

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PEL SUBMINISTRAMENT DEL DRET D'ÚS DE UNA PLATAFORMA CITA PREVIA I GESTIÓ DE CUES

ANTECEDENTS

Cementiris de Barcelona, SA (en endavant, CBSA) és una empresa de l'Ajuntament de Barcelona encarregada de la gestió dels cementiris de la ciutat (9), crematori de Montjuïc i de la col·lecció de carrosses fúnebres de Montjuïc.

En tant que és una empresa dedicada al servei públic, CBSA necessita garantir el seu servei d'assessorament i defensa en diferents àmbits del dret.

Actualment CBSA, ja disposa de un sistema a través de una Plataforma de gestió de Cita prèvia. Altrament en el passat vàrem disposar de la Plataforma de gestió de torns i cues per a 2 oficines de atenció a la Ciutadania per el que ja disposem del hardware de DOS unitats de Monitors i DOS unitats de Terminals per la obtenció del torn per cita prèvia o Penyes connectats entre si per la gestió de cues i torns.

OBJECTE:

OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és el subministrament, instal·lació, configuració, integració i posada en marxa del software i hardware necessaris per a la gestió de cues i cita prèvia a les oficines d'atenció a la ciutadania de CBSA. Això inclou:

1. Sistema de Gestió de Temps d'Espera i Tornos

Implementació per a les 7 oficines de cementiris gestionades per CBSA, assegurant la integració amb els dispositius existents.

2. Sistema de Cita Prèvia

Configuració per a 7 oficines, amb funcionalitats de reserva, personalització i integració amb altres sistemes de gestió.

3. Subministrament de Pantalles i Penyes per a l'Obtenció de Tornos

Inclou dispositius nous i l'adaptació i integració de 2 monitors i penyes ja existents per garantir la compatibilitat i l'eficiència del sistema.

4. Servei de Suport i Assistència Tècnica

- **Plataforma de Gestió de Cues, Tornos i Cita Prèvia:** Garantia de manteniment preventiu i correctiu, així com l'assistència tècnica continuada.
- **Maquinari:** Suport tècnic específic per a les penyes, monitors i altres accessoris.

Aquest projecte assegura una implantació integral, amb serveis de formació i suport necessaris per garantir el correcte funcionament del sistema durant tota la vigència del contracte.

2. DURADA

La vigència del contracte serà de TRES anys a comptar des de la data de la seva signatura.

El contracte és susceptible de prorrogació, per un termini de DOS anys, prorrogables de forma anual una vegada arribada la data de finalització, per acord de les parts.

3. SUBMINISTRAMENT

CONDICIONS TÉCNIQUES

SERVEIS DE GESTIO DE CUES, TORNS I CITA PREVIA

Sistema de Gestió de temps d'espera i torns per a 7 oficines de cementiris que inclou les llicències de dret d'ús en modalitat SaaS , el alta del servei, estat cues , configuració, formació la customització del servei i la gestió dels temps d'espera.

Sistema de Cita prèvia per a 7 oficines de cementiris que inclou las llicències de dret d'ús en modalitat SaaS , el alta del servei, reserva cites per oficina, temàtica, calendari, gestor, recordatori cites via SMS o email, valoració del servei via email , registre telefònic, mòdul de gestió via web , mòduls d'integració , mòduls de assistència automatitzada per veu (IA) , configuració, formació, customització del servei i la gestió de les cites prèvies.

El sistema de gestió de temps d'espera i torns i el sistema de cites, per a 7 oficines Integrat amb els monitors, peanyes de obtenció de torns i la pagina web de cementiris que inclou, configuració, el mòdul de cartelleria digital, que permet la inserció de fotos, notícies, agenda , vídeos, RSS . Inclosa la alta i activació, configuració, formació i personalització amb imatge corporativa del sistemes a mostrar e interactuar amb els monitors i les peanyes de obtenció de torn.

El sistema de gestió de torns cues i cites s'ha de poder operar a partir d'un portal web securitzat que permeti la gestió de tots els components de gestió de torns i cues i cita prèvia. Aquesta gestió per part dels gestors i administradors del sistema segons els seus perfils, ha de permetre la gestió dels apartats:

- Gestionar usuaris, rols de gestió de la plataforma (administradors, gestors de servei, usuaris del servei), amb el Directori Actiu corporatiu de CBSA.
- Gestió de les Oficines d'Atenció a la Ciutadania.
- Gestionar independentment per cadascuna de les oficina d'Atenció a la Ciutadania els torns cues i les temàtiques dels tràmits o serveis, els horaris i els llocs o estacions de treball.
- Gestionar el nombre de cites per tràmit o servei per oficina d'atenció a la ciutadania segons els trams horaris.
- Configuració de tràmits per llocs de treball i per assessors segons els rots, configuració de Oficina, tràmits per assessor i lloc de treball. Discriminar tràmits per assessors i perfils, disponibilitat de trams. Gestio de concurrències màximes a nivell de oficina i tràmit.
- Activació i desactivació dels llocs de treball en temps real.
- Gestio dels monitors , dels continguts de cada monitor i la seva personalització de forma individual o general.
- Monitorització del funcionament dels serveis en temps real, amb indicadors sobre els serveis atesos, cites en espera, temps mitja d'espera , temps mitjà d'atenció.

- Gestió i configuració del sistema de cita prèvia integrat amb la configuració i components del sistema de gestió de torns i cues.

Subministrament de pantalles i penyes per la obtenció de torn integrats amb els sistemes de gestió de temps i cita prèvia per a 7 oficines de cementiris, inclòs la instal·lació, configuració, adaptació e integració dels 2 monitors i peanyes existents i les seves postes en funcionament i posta en marxa.

Servei de Suport i Asistència tècnica de la plataforma de gestió de torns cues i Cita Prèvia inclosos tots els seus components i mòduls.

Servei de Suport i Asistència tècnica del maquinari (peanyes, monitors i accessoris) sota demanda.

DISPOSITIUS (HARDWARE)

El nou sistema de gestió de torns, cues i cita prèvia s'ha de dotar de dispositius de peanyes i pantalles monitores per cadascuna de les oficines de Atenció a la Ciutadania, es per això que el adjudicatari ha de subministrar els següents dispositius :

- 5 pantalles de visualització de torns com a mínim de 43".
- 5 terminals per obtenció del torn o peanyes per l'obtenció de torns

Integrades amb el sistema de gestió de torns, cues i cita prèvia subministrat per el adjudicatari.

Altrament el adjudicatari s'ha de fer càrrec, integrar i adequar sense cost addicional per CBSA els dispositius ja existents al sistema de gestió de torns, cues i cita prèvia subministrat per el adjudicatari .

Equipaments a adaptar e integrar :

- 2 pantalles de visualització de torns de 43".
- 2 terminals per l'obtenció de torns

La adequació de les pantalles visualització i terminals per l'obtenció de torns consisteix en que aquests dispositius tinguin les mateixes prestacions , funcionalitats e imatge que els dispositius subministrats per el adjudicatari.

