

Expedient	Assumpte
2024/283-G626 G626_P1 Contractes, previ de necessitat Emissor : Tecnologies de la Informació i les Comunicacions Codi : 15250327713270345437	Llicència de la plataforma de gestió d'inscripcions en línia per a les activitats municipals a partir de l'1 de gener de 2025 per 2 anys

Signat per:

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

ÍNDEX

1.	INTRODUCCIÓ	3
2.	OBJECTE	3
3.	ABAST	3
4.	REQUERIMENTS GENERALS	4
4.1	Principis de la solució	4
4.2	Normativa	4
4.3	Documentació	5
4.4	Aspectes lingüístics	5
4.5	Autoritzacions i llicències	5
4.6	Allotjament de la solució en cloud	6
4.7	Navegadors web	8
4.8	Interfície gràfica i accessibilitat	8
4.9	Integració	9
4.10	Seguretat i accés	9
5.	REQUERIMENTS TÈCNICS I FUNCIONALS	10
5.1	Component 1 – Gestor d'activitats	11
5.2	Component 2 – Inscripció en línia per part de la ciutadania	13
5.3	Component 3 – Venta d'entrades manual	14
5.4	Component 4 – Control d'accessos	14
5.5	Component 5 – Ús de passarel·la de pagament	14



5.6	Component 6 – Usuaris i rols	15
5.7	Component 7 – Àrea personal.....	15
6.	REQUERIMENTS D'EXECUCIÓ DEL PROJECTE	15
6.1	Pla de projecte.....	15
6.1.1	Seguiment i coordinació	16
6.1.2	Equip de treball.....	17
6.1.3	Instal·lació i configuració	18
6.1.4	Proves del sistema	19
6.1.5	Formació i gestió del canvi	19
7.	SUPORT, MANTENIMENT I EVOLUCIÓ.....	20
7.1	Relació Ajuntament i empresa adjudicatària	21
7.2	Bossa d'hores	22
7.3	Documentació.....	23
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	24
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 realitza diverses activitats (jornades, cursos, seminaris, esdeveniments, tallers, etc), tant gratuïtes com de pagament. Per a la correcta gestió i planificació de les diferents activitats resulta necessària la gestió de tot el cicle de vida, des de l'oferta fins a la inscripció dels assistents i posterior gestió.

L'Ajuntament de Tarragona requereix d'una plataforma web d'inscripcions, compra, control d'accessos i pagament online per donar suport a les inscripcions i pre-inscripcions a tota l'oferta d'activitats municipals.

Aquesta plataforma ha de ser oberta i interoperable i per tant, ha d'estar integrada al domini web tarragona.cat, amb la tipologia i imatge de les activitats de l'Ajuntament, i integració amb el Padró municipal, v@lid de l'AOC i el cens d'entitats de l'Ajuntament.

2. OBJECTE

L'objecte del contracte és la contractació d'una llicència de programari que permeti la gestió d'inscripcions en línia per a les activitats de l'Ajuntament de Tarragona així com dels seus organismes autònoms, tant gratuïtes com de pagament (jornades, cursos, seminaris, esdeveniments d'un o més dies de durada).

El projecte garantirà el dret d'ús de la llicència així com els serveis de configuració dels entorns, parametrització, migració i càrrega de dades, formació i posada en marxa, així com els posteriors serveis de suport, manteniment i evolució. Per tant, es concep un projecte "claus en mà".

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:

- Disposar d'un gestor d'inscripcions correctament configurat segons la llicència contractada i parametritzat d'acord amb les instruccions del personal tècnic del Servei TIC de l'Ajuntament de Tarragona i les condicions establertes en aquest plec.
- 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.



- Ha de permetre gestionar les activitats, ventes i control d'accés. El sistema cal que sigui escalable per si l'Ajuntament considera ampliar l'abast de la solució a nivell corporatiu.
- Es publicarà un servei d'accés a les inscripcions a mode portal web per la cerca ràpida i eficient per diferents paràmetres com metadades, temàtiques i paraules clau; la inscripció a activitats i la gestió per part del propi usuari i del gestor.

4. REQUERIMENTS GENERALS

4.1 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 l'Ajuntament, 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 l'Ajuntament. 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.

L'empresa adjudicatària 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.



