

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL CONTRACTE DE SERVEIS DE MANTENIMENT, EVOLUCIÓ I ALLOTJAMENT DE LA PÀGINA WEB DEL CONSORCI DE L'AUDITORI I L'ORQUESTRA.

1. Consideracions prèvies

L'Auditori disposa d'un web en tres idiomes (català, castellà i anglès), basat en tecnologia WordPress i allotjat en un entorn productiu, tot i que també té un entorn de proves.

El web es troba en desenvolupament constant degut a necessitats pròpies de L'Auditori o per a l'adaptació de sistemes interns o externs amb els que cal interactuar.

Serveis que presta la web:

- Informació de L'Auditori, de la programació de la temporada actual i de les temporades anteriors
- Venda d'entrades a través d'un enllaç a la plataforma Koobin, la qual s'encarrega del procés d'assignació de localitats i cobrament.
- Auditori Play. Repositori audiovisual que permet consumir el contingut sense descàrrega.

2. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és els serveis de manteniment, evolució i l'al·lotjament del web de L'Auditori: www.auditori.cat que podem dividir en dos blocs:

1. Allotjament del web de L'Auditori
2. Serveis de suport expert: gestió d'incidències i manteniment correctiu, preventiu i evolutiu de la web. Inclou també l'administració de sistemes i la governabilitat del servei i el suport a l'equip de L'Auditori

3. Descripció general del servei a contractar

3.1 A nivell funcional

L'URL d'accés a la web de l'Auditori és <https://www.auditori.cat/>

Els serveis que ofereix el web són:

Informació sobre la programació de la temporada actual i anteriors:

- Calendari de cerca amb filtres segons diferents conceptes: temporada, tipus d'esdeveniment, categoria, sèries
- Programació global de la temporada vigent amb enllaç a la informació detallada dels concerts
- Informació de les sales de concerts, així com la del Museu de la Música
- Botó per anar a la compra del concert
- Informació vinculada sobre els artistes i els concerts
- Cercador per trobar informació de les temporades anteriors

Vendes:

- Des del web es venen els abonaments, entrades individuals, paquets d'entrades i tiquets regal
- Per als abonaments, hi ha un arbre de decisió que ajuda al client a escollir l'abonament
- Hi ha una connexió amb la plataforma de vendes externa (Koobin) que és on es realitza l'elecció de butaca i la compra
- Per efectuar una compra cal registrar-se. Les dades del registre de la plataforma Koobin i les de la web queden vinculades
- Subscripció a la newsletter de L'Auditori. Aquesta va vinculada al nostre CRM (Hubspot)

Consum de contingut audiovisual, L'Auditori Play

Contingut audiovisual que el visitant pot consumir de forma gratuïta, sense descàrrega: gravacions de concerts, entrevistes, discos del segell L'A. En aquest moment després del consum audiovisual d'un temps determinat et demana el registre, que compara amb Koobin, en el cas que no estigui registrat demana el registre.

Contingut estàtic sobre L'Auditori

Informació sobre L'Auditori, contingut estàtic que no varia durant les temporades: OBC, Banda, Qui som....

Integració amb Koobin

El web està integrat amb la tiquetera: validació del registre en el web amb Koobin per entrar a l'àrea personal o per deixar les dades.

Integració amb Hubspot

Formularis d'inscripció a butlletins de Hubspot

3.2 Plataforma

Es descriuen les característiques de la plataforma d'allotjament de la web actual. El contractista haurà de proveir una plataforma equivalent o superior.

La plataforma a proveir ha de contemplar un entorn de desenvolupament que permeti fer proves abans de posar els canvis en l'entorn de producció.

