

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT EN MODALITAT *SOFTWARE AS A SERVICE* (SaaS) PER A LA RENOVACIÓ DE LES LLICÈNCIES DE L'EINA COELI QUE UTILITZA EL MUSEU D'ART CONTEMPORANI DE BARCELONA (MACBA) PER A LA GESTIÓ DE LES SEVES COL·LECCIONS, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE

El MACBA disposa del sistema de gestió i catalogació de les col·leccions al núvol (SaaS) Coeli, tal i com es descriu en l'informe de necessitat. El model de programari com a servei (Software as a Service SaaS) es basa en les següents premisses:

1. **Subscripció:** No hi ha compra de llicència, sinó que el MACBA es subscriu a un servei, havent-se de renovar les llicències d'ús del programari.
2. **Accessibilitat a través de la web:** El programari es distribueix a través d'internet i els usuaris poden accedir-hi mitjançant un navegador web. Això significa que el MACBA no descarregar ni instal·la cap programari en els seus dispositius.
3. **Actualitzacions automàtiques:** Les actualitzacions de programari es fan a nivell del servidor, la qual cosa significa que el MACBA rep automàticament les últimes versions del programari sense haver de realitzar cap acció. Això garanteix que tots els usuaris estiguin sempre utilitzant la versió més recent i actualitzada del programari.
4. **Support i manteniment:** Coeli és la responsable de la gestió de la infraestructura (els servidors, les telecomunicacions, la seguretat, les còpies de seguretat, les actualitzacions...). Això descarrega al MACBA de la responsabilitat de mantenir i gestionar la infraestructura necessària per executar el programari de gestió i catalogació de les col·leccions i la preservació de les dades i els actius digitals.

El MACBA ja és usuari d'aquest servei. L'any 2023 Coeli va passar a ser l'eina única per a la gestió i catalogació de la Col·lecció del MACBA així com dels diferents fons documentals que conformen l'Arxiu. Coeli també ha esdevingut l'eina per a la preservació i difusió de tot el patrimoni digital del museu relacionat amb la Col·lecció i els fons d'Arxiu.

A continuació es detalla l'abast dels nivells de servei que associats a la renovació de les llicències de l'eina Coeli són necessaris contractar per permetre la gestió de les col·leccions del MACBA.

Solució

Actualment el MACBA té implementada la solució Coeli Enterprise amb els següents mòduls i funcionalitats:

- Inventari de base
- Thesaurus
- Documentació
- Registre (Spectrum Base)
- Tasques (Spectrum +)
- API Rest Pública i privada
- Gestió d'exposicions
- Informes de Conservació i restauració
- Gestió i preservació d'actius digitals
- Plugin de WordPress
- Gestió de traduccions

Volumetria

El MACBA disposa d'una instància de Coeli Enterprise L. En la següent taula es reflecteix la volumetria actual i l'esperada en dos anys (el contracte ja preveu el creixement aquest):

	Volumetria inici contracte	Volumetria final de contracte
Modalitat	Coeli Enterprise L	Coeli Enterprise L
BP	< 100.000 Béns patrimonials	< 150.000 Béns patrimonials
Tasques	< 335.000 tasques de registre	< 400.000 Tasques de registre
AD	< 211.000 actius digitals	< 250.000 actius digitals
Espai Alta Disp.	< 8 TB alta disponibilitat	< 10 TB alta disponibilitat
Espai Baixa Disp	< 40 TB baixa disponibilitat	< 50 TB baixa disponibilitat
Transferència	< 10 TB de transferència en CDN	< 10 TB de transferència en CDN

Suport Coeli: actualització de programari i suport

El programari Coeli del que fa us el MACBA inclou l'entorn productiu així com un entorn de test on realitzar proves i validar nous desenvolupaments. El nivell de suport contractat inclou un Suport Premium complementari que contempla la delegació d'activitats perfectives o de desenvolupament que no pugui fer el MACBA així com la implementació de canvis o noves prestacions en la configuració de Coeli a petició del MACBA. Concretament el suport inclou:

- Actualitzacions de la solució SaaS, correccions o "fixes" i alertes de seguretat.
- Actualitzacions legals i normatives.
- Còpies de seguretat de totes les dades.
- Accés a una eina de suport de tiqueting (sistemes de suport al client basats en la web o adreça de correu de suport 24x7).
- Canvis en el funcionament de Coeli.
- La creació de plantilles o modificació de plantilles existents.
- L'exportació de fitxes o llistes.
- La importació de dades.
- La modificació de dades.
- Reunions de seguiment mensuals o trimestrals (segons intensitats).
- Revisions trimestrals de servei.
- Assignació de tècnic de referència per al MACBA.