Terminals per la obtenció del tiquet de torn (Peanyes)

Les peanyes faciliten la gestió per la obtenció del torn in situ a les oficines de Atenció a la Ciutadania, tan per els ciutadans que ja disposen de cita prèvia on hauran de seleccionar la opció de cita prèvia e introduir el DNI/NIE (també a traves de mostrar al lector de la peanya amb el mòbil el QR o el que es decideixi) per tal de localitzar la cita prèvia ja realitzada e imprimir el numero de torn , com per els ciutadans que no disposen de cita prèvia i que hauran de seleccionar la opció de "sense cita prèvia", on obtindran un codi de torn diferent al que ja disposa de cita.

Per tan la peanya disposarà de una pantalla tàctil configurable de tal forma que es pugui configurar per donar torn a les cites ja realitzades o les cites sense cita , a mes un lector de QR adaptat per llegir QR des del mòbil , una impressora tèrmica per la impressió del numero de cita en cadascun dels casos.

La pantalla de la peanya es podrà configurar , per en el cas de que sigui necessari poder realitzar altres tipus de cites condicionat a campanyes o altres necessitats de tal forma que hi pugui existir altres opcions per obtenir el torn, ja sigui amb cita prèvia genèrica o cita prèvia amb temàtica associada o sense cita.

La operativa de la Ciutadania davant de la peanya , en funció de la configuració i parametrització realitzada , la següent :

1. La peanya mostrarà les opcions de :

- a. Lectura o escaneig de codi QR de cita prèvia a través del mòbil.
- b. També es podrà iniciar polsant boto obtenció de Torn amb Cita Prèvia
- c. O be obtenció de Torn sense Cita
- d. En funció de la personalització de la peanya y poder existir altres opcions o be opcions prèvies que permetin obtindre el torn de una temàtica concreta definida.

En el segon cas b) es sol·licitarà el numero de DNI/NIE .

En el cas a) o b), el sistema localitzarà la Cita i expedirà i emetrà un numero de torn imprès

En el cas c) el sistema expedirà i emetrà un numero de torn (sense cita) imprès.

Actualment Cementiris de Barcelona S.A. disposa actualment de DOS conjunts de peanyes i monitors connectats entre si a la xarxa Ethernet.

A continuació es llisten els components que han de disposar les peanyes, els models i les seves característiques tècniques bàsiques :

Suport de peu amb vinil bàsic i color amb sistema anti bolcada.

basat en un disseny expressament pensat i dissenyat per les Oficines d'Atenció a la Ciutadania.

Pantalla tàctil de 10,1" , processador Intel Celeron, RAM 4 Gb i sistema operatiu MsWindows.

Lector de codis bidimensional per tal de validar les cites prèvies al expenedor.

Impressora tèrmica : Impressora industrial de 3" d'amplada i tallador de paper.

La impressora haurà de estar dota de un mecanismes per la presentació del paper i cisalla per el tall del mateix.

Dispositiu lector codi bidireccional integrat amb la peanya per la lectura de codis QR de Cita Prèvia.



El ordinador de les peanyes estarà connectat a la xarxa Ethernet de Cementiris de Barcelona i a través de un cable HDMI a subministrar per el adjudicatari al monitor associat a la peanya corresponent. En el cas de que la distancia del cable entre la peanya i el monitor estiguin a mes de 120 metres no es connectarà al monitor o simplement que la senyal del monitor no arriba correctament a la peanya.

Durant la vigència d'aquest contracte els components hardware i software de les peanyes podran ser substituïts per motiu de millora o reposició d'unitats obsoletes i/o descatalogades garantint que aquesta reposició serà sempre de característiques iguals o superiors a les actuals.

Totes les tasques relacionades amb la gestió dels components seran assumides per l'adjudicatari del contracte.

Periòdicament, es revisarà l'estat dels components per identificar possibles millores. El manteniment implica l'actualització del software i la substitució per mal funcionament, millora del rendiment, millora de prestacions o actualització tecnològica dels dispositius hardware.

Com a mínim:

Els Tiquets han de ser customitzables amb:

- Logotip de l'entitat
- Nom del servei sol·licitat
- Codi de torn format per una lletra (en funció del servei) i un número d'ordre
- Data i hora d'expedició del tiquet
- Nombre de torns precedents al número emès
- Estimació del temps d'espera
- Possibilitat d'incloure algun tipus de missatge o imatge publicitària de l'empresa

Pantalles de visualització de torns (Pantalles)

A les oficines d'atenció a la Ciutadania , la informació dels torns d'atenció es mostra al ciutadà en pantalles de visualització.

Aquestes pantalles, segons la seva parametrització i configuració podran utilitzar-se tan per mostrar el ordre de torn dels ciutadans presents en la oficina de atenció a la ciutadania combinat per mostrar altra tipus d'informació que així es configuri i parametritzi.

Les característiques de les pantalles es monitor LED professional de com a mínim de 43" , de primeres marques comercials amb servei de garantir i Asistencia 18x7.

Suport de paret per a monitor de 43".



Extensió HDMI per connectar a la peanya associada al monitor de 120m HDMI garantia de 24 mesos. Aquest cable es connectarà a la CPU de la peanya. En el cas de que la senyal no arribi correctament a la peanya, el monitor haurà de comptar amb la seva pròpia CPU.

Cementiris de Barcelona disposa actualment d'un conjunt de 2 pantalles de 43" amb connector HDMI connectat a las peanyes , que hauran de integrar-se amb el sistema de gestió de torns, cues i cita prèvia subministrat per el adjudicatari.

Totes les llicències d'ús necessàries per utilitzar el hardware subministrat per el adjudicatari estaran incloses en el hardware subministrat.

L'adjudicatari serà responsable de realitzar i mantenir les configuracions pròpies de les pantalles: navegador, que carrega els continguts; encesa i apagada automàtica segons l'horari de les oficines; ajust del volum per les notificacions sonores; connectivitat i càrrega dels continguts. L'adjudicatari també serà responsable de l'actualització del software dels ordinadors que en gestionen el contingut i de les aplicacions necessàries a tals efectes, principalment el navegador. El manteniment dels suports de les pantalles, incloses possibles reubicacions, forma part de l'objecte del contracte.

Durant la vigència d'aquest contracte els components hardware i software del les pantalles podran ser substituïts per motiu de millora o reposició d'unitats obsoletes i/o descatalogades garantint que aquesta reposició serà sempre de característiques iguals o superiors a les actuals. Totes les tasques relacionades amb la gestió dels components seran assumides per l'adjudicatari del contracte.

Periòdicament, es revisarà l'estat dels components per identificar possibles millores. El manteniment implica l'actualització del software, mal funcionament, millora del rendiment, millora de prestacions o actualització tecnològica dels dispositius hardware.