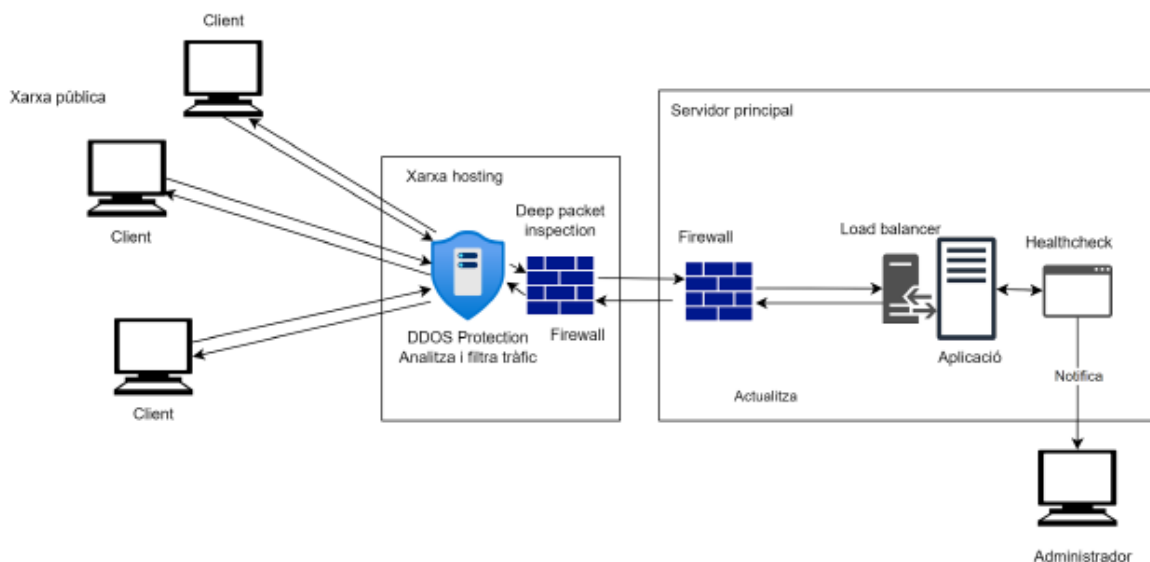
Hosting

RAM	CPU	Storage	Transfer
32GB	16 Cores	200 GB SSD	4TB

Backups diaris.

Arquitectura

Aquest és l'esquema dels components de xarxa i servidor :



Xarxa

El servidor està darrere d'una protecció anti-DDOS i un firewall que inspecciona els paquets en un primer nivell.

- **Hypervisors:** Els Hypervisors estan connectats a la xarxa. Quan el sistema està en mode "Sensor", realitza una inspecció molt lleugera del trànsit, la qual és imperceptible a nivell de rendiment. Quan la manera "Sensor" detecta un comportament estrany a la xarxa d'un Servidor Cloud, el sistema passa a mode "Estricte" en aproximadament

un segon. Quan el sistema es troba en mode "Estricte" realitza una inspecció molt més profunda del trànsit, així com un filtrat molt estricte. En realitzar un filtrat i inspecció tan exhaustiu, aquesta manera pot resultar en un petit augment dels temps de resposta. Ja que el trànsit per ser permès, ha de passar diverses normes i controls.

- **Firewalls centrals:** D'una banda, bloquegen trànsit clarament maliciós, de manera que no arribi a entrar al centre de dades. Al mateix temps, revisen també el volum de trànsit rebut per cada servidor, de manera que puguin mantenir un control de quant trànsit rep cada un i detectar així possibles atacs DDoS.
- **- Filtrat extern a nivell internacional:** Quan els tallafocs principals detecten un atac de gran volum procedeixen a indicar a una plataforma externa de filtrat que rep el trànsit per a aquest Servidor Cloud. Aquest desviament de trànsit es fa de forma automatitzada, en tot just 1 o 2 segons i és totalment transparent.

Al servidor

El servidor té desplegats els següents components:

- **Firewall:** Filtratge de les peticions mal formades o als ports que no estan habilitats. En cas que una adreça estigui passant els filtres de xarxa, s'afegeix en aquest filtre per bloquejar-la de fer peticions a l'aplicació.
- **Load Balancer:** Balancejador de càrrega davant que permet una escalabilitat horitzontal de la plataforma en cas que sigui necessari i dona flexibilitat durant els períodes de manteniment o davant de caigudes puntuals del servidor.
- **Aplicació:** L'aplicació web de l'Auditori.
- **Healthcheck:** Eina que comprova que el servei estigui actiu cada cinc minuts i notifica a l'equip tècnic en cas que no ho estigui.