L'empresa licitadora es compromet a garantir que els productes i serveis a contractar compleixen tots els requeriments normatius, reguladors i contractuals exigits a l'actualitat, i l'empresa adjudicatària 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. L'Ajuntament ho contempla en el present contracte, de forma que l'empresa adjudicatària no podrà facturarà cap import addicional en aquest sentit durant l'execució i durada del contracte.

4.3 Documentació

L'empresa 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.

Adicionalment, 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:

- 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.

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'empresa adjudicatària 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'empresa adjudicatària 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'empresa adjudicatària és la 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.

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)

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

4.6 Allotjament de la solució en cloud

Tota la solució està allotjada al núvol (Cloud), sota la modalitat de programari com a servei (SaaS). Aquest extrem comporta que en cap cas, l'Ajuntament intervindrà en cap tasca d'administració ni manteniment de la plataforma ni aplicacions que s'executin sobre aquesta.

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària els serveis d'administració, actualització i manteniment així com els serveis d'operació, explotació i suport tècnic de tota la infraestructura, plataformes i programari que suportin la solució objecte del contracte.

L'adjudicatària haurà de garantir tots els components tecnològics necessaris per suportar la solució, així com el seu manteniment a fi i efecte de garantir la correcta prestació del servei.

Vers el cloud, aquest cal que:

- **Ubicació:** L'allotjament o allotjaments del/s centre/s de procés de dades, infraestructura, plataforma, dades i documents de la Corporació associada al Cloud, inclosos els possibles alternatius, han de ser ubicats al país o països de l'Espai Econòmic Europeu, preferiblement a Catalunya, per raons horàries i de major facilitat per exercir els controls i auditories definides.
- **Accessibilitat:** El proveïdor ha de garantir l'accés, per part dels tècnics municipals, a les dades i documents, habilitant eines, comunicacions i protocols a les bases de dades que conformin la solució, per possibles desenvolupaments d'aplicacions que realitzi el Servei TIC de l'Ajuntament, així com per explotació i anàlisi de dades, o per publicació de dades i documents.
- **Transparència:** En relació al control de la localització de les dades, un servei de Cloud pot ser auditable o transparent en quant l'Ajuntament pot reclamar informació precisa d'on i quan i qui ha emmagatzemat o processat les seves dades, i en quines condicions de seguretat s'han produït



- **Capacitat:** L'empresa adjudicatària es compromet a destinar els recursos de computació, i emmagatzematge necessaris per a poder oferir la solució amb un rendiment òptim. L'Ajuntament és dinàmica i l'adjudicatari es compromet a garantir un correcte rendiment de tota la solució i, per tant, es compromet a ampliar, adequar, ajustar els components, l'arquitectura de maquinari, programari i comunicacions, que garanteixi un ús òptim i bon rendiment de les aplicacions i serveis objecte del present contracte.
- **Seguretat:** El proveïdor del servei queda obligat a complir amb totes les mesures de l'Annex II de l'ENS pertinents per a la valoració **MITJANA** en totes les dimensions de seguretat considerades (Integritat, Confidencialitat, Autenticitat i Traçabilitat.)

És requisit que en el cas que el licitador no disposi de certificat en l'ENS, cal que se certifiqui en el termini màxim de 4 mesos a partir de la data de formalització del contracte, i en el moment de la licitació, caldrà aportar la corresponent evidència documental que està en el procés de certificació. En cas d'incompliment, serà motiu de rescissió de contracte.

- **Confidencialitat:** El proveïdor de Cloud, es comprometrà a mantenir la més absoluta confidencialitat de totes les dades i documents als que tingui accés, acomplint estrictament a la norma espanyola de protecció de dades personal, així com a establir les mesures adequades per garantir la seguretat.
- **Professionalitat:** El proveïdor de cloud, ha de garantir que la seguretat estigui atesa, revisada i auditada per personal qualificat.
- **Protecció de la informació emmagatzemada i en trànsit:** Atès l'especial sensibilitat de les dades tractades per les administracions públiques, l'aplicació de tècniques robustes de xifrat tant a les dades en trànsit com a les dades emmagatzemades, constitueix una mesura necessària per garantir la seva confidencialitat. Cal que contempli la realització de còpies de seguretat de la informació que garanteixi plena disponibilitat i integritat de les dades emmagatzemades.
- **Auditories:** L'Ajuntament es reserva el dret a realitzar, per si mateix o a través d'un tercer, les auditories que consideri convenientes sobre les mesures de seguretat implantades per l'adjudicatari, sense necessitat d'informar a l'adjudicatari de la seva utilització i en intervals, franges horàries i intensitats de tal forma que no interfereixin en el normal funcionament dels sistemes contractats
- **Còpies de seguretat:** L'empresa adjudicatària es compromet a la realització de còpies de seguretat de forma que es permeti la recuperació completa de tot el sistema i la informació emmagatzemada en el mateix. Aquestes còpies es realitzaran amb una periodicitat **no superior a 24 hores** (RPO – Recovery point Objective màxim), mitjançant un sistema que garanteixi un impacte mínim en l'activitat del sistema i en horari nocturn. Així mateix, s'estableix un període de retenció de les còpies de com a mínim 7 dies, en un primer nivell i de 30 dies en un segon nivell.



