense cap cost addicional per l'Ajuntament de Tarragona i es realitzarà en el termini més breu possible, màxim 30 dies naturals, i amb el menor impacte en el servei per als usuaris, garantint en la transició la integritat de la informació, configuració i parametrització del servei i sense cap cost addicional.

A partir del moment de la devolució del servei, confirmat per part de l'Ajuntament de Tarragona, l'empresa adjudicatària quedarà alliberada de les seves responsabilitats.

Entre els possibles esdeveniments que puguin motivar aquesta finalització es troben, entre d'altres, la pròpia finalització del contracte, la violació dels acords de nivell de servei, la intervenció no autoritzada o no adequada d'algun subcontractista, la transferència de dades a països fora de l'espai Econòmic Europeu, la modificació unilateral per l'adjudicatari de les condicions de servei.

Destrucció de la informació

Una vegada comunicada formalment per l'Ajuntament la completa reversió del servei en els termes descrits en l'apartat anterior, però no abans, l'empresa adjudicatària del servei procedirà en un termini no superior a 5 dies hàbils a esborrar/destruir tota la informació emmagatzemada relativa a la prestació del servei, excepte aquella que hagi de mantenir per qüestions legals i només durant el termini fixat per la legislació vigent.

L'empresa emetrà els corresponents certificats a l'efecte d'acreditar l'execució de les operacions d'esborrat/destrucció de la informació.



8. PROTECCIÓ DE DADES

Les parts compliran adequadament i en tot moment les disposicions contingudes al Reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i la resta de normativa en aquesta matèria que correspongui i a qualsevol altres normes vigents o que en el futur puguin promulgar-se sobre la matèria, respecte de les informacions i dades utilitzades en el transcurs del compliment d'aquest Contracte.

Les parts es comprometen a no utilitzar les dades personals que obtinguin amb cap finalitat diferent a la realització de l'objecte del present Contracte, i a no comunicar-les a tercers. Un cop finalitzat el Contracte, les dades de caràcter personal hauran de ser destruïdes o retornades a qui les hagi proporcionat; així com qualsevol suport o document on consti alguna dada de caràcter personal objecte de tractament, llevat que existeixin requeriments de tipus legal.

Les parts afirmen i garanteixen que les dades de caràcter personal que contenen els seus fitxers respectius han estat recollides d'acord amb el que s'estableix a la normativa vigent.

Totes dues parts implantaran i mantindran en tot moment les mesures d'índole tècnica i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades, evitant la seva alteració, pèrdua, tractament i/o accés no autoritzat, segons la naturalesa de les dades que tractin i els riscos als quals aquestes dades puguin quedar exposats de conformitat amb el que estable.

Cadascuna de les parts faculta a l'altra part per a repercutir-li els costos incloent tot tipus d'indemnitzacions, sancions i despeses derivades de reclamacions de les persones afectades, per negligència i/o falta de confidencialitat, ús i/o tractament indeguts de les dades personals, incloent expressament qualsevol imports derivats de les sancions que eventualment pogués imposar-li l'Agència de Protecció de Dades per l' incompliment o compliment defectuós de la normativa aplicable, sempre que aquests costos siguin conseqüència d'un incompliment imputable a l'altra part. Així mateix, cadascuna de les parts comunicarà a l'altra part les reclamacions que en aquest sentit rebí per a que aquesta pugui assumir al seu càrrec la defensa legal. La part a qui li sigui imputable l' incompliment haurà d'actuar en tot moment de forma coordinada amb l'altra part, amb obligació de preservar la imatge d'aquesta última.

9. CONFIDENCIALITAT I SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

L'adjudicatari cal que garanteixi el sigil i confidencialitat de la informació tècnica, personal, organitzativa o d'altre tipus del projecte o de la corporació municipal a la que hi tingui accés.



Qualsevol incompliment de confidencialitat o seguretat podrà ser causa immediata de cancel·lació del contracte sens perjudici de les clàusules de contraprestacions del plec de condicions administratives.

Així mateix, en el present apartat, s'estableixen les condicions de seguretat que han de ser implementades per l'adjudicatari en l'entorn objecte del contracte. Formen part inseparable també aquestes condicions i les mesures de seguretat, obeint la seva inclusió a:

- Contemplar un conjunt de mesures encaminades a protegir-se de riscos possibles sobre el sistema d'informació, amb el fi d'assegurar els seus objectius de seguretat, podent tractar-se de mesures de prevenció, dissuasió, protecció, detecció i reacció o de recuperació.
- Contemplant aquelles mesures de caire tècnic i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin l'alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat.

A la data i les persones que figuren a la signatura electrònica.