4. Abast de la licitació

Els serveis a prestar, que apliquen al present procés de contractació pública són els que s'indiquen:

1. Suport expert a usuaris clau i gestors de la web
2. Manteniment correctiu i preventiu
3. Manteniment evolutiu
4. Administració de sistemes de la plataforma
5. Provisió i allotjament de la plataforma web
6. Governança del servei.

4.1. Suport expert a usuaris clau i gestors de la web

Suport directe als usuaris clau i gestors de la web, per part de consultors experts. Aquest suport es pot realitzar a distància, principalment, o presencialment si ho requereix la situació o s'allarga la resolució d'incidències.

L'usuari indicarà la prioritat, i aquesta no es pot canviar si no hi ha un acord previ entre consultor i usuari clau. El suport expert contempla, entre altres, les següents tasques:

- Consultes de funcionament.
- Problemes funcionals que poden ser per desconexament operatiu de l'usuari o per casuística no controlada pel sistema.
- Incidències operatives, com manca d'autoritzacions, problemes de sistema, entre d'altres similars.
- Sol·licituds de noves funcionalitats, actualitzacions de sistema, entre d'altres similars.

4.2. Manteniment correctiu i preventiu

Manteniment correctiu: Són les tasques que s'executaran per a corregir incidències i/o errors que afecten al funcionament web i a la seva usabilitat en diferents nivells de gravetat.

L'horari de servei normal es de 9:00 a 14:00 hores i de 15:00 a 18:00 hores.

Es disposarà d'un número de telèfon per atendre incidències urgents 24 hores durant 7 dies de la setmana.

L'objectiu dels treballs de manteniment correctiu és identificar i eliminar els possibles defectes o fallides derivades del servidor o del propi lloc web, que afecti al correcte funcionament del web.

Els diferents tipus d'incidències els classifiquem com a:

El servei de manteniment correctiu inclou les activitats de recepció de la incidència, diagnosi, correcció del codi i/o l'actualització de la configuració existent, proves necessàries per la posada en productiu de les modificacions, documentació tècnica o funcional i actualització de manuals facilitant així la transferència de coneixement relacionat amb l'activitat del manteniment correctiu.

Les incidències obertes fora de l'horari normal que tinguin la consideració de crítiques, i prèvia autorització de L'Auditori, es comptabilitzaran segons la tarifa de fora d'horari normal d'aquest contracte.

Manteniment preventiu: Són les actuacions executades per evitar l'obsolescència tecnològica i pel manteniment actualitzat del programari on el sistema es troba operatiu

Es obligació de la contractista aplicar les actualitzacions tecnològiques de les aplicacions del contracte amb les últimes versions dels productes base que s'utilitzin com a components, entre els que es destaquen els entorns de gestors de continguts, servidor web, navegadors, plantilles WordPress entre d'altres similars.

Es consideren actualitzacions tecnològiques, entre d'altres, els canvis de configuració del maquinari, el programari de base, els gestors de base de dades, comunicacions, les actualitzacions de WordPress.

El manteniment preventiu sempre es comptabilitzaran a tarifes de servei d'horari normal dintre d'aquest contracte.

4.3. Manteniment evolutiu

El Manteniment evolutiu comprèn la gestió i execució d'evolutius i peticions de canvis, que s'identifiquin com un requisit funcional, tècnic, legal o de qualitat, per modificar o millorar el funcionament de la web i les integracions amb Koobin o Hubspot, entre altres tasques similars.

Els evolutius han de seguir la metodologia d'implantació acordada amb L'Auditori. Tots els manteniments atesos per aquest servei, en el transcurs del desenvolupament del contracte, hauran de complir el següent flux de tramitació:

- L'Auditori comunica al contractista l'evolutiu a realitzar i la data de necessitat.
- El contractista realitza un anàlisi tècnic previ de la necessitat i proporciona una avaluació prèvia dels esforços necessaris per atendre-la, detallant el calendari i les entregues parcials/finals.
- L'Auditori analitzarà la valoració i el pla del manteniment recurrent presentat:
 - En cas d'estar d'acord aprovarà l'inici dels treballs.
 - En cas d'identificar alguna necessitat d'aclariment, s'iterarà amb l'adjudicatari fins resoldre'l.
 - La data d'entrega planificada proposada pel contractista haurà de ser validada per L'Auditori.
 - En cas de no ser acceptada per L'Auditori, tant per valoració, com per planificació, el proveïdor estarà obligat a presentar una nova valoració/ planificació, i estarà subjecte a un nou cicle de l'ANS.