- **Continuïtat de servei:** L'empresa adjudicatària es compromet a l'habilitació de les mesures oportunes per a garantir la continuïtat del servei, per la qual cosa disposarà d'un Pla de Recuperació de Desastres que garanteixi la recuperació de serveis, bé en el mateix CPD, bé en un d'alternatiu, amb un punt de recuperació no superior a 12 hores i un temps fins a la recuperació de tots els serveis no superior a 4 hores.
- **Portabilitat i:** L'opció de cloud ha de considerar-se obert a la portabilitat, és a dir, que ofereixi la facilitat per transferir totes les seves dades i aplicacions des d'un proveïdor de cloud a un altre, garantint la disponibilitat de les dades i la continuïtat del servei i treballs i serveis que siguin necessaris per fer-ho efectiu, sense cost addicional per l'Ajuntament de Tarragona.
- **Devolució del servei i Destrucció de la informació:** Una vegada comunicada formalment per l'Ajuntament la completa reversió del servei, però no abans, l'empresa adjudicatària del servei procedirà 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

4.7 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.

4.8 Interfície gràfica i accessibilitat

La interfície dels portals i serveis públics digitals així com aplicacions mòbils de la solució al ciutadà, cal que :

- 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.

4.9 Integració



Així mateix, la solució ha de disposar d'un catàleg de serveis o mecanismes necessaris per poder ser utilitzats per a tots els mòduls funcionals de la solució a lliurar, a través d'APIRest i/o WebServices, des de les aplicacions corporatives actuals i futures de l'Ajuntament 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.

L'eina haurà d'integrar-se amb el servidor de correu de l'Ajuntament SMTP Relay Microsoft365.

4.10 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 d'usuaris.

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 o el Gestor de l'activitat per l'activitat concreta podrà determinar, individualment per a cada usuari en particular o grup d'usuaris, quines accions podrà realitzar.



5. REQUERIMENTS TÈCNICS I FUNCIONALS

Qualsevol dels criteris requerits en els components de la solució, poden ser objecte de comprovació durant en la fase de demostració i defensa de l'oferta, podent descartar de la valoració aquelles propostes que no ho evidencin.

El conjunt de requeriments tècnics dels components que cal que la solució incorpori i que són considerats requeriments mínims a complir dins la llicència per part dels licitadors són:

1. Inscripció en línia per part de la ciutadania a les activitats gestionades per l'Ajuntament de Tarragona:
 - a) Possibilitat de configurar un mateix esdeveniment o acte en horaris diferents (dies, sessions, franges horàries).
 - b) Possibilitat de comprar, opcionalment, extres relacionats amb la jornada o activitat (PDF, PPT, llibres, servei d'acollida, servei menjador, etc...) associat al tipus de ticket.
 - c) Servei i compromís d'atenció a l'usuari: feedbacks, recordatoris, gestió de llistes d'espera, aforaments, cancel·lacions, descomptes...
2. El sistema ha de permetre al gestor de l'esdeveniment tenir un control de les inscripcions, compres, llista d'espera i accessos.
3. Suport a les inscripcions / venda d'entrades presencial amb el suport per part d'usuaris autoritzats.
4. Control d'accessos mitjançant aplicació mòbil.
5. Ús de passarel·la de pagament, i cobrament de les activitats de l'Ajuntament de Tarragona:
 - a) Cobrament de les activitats de l'Ajuntament de Tarragona (Gestió comercial) mitjançant TPV. Es valorarà positivament que es disposi d'altres opcions de pagament (carta de pagament amb Q60 automatitzat, i/o Bizum), aquestes millores s'hauran d'especificar en l'oferta. L'adjudicatari NO emetrà NI cobrarà les factures directament als clients.
 - b) Generació de la factura als usuaris inscrits en el mateix moment del pagament. La factura l'ha d'emetre a nom de l'empresa qui gestiona el TPV o mètode de pagament de les inscripcions. La factura només es genera si la inscripció és de pagament i es genera en el moment del pagament o manualment per un usuari gestor sota demanda.
 - c) En cas d'anul·lació d'alguna inscripció, el programa gestionarà l'abonament i el retorn dels diners a la persona inscrita a través de redsys si s'ha fet amb TPV, amb una prèvia comunicació d'aquesta gestió per part de l'Ajuntament de Tarragona, que



