



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT, IMPLANTACIÓ, INTEGRACIÓ I MANTENIMENT DE 2 PANTALLES INFORMATIVES PER L'AJUNTAMENT D'ARGENTONA.

1. INTRODUCCIÓ

L'Ajuntament d'Argentona, des de fa un temps, està en un període de transformació de processos d'un entorn tradicional de paper a una gestió electrònica de la seva informació, fomentant la reducció de costos i optimització de tasques associades a aquesta transformació.





El departament de comunicació juntament amb d'informàtica volen fer partícips a tota la ciutadania dels esdeveniments, notícies i informació que ofereix l'Ajuntament però al no disposar de xarxes socials, queden exclosos d'aquesta informació. Fins ara s'oferia aquesta informació a través de fulletons en paper, es motiu d'aquesta regidoria anar disminuint aquest sistema.

L'Ajuntament d'Argentona disposa d'una pantalla instal·lada a la entrada de l'Ajuntament adquirida a l'any 2024, les diferents àrees exposen la informació rellevant en aquesta pantalla, vist el bon resultat que ha donat el sistema, es vol incrementar en dues ubicacions noves la biblioteca municipal i la sala.

2 . OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest plec és establir les especificacions tècniques per a la contractació de dues pantalles interiors (amb suport), el software per publicar contingut i la integració de la pantalla actual que disposa l'Ajuntament amb aquest software.

La classificació segons el vocabulari comú de contractes públics, CPV té els següents codis:

30231300 – Pantalles de visualització.
35261000 – Panells d'informació

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

3. DESCRIPCIÓ DE LA SOLUCIÓ A IMPLANTAR

3.1 CARACTERÍSTIQUES I REQUERIMENTS TÈCNICS

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

FASE I – IMPLANTACIÓ

Aquesta fase inclourà les següents objectius, els emplaçaments exactes es determinaran a la reunió d'inici del projecte, els llocs predeterminats son biblioteca municipal i sala:

SUBMINISTRAMENT I INSTAL·LACIÓ DEL MONITOR DE 55" LCD AMB RETROIL·LUMINACIÓ LED:





**Ajuntament
d'Argentona**

Relació d'aspecte: 16:9 -Resolució mínima: 4k FULL HD 3840x2160 píxels

Angle de visió: 178° vertical / 178° horitzontal -Contrast: 5000:1

Lluminositat mínima: 30500 cd/m² -Temps de resposta: 8 ms

Làmina òptica d'eficiència energètica / filtre ultraviolat i infraroig / làmina antireflectant

Protecció mínima: IP65 / contra impactes IK10

Sensor de lluminositat

Protecció elèctrica mitjançant diferencial magnetotèrmic 16/25A

Càmera HD gran angular de 16 MPX

SUPORT MONITOR:

Obertura i tancament posterior mitjançant diversos punts d'ancoratge i tancaments de seguretat multipunt Fixació al sòl.

Xassís fabricat en xapa galvanitzada per a una millor resistència a la corrosió (segons imatges adjuntes)

Anagrama en vinil + pintura al forn COLOR RAL





Ajuntament
d'Argentona





SUBMINISTRAMENT I INSTAL·LACIÓ ORDINADOR AMB PROCESSADOR MÍNIM:

Intel i5 1115G4, 8 GB de memòria RAM DDR4, 256 GB SSD, amb sistema operatiu (per anar amgat al suport del monitor)

4 ports USB 2.0 tipus A.

Sortida Gigabit LAN, sortida / entrada d'àudio i entrada per a micròfon. Rellotge en Temps real amb bateria de liti reemplaçable.

Alimentació directa a través del monitor ELO IDS.

Disc dur SATA HDD2 de 2,5 "i 320 Gb (disc dur SSD d'estat sòlid i 128Gb en la versió amb Windows 11®).

