

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DE LA GESTIÓ INTEGRAL D'UN INCENTIU CULTURAL DE L'INSTITUT DE CULTURA

1- PRESENTACIÓ

L'Institut de Cultura de Barcelona ha decidit activar un programa d'incentiu cultural per fomentar el consum cultural entre la ciutadania. Aquest programa vol facilitar l'accés a espectacles d'arts en viu com la música, el teatre, la dansa i el circ, el cinema així com a l'oferta de llibres en llengua catalana.

L'objectiu principal d'aquesta iniciativa no és només beneficiar aquells que ja són consumidors habituals de cultura, sinó sobretot ampliar la base de públics i incentivar nous perfils de consumidors culturals.

A diferència anteriors experiències on l'estratègia consistia en un sistema físic de compra en establiments seleccionats, el nou model aposta per una digitalització total. La implementació d'aquesta plataforma digital permetrà la ciutadania accedir a les entrades i als descomptes de manera més àgil i eficient, evitant desplaçaments innecessaris i maximitzant l'ús del saldo disponible. A més, aquest model telemàtic facilitarà la gestió per part de l'Ajuntament i dels promotors culturals, simplificant la logística i garantint una experiència d'usuari més fluida i accessible.

El present document estableix les bases per a la contractació de la gestió integral del nou d'incentiu cultural de l'Institut de Cultura de Barcelona.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquesta contractació és la conceptualització, disseny i gestió integral del servei d'incentiu cultural de l'Institut de Cultura de l'Ajuntament de Barcelona (en endavant ICUB).

L'objectiu de la contractació és garantir la gestió eficient, centralitzada i automatitzada de l'incentiu cultural. L'adjudicatari haurà d'assumir de forma integral la gestió tècnica, operativa, econòmica i relacional del programa, incloent:

- Desenvolupament i operació de la plataforma digital amb sistema de moneder.
- Integració amb sistemes de venda d'entrades.
- Relació amb promotors culturals.
- Comunicació pública del programa.

- Seguiment de l'impacte i generació d'informes.
- Liquidació dels imports coberts per "l'incentiu cultural".

La licitació inclou la gestió integral; entre les que hi ha la capa operativa i la capa tècnica del programa l'incentiu cultural.

Capa operativa: Equip de gestió

La gestió operativa del programa serà assumida per l'entitat adjudicatària mitjançant la licitació del servei. Aquesta entitat haurà d'assumir les següents funcions:

- Gestió tècnica de la plataforma digital, incloent manteniment, integració amb sistemes de venda d'entrades i control de saldo. Aquesta plataforma digital només estarà operativa durant el funcionament del programa, es desactivarà a la finalització del mateix.
- Relació amb promotors culturals, assegurant la seva adhesió, resolució d'incidències i integració a la plataforma amb una oferta cultural diversa assegurant el 70% d'aquesta oferta en llengua catalana i el 30% en llengua castellana.
- Supervisió econòmica i liquidació dels descomptes aplicats, segons el pressupost assignat per l'ICUB.
- Execució de la comunicació pública del programa, en coordinació amb les directrius marcades per l'ICUB.
- Atenció i assistència a persones usuàries i empresa/entitats promotores, amb servei tècnic i canals de suport durant tota la vigència del programa.

Capa tècnica: Desenvolupament i gestió de dades

Aquest nivell inclou el desenvolupament i manteniment de la plataforma de gestió del l'incentiu cultural. Les seves funcions són:

- Desenvolupament i optimització de la plataforma digital accessible.
- Integració amb els sistemes de venda d'entrades dels entitats/empreses promotores.
- Gestió de dades i anàlisi d'impacte del l'incentiu.
- Seguretat i protecció de dades de les persones usuàries i entitats/empreses promotores.
- Compliment de la imatge corporativa municipal.
- Gestió de la targeta moneder unipersonal

3. DURADA DEL CONTRACTE

El present contracte tindrà una durada de 18 mesos a partir de la seva adjudicació, entre els que hi haurà 3 mesos de preparació, 12 mesos d'execució i els mesos restants d'avaluació i entrega de la documentació requerida.

- Fase de preparació: reunions amb els diferents operadors municipals per garantir el compliment dels estàndards municipals. Fase de proves i configuració de la plataforma. Elaboració i implementació de la comunicació del projecte.
- Fase d'execució: Activació de la plataforma incorporant tota la programació acordada amb els programadors i accés per part de la ciutadania als descomptes oferts per l'incentiu cultural.
- Fase d'avaluació i tancament: recollida de dades i entrega de la documentació d'auditoria del programa.