tindrà designada a una persona que es comunicarà directament amb “l'adjudicatari” per gestionar totes les casuístiques possibles.

6. El sistema ha d'incloure una plataforma per la gestió d'usuaris i assignació de rols que permeti segmentar les activitats per grups

5.1 Component 1 – Gestor d'activitats

La solució incorporarà un entorn de gestió privat pels centres gestors i usuaris municipals que permeti configurar i gestionar tota l'oferta d'activitats així com la seva especificitat i es requereix que:

- Sigui il·limitat tant en nombre d'organismes, centres gestors (departaments, serveis, etc) com d'usuaris, perfils, així com no presentarà cap limitació funcional ni tampoc en volum de dades vinculats en cada mòdul de la solució.
- Permeti crear un nombre il·limitat d'inscripcions (gratuïtes, de pagament, públiques, privades, etc)
- Possibilitat de configurar un mateix esdeveniment o acte en horaris diferents (dies, sessions, franges horàries).
- En activitats, el gestor podrà configurar l'inici i fi de l'activitat, així com l'inici i fi de la venda d'entrades.
- Pel que fa a les sessions i activitats recurrents, l'aplicació haurà de permetre automatitzar la calendarització de les sessions indicant l'inici i fi, els dies de la setmana en els que tindran lloc i els trams amb l'hora d'inici i de final. Pot donar-se el cas que els trams horaris no estiguin disponibles tots els dies (per exemple de dilluns a dijous de 8 a 15h en trams de 30 minuts i dissabte de 10 a 12h en trams de 30 minuts).
- Personalitzar el formulari d'inscripció. El gestor de l'activitat tindrà l'opció de crear un formulari d'inscripció de modificar tots els literals del camps que hi apareixen, per exemple, pel camp “nom”, podríem tenir: Nom, Nom de l'infant, Nom del tutor, etc.
- Un gestor podrà definir el text del literal que es mostrarà al ciutadà en cadascun dels idiomes seleccionats.
- El gestor de l'activitat haurà de poder generar un formulari específic per la inscripció a cada activitat. Aquest formulari ha de disposar com a mínim de:
 - Selecció de tipus de camp (text lliure, data, hora, numèric, selecció desplegable, multiselecció checkbox, selecció radiobutton).
 - Obligatorietat del camp segons el valor dels camps anteriors
 - Visibilitat del camp segons el valor dels camps anteriors
 - Validació del camp segons el valor del propi camp (expressions regulars) i camps anteriors.
- Desenvolupament de la validació contra el padró municipal per Web-Service (WS):
 - o El gestor podrà seleccionar opcionalment en determinades inscripcions que el sistema validi en el moment de la inscripció dades contra el sistema corporatiu:



- ☐ Empadronats; el DNI contra el WS municipal del padró, bloquejant l'accés als no empadronats.
- ☐ Grups d'edat: El gestor podrà seleccionar opcionalment un límit d'edat (màx i min) en determinades inscripcions i que el sistema validi el DNI contra el WS municipal del padró, bloquejant l'accés als empadronats on la seva edat no estigui compresa dins el llindar.
- Possibilitat de comprar, opcionalment, extres relacionats amb la jornada o activitat (PDF, PPT, llibres, servei d'acollida, servei menjador, etc...) associat al tipus d'inscripció.
- La Gestió de llistes d'espera en cas que hi hagi una activitat amb aforament limitat o amb pre-inscripció. L'usuari gestor ha de poder:
 - Definir si totes les entrades entren a la llista d'espera/pre-inscripció o a partir d'un número d'entrades venudes
 - Acceptar / Refusar la persona de la llista d'espera
 - Generar un correu en cas d'acceptació
 - Generar un correu en cas de rebuig
 - Triar l'opció de que l'eina no envii correu automàticament (pels casos que la comunicació es farà per altres vies).
 - Poder realitzar comunicació massiva als usuaris que tant de llista d'espera com els que han realitzat la compra.
 - Poder extreure un llistat dels acceptats / rebutjats per publicar al Tauler d'anuncis
- Disposar d'un mòdul de descomptes que ha de contenir com a mínim:
 - Codis de descompte : Llistat de codis dins l'aplicació per aplicar descomptes en %
 - o Nombre de vegades que es pot utilitzar el descompte
 - o % sobre el preu final del descompte
 - o Descompte fix en € sobre el preu final
 - Bons : Desenvolupament de la validació contra un servei web de l'Ajuntament, on consultar descomptes i rebre el descompte fix en € sobre el preu final i comunicar l'ús d'un bo.
- Possibilitat de gestionar les altes i baixes dels usuaris (Política de cancel·lació i gestió d'altes i baixes dels propis inscrits), inclosa la cancel·lació de l'assistència.
- Gestionar en temps real les inscripcions, amb tot el detall d'informació de la inscripció així com disposar dels sistemes de cerca i filtre que permetin una bona cerca i explotació de les dades. Aquesta informació estarà disponible mitjançant les API's requerides.
- Possibilitat de descarregar tota la informació dels diferents àmbits en format reutilitzable (p.e. Excel, CSV, etc)
- L'aplicació ha de permetre modificar la informació (correu electrònic, nom, etc.) d'un inscrit sense haver de cancel·lar la compra.
- En cas d'inscripcions gratuïtes es permet modificar la inscripció (número de sessions, tipus d'entrada, horari) sense haver de cancel·lar la compra.



- Automatització del sistema de comunicacions amb els inscrits (enviament automàtic de la confirmació d'inscripcions, recordatoris, enquestes, etc.)
- Personalització de les plantilles dels correus electrònics, donat que les activitats poden estar orientades a públics diferents, és necessària l'opció d'editar la plantilla de correu per activitat.

5.2 Component 2 – Inscripció en línia per part de la ciutadania

- S'ha de poder cercar qualsevol activitat a partir de la seva descripció, títol, indicant la tipologia o família.
- L'aplicació ha de mostrar els resultats de la cerca en una llista i permetrà accedir a la fitxa de l'activitat.
- L'usuari haurà de poder inscriure's fàcilment a les activitats, segons diferents modalitats:
 - o De forma no autenticada, indicant les seves dades personals. Obligatòriament nom, cognoms, DNI, correu electrònic sense haver de registrar-se obligatòriament.
 - o De forma autenticada, mitjançant integració amb el servei VALID del Consorci AOC (idcatmobil, certificat digital,...)
 - o De forma autenticada (apartat anterior) més validació en línia de pre-requisits d'inscripció, mitjançant la integració a sistemes Corporatius (activitats per a persones empadronades, per edats, entitats municipals, etc)
- L'usuari haurà de poder inscriure's a les activitats indicant **dades complementàries** segons ho hagi definit el gestor de l'activitat.
- L'usuari haurà de poder descarregar el comprovant d'inscripció un cop realitzada la inscripció o en qualsevol altre moment. Rebre'l per el canal sol·licitat (correu electrònic, o plataforma). Aquest comprovant hauria de poder tenir:
 - Imatge de capçalera personalitzable per activitat.
 - Una codificació tipus "QR" o "codi de Barres" per poder llegir/escanejar/registrar l'assistent en el moment de la seva acreditació en una activitat.
 - Les dades de l'activitat: data, hora i lloc
 - Les dades de la persona inscrita: Nom i cognoms, DNI
 - Text lliure per activitat on indicar informació addicional
 - Peu de pàgina personalitzable per activitat
 - Possibilitat de gestionar entrades digitals i en paper. (codi QR, codi de barres o similar que faci lectura àgil i ràpida en el moment de l'acreditació dels assistents a l'activitat).
- Es valorarà positivament poder descarregar l'entrada en wallets (Google Wallet, Apple Wallet).