Unitat de control remot UCR

SUBMINISTRAMENT I INSTAL·LACIÓ GESTOR DE CONTINGUTS:

Gestió centralitzada de continguts via WEB, compatible des de qualsevol tipus de dispositiu (tablet, mòbil, PC)

Permet transformar els dissenys visualment, de manera simple i ràpida per brindar una experiència personalitzada

Suport Multi-Usuari, Grups i Permisos

Programació Horària per dispositius i grups

Es pot configurar per treballar a LAN o per treballar a través d'Internet

Integració amb:

o Serveis REST API, SQL, WebSocket ...etc per a consulta de dades i informació a mostrar en dispositius multimèdia i LED

o Connexió a serveis per protocols Modbus-RTU o TCP/IP, RS232, RS485

o Monitors professionals

o Pantalles LED FullColor (Integració amb protocols TCP/IP o RS485 de pantalles LED)

o TV/Monitors amb Signage Player

o Tòtems Multimèdia amb o sense entrada Tàctil

o Pantalles d'informació

o Kioscs digitals

o VideoWalls

o Qualsevol PC que es vulgui convertir a sistema multimèdia

Displays/Player





- Gestió de múltiples pantalles de reproducció segons ubicació
- Control de l'estat de les pantalles en temps real, ús d'amplada de banda, errors detectats i indicació de darrera actualització de contingut
- Control remot per a encès, apagat i reinici.
- Plantilles i Horaris
- Plantilles de reproducció a pantalla completa o dividida en regions
- Dissenyador de plantilles intuïtiu i senzill.
- Gestió del timeline de plantilles assignades per player, això permet assignar diferents formats de plantilles per reproductor i controlar l'ordre i el temps de reproducció per contingut.
- Calendaris de reproducció
- Previsualització de continguts

Usuaris

- Creació d'usuari i grups d'usuaris
- Establir permisos per a "Veure", "Esborrar" o "Editar", individualment o per grup d'usuaris.
- Permetre o restringir l'accés a Displays, Horaris, Biblioteques i Plantilles segons l'usuari, per actualitzar o esborrar continguts.

Playlists i Biblioteques

- Creació de biblioteques reutilitzables per a múltiples reproductors•
- Continguts i Widgets suportats:
- Notificacions: Enviament de notificacions manuals o per servei REST API, SQL, WebSocket, HTTP Request.
- Imatges: JPG, PNG
- Vídeos: AVI, MP4, WMV, WEBM, MPEG
- Weather: Widget del temps
- Pàgines web.
- Àudio: Inserir fitxers d'àudio per a reproducció fora de línia a les pantalles
- Calendari: Mostra dates d'esdeveniments
- Relotge, Compte enrere.
- RSS, Ticker de Text dinàmic
- HTML i JavaScript embegut
- Flash: continguts a swf
- HLS: Visualització de Streaming de Video
- PDF, PowerPoint
- Webcam, Cambra IP o dispositiu d'AV
- Twitter: Necessari disposar de Twitter API key

Sistema de Monitorització i Alertes:

- Estat del reproductor i visualització de continguts
- Estat del Sistema de Control específic de Pantalles LED
- Generar alertes específiques per error detectat a través de correu electrònic o panell de control.
- Rebre alertes en Android o IOS
- Monitoritzar l'estat de reproducció i detectar bloquejos de visualització





- Conèixer si el Punt d'Informació TI ha actualitzat qualsevol canvi des del Servidor
- Monitoritzar el Sistema de Control de les Pantalles LED així podem saber si la controladora LED està ON i generar alerta en cas d'error
- Monitoritzar altres dispositius de l'equip com Disc, CPU, Memòria...etc
- Crear grups d'usuaris i associar-los amb determinades alertes
- Requisits mínims
- Servidor i Sistema de Monitorització: (* Es pot instal·lar a màquina virtual client)
- Apatxe, PHP, Mysql, Windows 10 o superior, Windows Server 2008 o superior, servidor Linux, 4GB RAM, 250GB SSD
- Accés aplicació WEB de Gestió Continguts:
- Microsoft Edge, Google Chrome, Safari, Mozilla Firefox...etc

INTEGRACIÓ PANTALLA EXISTENT AL MATEIX GESTOR DE CONTINGUTS:

L'Ajuntament disposa d'una pantalla amb suport instal·lada a l'Oficina d'atenció al ciutadà de l'Ajuntament d'Argentona, serà d'obligatorietat la integració d'aquesta pantalla en el mateix gestor de continguts de la solució proposada.

En tots els casos, el contractista ha d'aportar tot el material necessari per a la instal·lació i posada en marxa dels sistemes, incloent kits de muntatge específics quan sigui el cas, així com fitxes tècniques dels productes subministrats i del disseny i fabricació dels vinils amb els anagrames de l'Ajuntament d'Argentona.