L'empresa contractista s'encarregarà de formar als usuaris clau quan sigui necessari.

Els evolutius sempre es comptabilitzaran amb la tarifa de servei d'horari normal d'aquest contracte.

4.4. Administració de sistemes de la plataforma

Realització de les activitats d'operació base dels diversos entorns de la plataforma i de l'aplicació web, de forma coordinada amb el personal de l'àrea TIC de L'Auditori; tasques tant correctives com preventives per a tots els elements (administració, sistema operatiu, Base de Dades, configuració Firewalls, balancejador, eines de seguretat, backups i aplicació web).

El suport d'administració de sistemes i suport preventiu contemplen, entre altres, les següents tasques:

- Les tasques de monitorització del sistema i gestió d'usuaris
- Resolució de dubtes, consultes, preventiu, etc.
- Recuperació/restauració en cas de fallada catastròfica d'un entorn, de pèrdua d'informació o sota petició de L'Auditori.
- Actualització de noves versions de qualsevol software base de la plataforma: Sistema operatiu, BBDD's etc.
- Formació del personal de L'Auditori en aquelles tasques que per la seva freqüència, L'Auditori decideixi que vol agafar-ne coneixement.

4.5. Aprovisionament i allotjament de la plataforma web

A l'apartat 3.2 Plataforma s'estableixen uns requeriments d'infraestructura mínims que l'adjudicatari haurà de proporcionar, es valoraran les millores que es proposin.

L'empresa contractista es farà càrrec del cost i la gestió de les llicències utilitzades per a la provisió del servei, en cas de que calgui nou equipament cal informar a L'Auditori perquè aquest autoritzi i evitar comprometre la plataforma en costos recurrents. En concret, el contractista serà l'encarregat de mantenir la llicència de Wordpress de forma anual.

És responsabilitat del contractista acordar, especificar i garantir un correcte allotjament. Entre altres, implica que s'han de complir i garantir les següents característiques:

- L'emmagatzematge ha de residir dins de la Unió Europea
- Gestionar proactivament la seguretat de les dades
- Mantenir accessible la plataforma en tot moment. Gestionar amb el responsable de L'Auditori qualsevol necessitat d'aturada que no sigui degut a incidències
- Assegurar i monitoritzar el nivell de resposta
- El contractista haurà de proveir un pla de contingència en cas de desastre a les instal·lacions, que inclourà la restauració del servei. En cas de falta de disponibilitat de les instal·lacions o qualsevol altra incidència que impedeixi donar servei requerit, l'equip que presta servei haurà de ser capaç de restaurar el servei en menys de 24 hores (essent el temps esmentat el lapse temporal natural transcorregut des de que es declara que no es pot prestar el servei fins que es restaura el servei).

4.6. Governança del servei

Reporting del servei

L'empresa contractista serà l'encarregada de la preparació i presentació de la documentació requerida. La informació haurà de ser editable i haurà d'incloure tota la informació de referència que ha permès la seva elaboració.

Informe de seguiment del servei amb l'usuari

Informe descriptiu de l'execució del servei durant el període. Aquest informe haurà de presentar-se en la reunió de seguiment del servei amb l'usuari. L'estructura de l'informe serà la següent:

- Resum executiu
- Serveis d'allotjament
- Valoració del funcionament Report d'indicadors específics
- Principals incidències hagudes
- Riscos detectats
- Accions correctives o de millora en curs
- Serveis de Manteniment
- Inventari d'evolutius i correctius amb indicació del seu estat (en curs, pendent, en proves, finalitzat)
- Valoració del funcionament de la web. Report d'indicadors específics
- Principals incidències hagudes
- Riscos detectats
- Accions correctives o de millora en curs
- Suport
- Inventari d'accions de suport efectuades
- Anàlisi i valoració de les mateixes

Aquest informe haurà de permetre corregir desviacions, detectar problemes inclús abans que aquests es presentin. Independentment que es facin o no comitès de seguiment mensuals, s'haurà d'entregar l'informe cada mes