No es contempla període de pròrroga per aquest contracte.

4. FUNCIONS A DESENVOLUPAR

L'empresa adjudicatària de la licitació serà l'encarregada de:

- El desenvolupament, manteniment i evolució de la plataforma tecnològica accessible.
- La gestió del saldo dels usuaris i les operacions de compra.
- El pagament als promotors culturals mitjançant el sistema de moneder digital.
- La relació operativa amb els promotors culturals.
- L'atenció a usuaris/es i la resolució d'incidències.
- Garantir la traçabilitat econòmica i la disponibilitat de dades per a auditories i seguiment institucional.
- L'execució tècnica de la campanya de comunicació, seguint les indicacions del Departament de Comunicació.

Implementació de la plataforma digital

La plataforma digital és l'eix vertebrador del funcionament de l'incentiu cultural i haurà d'assumir totes les funcions tècniques, operatives i de seguiment necessàries per garantir una experiència d'usuari/a fluida i un control eficient del programa.

El model es basa en la creació d'una plataforma web que servirà com a punt d'accés únic per als/les usuaris/àries i promotors culturals. Les funcionalitats principals d'aquesta plataforma seran:

- Fase prèvia: preparació dels materials informatius del programa per a les diferents bases de dades municipals.
- Registre d'usuaris/àries: permetrà donar d'alta els/les usuaris/àries segons les fases d'accés establertes (centres cívics, usuaris/àries poc intensius, accés general). Haurà d'integrar codis d'accés i possibilitar l'activació a través de punts de prescripció territorial.
- Creació de comptes per gestionar el saldo de descompte i consultar l'historial de compres. Cada persona tindrà un saldo precarregat de 20 euros amb una vigència de 3 mesos des de l'últim ús. El sistema haurà de permetre la renovació trimestral (fins a 3 vegades l'any) i gestionar automàticament la caducitat del saldo.
- Catàleg d'ofertes culturals: Llistat d'esdeveniments disponibles amb filtres per gènere, data, ubicació i preu, amb una oferta cultural diversa assegurant el 70% d'aquesta oferta en llengua catalana i el 30% en llengua castellana. Aquesta inclourà les arts en viu, cinema i les llibreries de la ciutat.
- Compra directa amb descompte: Integració amb les plataformes de venda perquè el descompte s'apliqui automàticament. Integració amb Tiqueting: la plataforma haurà de connectar-se amb els sistemes de venda d'entrades dels promotors culturals per aplicar automàticament el descompte de l'incentiu sobre el millor preu disponible, sense requerir codis ni gestions addicionals per part de la persona usuària.
- Gestió de saldo: Permet fraccionar l'ús dels descomptes i consultar la quantitat disponible. No s'aplicarà cap límit màxim percentual: si el preu és inferior al saldo, l'entrada pot sortir a cost zero.
- Gestió de límits per operació: la plataforma limitarà el nombre d'entrades per compra a 2 (o 3 en espectacles familiars), segons s'acordi amb l'Institut de Cultura.
- Notificacions personalitzades: Alertes per recomanar esdeveniments segons les preferències de la persona usuària.
- Val per llibres: s'inclourà una funcionalitat específica per a la compra de vals digitals bescanviables per llibres durant la Setmana del Llibre en Català, amb import triat per la persona usuària dins del seu saldo disponible. Aquesta operativa es coordinarà amb el Gremi i les botigues presents a l'esdeveniment. A més a més la targeta moneder es podrà usar a les llibreries de la ciutat, sempre que l'adquisició de llibres sigui en llengua catalana.
- Informació i traçabilitat: la plataforma haurà de recollir dades agregades i anonimitzades d'ús, consum, saldo i segmentació, per permetre la supervisió institucional i l'avaluació d'impacte del programa.

- Compatibilitat tecnològica i escalabilitat: haurà d'estar dissenyada per suportar un gran volum d'accessos simultanis, garantir la seguretat de les dades i poder evolucionar cap a futures funcionalitats o ampliacions del programa.

Model tecnològic i seguretat

La plataforma haurà d'estar basada en tecnologia robusta i escalable, garantint la seva fiabilitat i seguretat. Alguns aspectes clau inclouen:

- Nivells alts de seguretat en la gestió de dades personals i econòmiques.
- Compatibilitat amb dispositius mòbils per permetre l'accés des de qualsevol lloc.
- Manteniment tècnic continu per garantir el correcte funcionament de la plataforma.
- Capacitat d'escala per gestionar un volum elevat de transaccions simultànies.