A nivell de suport tot el que implica que la solució estigui sempre funcionant correctament, el rendiment i en general la operativa diària no està subjecte a cap límit d'hores. En canvi tot el que tingui a veure amb desenvolupaments a petició del MACBA o perfectius i millores de la solució sol·licitats pel Museu queden sota el paraigua del Suport Premium i té un límit d'hores que s'estima en una dedicació de 150 hores a l'any.

Acord de nivell de servei (ANS): servei de suport, manteniment i resolució de consultes

El contracte inclou el servei de suport, manteniment i resolució de dubtes i consultes durant tota la durada del contracte.

Com ja s'ha comentat serà responsabilitat de l'adjudicatari el manteniment i suport de la solució de manera que es resolguin les anomalies detectades imputables a l'adjudicatari així com la resolució de dubtes que puguin sorgir respecte a la utilització de l'eina. Queden sota el paraigües del manteniment la instal·lació de qualsevol actualització o millora que desenvolupi l'adjudicatari i el servei de suport per a qüestions tant tècniques com funcionals.

L'adjudicatari establirà un mètode clar de suport que inclogui una manera de obrir casos o incidències. El MACBA tindrà una o més persones interlocutores que seran les encarregades d'obrir aquestes incidències (via correu electrònic o eina de tiqueting).

S'estableix que pel seguiment de l'activitat de suport i la governança del contracte:

- El MACBA designarà un responsable del contracte.
- L'adjudicatari designarà un responsable del contracte que serà l'interlocutor amb el MACBA per a la gestió del contracte.

S'estableixen aquests temps de resposta i resolució per a incidències que puguin ocórrer a la plataforma de la solució:

Resolució d'incidències	Temps de resposta	Temps de resolució
Incidència crítica	1 hora	8 hores
Incidència greu	2 hores	24 hores
Incidència lleu	8 hores	48 hores

Tipus d'incidències:

- **Incidència crítica:** El sistema no funciona o una de les funcionalitats bàsiques no funciona. Implica una aturada en l'operativa normal de funcionament de l'aplicació i que els usuaris no hi puguin treballar.
- **Incidència greu:** El sistema o una de les seves funcionalitats té una anomalia important que no implica aturada total però que impedeix l'operativa normal de l'aplicació de manera que els usuaris poden treballar amb moltes dificultats.

- **Incidència lleu:** El sistema o una de les seves funcionalitats té una anomalia lleu que no impedeix l'operativa normal de l'aplicació.

Franges de temps:

- **Temps de resposta.** És el temps transcorregut des de que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que un tècnic qualificat es posa en contacte amb el responsable de l'aplicació o la persona que es designi.
- **Temps de resolució.** És el temps transcorregut des de que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que es considera tancada pel responsable de l'aplicació o la persona que es designi.

El temps de resposta i resolució computa sobre l'horari de **09:00h a 18:00h de dilluns a divendres**.

Pel que fa a la resolució de dubtes tècnics o funcionals de l'eina haurà de tenir un mètode clar que permeti al MACBA obrir i gestionar els casos oberts, les consultes es podran obrir 24x7 i el licitador ha de donar resposta clara en un màxim de **5 hores laborables**.

Compliment dels terminis i correcta execució dels serveis. Faltes.

L'adjudicatari restarà obligat al compliment dels terminis de resposta indicats a l'acord de nivell de servei (ANS).

Les faltes establertes en aquest plec se subjecten, segons llur tipificació, al règim de sancions i altres responsabilitats previst al Plec de clàusules administratives particulars.

Es consideraran faltes molt greus:

- La pèrdua d'informació del MACBA allotjada a Coeli.
- Si es produïssin incidències crítiques durant 4 mesos consecutius o 6 mesos no consecutius durant el mateix any natural.
- L'incompliment reiterat dels ANS durant 4 mesos consecutius o 6 mesos no consecutius durant el mateix any natural.

Es consideraran faltes greus:

- Si es produïssin incidències crítiques durant 3 mesos consecutius o 4 mesos no consecutius durant el mateix any natural.
- L'incompliment reiterat dels ANS durant 3 mesos consecutius o 4 mesos no consecutius durant el mateix any natural.

Es consideraran faltes lleus:



- Si es produïssin incidències crítiques durant 2 mesos consecutius o 3 mesos no consecutius durant el mateix any natural.
- L'incompliment reiterat dels ANS durant 2 mesos consecutius o 3 mesos no consecutius durant el mateix any natural.

Barcelona, a la data de signatura.

El cap de Sistemes,