PRESTACIONS , FUNCIONALITATS I MODULS GESTIO DE TORNOS, CUES I CITA PREVIA

Usuaris i llicències Dret d'ús en modalitat SaaS Servei de Gestió de temps d'espera i tornos i Sistema de Cita Prèvia.

Els preus dels serveis oferts per el licitador contemplaran inclosos tots els usuaris i llocs de treball que es sol·licitin , fins els màxim establerts, per la gestió i administració dels serveis de gestió de temps d'espera i tornos i sistemes de cita prèvia.

El sistema de llicenciament per els serveis de gestió de temps d'espera i tornos com per el sistema de cita prèvia inclourà en la oferta del licitador fins un màxim de 7 Oficines i per a 4 llocs de treball per Oficina així com un màxim de 35 usuaris per la gestió i administració dels sistemes de gestió de temps d'espera , tornos i cita prèvia en els diferents rols.

Els usuaris dels sistemes de gestió i administració del sistema de gestió de temps d'espera i tornos i del sistema de cita prèvia, han de poder accedir , segons els seu rol i permisos d'accés a les dades , paràmetres i configuracions que els hi sigui permès.

En el cas de necessitar un major nombre de llicències, el adjudicatari facilitarà els import de les llicències en la oferta , per tal de poder-ne disposa si així fos necessari.

Idiomes

Tan la solució de gestió de tornos , cues com de cita prèvia inclòs totes les pantalles, avisos i correus dirigits als ciutadans han de poder-se configurar amb Català i Castella tan en les interfícies d'usuari o la generació de continguts.

En el procés d'integració e implantació es decidirà el idioma a utilitzar o el sistema per la selecció del idioma, segons les condicions de personalització , requerint-se en algun cas la configuració en ambdós idiomes.

Mòdul de gestió de cita prèvia a traves de web

El licitador ha de oferir en la seva oferta els mòduls i APIS i/o web Services corresponents per tal d'integrar la gestió de la cita prèvia amb la web de cementiris, d'acord amb els requeriments i especificacions definides en aquest plec.

En aquest sentit el licitador ha de disposar de un mòdul amb format HTML que permeti incrustar-se dintre de la web de cementiris de tal forma que no es trenqui la imatge corporativa de la web de cementiris i que el mòdul a incrustar només disposi de les funcionalitats necessàries per el funcionament de la cita prèvia sense que aporti cap mena de imatge corporativa , capçaleres o informació no necessària.

Aquest mòdul ha de mantenir i garantir que el ciutadà esta en tot moment dintre de la pagina web de cementiris.

El mòdul a integrar en la pagina web de cementiris ha de permetre que des de la pagina web es puguin seleccionar una o varies opcions per la gestió de la cita prèvia i traslladi aquestes opcions seleccionades a la plataforma de cita prèvia i aquesta continuï amb la obtenció de la cita prèvia fins a la culminació de la mateixa.

El adjudicatari facilitarà les APIs necessàries per tal de integrar-se amb la intranet de CBSA per tal de poder conèixer en temps real els trams horaris disponibles i oficines, les cites reservades per oficina i tram horari, les cites cancel·lades per oficina tot això filtrat per dates, les cites en espera en cadascuna de les oficines, les cites realitzades i no presentats per oficines i les cites ateses per oficina.

El adjudicatari aportarà tota la documentació tècnica de la solució proposada així com la documentació de les API i serveis web que permetin la integració amb la web o els sistemes de CBSA.

Mòdul de gestió de torns, cues i cita prèvia a traves de APP

El licitador oferirà en la seva oferta una APP per tal de que el ciutadà pugui realitzar la gestió de obtenció de cita i gestió de de les cues dintre de la pròpia APP.

La APP oferirà la gestió dels avisos per la execució de la cita dies avanç de la mateixa.

Aquesta APP oferirà al Ciutadà la possibilitat de gestionar la sol·licitud de torn un cop en la oficina o el QR per la gestió de la visita.

Mòdul d'assistent per veu o xat amb Intel·ligència Artificial per gestió cita prèvia i gestió de cues web i APP

El licitador proporcionarà un mòdul de cita prèvia i gestió de cues a traves de la web i també a traves una APP basat en un assistent per veu o xat amb Intel·ligència Artificial , per tal de reconduir al Ciutadà a traves de la veu i interactivament per tal de assistir i acompanyar al Ciutadà en la obtenció de la cita.

Aquest mòdul assistent per veu o xat amb IA s'haurà de facilitar en ambdós canals , tan en format web al objecte de que sigui integrat amb la web de cementiris com en una APP i ha de permetre el poder gestionar per part del Ciutadà amb llenguatge natural , ja sigui de veu o text la sol·licitud i reserva de cita prèvia.

El sistema ha de garantir la accessibilitat i usabilitat a totes les persones amb dificultats visuals o auditives . El licitador ha de facilitar una APP (marca genèrica) com assistent per veu o xarxa per realitzar les funcionalitats de validació de la recollida de torn amb cita o sense cita i rebre les crides que s'estan realitzant als monitors per la gestió de la cita.

El mòdul ha de permetre el reconeixement de la veu multi-idioma, la utilització de la Intel·ligència Artificial generativa per el filtratge i cerca de resultats, la visualització i audició dels resultats per xat i veu. El sistema ha de permetre el suport permanent del anàlisis i millores en el rati d'encert en l'atenció per el assistent.

El licitador en la seva oferta presentarà una proposta detallada del funcionament, operativa e integració d'aquest mòdul amb la gestió de torns i cita prèvia.

El licitador presentarà en la seva oferta el cost econòmic d'aquest mòdul de IA. web de cementiris i la gestió de cita prèvia.

Valoració del servei de l'atenció rebuda

El licitador disposarà de un mòdul per la valoració del servei d'atenció rebuda a través de correu electrònic. El licitador en la seva oferta realitzarà una proposta detallada del funcionament , operativa del mòdul de valoració del servei d'atenció rebuda.

Registre telefònic

Per tal de gestionar en tot moment les dedicacions dels assessors de les oficines de atenció a la ciutadania, es disposarà de un mòdul de registre telefònic, que permetrà al assessor informar de la seva dedicació i tasques realitzades. El licitador en la seva oferta realitzarà una proposta detallada del funcionament , operativa del mòdul de registre telefònic.

Personalització peanya de gestió de torns

El terminal d'obtenció del torn disposa de una pantalla tàctic de tal forma que permet la seva configuració i parametrització al objecte de crear o treure diferents opcions a estriar per el ciutadà i que permetin la gestió de diferents torns i cues basats en temàtiques i/o en llocs d'atenció.

Cartelleria digital monitors i gestió de torns

El software de gestió de torns, cues disposarà de un mòdul de cartelleria digital per mostrar en els monitors de gestió de torns i que permetrà mostrar altra informació dinàmica i visual a configurar per CBSA.