La posada en marxa de la plataforma requereix abordar diversos reptes:

- Adaptació dels promotors culturals: Caldrà treballar amb els diferents actors culturals per assegurar una transició fluida cap al nou model digital.
- Garantir la compatibilitat tecnològica: La integració amb sistemes de venda existents pot requerir adaptacions tècniques.
- Evitar un excés de burocràcia: La plataforma haurà de ser intuïtiva i accessible, evitant processos complexos que desincentivin l'ús del l'usuari.
- Dissenyar i implementar correctament el sistema de gestió i control dels vals, assegurant una experiència d'usuari fluida i una traçabilitat adequada en el procés de bescanvi.

El licitador haurà de complir amb la normativa legal de protecció de dades i seguir totes les especificacions tècniques i de ciberseguretat que s'indiquin des de l'Institut Municipal d'Informàtica, que es desenvolupen en el punt 5 d'aquest plec.

Integració amb promotors i sistemes de venda d'entrades

Per facilitar la implementació, la plataforma haurà de comptar amb mecanismes d'integració amb els principals sistemes de venda d'entrades utilitzats per teatres, cinemes, sales de concerts i altres espais culturals. Per a les modalitats de venda de vals digitals (en el cas dels llibres) la plataforma gestionarà directament aquests productes, que es podran tramitar de manera anticipada i bescanviar posteriorment pels usuaris/àries als punts de venda corresponents.

El nou model requerirà acords amb els principals promotors culturals i plataformes de venda d'entrades per garantir una integració eficient del sistema.

Això implica:

- Establir protocols d'integració per a la venda automatitzada amb descompte sense necessitat de cupons o codis promocionals.
- Definir mecanismes de verificació d'entrades adquirides amb l'incentiu cultural i evitar la duplicitat de registres de persones usuàries en diferents plataformes.
- Assegurar una liquidació amb compliment dels terminis de pagament dels imports compromesos per l'Ajuntament.
- Agilitzar el procés de compra i garantir una experiència d'usuari/ària fluida.
- Facilitar la liquidació dels descomptes amb un sistema centralitzat de control i pagaments.
- Definir una oferta cultural diversa assegurant el 70% d'aquesta oferta en llengua catalana i el 30% en llengua castellana.

L'adjudicatari refacturarà a l'ICUB amb el mateix percentatge d'IVA repercutit que aquest ha tingut d'IVA suportat en el pagament de les entrades i els llibres vinculades als incentius culturals. Aquest percentatge serà diferents segons el producte adquirit amb l'incentiu cultural.

Configurar el contingut de la oferta de l'incentiu cultural

L'incentiu cultural de l'ICUB estarà enfocat en fomentar les arts en viu i altres esdeveniments culturals rellevants per a la ciutat. L'empresa adjudicatària haurà de garantir una oferta cultural en aquests termes;

- **Disciplines artístiques cobertes:** l'incentiu cultural es podrà utilitzar per a espectacles de teatre, cinema, dansa, circ i concerts de música en viu. Es contemplarà explícitament la incorporació de concerts programats per les sales de concerts com a espais programadors, excloent activitats vinculades a l'oci nocturn (clubs o discoteques). Així mateix s'incorporarà l'oferta cinematogràfica en català (original, doblada o subtitulada).
- **Oferta literària:** l'incentiu cultural inclourà l'oferta de les llibreries de la ciutat durant tota la campanya i una oferta específica durant la Setmana del Llibre en Català. Les persones usuàries podran adquirir a través de la plataforma digital el val, que es bescanviarà presencialment per llibres en català durant l'esdeveniment. Així mateix caldrà vehicular el programa la resta de l'any amb el sector, respectant el criteri de prioritització de la llengua.
- **Priorització del català:** Es donarà prioritat a les activitats en què el català sigui llengua vehicular amb una lògica del 70% d'aquesta oferta en llengua catalana i el 30% en llengua castellana. A més, es preveu establir una regulació que limiti el nombre d'entrades

finançades per a grans espectacles comercials, especialment quan no siguin en llengua catalana (per exemple, grans musicals o produccions de gran format no alineades amb els objectius de promoció cultural del programa). En el cas de l'adquisició de llibres, aquesta es centra a l'adquisició de llibres en llengua catalana.