- Un mateix esdeveniment ha de poder tenir diversitat de productes / serveis i franges d'horari, que permeti la selecció única o múltiple (exemple activitats d'estiu - setmanes/quinzenes vs activitat sola, amb acollida o amb menjador, tarda .. etc)

5.3 Component 3 – Venta d'entrades manual

- Mòdul per a poder inscriure manualment un assistent a una activitat des de web pensat per la venta d'entrades manual des de taquilla.
- Mòdul per inscriure en lots als assistents a les activitats a partir de fitxers externs.
- API per inscriure els assistents.

5.4 Component 4 – Control d'accessos

- Disposar d'un sistema de gestió de control d'accessos, assistència, aforament per activitat / recurs.
- Limitar l'entrada als accessos segons el tipus d'entrada.
- Limitar l'entrada per data, en el cas que l'activitat sigui de diversos dies o recurrent, validar l'accés contra el dia permès.
- App mòbil per a la validació d'entrades i registre d'assistents a partir del QR (en paper o digital).
- Mòdul per a la consulta d'inscrits online i extracció en Excel, així com el registre d'assistents per controlar d'entrades i professors.

5.5 Component 5 – Ús de passarel·la de pagament

- Integració amb redsys pel pagament directe contra el TPV.
- Possibilitat de disposar de més d'un TPV i la selecció del TPV en cada activitat, per part del gestor de l'activitat.
- Es valorarà positivament que l'usuari administrador de l'Ajuntament pugui afegir nous TPV pel pagament de forma autònoma. En aquest cas es disposarà d'una pantalla gràfica on configurar les dades pròpies del TPV (clau comerç SHA256, Raó social, CIF...).
- En cas que el pagament es faci per mitjans electrònics, l'eina ha de recollir el resultat i enregistrar els errors en el pagament del TPV.
- L'usuari gestor ha de disposar d'un llistat on poder consultar com a mínim:
 - Data del pagament erroni
 - Motiu del pagament erroni
 - Dades de contacte de la persona (nom i cognoms, correu electrònic i/o telèfon)



5.6 Component 6 – Usuaris i rols

- El sistema ha d'incloure una plataforma per rols que permeti segmentar les activitats per grups, de manera que un usuari gestor només pugui consultar i administrar el llistat d'activitats pròpies. Com a mínim ha de disposar dels següents rols:
 - Administrador amb accés complet a la plataforma (gestió d'activitats i gestió de la plataforma).
 - Gestor amb accés complet a les activitats del seu grup.
 - Venta d'entrades: Accés només al mòdul de venda d'entrades per taquilla per l'activitat i tipus de ticket definit pel gestor.
 - Controller d'entrades: Accés només al mòdul de control d'accés per les activitats i accessos als que ha estat autoritzat. Possibilitat de marcar com a assistent de forma ràpida amb el lector de QR / Codi de barres.
 - Professor: Accés a les inscripcions de cursos als que està assignat. Possibilitat de marcar com assistent mitjançant la web o app mòbil.

5.7 Component 7 – Àrea personal

- Es demana disposar d'una àrea personal on un usuari es pugui registrar:
 - Mitjançant correu electrònic / password.
 - Certificat electrònic validat per v@lid (<https://www.aoc.cat/serveis-aoc/valid/>).
- En cas d'accés per v@lid el sistema obtindrà les dades del nom, cognoms i DNI i aquets no seran editables per l'usuari.
- Aquesta àrea personal ha de registrar de l'usuari:
 - Nom i cognoms de la persona (obligatori)
 - Correu electrònic (obligatori)
 - DNI (opcional)
 - Data de naixement (opcional)
 - Gènere (opcional)

6. REQUERIMENTS D'EXECUCIÓ DEL PROJECTE

Els licitadors presentaran la següent documentació obligatòria de caràcter tècnic seguint estrictament el següent guió definit al plec de de clàusules administratives.

6.1 Pla de projecte

Els licitadors, caldrà que lliurin, en la el projecte tècnic d'implantació, un estudi de les fases del procés, les activitats a desenvolupar en les mateixes i detall de l'equip del projecte amb els recursos disponibles i del seu seguiment a partir d'una data D arbitrària d'inici de projecte.

- Memòria tècnica de la solució a lliurar amb:



- o Arquitectura tècnica i disseny de la solució i funcionament del sistema.
 - o Especificacions tècniques de cadascun dels components de la solució, així com llicències de productes, si escau.
 - o Descripció funcional de la solució.
-
- Identificació de les fases de projecte i detall de les fites i actuacions així com diagrama de temporal associat a la implantació del projecte, a partir d'una data D fictícia d'inici del contracte. Pla de subministrament, instal·lació, implantació, proves, formació i posada en marxa.
 - Personal tècnic i perfils assignats a les tasques i organització del treball a realitzar.
 - Punts de seguiment i control del projecte conjuntament amb el personal de la Corporació.
 - Tasques de seguiment i control del projecte.
 - Pla de formació.
 - Pla de suport, manteniment i evolució.