Els ancoratges dels suports que asseguraran els tòtems hauran de ser antirobatori.

Subministrament i instal·lació del programari necessari per poder complir amb tots els requeriments funcionals establerts en aquest plec sobre plataforma de virtualització corporativa.

Els dispositius es subministraran amb un programari instal·lat que permetrà la seva connexió amb l'eina de gestió de continguts i monitorització, així com als serveis necessaris per a la seva operativitat. El programari instal·lat en els dispositius disposarà d'autoarrencada i permetrà la seva configuració completa i actualització remota.

Parametrització i configuració del sistema d'acord amb les necessitats dels responsables.

L'adjudicatari queda expressament obligat a complir amb la normativa vigent sobre protecció de dades de caràcter personal, mantenint absoluta confidencialitat i reserva sobre totes les dades que tingui a l'abast en el compliment de les obligacions del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb un fi diferent a l'objecte del contracte, ni tampoc cedir-les a tercers ni tan sols a efectes de conservació.





Formació necessària als tècnics que faran d'administradors, així com els gestors i operadors del sistema. Així mateix, formació als tècnics informàtics d'aplicacions i suport que els permeti garantir el funcionament continuat

Les formacions hauran d'estar diferenciades en contingut segons els següents perfils d'usuaris, amb la finalitat de garantir que disposen del coneixement necessari de la solució. Es contemplen els següents perfils:

- o Responsable funcional de la solució i altres tècnics de l'Ajuntament d'Argentona.
- o Personal tècnic encarregat de la generació de contingut de l'Ajuntament d'Argentona.

La sessió formativa dirigida al personal tècnic encarregat de la generació de contingut haurà d'incloure, com a mínim, els següents temes:

- o Funcionament i ús del programari contractat.
- o Manual d'ús del mateix.
- o Monitoratge del funcionament de la plataforma.

Es podran realitzar algunes jornades de forma remota i/o per videoconferència. Per a això el contractista haurà de disposar de les eines necessàries per poder dur a terme aquestes accions.

S'haurà d'entregar també un manual de funcionament en PDF.

FASE II - SUPORT, MANTENIMENT I EVOLUCIÓ

Aquesta fase inclourà els següents objectius:

- Manteniment, suport i evolució de la solució completa lliurada, posant a disposició els recursos humans i tècnics necessaris que permetin donar suport a dubtes i consultes sobre l'accés i ús del sistema per garantir-ne el normal funcionament.
- Suport i manteniment correctiu i evolutiu de la solució lliurada durant la vida del contracte.
- Adaptatiu: Són les modificacions dels sistemes i aplicacions subministrats que es vegin afectats per variacions en els entorns en els què el sistema opera, per exemple, canvis de configuració del maquinari, programari de base, gestors de base de dades, comunicacions, o també components d'aquests com versions de navegadors, entorns de virtualització de servidors, aplicacions, etc.
- Perfectiu: Són les accions dutes a terme per millorar la qualitat interna dels sistemes i aplicacions subministrats en qualsevol dels seus aspectes: reestructuració del codi, definició més clara del sistema i optimització del rendiment i eficiència. Per tant l'empresa adjudicatària haurà d'atendre, implantar i executar tot allò necessari per garantir una bona qualitat de les aplicacions i serveis sobre disponibilitat, rendiment, qualitat, usabilitat, etc.





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

L'empresa adjudicatària prestarà els serveis de suport, actualització i manteniment de la infraestructura i sistemes implantats a la Corporació amb coordinació amb els tècnics del Servei TIC o en qui deleguin.

L'Ajuntament disposarà, sense cost adicional de programari, llicenciament, serveis ni manteniment, les noves aplicacions, millores, funcionalitats i solucions que es desenvolupin i s'alliberin dins de la suite de productes lliurats de l'empresa adjudicatària.

L'Ajuntament podrà sol·licitar a l'empresa adjudicatària incorporar totes aquelles modificacions o noves funcionalitats que es deriven de canvis normatius que es produeixin i que afectin de forma parcial o total i que caldrà disposar de la col·laboració i consens amb els tècnics de l'Ajuntament; tant del Cloud, si és el cas com de la solució lliurada, havent de lliurar-se en temps i forma, i sense cost adicional atès que es considera inclòs en el servei de manteniment, amb la suficient antelació abans de l'entrada en vigor de la citada obligació, amb l'objectiu de poder realitzar les configuracions i personalitzacions necessàries, així com la formació del personal implicat.