- **Accés a públics amplis:** l'incentiu cultural no es limitarà a un segment concret de la població, sinó que s'obrirà a tota la ciutadania.

Els acords amb els sectors culturals

Per tal de configurar l'oferta de l'incentiu cultural l'adjudicatari haurà d'establir acords amb els diferents promotors. Aquells que vulguin formar part del programa hauran de complir amb els següents requisits:

- Garantir que les entrades venudes i llibres adquirits amb descompte es facin sempre sobre el millor preu disponible, evitant discriminacions respecte a altres canals o col·lectius.
- Acceptar les condicions d'ús del sistema de moneder digital i la seva integració amb el canal de venda.
- Aplicar els criteris de disponibilitat per a espectacles de gran format o gran consum, limitant el nombre d'entrades i restringint l'ús de l'incentiu cultural a dies de menor afluència si s'escau.
- Fer comunicacions esporàdiques a la seva base de dades per promocionar l'incentiu cultural, segmentant l'enviament cap a persones usuàries que només hagin comprat un espectacle en l'últim any.

Pricing i aplicació del descompte

L'incentiu cultural de l'Institut de Cultura de Barcelona es configura a partir d'un sistema de moneder digital precarregat amb 20 euros per persona usuària, que es poden fer servir per adquirir entrades i altres productes culturals dins l'oferta autoritzada.

- Caducitat del saldo: El saldo disponible caducarà si no s'utilitza en un termini de 3 mesos des de l'últim ús. Un cop caducat, la persona usuària pot tornar-se a registrar i obtenir un nou saldo. Aquesta renovació es podrà fer fins a 3 cops per any (trimestralment).
- Nombre d'entrades per operació: Cada usuari/ària podrà adquirir fins a 2 entrades per operació, i en el cas d'espectacles familiars, fins a 3 entrades.
- Aplicació del descompte: No s'estableix un percentatge màxim de descompte. El descompte pot arribar fins al 100% del preu de l'entrada, sempre que el saldo disponible ho permeti. La persona usuària pot distribuir el saldo com vulgui: pot consumir-lo en una sola operació o en diverses de menors imports.

- **Compatibilitat amb altres descomptes:** Els descomptes oferts pels promotors (com tarifes reduïdes per a joves, persones grans o col·lectius específics) seran plenament compatibles amb el descompte aplicat per l'incentiu cultural. La plataforma aplicarà automàticament el millor preu disponible, i el l'incentiu s'afegirà com a reducció final, fins a cobrir el cost complet si és possible.
- **Compra de llibres:** Es podran adquirir durant tota la campanya a les llibreries de la ciutat segons l'import disponible de l'incentiu cultural i específicament durant la Setmana del Llibre en Català, els/les usuaris/àries podran destinar part del seu saldo a vals bescanviables per llibres, adquirits a través de la plataforma. L'import del val serà determinat per la persona usuària dins del seu saldo disponible. S'explorarà també com vehicular l'oferta de llibres durant la resta del programa.

L'adjudicatari refacturarà a l'ICUB amb el mateix percentatge d'IVA repercutit que aquest ha tingut d'IVA suportat en el pagament de les entrades i els llibres vinculades als incentius culturals. Aquest percentatge serà diferents segons el producte adquirit amb l'incentiu.

Comunicació i difusió del programa

L'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar i executar un pla de comunicació i difusió del projecte objecte del contracte, que inclou:

Creació del nom de la marca (naming) i grafisme

- Proposta de nom per al programa que sigui identificable, inclusiu i alineat amb els valors de l'Ajuntament de Barcelona.
- Disseny de la identitat visual del projecte: logotip, paleta de colors, tipografies i aplicacions bàsiques.
- Adaptació del grafisme a diferents suports i formats (digitals i físics).
- Registre del creació del nom de la marca (naming).

Pla de comunicació

- Definició d'objectius comunicatius, públics objectiu i missatges clau.
- Estratègia de comunicació multicanal (online i offline).
- Cronograma d'accions i fases de la campanya.
- Indicadors de seguiment i avaluació de l'impacte comunicatiu.

Campanya i peces bàsiques de comunicació

Creació d'un concepte creatiu, direcció art i redacció de textos de la campanya de comunicació. Inclou la realització d'il·lustracions, fotografies i materials audiovisuals que contempli la campanya.

L'empresa haurà de dissenyar i lliurar, com a mínim, les peces que es detallen a continuació. També realitzarà les adaptacions necessàries per implementar el pla de mitjans indicat en aquest mateix plec.