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.

6.1.1 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 avaluarà 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'empresa adjudicatària 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.
- Si es produeixen canvis en el projecte, el Cap de Projecte de l'Ajuntament de Tarragona els pactarà amb els usuaris responsables de l'Ajuntament i el cap de projecte de l'adjudicatari.

6.1.2 Equip de treball

La empresa licitadora es compromet a adscriure els mitjans personals per garantir la correcta execució del contracte. A aquest compromís se li atribueix el caràcter d'obligació essencial als efectes que preveu la Llei de Contractes del Sector Públic.

Les empreses licitadores explicitaran l'equip, formació, experiència i certificats dels rols que intervindran en el projecte i en el que es requereix com a mínim:

- Cap de Projecte, Des de l'inici del projecte fins a la seva finalització, s'encarregarà de la direcció material del projecte, sotmetent a l'aprovació dels tècnics municipals, l'acompliment de les diferents fites, les incidències o aspectes rellevants pel desplegament del projecte, així com qualsevol desviació respecte al projecte original.
S'ocuparà també d'actualitzar la documentació del projecte i aixecar actes de les reunions de treball, lliurant-ne còpia puntualment a l'Ajuntament.
- Responsable tècnic, que s'encarregarà de la implantació tècnica de la plataforma i l'equipament associat, i es coordinarà amb el Servei TIC de l'Ajuntament pel lliurament dels entorns, comunicacions, seguretat, etc.
- Responsable de suport, que serà la persona encarregada de coordinar el servei de suport i atenció al usuari municipal en dubtes i qüestions tècniques i funcionals..
- Responsable de seguretat, determinat per l'Esquema Nacional de seguretat o equivalent, el qual serà el punt de referència vers les peticions d'auditoria així com de de continuïtat del servei, capacitat i restauració d'informació,

En cas que es produeixi qualsevol modificació en la composició de l'equip de treball proposat per l'adjudicatari, haurà de garantir que la persona que es proposi en substitució acreditat com a mínim el mateix coneixement i experiència que la persona sortint. A més, caldrà reservar un nombre d'hores de feina suficients per a garantir l'adequada transferència de coneixement entre el membre de l'equip sortint i l'entrant.



L'Ajuntament es reserva el dret de sol·licitar la substitució d'alguna de les persones dels perfils que l'adjudicatari hagi incorporat al projecte, davant de possibles mancances de coneixement, incompliment de tasques i/o fites, absències, etc. Qualsevol que l'Ajuntament consideri degudament justificada i que l'adjudicatari haurà de substituir.

L'Ajuntament disposarà de:

- Responsables funcionals de cada àmbit o àrea de gestió d'activitats.
- Equip de supervisió i coordinació del treball durant el temps d'implantació del projecte.
- Gestor de projectes TIC
- Delegat de protecció de dades per la revisió dels extrems de polítiques de privacitat i protecció de dades de caràcter personal.

6.1.3 Instal·lació i configuració

El subministrament de la plataforma comportarà les següents actuacions:

- Instal·lació, configuració i parametrització de plataforma i programari necessari per deixar plenament operatiu cada component requerit per la solució completa. La configuració i parametrització NO contempla les pròpies activitats/cursos que seran definides i creades pels tècnics de l'Ajuntament de Tarragona.
- Serveis de configuració i validació de contingència (còpies de seguretat, etc).
- Definició de la seguretat de la solució – 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 correus, plantilles de tickets.
- Caldrà la càrrega i/o migració d'informació pre-existent de les activitats **en curs** (<50 activitats; <500 ciutadans).

6.1.4 Proves del sistema



L'empresa adjudicatària 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.

6.1.5 Formació i gestió del canvi

Una vegada finalitzada la fase de proves i validació de la implantació, l'empresa adjudicatària 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.

Les empreses licitadores caldran que incloguin en el **PLA DE PROJECTE** el corresponent PLA DE FORMACIÓ. Cal que les mesures vagin adreçades als diferents perfils d'usuaris de la plataforma.