REQUERIMENTS FUNCIONALS DE L'APLICACIÓ DE GESTIÓ DE CITA PRÈVIA

Gestió de Cites i Concurrencia

L'aplicació ha de permetre:

- La reserva de cites per a diverses oficines simultàniament.
- La gestió de múltiples usuaris per oficina amb capacitat per atendre més d'una cita alhora.
- La distribució intel·ligent de cites per evitar col·lisions horàries.
- La personalització de la disponibilitat dels assessors segons horari i tasques assignades.
- La integració amb el Directori Actiu corporatiu per gestionar rols i permisos dels usuaris.

Assignació de Temps per a les Cites

- Configuració de la durada de cada cita segons el tipus de servei.
- Possibilitat de definir franges horàries específiques per a tràmits concrets.
- Ajustament dinàmic dels temps de cita segons la càrrega de treball de cada oficina.
- Opció de modificar o cancel·lar cites amb notificació automàtica als usuaris.

Estadístiques en Temps Real

- Generació d'informes sobre:
 - Nombre de cites assignades, ateses i cancel·lades.

- Nombre de cites per oficina i assessor.

- Exportació de dades en formats compatibles amb Power BI i altres eines analítiques.

Gestió d'Horaris i Dies Especials

- Configuració d'horaris personalitzats per cada oficina i assessor.
- Possibilitat de marcar dies especials (festes, tancaments extraordinaris, canvis d'horari).
- Opció d'assignar cites preferents segons criteris de prioritat.
- Ajustament de la disponibilitat en temps real per absorbir canvis sobtats.

Sistema de Comunicació

- Notificacions automàtiques via correu electrònic i SMS per:
 - Confirmació i recordatori de cita.
 - Avisos de canvis o cancel·lacions.
 - Enquestes de satisfacció post-servei.
- Integració amb un sistema de resposta automàtica per atenció telefònica amb assistent de veu basat en IA.
- Possibilitat de configurar missatges personalitzats per cada tipus de tràmit.

Visualització d'Imatges de les Oficines

- Possibilitat d'incorporar imatges de les oficines d'atenció a la ciutadania.
- Integració d'aquestes imatges a la web de CBSA per facilitar-ne la visualització per part dels ciutadans.
- Opció d'actualització periòdica de les imatges per garantir informació actualitzada.

Gestió de Perfils d'Usuari

- Diferents nivells de permisos segons el rol de l'usuari:
 - **Administradors:** amb capacitat per gestionar la configuració general del sistema i l'accés dels usuaris.
 - **Personal d'oficines:** accés restringit a la gestió de cites i cues a la seva oficina corresponent.
- Possibilitat d'assignar permisos específics per funcions concretes.
- Control d'auditoria per supervisar accions realitzades per cada perfil.

Integració BI CBSA

L'aplicació ha de poder integrar-se al power BI de CBSA, de forma que exporti totes les dades al servidor indicat per CBSA en el format que correspongui, i amb les dades que CBSA li indiqui a l'adjudicatari i en l'ordre que li indiqui.

La creació i manteniment d'aquest servei per part del adjudicatari quedarà inclosa dins dels serveis contractats i no representarà un cost extra per CBSA.

CBSA informará a l'usuari sobre en quin moment caldrà preparar aquest servei amb 30 dies naturals d'antelació, per tal que el sistema quedi configurat i en funcionament automatitzat. CBSA realitzarà la coordinació corresponent entre l'adjudicatari i l'empresa mantenidora del BI de CBSA.

Formació

En licitador haurà de presentar en la seva oferta un Pla de Formació per tal de garantir la adquisició dels coneixements i habilitats de la Plataforma de gestió de torns, cues i Cita prèvia per part del personal de CBSA.

Aquest Pla de formació haurà de constar com a mínim dels següents apartats :

- Objectius de la formació d'acord amb els perfils necessaris i quins son els coneixements a adquirir per cadascun d'ells.
- Disseny del curs de formació on s'haurà de descriure el temes a tractar i els seus continguts.
- Durada de la formació segons els perfils
- Nombre màxim d'assistents per sessió segons perfils i continguts
- Model de la formació : presencial / online / tutoria

El servei haurà de ser prestat per un equip que inclogui els perfils adients per donar cobertura a les necessitats expressades en aquest document.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari garantir la formació continua del personal que porti a terme la prestació del servei, per tal d'estar preparats per donar suport a noves versions, actualitzacions o millores de la Plataforma de gestió de torns, cues i Cita prèvia.

Servei de Suport i Asistència tècnica de la plataforma de gestió de torns, cues i Cita Prèvia.

Una vegada posat en producció el sistema i per tan en la fase de operació i explotació del servei, l'adjudicatari prestarà el suport necessari als usuaris finals durant tota la durada del contracte, aquest servei de suport consistirà en :

- Suport a usuaris remot durant la durada del contracte, per tal de resoldre dubtes, incidències i consultes.
- El adjudicatari haurà de resoldre qualsevol incidència o error, incloses les relatives a la personalització, funcionament, parametrització, rendiment, etc.
- El suport serà sempre en els idiomes oficials a Catalunya. L'horari de cobertura serà el horari de les Oficines de Atenció a la Ciutadania.
- CBSA posarà a disposició del adjudicatari una eina per el registre de les incidències i el seguiment

de les mateixes, sense que això no sigui limitant per tal de que el adjudicatari rebi incidències per telèfon o altres canals (email, xat o altres). Aquesta serà la eina que s'utilitzarà per el càlcul dels compliments dels SLA.

Mensualment el adjudicatari podrà obtenir un informe de les incidència rebudes, dels temps de resolució i altres dades que facilita la eina.

Inici de la incidència es considerarà des de la data i hora del registre de la incidència en la eina de incidències de CBSA, així mateix el tancament de la incidències es comptarà a partir del moment en el que el adjudicatari informa del tancament de la incidència.

Altrament es definirà els mecanismes i procediments per la realització de consultes telefòniques al servei tècnic del adjudicatari fruit de qualsevol necessitat d'informació per part de CBSA o peticions de suport relacionats amb el sistema de gestió de torns, cues i cita prèvia.

No existirà cap limitació en el nombre de crides o peticions de suport que es puguin realitzar per part del CBSA o externs en relació a la utilització , operació, configuració de la Plataforma de gestió de torns, cues i cites o per la comunicació de incidències durant la durada del contracte.

Servei d'assistència tècnica al Maquinari (expedidors de torns i pantalles) per a 7 Oficines .

Durant el primer any tots els equipaments hardware subministrats per el adjudicatari estaran en garantia.

El servei inclou atenció tècnica amb desplaçaments i dietes incloses, no inclou el material o components a reparar o substituir fora del període de garantia.

Una vegada posat en producció el sistema i per tan en la fase de operació i explotació del servei, l'adjudicatari prestarà el servei de suport i Assistència tècnica del maquinari de tot el maquinari instal·lat, ja sigui en remot o in-situ.