- Cartell A4.
- Fullet informatiu.
- Banner format gif i jpg per a web i campanya digital. 300x600px
- 5 imatges i 5 vídeos de 30 segons per a xarxes socials (Instagram, TikTok, Facebook).
- Guió d'una falca de ràdio de 20"
- Adaptacions per a pantalles digitals municipals.

Pla de difusió

- Pla de mitjans de pagament per a la difusió del projecte.
- Planificació de publicacions a xarxes socials institucionals.
- Proposta de col·laboració amb mitjans culturals.
- Accions de proximitat amb entitats del territori.

Coordinació

- Coordinació amb l'equip de comunicació de l'Institut de Cultura i de l'Ajuntament de Barcelona.
- Participació en reunions de seguiment i lliurament d'informes mensuals d'activitat.

5- SEGURETAT TECNOLÒGICA

Aquest punt té com a principal objectiu establir les clàusules d'obligat compliment en termes de seguretat per part de l'adjudicatari que presta el servei utilitzant els sistemes de l'Institut Municipal d'Informàtica i des de les instal·lacions de l'adjudicatari.

Aquestes clàusules tenen per objecte establir requeriments sobre qüestions transversals pel que fa a la seguretat d'un projecte.

5.1- CLÀSULES GENERALS DE SEGURETAT EN LA PRESTACIÓ DEL PROJECTE

Auditoria

L'Institut Municipal d'Informàtica (IMI en endavant) auditarà que l'adjudicatari vetlli per la qualitat del seu servei. Es contemplen dos tipus d'auditories:

- Auditoria de seguretat periòdica/planificada: l'IMI podrà realitzar auditories de seguretat planificades per verificar el compliment dels requeriments de seguretat, de l'oferta de l'adjudicatari.
- Auditoria sobrevinguda: addicionalment l'IMI podrà efectuar més auditories que les planificades respecte el servei que s'està prestant.

En tots aquells casos en què l'IMI decideixi la realització d'una auditoria des de les instal·lacions de l'adjudicatari, aquest haurà de garantir a l'IMI l'accés necessari, incondicional i irrevocable als documents existents que estiguin relacionats amb l'abast de l'auditoria.

L'adjudicatari proporcionarà l'assistència i la informació que requereixin les auditories, sense càrrec addicional per l'IMI. La realització de l'auditoria en cap moment eximirà l'adjudicatari del compliment dels compromisos derivats de la prestació dels serveis.

A la finalització de l'auditoria, es revisaran els resultats i s'elaborarà un pla d'acció per corregir les desviacions i/o observacions detectades. El conjunt del resultat serà signat per ambdues parts.

L'adjudicatari, d'acord amb el calendari establert al pla d'acció, es compromet a portar a terme les activitats establertes en el pla d'acció. L'IMI podrà verificar que el pla d'acció s'ha implementat correctament.

Gestió d'Incidents

L'adjudicatari informará a la Direcció de Seguretat de la Informació de l'IMI de qualsevol incident de seguretat, seguint el Procediment de Notificació i Gestió de Incidències de Seguretat TIC de l'Ajuntament de Barcelona establert per l'IMI.

L'adjudicatari col·laborarà amb l'IMI-Seguretat en la resolució de qualsevol incident produït en el seu entorn, proporcionant totes les evidències requerides.

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 l'Ajuntament.

L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer com a conseqüència de la participació en la present licitació, o, amb ocasió del compliment del contracte, especialment els de caràcter personal, que no podran copiar o utilitzar com a finalitat diferent a les que la informació te designada.

Quan l'objecte del contracte sigui la construcció i/o el manteniment de Sistemes d'Informació i/o Infraestructures Tecnològiques, el deure de secret inclou els components tecnològics i mesures de seguretat tècniques implantades en els mateixos.

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.

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 l'Ajuntament, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

Dimensionament/gestió de capacitats

El proveïdor disposarà del personal necessari amb les qualificacions professionals adients, per a la prestació del servei de forma adequada.

Accés a la informació

Si l'accés a les dades es fa als locals de l'Ajuntament de Barcelona, o si es fa de forma remota exclusivament a suports o sistemes d'informació de l'Ajuntament, l'adjudicatari té prohibit incorporar les dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes per l'IMI.