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

Les empreses licitadores 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.
- 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 l'Ajuntament, 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.

Caldrà disposar, una vegada finalitzades les formacions, de vídeos curts (píldores) per la consulta dels usuaris de funcionalitats concretes (com crear una activitat, com modificar els pagaments, creació de formularis, etc.).



7. SUPORT, MANTENIMENT I EVOLUCIÓ

El subministrament de la plataforma inclourà el suport, manteniment i evolució de la mateixa, sense cap cost per a l'Ajuntament.

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

- Serveis professionals tecnològics: l'empresa adjudicatària 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.
- 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'empresa adjudicatària.
- L'Ajuntament sol·licitarà a l'adjudicatari incorporar totes aquelles modificacions o noves funcionalitats que es derivin 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, faran us de les hores de la bossa d'hores contractada.

- L'empresa adjudicatària realitzarà a l'inici de projecte 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. Una vegada lliurat, qualsevol canvi d'estils i imatge es considerarà un evolutiu.
- Les tasques de manteniment programat cal que es realitzin amb l'autorització prèvia i amb coordinació amb el Servei TIC de l'Ajuntament de Tarragona per tal de poder habilitar els mecanismes més convenients en cada cas, com consensuar finestra de temps, etc.
- L'empresa adjudicatària, 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 la Corporació perquè pugui comunicar les incidències relacionades amb els sistemes i aplicacions objecte del manteniment. Aquest serà d'acord als Acords de Nivell de Servei
- Els serveis de suport, manteniment i evolució integral s'han de prestar durant la totalitat de vida del contracte incloses les pròrrogues. 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.

7.1 Relació Ajuntament i empresa adjudicatària

La relació entre la corporació municipal i l'empresa adjudicatària 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.
- l'empresa adjudicatària disposarà d'un canal electrònic mitjançant el qual, el personal municipal encarregat de la gestió dels serveis TIC pugui realitzar les peticions, incidències o consultes.
- Addicionalment a aquesta plataforma, la corporació municipal 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 i que no formin part del suport i manteniment descrit que inclou el subministrament del programa.

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 la Corporació 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 **20 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.

El cost d'aquests serveis es farà en base al preu/hora ofert per l'empresa licitadora en la seva oferta econòmica.

La facturació d'aquests serveis es farà a banda de la dels serveis de manteniment i suport, i només es facturarà quan s'hagin realitzat i aprovat pel gestor de projectes de l'Ajuntament de Tarragona.

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'empresa adjudicatària 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 interns 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'empresa adjudicatària 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 dels serveis i funcionalitats disponibles en SaaS segons la llicència contactada, es controlarà durant la durada del contracte mitjançant els indicadors de servei.

L'empresa adjudicatària 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 l'Ajuntament pugui delegar aquesta activitat, supervisarà l'acompliment dels ANS.

L'incompliment dels ANS donarà lloc a la imposició de les penalitzacions 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 servei 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'empresa adjudicatària 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 como 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 la Corporació) 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 adjudicatària 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.

$$\text{Temps Resposta} = \text{Temps}_{\text{resposta}} - \text{Temps}_{\text{comunicació}} - \text{Temps}_{\text{aturada}}$$

Temps de resolució: Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora adjudicatària 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

$$\text{Temps resolució} = \text{Temps}_{\text{resolució}} - \text{Temps}_{\text{comunicació}} - \text{Temps}_{\text{aturada}}$$

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'empresa adjudicatària a excepció dels casos no imputables a la seva responsabilitat:

Concepte	Acord de nivell de	Penalitzacions per incompliment
----------	--------------------	---------------------------------



	servei	
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 anual per cada dia de retard
Temps de resolució d'avaries/incidències nivell alt (crític)	<= 12 hores	2 % de la facturació anual per cada dia de retard
Temps de resolució d'avaries/incidències nivell mig	<= 24 hores	1% de la facturació anual per cada dia de retard
Temps de resolució d'avaries/incidències nivell baix	<= 50 hores	0,5% de la facturació anual 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 anual, per cada setmana laboral de retard
Temps realització sessions formatives/informatives per usuaris	Inferior o igual a 12 mesos	0,2% de la facturació anual per cada dia addicional.

7.5 Devolució del servei

L'empresa adjudicatària 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'empresa adjudicatària 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 rebi 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 SEURETAT DE LA INFORMACIÓ

L'empresa adjudicatària 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.