- Aquest servei de suport i Assistència tècnica compren tots els elements subministrats per el adjudicatari a mes dels equipaments ja existents e integrats amb el sistema.
- El servei de assistència tècnica del maquinari compren el manteniment tècnic correctiu dels monitors i peanyes.
- Aquest servei es podrà realitzar tan remotament com presencialment.
- En cadascun dels casos, els cost del servei estarà inclòs en el servei d'assistència tècnica ESTANDARD establert en el contracte.
- El adjudicatari haurà de resoldre qualsevol incidència que es produeixi durant la vigència del contracte.
- Per la resolució de incidències que requereixi la substitució de peces o mòduls, el adjudicatari informará a CBSA del cost del mòdul o component a substituir o reparar i serà CBSA qui decideixi la reparació o en el seu cas substitució del material avariats o danyats.

- CBSA posarà a disposició del adjudicatari una eina per el registre de les incidències i el seguiment de les mateixes, sense que això no sigui limitant per tal de que el adjudicatari rebi incidències per telèfon o altres canals (email, xat o altres).
- Aquesta serà la eina que s'utilitzarà per el càlcul dels compliments dels SLA.
- Mensualment el adjudicatari podrà obtenir un informe de les incidència rebudes, dels temps de resolució i altres dades que facilita la eina.
- Inici de la incidència es considerarà des de la data i hora del registre de la incidència en la eina de incidències de CBSA, així mateix el tancament de la incidències es comptarà a partir del moment en el que el adjudicatari informa del tancament de la incidència.

Altrament es definirà els mecanismes i procediments per la realització de consultes telefòniques al servei tècnic del adjudicatari fruit de qualsevol necessitat d'informació per part de CBSA o peticions de suport relacionats amb el sistema de gestió de torns, cues i cita prèvia.

No existirà cap limitació en el nombre de crides o peticions de suport que es puguin realitzar per part del CBSA o externs en relació a la utilització , operació, configuració del sistema de gestió de torns, cues i cita prèvia o per la comunicació de incidències durant la durada del contracte.

Servei de manteniment i administració del sistema de gestió de torns, cues i cita prèvia.

Donat que es requereix un servei claus en ma o SaaS , respecte el sistema de gestió de torns, cues i cita prèvia propietat del adjudicatari , aquest realitzarà totes les tasques de manteniment i administració del sistema i els seus components.

Entre d'altres coses s'haurà de ocupar del manteniment del hardware i software, així com de les actualitzacions durant la vigència del contracte. Administració del sistema, supervisió i monitorització permanent dels serveis, gestió de la configuració, manteniment preventiu, detecció i diagnòstic de incidències, alarmes, errors, problemes, ajustos dels mòduls i components de la plataforma de gestió de torns, cues i cites d'acord amb els canvis legals.

El adjudicatari haurà de garantir en el seu CLOUD les garanties de confidencialitat, professionalitat, continuïtat del servei, protecció de la informació emmagatzemada i de les comunicacions i les còpies de seguretat.

El adjudicatari haurà de disposar de un entorn de preproducció, el qual utilitzarà per validar totes les noves versions avanç de la pujada a producció, així com la realització de les integracions amb CBSA. Per tan es disposarà d'accés a aquest entorn per la realització de les integracions i les proves corresponents.

Les actualitzacions i operacions de manteniment es realitzaran per part del adjudicatari fora del horari de servei , salvo autorització i acord amb CBSA.

El adjudicatari estarà obligat a informar de qualsevol canvi que es realitzi en el sistema de gestió de torns, cues i cita prèvia i que pugui afectar en la utilització i operació del mateix per part de CBSA.

El adjudicatari posarà a disposició de CBSA un sistema de monitorització del sistema de gestió de torns, cues i cita prèvia per tal de que CBSA pugui conèixer en tot moment el estat del servei, el nombre de usuaris connectats, el nombre de cites en curs, etc.

Acord de Nivell de servei per el servei de Manteniment i administració del sistema de gestió de torns, cues i cita prèvia:

Els serveis es realitzaran d'acord amb un model de nivell de servei (ANS), que permeti, a partir d'indicadors definits, avaluar i mesurar de manera eficaç aquests nivells i comparar-los amb els objectius establerts. A totes i cadascuna de les incidències i peticions se'ls assignarà un nivell de prioritat, la qual cosa permetrà realitzar un seguiment i avaluar de manera objectiva el nivell de servei.

Mensualment CBSA emetrà un informe de seguiment del servei obtingut de la eina de gestió de incidències TIC de CBSA, el qual serà remes al adjudicatari.

A partir d'aquest informe el adjudicatari analitzarà e informarà a CBSA de les causes dels incompliments si n'hi haguessin, indicant les accions adoptades per a corregir-los i la data de la seva implantació.

El ANS establert per la prestació del servei per part del adjudicatari es el següent :

PRIORITAT	TEMPS DE RESPOSTA	TEMPS DE RESOLUCIO
Incidències Críques/Prioritat Alta	1 hora	4 hores
Incidències No Críques/Prioritat Mitja	4 hores	12 hores
Incidències Normal / Prioritat Baixa	8 hores	48 hores

El temps de resposta es el temps que transcorri des de CBSA comunica al adjudicatari la Incidències i aquest inicia el procediment de resolució.

El temps de resolució es el temps que transcorri des de que s'inicia la incidència fins que aquesta es resolta.

Les incidències críques o de prioritat alta, son aquelles en las que ha deixat de funcionar o de poder-se realitzar cap mena de cita prèvia o d'accés i operació a el sistema de gestió de torns, cues i Cita Prèvia.

Les incidències No críques o de prioritat mitja son aquelles que no es pot realitzar o finalitzar alguna de les cites prèvies, però el sistema de gestió de torns, cues i cita prèvia funciona correctament.

Una incidència Normal o de prioritat baixa es aquella que ha deixat de funcionar alguna o algunes de les funcionalitats del sistema de gestió de torns, cues i cites però es poden realitzar amb normalitat les funcionalitats fonamentals per operar el servei, ja sigui la obtenció de cites o la gestió de torns i cues.

Segons els horaris de cobertura, les incidències crítiques o de prioritat alta es aplicable el horari de resolució el mateix horari que les Oficines de Atenció a la Ciutadania de CBSA.

- Per les incidències no crítiques o de prioritat mitja es aplicable el horari de resolució de 8 h. A 20 hores de dilluns a divendres.
- Per les incidències normal o de prioritat baixa es aplicable el horari de resolució de 8 h. A 20 hores de dilluns a divendres.

Serà CBSA qui determinarà el nivell de prioritat de les incidències i en qualsevol cas el adjudicatari podrà demostrar que el nivell de la incidència no correspon al assignat per CBSA.

L'adjudicatari haurà de preveure tots els recursos necessaris, tant tècnics com humans, per a complir en tot moment els Acords de Nivell de Servei.

Els Nivells de Servei es podran revisar per acord de les parts per a adaptar-los a les circumstàncies d'evolució en el temps.