Anàlisis forenses

L'execució d'anàlisis forenses és responsabilitat exclusiva de la Direcció de Seguretat de la Informació de l'IMI. L'adjudicatari haurà de col·laborar proporcionant la informació requerida i el coneixements de les plataformes i tecnològics que facin falta. Les peticions de col·laboració es

realitzaran a través dels procediments que s'acordin entre la Direcció de Seguretat de la Informació de l'IMI i l'adjudicatari.

Control d'accés

Accés local

L'adjudicatari haurà de protegir les estacions de treball i es compromet a complir les següents condicions:

- La informació revelada a qui intenta accedir ha de ser la mínima imprescindible. Els diàlegs d'accés proporcionaran únicament la informació indispensable.
- El nombre d'intents permesos serà limitat, bloquejant l'oportunitat d'accés una vegada efectuats un cert nombre de fallades consecutives.
- Es registraran els accessos amb èxit, i els fallits.
- El sistema informarà a l'usuari de les seves obligacions immediatament després d'obtenir l'accés.
- S'informarà a l'usuari de l'últim accés efectuat amb la seva identitat.

Accés remot

L'adjudicatari disposarà dels mitjans materials i el maquinari necessari per a la connexió amb els Sistemes d'Informació de l'Ajuntament, sent els costos de connexió a càrrec de l'empresa adjudicatària.

La connexió remota als sistemes de l'Ajuntament es realitzarà seguint els protocols establerts per l'IMI per als sistemes de l'Ajuntament.

Gestió del Personal

Deures i obligacions del personal

El Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària durà a terme de forma correcta la gestió del personal i els aspectes relacionats amb la seguretat de la informació.

L'empresa adjudicatària està obligada a implantar i donar a conèixer al seu personal els mecanismes i controls necessaris per a garantir l'accessibilitat, la confidencialitat, integritat i la disponibilitat de la informació de l'Ajuntament, i de donar-los a conèixer al seu personal.

El Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària, abans de l'inici de la prestació del servei objecte del contracte, haurà de notificar al seu personal qualsevol obligació a la que l'empresa estigui

sotmesa per contracte i formar al seu personal en la política i instruccions de l'Ajuntament que els sigui d'aplicació.

El Cap de Projecte haurà d'informar a tothom que presti serveis dins del marc del contracte, dels deures i responsabilitats del seu lloc de treball en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal, especificant les mesures disciplinàries al fet que pertoqui i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Ajuntament.

El Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària haurà de mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'Ajuntament, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

El document d'acceptació de les obligacions signat per les persones adscrites a l'execució d'aquest contracte serà entregat al Cap de Projecte de l'Ajuntament, abans de ser donats els permisos per accedir als Sistemes d'Informació de l'Ajuntament o bé abans de ser facilitada la informació per al correcte compliment del servei contractat, i restarà en poder de l'empresa adjudicatària que haurà de presentar-los quan siguin requerits per l'Ajuntament.

Es contemplarà el deure de confidencialitat respecte de les dades a les que tingui accés, tant durant el període de duració del contracte, com posteriorment a la seva terminació.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir disponible en tot moment la informació o treballs resultants de l'objecte del contracte, amb la finalitat de comprovar el compliment de les mesures i controls previstos en aquest apartat.

Formació i conscienciació

L'adjudicatari realitzarà les accions necessàries per conscienciar regularment al personal sobre el seu paper i responsabilitat respecte a la seguretat dels sistemes. Es recordarà regularment:

- Instrucció sobre l'ús dels sistemes i tecnologies de la informació i comunicació per part del personal al servei de l'Ajuntament de Barcelona.
- Normativa de seguretat relativa al bon ús dels sistemes.
- Normativa d'identificació i comunicació d'incidents, activitats o comportaments sospitosos que hagin de ser reportats per al seu tractament per personal especialitzat.

L'adjudicatari haurà de formar regularment al personal en aquelles matèries que requereixin per a l'acompliment de les seves funcions, en particular en relació a configuració de sistemes, detecció i reacció a incidents, i gestió de la informació i dades personals en qualsevol tipus de suport.

L'Ajuntament podrà demanar evidències de les diferents accions de formació i conscienciació que l'adjudicatari ha realitzat sobre el personal assignat a l'execució del contracte.

Clàusula de comunicacions externes

L'adjudicatari disposarà dels mitjans materials i el maquinari necessari per a la connexió amb els Sistemes d'Informació de l'Administració Municipal, sent els costos de connexió a càrrec de l'empresa contractada.

La connexió és realitzarà seguint els protocols de seguretat per a les comunicacions externes establerts per l'Administració Municipal.