L'Empresa adjudicatària realitzarà a l'inici de projecte les adequacions a les fulles d'estil i imatge corporativa així com permetre l'accés multi dispositiu (accessible, usable, responsiu, etc), pertinents que es requereixin per part de l'Ajuntament. Una vegada lliurat, qualsevol canvi d'estils i imatge es considerarà un evolutiu i per tant, faran us de les hores de la bossa d'hores contractada.

Les tasques de manteniment programat cal que es realitzin amb l'autorització prèvia i amb coordinació amb el Servei TIC de l'Ajuntament d'Argentona per tal de poder habilitar els mecanismes més convenients en cada cas, com consensuar finestra de temps, etc.

Es diferenciarà entre dos tipus d'horaris:

Horari normal	De 08.00h a 15.00h de dilluns a divendres
Horari estès	De les 15.00h endavant, de dilluns a divendres

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

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





L'empresa adjudicatària, com a mínim, realitzarà una sessió anual de formació i reciclatge tècnic i funcional de la solució que permeti explotar les funcionalitats pels seus usuaris.

Gestió de les incidències de productes, habilitant els mecanismes necessaris per a la Corporació perquè pugui comunicar les incidències relacionades amb els sistemes i aplicacions objecte del manteniment. Aquest serà d'acord als Acords de Nivell de Servei

Els serveis de suport, manteniment i evolució integral s'han de prestar durant la totalitat de vida del contracte. Aquests també es prestaran com a tals durant el període d'implantació i posada en marxa d'aquells elements que progressivament es vagin posant en marxa, així com també durant el període de garantia.

3.2 REQUERIMENTS GENERALS

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

- Flexibilitat i escalabilitat, garantint la seva evolució i adaptació constant als canvis normatius, tecnològics i organitzatius.
- Neutralitat tecnològica, utilitzant estàndards oberts.
- Accessibilitat a la informació d'una forma segura i comprensible i en formats que permetin la seva reutilització.
- Seguretat en relació a la integritat, autenticitat, conservació i confidencialitat de la informació.

4. DOCUMENTACIÓ

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

5. ASPECTES LLINGÜÍSTICS

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

6 . ALLOTJAMENT DE LA SOLUCIÓ EN CLOUD

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

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





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

Vers el cloud, aquest cal que:

- **Ubicació:** L'allotjament o allotjaments del/s centre/s de procés de dades, infraestructura, plataforma, dades i documents de la Corporació associada al Cloud, inclosos els possibles alternatius, han de ser ubicats al país o països de l'Espai Econòmic Europeu, preferiblement a Catalunya, per raons horàries i de major facilitat per exercir els controls i auditories definides.

- **Accessibilitat:** El proveïdor ha de garantir l'accés, per part dels tècnics municipals, a les dades i documents, habilitant eines, comunicacions i protocols a les bases de dades que conformin la solució, per possibles desenvolupaments d'aplicacions que realitzi el Servei TIC de l'Ajuntament, així com per explotació i anàlisi de dades, o per publicació de dades i documents.

- **Transparència:** En relació al control de la localització de les dades, un servei de Cloud pot ser auditable o transparent en quant l'Ajuntament pot reclamar informació precisa d'on i quan i qui ha emmagatzemat o processat les seves dades, i en quines condicions de seguretat s'han produït.

- **Capacitat:** L'empresa adjudicatària es compromet a destinar els recursos de computació, i emmagatzematge necessaris per a poder oferir la solució amb un rendiment òptim. L'Ajuntament és dinàmica i l'empresa adjudicatària es compromet a garantir un correcte rendiment de tota la solució i, per tant, es compromet a ampliar, adequar, ajustar els components, l'arquitectura de maquinari, programari i comunicacions, que garanteixi un ús òptim i bon rendiment de les aplicacions i serveis objecte del present contracte.

- **Confidencialitat:** El proveïdor de Cloud, es comprometrà a mantenir la més absoluta confidencialitat de totes les dades i documents als que tingui accés, acomplint estrictament a la norma espanyola de protecció de dades personal, així com a establir les mesures adequades per garantir la seguretat.

- **Professionalitat:** El proveïdor de cloud, ha de garantir que la seguretat estigui atesa, revisada i auditada per personal qualificat.