S'establirà com a mínim una reunió operativa de seguiment mensual (no imputable com a consum d'hores del proveïdor) amb l'objectiu d'avaluar la qualitat del servei, en les quals tindran cabuda les següents tasques entre d'altres:

- Resum de la situació general del servei.
- Seguiment de l'ANS.
- Revisió de l'estat de les accions.
- Determinació de les estratègies de resolució.
- Avaluació, estratègia i pactes de servei dels nous evolutius detectats durant el mes.
- Presentació i consens de l'informe mensual d'hores consumides en la resolució dels tiquets del mes.

- Repàs, planificació i consens amb el tiquets pendents de resolució.
- Planificació dels següents plans d'acció, calendaris i canvis a implementar.
- Altres.

S'haurà d'informar del número d'hores de cada tipus d'horari que han intervingut en el servei amb detall de les incidències amb incompliment de SLA.

En qualsevol moment i sense previ avís, l'interlocutor de L'Auditori podrà obtenir del responsable nomenat per l'empresa adjudicatària tota la informació que consideri necessària per al seguiment del contracte.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari la documentació de tots els aspectes funcionals i tècnics inclosos en el plec durant el transcurs del contracte. Tota la documentació creada o actualitzada en el desenvolupament del contracte serà propietat de L'Auditori.

El Servei de Documentació inclou:

- La generació de la documentació relacionada amb els manteniments que es realitzin en el transcurs del contracte i que forma part del seu lliurament, la documentació de la resolució d'incidències, entre elles la identificació proactiva d'errors coneguts.
- En la fase de preparació o de devolució del servei es concretarà amb L'Auditori el calendari i la documentació a recollir. Aquesta documentació serà lliurada i es mantindrà actualitzada per part de l'adjudicatari, com per exemple:
 - Documentació funcional i tècnica
 - Document d'arquitectura, pla d'infraestructures i entorns.
 - Actualització de Manuals d'usuari i de formació
 - Pla de proves

En el cas que ja existeixi documentació, aquesta documentació haurà de ser mantinguda i evolucionada en funció dels treballs realitzats.

L'empresa contractista serà responsable, sota les indicacions que proporcioni L'Auditori, d'aplicar les directrius i demandes d'accions de comunicació amb l'objectiu de mantenir informat al col·lectiu d'usuaris afectat dels principals canvis i manteniments que es realitzin.

5. Garantia i Qualitat

L'empresa contractista haurà de garantir el correcte funcionament de tot el programari subjecte a canvis evolutius o correctius en els entorns de DEV (desenvolupament) i PRO (producció) durant un període mínim de 12 mesos, a partir de la data d'acceptació de cadascun dels evolutius.

Aquesta garantia inclourà l'esmena d'errors, mancances, o vicis ocults que es manifestin en relació al programari implantat, parametrizat, desenvolupat o corregit, que siguin descobertes mitjançant proves o qualsevol altre mitjà, així com la conclusió de documentació incompleta i l'esmena de la que contingui deficiències. La correcció de les errades haurà de garantir no únicament la solució de l'error detectat, sinó també que tota la documentació relacionada amb els mateixos s'actualitzi correctament.

Aquest servei ha de garantir la totalitat de les integracions amb els complements de la plataforma web, amb la resta de sistemes d'informació i les seves corresponent infraestructures i arquitectures. Així com coordinar totes les actuacions sobre les aplicacions dins del seu abast, amb la resta d'interlocutors, per tal de garantir la correcta execució de les diferents accions a dur a terme.

Per tal d'assegurar aquest servei l'adjudicatari haurà de realitzar les següents tasques:

- Tenir una visió a nivell de gestió global de les dependències existents entre tots els sistemes i interessats involucrats, vetllant per l'alineament i la coordinació.
- Controlar, assegurar i garantir la coherència de les diferents accions realitzades durant l'execució del servei.
- Informar i actuar proactivament en la supervisió del funcionament i en el seguiment dels possibles problemes i incidències relatives a les integracions, infraestructures, arquitectures i sistemes de les quals depenen els serveis de l'àrea

6. Transició

L'objecte del servei de transició és assegurar que el traspàs d'informació entre adjudicataris a l'inici/finalització del contracte, es realitza correctament, sota els estàndards de qualitat exigibles i assegurant el traspàs d'informació i coneixement. Tanmateix, s'ha de garantir la continuïtat dels serveis prestats en els temes que s'especifiquen en el present plec. La data de migració s'acordarà entre totes les partís implicades, essent L'Auditori qui coordinarà la transició.