L'adjudicatari serà el responsable de custodiar correctament els certificats digitals lliurats per la interconnexió segura de xarxes i de demanar la seva revocació una vegada finalitzada la prestació del servei. Així mateix, serà responsable subsidiària de l'ús del certificats personals individuals lliurats als seus empleats pel desenvolupament del producte o servei.

Protecció del lloc de treball

Lloc de treball buit

L'adjudicatari haurà d'establir una política de "taules netes" respecte a la documentació de l'Ajuntament. Únicament es podrà disposar del material requerit per a l'activitat que s'està realitzant a cada moment.

El material haurà de quedar guardat en un espai tancat quan no s'estigui utilitzant.

Bloqueig del lloc de treball

L'adjudicatari garantirà que els seus equips es bloquejaran al cap d'un temps prudencial d'inactivitat, requerint una nova autenticació de l'usuari per reprendre l'activitat.

Protecció d'equips

L'adjudicatari es compromet a que els equips que surtin, o puguin sortir de l'empresa adjudicatària, estaran protegits adequadament contra accessos no autoritzats en cas de pèrdua o robatori.

Sense perjudici de les mesures generals que els afectin, es requereix a l'adjudicatari que porti un inventari d'equips juntament amb una identificació de la persona responsable del mateix i un control regular que està positivament sota el seu control. Els usuaris hauran de disposar d'un canal de comunicació per informar al servei de gestió d'incidents de pèrdues o robatoris, que hauran de ser comunicades a l'IMI.

S'evitarà, en la mesura del possible, que l'equip contingui claus d'accés remot a l'organització. Es consideraran claus d'accés remot aquelles que habilitin un accés a altres equips de l'organització, o unes altres de naturalesa anàloga.

Adicionalment, els equips hauran de disposar:

- Solució antivirus actualitzada a la última versió i configurada per a que realitzi anàlisis regulars de l'equip.
- Política d'actualització que instal·li els últims pegats de seguretat en un temps raonable, prioritzant aquelles actualitzacions crítiques.
- Firewall habilitat restringint el tràfic entrant a l'equip al mínim necessari.

Mitjans alternatius

L'adjudicatari garantirà l'existència i disponibilitat de mitjans alternatius de tractament de la informació per al cas que fallin els mitjans habituals. Aquests mitjans alternatius hauran d'estar subjectes a les mateixes garanties de protecció. Igualment, s'haurà d'establir un temps màxim perquè els equips alternatius entrin en funcionament.

Protecció dels Suports Informàtics

L'adjudicatari haurà de gestionar els suports informàtics amb informació de l'Ajuntament de Barcelona seguint les següents pautes.

Etiquetat

L'adjudicatari es compromet a etiquetar els suports d'informació de manera que, sense revelar el seu contingut, s'indiqui el nivell de seguretat de la informació continguda de major qualificació. Els usuaris han d'estar capacitats per entendre el significat de les etiquetes, bé mitjançant simple inspecció, bé mitjançant el recurs a un repositori que ho expliqui.

Criptografia

Qualsevol informació corporativa que requereixi ser xifrada a la seva ubicació d'emmagatzemament, en particular a tots els dispositius extraïbles del tipus CD, DVD, discos USB,

o uns altres de naturalesa anàloga, han de seguir els estàndards de seguretat, custòdia i protecció de les claus establerts per la Direcció de Seguretat de la Informació de l'IMI.

Qualsevol requeriment criptogràfic de plataformes que s'hagin de produir referents amb la informació municipal o corporativa, l'adjudicatari haurà de presentar-les per ser validades per la Direcció de Seguretat de la Informació de l'IMI i/o seguir els estàndards i normes de l'IMI.

Transport

L'adjudicatari garantirà que els dispositius romanen baix control i que satisfan els requisits de seguretat mentre estan sent desplaçats d'un lloc a un altre. L'adjudicatari garantirà que es segueix el procediment de transport, de manera que s'haurà de disposar d'un registre de sortida que identifiqui al transportista que rep el suport per al seu trasllat i d'un registre d'entrada que identifiqui al transportista que el lliura, conjuntament amb un procediment rutinari que quadri les sortides amb les arribades i elevi les alarmes pertinents quan es detecti algun incident.