Serveis de Personalització i Desenvolupament de evolutius i millores

D'acord amb el pla de implantació i posta en marxa el adjudicatari esta obligat a realitzar les activitats de personalització, adaptacions i desenvolupaments necessaris per posar en marxa el servei i establerts en el abast el plec.

Per altra banda CBSA podrà sol·licitar la col·laboració de tècnics de l'adjudicatari sobre la base de serveis a estimar a partir de la bossa d'euros per els serveis de evolutius i millores proposades per CBSA.

L'adjudicatari haurà de garantir la flexibilitat total (professionals, horari...) per a l'adequació a les necessitats de la CBSA.

Entre les tasques a desenvolupar a petició CBSA estaran:

- Desenvolupament de millores o funcionalitats noves
- Modificacions en la parametrització posteriors a la posada en producció, a petició de CBSA, no cobertes pel servei.
- Desenvolupaments de noves interfícies específiques amb sistemes CBSA o modificació d'aquestes, posteriors a la posada en producció.
- Càrregues o descàrregues puntuals d'informació un cop implantat..
- Implantació de nous mòduls o funcionalitats.
- Altres tasques de suport no incloses en el servei

Totes aquestes tasques hauran de esser valorades i quantificades per l'adjudicatari i aprovades per CBSA.

Per la execució de evolutius i millores sol·licitades per CBSA, el adjudicatari rebrà una sol·licitud detallada dels requeriments a realitzar , la qual serà valorat el esforç a realitzar, els mitjans a utilitzar , tan del

adjudicatari com per part de CBSA , la dedicació necessària i la planificació d'execució , implantació i posta en marxa del evolutiu o millora.

Per tirar endavant el evolutiu o millora es requerirà la aprovació del pressupost corresponent per part de CBSA.

S'haurà de seguir amb el següent procediment per la execució dels evolutius o millores:

- El adjudicatari rebrà un document d'especificacions i requeriments dels evolutius o millores a realitzar.
- El adjudicatari valorarà els requeriments i inclourà la dedicació i recursos necessaris per la execució, a mes de una planificació detallada en una oferta que enviarà a CBSA..
- CBSA realitzarà la validació i/o acceptació de la oferta rebuda .
- Un cop rebuda la acceptació per part de CBSA, el adjudicatari i d'acord amb el calendari acordat iniciarà el desenvolupament o parametrització del evolutiu sol·licitat.
- Aquests desenvolupament s'hauran de realitzar en un entorn no productiu.
- Un cop finalitzat el desenvolupament , CBSA realitzarà el pla de proves i validació , lliurat per el adjudicatari.
- Un cop validat i comprovat el correcte funcionament es realitzarà la gestió del canvi.
- El procés de gestió del canvi consisteix en traslladar al entorn productiu el evolutiu o millora realitzat.
- .- Un cop en producció el adjudicatari podrà emetre la factura corresponent al evolutiu o millora executat.

Serveis d implantació, posta en marxa, del sistema de gestió de torns, cues , Cita Prèvia i tot el maquinari implicat

Per la implantació i posta en marxa el servei el adjudicatari haurà de presentar una planificació i pla de treball detallant totes les tasques activitats i fites fins a la posta en marxa del servei de gestió de torns, cues i cita prèvia.

El servei d'implantació , posta en marxa compren tan el sistema de gestió de torns i cues, el sistema de cita prèvia com els equipaments hardware (pantalles i peanyes) per la gestió de torns i cues.

En aquesta fase d'implantació el adjudicatari haurà de realitzar com a mínim les següents activitats :

- Donat que CBSA ja disposa de un sistema de cita prèvia per a 5 Oficines de Atenció a la Ciutadania, el adjudicatària haurà de traslladar totes les cites existents a partir de la data prevista de la implantació al nou sistema subministrat per el adjudicatari.
- Instal·lació , configuració i personalització dels monitors i les peanyes.
- Configuració i personalització dels sistemes de gestió de torns, cues i cites.
- Integració i configuració del sistema de cites en la pagina web.

Es realitzaran les proves de acceptació, implantació i posta en marxa del servei fins la posada en producció.

En aquesta fase s'executarà el pla de formació de tots els usuaris del servei.

En la seva oferta el licitador haurà de presentar un Pla de implantació , on contempli totes les tasques, activitats, responsables i responsabilitats, recursos a realitzar a mes dels terminis i calendaris de les mateixes.

Aquesta pla de implantació haurà de esser aprovat per CBSA, o en el seu cas actualitzat prèvia a la execució del mateix.

La finalització d'aquesta fase requerirà la aprovació i acceptació per part de CBSA.

Transformació. Pla de transformació.

En la seva oferta el licitador haurà de presentar un Pla de transformació que ha de consistir amb el traspàs o migració de totes les cites pendents des de la data d'implantació. En aquest pla s'ha de contemplar els recursos, tasques, activitats, responsables necessaris per a dur aquest pla a mes dels terminis, que en qualsevol cas no podran ser mes enllà de la data d'implantació i posta en marxa.

Per tal de que el adjudicatari pugui elaborar aquest pla a títol indicatiu , el nombre de cites existents actualment pendents de realitzar son de cites per oficina, existint actualment operatives 5 oficines.

Serveis de Integració:

El adjudicatari subministrarà mòduls per integrar-se amb els sistema de CBSA . El sistema ha de disposar d'una capa d'interoperabilitat (web Services, API, ...) oberta amb utilització de tokens de seguretat i sobre protocols de comunicació segurs que permetin la integració amb els sistemes d'informació de CBSA.

Com a mínim:

- Consulta de trams lliures per tràmit i oficina
- Alta de cita prèvia per tràmit, oficina i tram horari
- Baixa/Cancel·lació de cita prèvia per identificador de ciutadà / hora, oficina, tràmit.
- Consulta de cites per tràmit, oficina, hora i/o Identificador de ciutadà

El sistema de cita prèvia s'ha de integrar amb la pagina web de cementiris en dos sentits:

- a) Integració dintre de la pagina web des de el inici de la gestió de cites, com un apartat més dintre de la web de cementiris on es realitzarà tot el flux de gestió de cites des de el principi fins el final a traves de la plataforma de cita prèvia.
- b) Integració dintre de la pagina web de forma parcial on es passaran alguns paràmetres al sistema de gestió de cites, perquè aquest finalitzi la gestió de la cita. Aquest paràmetres a passar poden ser la Oficina de Atenció a la Ciutadania i/o el tràmit o tema sobre el que es vol obtenir la cita prèvia. El sistema de cita prèvia iniciarà el flux a partir de la obtenció del contingut d'aquests paràmetres , de tal forma que el ciutadà continuarà amb la gestió de la cita sense tenir que tornar a introduir qualsevol d'aquests paràmetres i finalitzarà la gestió de la cita fins el final.

El adjudicatari haurà de integrar el sistema d'obtenció de cites i gestió de cues i torns tan en la pagina web de cementiris i com en altres sistemes de CBSA definits en el present plec.