El servei de transició es compon de dues fases, la recepció del servei i la devolució del servei.

La prestació dels serveis objecte d'aquesta licitació entraran en funcionament una vegada s'hagi dut a terme la recepció del servei,

Recepció servei

Durant la durada estipulada per a la transició de dues setmanes, i a partir de l'inici del contracte es farà la transferència de coneixement necessària per a la prestació dels serveis, mitjançant sessions planificades entre L'Auditori, l'adjudicatari actual i el nou adjudicatari.

Durant aquesta fase es preveu realitzar les següents tasques:

- Recopilació d'informació funcional i tècnica. - Planificació de les sessions de transferència de coneixement.
- Realització de les entrevistes de transferència i documentació del traspàs de coneixement.
- Revisió de la documentació rebuda i revisió de la situació del sistema.
- Revisió del model operatiu del servei i identificació dels interlocutors.
- Definició de l'accés i formació en l'eina de gestió de tiquets.
- Definició del seguiment del servei, reunions, periodicitat, etc.
- Determinació de la solució de comunicació entre L'Auditori i l'empresa mantenidora per l'accés remot.

Aquestes sessions de traspàs seran sense cap cost per L'Auditori.

Pla de retorn del servei

L'adjudicatari ha de mantenir en tot moment la documentació necessària per la prestació del servei totalment actualitzada i l'ha de lliurar a L'Auditori a la finalització del contracte.

A la finalització del servei, per qualsevol de les causes que ho puguessin determinar, L'Auditori estableix un termini transitori de 2 setmanes per a l'execució de les prestacions del contracte en condicions especials, de manera que es garanteixi la prestació del servei de forma ininterrompuda, comproment-se l'adjudicatari a col·laborar, en el seu cas, amb el nou adjudicatari en les activitats detallades, encaminades a la planificació i execució del canvi.

L'Adjudicatari es compromet a garantir la complerta i correcta operativitat de tots els serveis presentats a l'empara del contracte durant el possible període de transició requerit a la finalització del contracte, que permeti el canvi de contracte i de proveïdor de serveis.

Els tècnics encarregats de la prestació del servei han de col·laborar amb la nova empresa fent el traspàs als nous responsables.

S'estableix que el temps necessari per portar a terme aquesta fase de transició serà de 15 dies laborals, executant-se el període indicat els dies immediatament previs a la finalització del contracte.

Un cop finalitzat el contracte han d'estar un mínim d'una setmana més a total disposició per evacuar dubtes i/o fer nous traspàsos.

Transcorregut aquest temps, el nou adjudicatari farà una llista del que consideri que no ha estat traspassat o ho ha estat de forma deficient.

L'Auditori arbitrarà la forma de finalitzar el traspàs

Les tasques a realitzar durant aquest període seran les següents:

- Planificació de les sessions de transferència de coneixement amb el proveïdor entrant.
- Entrega de la documentació al nou gestor del servei intern o extern a L'Auditori.
- Entrevistes amb els nous gestors del servei i traspàs d'informació funcional i tècnica.
- Durant aquest període de transició es compatibilitzarà el traspàs de coneixement amb el manteniment del servei de suport que se seguirà oferint fins a la finalització del traspàs

El servei haurà de vetllar per la identificació, gestió i mitigació dels riscos presentats en l'execució i planificació dels diferents serveis del contracte.

Inicialment, cal fer una identificació i anàlisi dels possibles riscos, planificant la seva mitigació en el cas que esdevinguin. Durant l'execució dels serveis del contracte l'adjudicatari haurà de fer la supervisió i control dels riscos i determinant les accions necessàries per mitigar-los o evitar-los.

L'objectiu és oferir una gestió de riscos contínua des de l'inici del servei de transició, fins a la finalització del contracte de manera que l'adjudicatari sigui proactiu i ajudi a la presa de decisions.