- **Protecció de la informació emmagatzemada i en trànsit:** Atès l'especial sensibilitat de les dades tractades per les administracions públiques, l'aplicació de tècniques robustes de xifrat tant a les dades en trànsit com a les dades emmagatzemades, constitueix una mesura necessària per garantir la seva confidencialitat. Cal que contempli la realització de còpies de seguretat de la informació que garanteixi plena disponibilitat i integritat de les dades emmagatzemades.

Auditories: L'Ajuntament es reserva el dret a realitzar, per si mateix o a través d'un tercer, les auditories que consideri convenientes sobre les mesures de seguretat implantades per l'empresa adjudicatària, sense necessitat d'informar





a l'empresa adjudicatària de la seva utilització i en intervals, franges horàries i intensitats de tal forma que no interfereixin en el normal funcionament dels sistemes contractats

Còpies de seguretat: L'empresa adjudicatària es compromet a la realització de còpies de seguretat de forma que es permeti la recuperació completa de tot el sistema i la informació emmagatzemada en el mateix. Aquestes còpies es realitzaran amb una periodicitat no superior a 24 hores (RPO - Recovery point Objective màxim), mitjançant un sistema que garanteixi un impacte mínim en l'activitat del sistema i en horari nocturn. Així mateix, s'estableix un període de retenció de les còpies de com a mínim 7 dies, en un primer nivell i de 30 dies en un segon nivell.

Continuïtat de servei: L'empresa adjudicatària es compromet a l'habilitació de les mesures oportunes per a garantir la continuïtat del servei, per la qual cosa disposarà d'un Pla de Recuperació de Desastres que garanteixi la recuperació de serveis, bé en el mateix CPD, bé en un d'alternatiu, amb un punt de recuperació no superior a 12 hores i un temps fins a la recuperació de tots els serveis no superior a 4 hores.

Portabilitat i: L'opció de cloud ha de considerar-se obert a la portabilitat, és a dir, que ofereixi la facilitat per transferir totes les seves dades i aplicacions des d'un proveïdor de cloud a un altre, garantint la disponibilitat de les dades i la continuïtat del servei i treballs i serveis que siguin necessaris per fer-ho efectiu, sense cost addicional per l'Ajuntament d'Argentona

Devolució del servei i Destrucció de la informació: Una vegada comunicada formalment per l'Ajuntament la completa reversió del servei, però no abans, l'empresa adjudicatària del servei procedirà a esborrar/destruir tota la informació emmagatzemada relativa a la prestació del servei, excepte aquella que hagi de mantenir per qüestions legals i només durant el termini fixat per la legislació vigent. L'empresa emetrà els corresponents certificats a l'efecte d'acreditar l'execució de les operacions d'esborrat/destrucció de la informació

7 NAVEGADORS WEB

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

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

8 INTERFÍCIE GRÀFICA I ACCESSIBILITAT





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

1. s'adaptin al llibre d'estils i imatge corporativa de l'Ajuntament d'Argentona.
2. sigui responsive web design per adaptar-se a dispositius mòbils (smartphones i tauletes)
3. siguin multi-idioma, com preferentment en català.

9 . SEGURETAT I ACCÉS

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

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

Els usuaris, tan externs com interns, han de poder descarregar els continguts del sistema. L'administrador del sistema o el Gestor de l'activitat per l'activitat concreta podrà determinar, individualment per a cada usuari en particular o grup d'usuaris, quines accions podrà realitzar.

10 ANS RELATIUS A LA GESTIÓ D'INCIDÈNCIES I SUPORT FUNCIONAL I TÈCNIC

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

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

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

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

Cobreixi l'**horari de dilluns a divendres de 8:00 a 16:00 hores** i constituirà el punt únic de contacte a efectes de comunicar qualsevol incidència que afecti a qualsevol dels serveis i funcionalitats incloses en el contracte objecte d'aquesta licitació.

Proveeixi de les eines necessàries que permetin a l'Ajuntament el seguiment actualitzat de l'estat d'aquestes (registre incidència, temps de resposta i





resolució i estat de les mateixes), per garantir l'acompliment dels acords de nivell de servei, la gestió de les peticions i incidències Cal que l'Ajuntament pugui determinar l'acceptació o no de la resolució d'una incidència. En el cas de discrepància entre empresa adjudicatària i Ajuntament, el sistema cal que ho permeti reflectir.