Forma part de les condicions del contracte, Els treballs necessaris per les integracions a realitzar sense cost addicional per CBSA i en la fase d'implantació i posta en marxa del sistema.

El adjudicatari facilitarà un entorn de preproducció per tal de realitzar les proves d'integració.

El adjudicatari subministrarà tota la documentació i material tècnic per la realització de la integració amb la web i els diferents sistemes de CBSA.

Provisió i disponibilitat de la solució , incloent la configuració i explotació del maquinari i programari necessari així com dels sistemes de seguretat contingència que asseguri la disponibilitat, capacitat, integritat i recuperació de la informació davant incidències i/o desastres.

Lliurament, configuració i explotació del maquinari i programari necessari així com dels sistemes de seguretat i contingència que asseguri la disponibilitat, capacitat, integritat i recuperació de la informació davant possibles incidents.

El manteniment correctiu, evolutiu, perfectiu per garantir l'accés i ús de l'aplicació de forma correcte i adequar el programari de forma permanent a les necessitats de CBSA.

El subministrament de noves versions (actualitzacions i millores bàsiques i periòdiques) del programari objecte del contracte, de forma remota.

El servei de suport tècnic i funcional en remot – Resolució de dubtes que els usuaris responsables i finals pugui tenir, així com als tècnics del Servei TIC.

Documentació actualitzada de forma permanent, que permeti disposar dels documents tècnics de la solució com manuals i guies funcionals de l'accés i ús de l'aplicació en els seus diferents mòduls i components que la conformen.

Els serveis d'integració es realitzaran d'acord amb el indicat en aquest plec i en la fase d'implantació i posta en marxa.

Mòduls API gestió de torns i cues i gestió de cita prèvia.

El adjudicatari ha de subministrar API de les funcionalitats tan de gestió de torns i cues com de la gestió de cita prèvia per tal d'ésser integrats amb sistemes de CBSA.

Aquestes APIs han de proporcionar una capa de interoperabilitat dels sistemes de CBSA respecte a la gestió de torns i cues i la gestió de cita prèvia. Les interaccions de les APIs ha de ser en ambdós sentits, o sigui des de CBSA cap a la gestió de torns, cues i cita prèvia , com des de la gestió de torns cues i cita prèvia cap als sistemes de CBSA, amb ambdós casos els modes d'interacció no només han de permetre la consulta tan en temps real com a partir de selecció de filtres, sinó la modificació o execució de determinades accions en cadascun dels mòduls.

Funcionalment han de permetre la realització de qualsevol funcionalitat dels mòduls de torns cues i cites prèvies, així com la consulta e importació de dades de cadascun dels mòduls.

El adjudicatari en la seva oferta, ha de detallar les propostes dels modes d'operació de cadascuna de les APIs , així com de les seves prestacions i funcionalitats.

Documentació i lliurables :

La documentació a entregar en la Fase de Implantació i posta en marxa es la següent :

- Pla de projecte amb calendari de tasques i planificació detallada.
- Pla de posada en producció i checklist de tasques.
- Documentació d'arquitectura del sistema.
- Documento fluxos implementats i Interfícies.
- Document de disseny i parametrització de l'aplicació.
- Document de seguretat del sistema de gestió de torns, cues i cites
- Manual d'Usuari segons perfils i guies ràpides (es podrà substituir per ajuda en línia en la pròpia aplicació).
- Documentació de la formació realitzada
- Informes de Progrés durant la implantació.
- Actes de reunions.
- Altres documents específics que estimi el adjudicatari que sigui sol·licitat per CBSA.

Tot aquesta documentació serà validada per CBSA avanç de indicar la Fase de operacions i explotació del servei.

Model de relació i seguiment del servei :

Per la gestió del servei el adjudicatari nomenarà un únic interlocutor , alhora CBSA numerarà interlocutor per el seguiment i control del servei.

La gestió del servei inclourà el control i seguiment dels treballs, informes de seguiment, interlocució amb el responsable del servei de CBSA, la gestió del servei amb orientació a la millora contínua.

El licitador detallarà en la seva oferta tècnica la metodologia i eines de control del servei, que facilitin la gestió i l'avaluació de la qualitat d'aquest.

El seguiment i control del servei es realitzarà, segons el estipulat per CBSA mitjançant els mecanismes descrits a continuació:

- Establiment de un comitè de direcció i seguiment del contracte.
- Seguiment mensual de la evolució del contracte amb el responsable del servei del adjudicatari a través de reunions periòdiques al objecte de realitzar la revisió del compliment dels objectius, de la planificació de les activitats i aspectes operatius de la gestió i funcionament del servei.

La periodicitat de les reunions seran mensuals , acordades amb el adjudicatari.

El adjudicatari ha de presentar un pla de gestió de riscos del servei , el cal s'ha de mantenir actualitzat i que es realitzarà un seguiment mensual del mateix.

Metodologia i control de qualitat :

El licitador proposarà la metodologia i eines de suport que consideri oportunes per a obtenir la qualitat requerida del servei i el màxim rendiment en cas de ser adjudicatari.

En tractar-se d'un servei sobre una eina específica propietària i proposta pel licitador, aquest aportarà la metodologia d'implantació que estimi més adequada per a l'execució de les tasques i seqüència d'activitats que assegurin el compliment de l'estipulat en aquest plec.

Aquesta metodologia estarà basada en estàndards d'implantació per a aquesta mena d'eines, amb referències del valor aportat i descripció detallada de les activitats i tasques que la componen.

El control de qualitat del servei per part de l'adjudicatari, garantirà el compliment dels objectius:

- Compliment de terminis.
- Adequació del servei a les necessitats.
- Detecció i esmena de defectes i errors.
- Qualitat de la documentació lliurada.
- Compliment de ANS.
- Compliment dels protocols i procediments acordats.
- Satisfacció dels usuaris finals

A més dels controls de qualitat del propi proveïdor, CBSA podrà realitzar els processos de validació i proves sobre el sistema de gestió de torns, cues i cites i les integracions i desenvolupaments específics objecte d'aquest projecte que consideri adequats.

Si es detectés falta de compliment en els nivells de qualitat exigits, CBSA podrà rebutjar en tot o en part els treballs realitzats, en la mesura que no responguin als acords o que no superin els controls de qualitat exigits per CBSA. L'adjudicatari estarà obligat a realitzar les accions correctores necessàries sense cap cost per a CBSA.

Gestió de Canvis

Tots els canvis en el servei (infraestructura, aplicacions o altres), abans de la seva posada en producció en el servei, seran comunicats prèviament a CBSA per a la seva autorització durant tota la vida del contracte, definint-se les finestres d'actuació adequades que menor impacte suposin per a l'operativa de CBSA.

L'adjudicatari disposarà d'un procés de gestió de canvis que li permeti realitzar una marxa enrere en cas de fallada durant la implantació del canvi.

En cas que CBSA ho consideri necessari, l'adjudicatari lliurarà un pla detallat de la intervenció especificant tasques, horaris, responsabilitats, còpies de seguretat, pla de marxa a enrere, etc.