8. Requisits de seguretat

S'indiquen a continuació els requisits de seguretat específics, que completen o detallen algunes de les clàusules de Seguretat de les condicions generals d'execució

Compliment legal

El proveïdor garantirà el compliment legal en tota la seva gestió, tant de la normativa de protecció de dades i l'Esquema Nacional de Seguretat com qualsevol altre que pugui ser necessari LOPD/RLOPD/RGPD.

Compliment normativa protecció de dades

El proveïdor haurà de complir amb tots els requeriments que siguin d'aplicació, segons activitat realitzada, establerts per la normativa vigent en matèria de protecció de dades .

El proveïdor haurà de lliurar tota la documentació que certifica la seva adequació a la normativa de protecció de dades a L'Auditori, qui establirà el Responsable de Seguretat TIC sobre el tractaments de dades personals (document de seguretat, rols implicats, procediments, certificacions, ISO, etc.). En cas de no complir amb algun dels requeriments s'haurà de planificar un pla d'acció per assolir el compliment en el curt termini.

Moviments i migració de la informació

L'adjudicatari ha de garantir que els processos de migració de dades reals i productives es documentaran fent incís en els aspectes de seguretat tant en el transport com en els fitxers temporals i seran autoritzats a través d'actes pel comitè de Direcció del Projecte així com es documentaran les mesures de seguretat que s'han implementat per garantir la confidencialitat i integritat de la informació dels processos de conversió de dades.

9. Condicions generals de la prestació del Servei

9.1. Durada del contracte

La durada del contracte serà de 12 mesos comptadors a partir del dia 1 de juliol de 2025 o la data de formalització del contracte si aquesta fos posterior.

El contracte es podrà prorrogar fins a un total de 3 anys addicionals.

9.2. Localització de la prestació dels serveis

Els serveis objecte del contracte es prestaran des de les instal·lacions del proveïdor, essent obligació del l'adjudicatari l'aportació de les eines necessàries per a la prestació d'aquest servei en forma remota i assumint els costos de tots els mitjans necessaris per aquesta modalitat de prestació.

En les ocasions que es requereixi, es podrà demanar desplaçament a les oficines de L'Auditori de forma temporal. En aquest cas el prestatari estarà obligat a fer servir el seus propis equips informàtics

9.3. Horaris de la prestació dels serveis

L'horari de servei normal es de 9:00 a 14:00 i de 15:00 a 18:00.

El suport ha de donar cobertura en el cas que el web tingui problemes de funcionament crític, es disposarà d'un número de telèfon per atendre incidències urgents 24 hores durant 7 dies de la setmana.

9.4. Facturació

Servei de l'allotjament de la plataforma web i gestió del contracte

La facturació d'allotjament de la plataforma i gestió del contracte es farà en dues factures al juny i al desembre

Servei de manteniment de la plataforma web

La facturació del servei de manteniment del programari de la plataforma web serà mensual a vençut i de tipus variable.

L'import resultarà del nombre d'hores totals incloses a les incidències i peticions dedicades a manteniment correctiu i el preu per hora del servei de manteniment ofert per perfil dedicat a aquestes tasques. El nombre d'hores vindrà determinat pel registre d'hores acumulat en el mes del manteniment correctiu, recurrent i del servei de suport, i en la gestió del canvi.

En el detall de la factura haurà de constar la relació dels serveis realitzats i les hores invertides.

El primer termini de facturació serà des del dia d'inici de la prestació del servei fins al darrer dia del mes que correspongui.

Tenint en compte que el contracte es tramita per preus unitaris, les baixes obtingudes en els diferents preus unitaris, es destinaran, si fos necessari el servei de manteniment de la plataforma web de L'Auditori

Trimestralment es calcularan les desviacions dels ANS i si donen lloc a penalitats s'aplicaran a la següent factura de serveis

10. Acords de nivell de servei (ANS)

L'adjudicatari serà responsable de gestionar totes les peticions de suport tècnic que es rebin per part del personal de L'Auditori. A tal efecte, s'estableixen uns límits de resposta i resolució a les diferents peticions que poden arribar en diferents formats i canals (principalment correu o telèfon).