Que atenguin consultes sobre operatòria i l'explotació de les aplicacions, ja sigui per via telefònica, via telemàtica o assistència presencial, pels aspectes tant de tipus conceptual como de tipus informàtic.

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

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

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

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

Temps de resposta: Temps màxim transcorregut des que es comunica a





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

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

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

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

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

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

Tots els següents paràmetres han de ser assumits per l'empresa adjudicatària

Gestió incidències isuport funcional i tècnic		
Temps de resposta davant una incidència, problema o consulta tècnica i/o funcional	Inferior a 4 h	0,2% de la facturació dels serveis de manteniment i evolució per cada dia de retard
Temps de resolució d'avaries/incidències nivell alt (crític)	<= 12 hores	2 % de la facturació dels serveis de manteniment i evolució per cada dia de retard
Temps de resolució d'avaries/incidències nivell mig	<= 24 hores	1% de la facturació dels serveis de manteniment i evolució per cada dia de retard
Temps de resolució d'avaries/incidències nivell baix	<= 50 hores	0,5% de la facturació dels serveis de manteniment i evolució per cada dia de retard
Temps de lliurament d'adequacions tècniques i data límit entrada	<= 5 dies abans	2% de la facturació del servei de suport i manteniment, per





normativa, amb termini	en vigor	cada setmana laboral de retard
Temps realització sessions formatives/informatives per usuaris	Inferior o igual a 12 mesos	0,2% de la facturació dels serveis de suport i manteniment i per cada dia adicional.

11 INCOMPLIMENTS, COMPLIMENTS DEFECTUOSOS I PENALITATS

11.1 Penalitats per demora

L'empresa contractista està obligada a complir el termini total d'execució del contracte fixat en aquest plec.

Si l'empresa contractista incorre en demora respecte del compliment del, per causes que li siguin imputables, l'Administració pot optar, ateses les circumstàncies del cas, per la resolució del contracte amb pèrdua de la garantia o per la imposició de les penalitats, en la forma i les condicions establertes en els articles 193 i 194 de la LCSP.

Si el retard respecte al compliment del termini és produït per motius no imputables a l'empresa contractista i aquesta ofereix complir si se li amplia el termini inicial d'execució, se li ha de concedir un termini, almenys, igual al temps perdut, a menys que el contractista en demani un altre de més curt.

En tot cas, la constitució en demora de l'empresa contractista no requereix intimació prèvia per part de l'Administració.

11.2 Penalitats per compliment defectuós

En cas de compliment defectuós de la prestació objecte del contracte, es pot acordar la imposició d'una penalitat del 5% del preu del contracte, d'acord amb l'article 16.1.h) del Decret llei 5/2021, de 2 de febrer, pel qual s'aproven mesures urgents per a la implementació i gestió dels fons procedents del Mecanisme de Recuperació i Resiliència i del fons REACT-EU per a l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic.

Es considerarà compliment defectuós:

Que els punts d'informació no funcionin adequadament en finalitzar el termini d'execució del contracte (mala visualització de les pantalles, demora en el temps de resposta, sobrecalfament, etc.)

-Que no s'utilitzin els materials indicats en els plecs i que per tant no siguin materials anticorrosius o anti-grafiti.





- Que el xassís tingui algun desperfecte o algun dany (rallades, abonyegaments, etc.,)

11.3 Penalitats per incompliment

En cas d'incompliment de les obligacions o les fites de resultats s'imposarà a l'empresa contractista una penalitat del 5% del preu del contracte, d'acord amb l'article 16.1.h) del Decret llei 5/2021.

En cas d'incompliment de les obligacions en matèria mediambiental, social o laboral i en les especificitats de PRTR indicades en el punt 6 del present plec s'imposarà a l'empresa contractista una penalitat del 10% del preu del contracte, d'acord amb l'article 16.1.h) del Decret llei 5/2021.

Els imports de les penalitats que s'imposin es faran efectius mitjançant la deducció de les quantitats que, en concepte de pagament total o parcial, s'hagin d'abonar a l'empresa contractista o sobre la garantia que, si s'escau, s'hagi constituït, quan no es puguin deduir dels pagaments esmentats.

12. PROTECCIÓ DE DADES

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

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

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

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





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

13. CONFIDENCIALITAT I SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

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

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

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

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