Dret d'auditoria

Els adjudicataris hauran de reconèixer el dret de CBSA per examinar per mitjà d'auditors, externs o propis, el fidel compliment dels treballs per ells prestats i el compliment de les condicions d'execució.

CBSA tindrà dret a dur a terme auditories de les activitats dels adjudicataris per assegurar-se que l'execució dels treballs es portarà d'acord amb el que estableix el present Plec.

Tot el material i informació requerida per aquestes inspeccions i auditories pels representants de CBSA o els seus representants estarà disponible sense restriccions.

CBSA notificarà a l'adjudicatari amb dues setmanes d'antelació l'auditoria i amb un dia d'antelació la inspecció a realitzar, i l'adjudicatari tindrà l'obligació de:

- Facilitar l'accés al material sol·licitat pel grup auditor.
- Designar persones responsables que acompanyin els auditors.
- Facilitar un entorn de treball adequat a la mateixa ubicació en què té lloc l'auditoria.
- Cooperar amb l'auditor.
- Participar en les reunions que convoqui l'auditor.
- Analitzar les dades trobades perquè l'informe sigui real.
- Emprendre ràpidament accions correctores i / o preventives.
- Emetre una resposta oficial als defectes dels que ha informat el grup d'auditors.

Ubicació del CLOUD

L'allotjament o allotjaments del/s centre/s de procés de dades, infraestructura, plataforma, dades i documents del adjudicatari associats 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

Seguretat

Durant la fase d'implantació, l'adjudicatari proporcionarà un document amb les Mesures de Seguretat específiques aplicades al servei prestat a CBSA.

El adjudicatari està obligat a disposar i aportar la certificació de compliment amb el Esquema Nacional de Seguretat com a mínim per el nivell mitjà.

Confidencialitat

L'Adjudicatari s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per CBSA.

L'Adjudicatari serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

L'adjudicatari no podrà fer ús de la informació que es subministra en la documentació d'aquest concurs per a altres fins que la seva utilització per l'elaboració de les corresponents ofertes, no podent traslladar el seu contingut o còpia dels mateixos a tercers.

Es prohibeix expressament la utilització d'anàlisi funcionals o de requeriments en benefici propi de les persones físiques o jurídiques que retirin tal documentació annexa als presents plecs, en cas que existís. Un cop finalitzat el present contracte, l'Adjudicatari es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per CBSA així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

Compliment de la GDPR i ISO 27018

L'adjudicatari estarà obligat a respectar el caràcter confidencial de tota aquella informació a la qual tingui accés per a l'execució del contracte, incloent aquella qualificada com a confidencial en aquest contracte, o aquella en la que la seva confidencialitat sigui indicada per CBSA o bé aquella que per la seva pròpia naturalesa hagi de ser tractada com a tal. Aquest deure de confidencialitat es mantindrà durant un termini mínim de 5 anys després de la finalització del contracte.

L'adjudicatari declara conèixer, i s'obliga al compliment d'allò previst en la Regulació General de Protecció de Dades (RGPD), publicada el 25 de maig de 2018, i la norma ISO 27018, publicada el 29 de Juliol del 2014, en el que respecta a la Protecció de Dades de Caràcter Personal així com a les restriccions descrites en aquest apartat.

CPD cloud i la Protecció de Dades Personals

La Regulació General de Protecció de dades (GDPR), és vinculant per a qualsevol corporació que processi les dades de ciutadans de la UE, i estarà sota la jurisdicció a l'autoritat de supervisió de dades o els tribunals de l'estat membre que tinguin la relació més estreta amb les persones o entitats que manegen aquestes dades personals.

GDPR s'aplica al tractament de dades personals en el context de les activitats d'un establiment a la UE/EEE d'un controlador o processador, independentment de si el processament es duu a terme a la UE/EEE o no. Per complir amb la normativa de protecció de dades GDPR cal que es compleixin els següents apartats:

- Prohibida la transferència de dades personals fora de la UE/EEE a països que no ofereixen un nivell similar de protecció de dades personals i drets de privadesa.
- Quan l'adjudicatari hagi patit una bretxa de la seguretat, haurà de notificar amb informes basats en el risc i dels diferents requisits necessaris per informar l'incompliment a l'Autoritat de Supervisió de les dades afectades per la bretxa. Les infraccions han de ser reportades dins de les 24 hores posteriors a què la companyia conegui l'ocurrència de l'incident.
- L'adjudicatari serà el controlador de les dades que se'ls han confiat. Com es va veure anteriorment, nombroses lleis, regulacions i contractes prohibeixen, restringeixen i limiten la revelació i transferència de dades a un tercer.

Qualsevol incompliment de la normativa de GDPR i condicions descrites anteriorment poden donar peu a l'aplicació de les penalitzacions establertes entre B:SM i l'adjudicatari.

Compromís del Model de Seguretat ISO 27017 i ENS (Esquema Nacional de Seguretat)

La certificació ISO 27017, ratificada el 01 d'abril de 2021, és un codi de bones pràctiques en controls de seguretat de la informació basats en la norma ISO 27002 pels serveis en el núvol. Aquesta norma s'uneix a l'anterior ISO / IEC 27001 i ISO / IEC 27002 en l'àmbit de gestió de la seguretat de la informació i que es dirigeix específicament als proveïdors de serveis de núvol.

L'adjudicatari declara conèixer, i s'obliga a aplicar i alinear-se amb les bones practiques referides en aquesta norma, així com les referides al ENS (Esquema Nacional de Seguretat).

Revisions tècniques de seguretat

L'adjudicatari estarà obligat a incorporar les revisions tècniques de seguretat (és a dir, les avaluacions de vulnerabilitat i/o proves de penetració) per posar remei a les vulnerabilitats que puguin suposar un risc per al negoci o un risc per als clients, abans de la seva publicació.

L'adjudicatari haurà de posar remei mitjançant mesures tècniques i processos de negoci de suport per a la detecció primerenca de vulnerabilitats dins dels components dels sistemes i les xarxes de la infraestructura propietat de l'organització (físics o virtuals) o de les aplicacions gestionades, aplicant un model basat en riscos que prioritzi la mitigació mitjançant un control de canvis, pegats del fabricant, canvis en la configuració o desenvolupament segur de programari de la pròpia organització. Haurà d'informar, a petició de CBSA-B:SM d'aquestes polítiques i procediments, especialment si es fan servir dades de CBSA.

Es valorarà positivament que la solució permeti detectar monitorització de qualsevol tipus de transferència de dades, podent implementar una solució de Cloud Access and Security Brokers (CASB), eina que permetrà a CBSA descobrir l'ús intern de serveis de núvol utilitzant diversos mecanismes com ara monitoratge de xarxa, consultes DNS, activitat dels serveis permesos a través de connexions API (quan estiguin disponibles) i DLP per gestionar de millor manera l'ús de dades sensibles.