10.1. Nivells de prioritat

El temps de resposta s'estableix per tipus d'incidència i per l'afectació al funcionament de L'Auditori.

L'adjudicatari haurà de proveir els recursos necessaris per tal de donar suport segons l'horari de L'Auditori definit en aquest plec.

Amb l'objectiu de proveir diferents nivells de servei d'acord amb la importància de la necessitat, es defineixen els següents nivells de prioritat:

- Alta (Crític): La solució no funciona o una de les funcionalitats bàsiques no funciona. Implica una aturada en l'operativa normal de funcionament de la solució desenvolupada. La web no funciona o no es accessible, o be funciona però sense que la funcionalitat de comprar entrades /abonaments sigui possible
- Mitja: La solució o una de les seves funcionalitats té una anomalia important però no impedeix l'operativa normal de la solució desenvolupada. Exemple, si no funciona:
 - Visualització de tots els concerts
 - Temps de carrega àgil
 - Visualització dels vídeos de L'Auditori Play
 - Cercador dels concerts
- Baixa (Normal): Qualsevol incidència que no s'hagi tipificat com a crítica o greu

La prioritat és el paràmetre que es notifica a la incidència i que marcarà el nivell de la mateixa.

10.2. Temps de resposta i temps de resolució

• Temps de resposta:

Temps des de que es comunica la incidència fins que el tècnic qualificat de l'adjudicatari es posa en contacte amb el responsable de l'aplicació o la persona que ha generat el tiquet.

El temps de resposta es compta en horari continu (de 00:00 a 24:00 h de dilluns a diumenge)

• Temps de resolució:

Temps des de que es comunica la incidència fins que es considera tancada pel responsable de l'aplicació o la persona que ha generat el tiquet. El temps de resolució es compta en horari continu (de 00:00 a 24:00 h de dilluns a diumenge)

10.3. Taula de valoració de l'ANS

Descriuim en la següent taula els temps de resposta i de resolució dels diferents nivells de prioritat de la incidència que es pugui donar durant la fase de manteniment correctiu:

Resolució de peticions	Descripció	Temps de resposta (T2)	Temps de resolució (T3)
Prioritat alta	La web no funciona o no es accessible, o be funciona pero sense que la funcionalitat de comprar entrades /abonaments sigui possible	<1h	<4h
Prioritat mitja	Alguna de les següents opcions no funciona: • Visualització de tots els concerts • Temps de carrega àgil • Visualització dels videos de L'Auditori Play • Cercador dels concerts	<4h	<8h
Prioritat baixa	Qualsevol incidència que no s'hagi tipificat com a crítica o greu	<8h	<24h

El còmput per avaluar els ANS serà trimestral.

11. Requeriments específics

Perfils contractista

El contractista proposarà un equip de treball adequat per a l'execució dels serveis. L'Auditori estima que els perfils mínims necessaris a aportar per la prestació de serveis són els següents i els haurà d'incloure en la seva oferta.

Perfil	Experiència i coneixement
Coordinador del Contracte	Experiència mínima, en els darrers 4 anys, de 2 anys en gestió de projectes web de venda d'espectacles culturals
Desenvolupador	Experiència mínima de 3 anys en el desenvolupament web amb wordpress

El perfil de coordinador del contracte no es pot repartir entre diverses persones.

L'adjudicatari haurà de mantenir l'equip de treball adscrit al contracte durant tota la seva vigència. En cas que s'hagi de produir la substitució d'algun membre de l'equip, que no sigui per causes de força major, l'adjudicatari ho haurà de comunicar al comitè de seguiment. I la substitució s'haurà de fer per un perfil que coma mínim tingui les mateixes característiques professionals i tècniques i que compleixi amb les millores proposades; en cas contrari i sense el consentiment de L'Auditori aquest fet serà susceptible de sanció.

A més, en cas de substituir algun membre de l'equip de treball, sempre que no sigui per causa de força major, s'exigirà:

- Un període de formació, a càrrec de l'adjudicatari, pel nou membre que s'incorpori a l'execució del contracte
- Un període de coexistència, entre la persona que causa baixa i la persona que s'incorpora.

Barcelona.

Mar Cereza
Cap de Màrqueting