Esborrat i destrucció

L'adjudicatari haurà de seguir els estàndards i normes de l'IMI respecte a l'esborrat i destrucció de suports d'informació. S'aplicarà a tot tipus d'equips susceptibles d'emmagatzemar informació, incloent mitjans electrònics i no electrònics. Els suports que hagin de ser reutilitzats per a una altra informació o alliberats a una altra organització hauran de ser objecte d'un esborrat segur del seu contingut. S'hauran de destruir de forma segura els suports en cas de que la naturalesa del suport no permeti un esborrat segur o quan així ho requereixi el procediment associat al tipus d'informació continguda, fent us dels productes certificats per l'IMI.

Periòdicament i segons les necessitats de recurrència d'aquestes activitats, s'haurà d'informar i lliurar al responsable del contracte el certificat de destrucció corresponent, on quedarà especificat com a mínim, el identificador dels actius, el mètode d'esborrat i/o destrucció emprat, la data de l'activitat i el destí dels actius.

Protecció de la Informació

Neteja de documents

L'adjudicatari disposarà d'un procediment de neteja de documents, el qual retirarà d'aquests tota la informació addicional continguda en camps ocults, metadades, comentaris o revisions anteriors, excepte quan aquesta informació sigui pertinent per al receptor del document.

Aquesta mesura serà especialment rellevant quan el document es difongui àmpliament, com quan s'ofereix al públic en un servidor web o un altre tipus de repositori d'informació.

Protecció del correu electrònic

En el cas de que l'adjudicatari faci ús del seu correu electrònic corporatiu per gestionar informació de l'Ajuntament, l'haurà protegir enfront d'amenaques que li són pròpies:

- La informació distribuïda per mitjà de correu electrònic, es protegirà, tant en el cos dels missatges, com en els annexos.
- Es protegirà la informació d'encaminament de missatges i establiment de connexions.
- No es permetrà la redirecció a dominis de correus públics fora del correu corporatiu de l'adjudicatari.
- Es protegirà a l'organització enfront de problemes que es materialitzen per mitjà del correu electrònic, en concret:
 - Correu no sol·licitat (spam)
 - Programes nocius, constituïts per virus, cucs, troians, espies, o uns altres de naturalesa anàloga
 - Codi mòbil de tipus applet.

L'adjudicatari establirà polítiques d'ús del correu electrònic que inclourà com a mínim:

- Limitacions a l'ús com a suport de comunicacions privades.
- Realitzar activitats de conscienciació i formació relatives a l'ús del correu electrònic per al seu personal, per exemple per detectar casos de malware o phishing.

Si l'Ajuntament considera que la informació tractada pel contracte és prou sensible, facilitarà a l'adjudicatari un correu electrònic de l'Ajuntament el qual es convertirà en la via de comunicació entre l'adjudicatari i l'Ajuntament.

Protecció de les instal·lacions

Les instal·lacions de l'adjudicatari hauran de disposar de certes condicions de seguretat física:

- En cas de emmagatzemar informació de l'Ajuntament de Barcelona, disposar de les mesures de seguretat pertinents per evitar els accessos físics als repositoris d'informació, segons la sensibilitat de dita informació.
- Garantir que la informació de l'Ajuntament de Barcelona no pugui ser visible i/o audible des de l'exterior de les instal·lacions.

Gestió d'excepcions

Qualsevol excepció als anteriors apartats no recollida en el present document en el moment de la contractació o que ocorri en el transcurs del servei, haurà de ser comunicada per mitjà dels canals oficials a la Direcció de Seguretat de la Informació de l'IMI per al seu corresponent tractament i valoració. S'haurà de presentar de forma clara i concisa l'objecte de l'excepció així com la modificació desitjada pel sol·licitant amb la seva deguda justificació.

5.2- CLÀSULES GENERALS DE SEGURETAT

Gestió d'identitats, autenticació d'usuaris

La gestió d'identitats dels usuaris del sistema haurà de complir les polítiques d'usuaris, administradors i contrasenyes definides per l'IMI les quals es troben a disposició dels sol·licitants.

L'empresa proveïdora haurà de validar i revisar accessos dels usuaris i perfils administradors de forma semestral, i haurà d'establir i implementar els plans d'acció per corregir les mancances identificades. Els comptes d'usuari estaran integrats amb l'eina que l'IMI posa a disposició.

Autenticació interna

Els usuaris interns (de gestió Municipal) hauran d'autenticar-se amb els mecanismes d'autenticació definits per l'IMI basats en protocols estàndards de seguretat. L'empresa proveïdora haurà d'assegurar que s'utilitzi el repositori central per a l'autenticació dels usuaris. La solució d'autenticació corporativa utilitzada per l'IMI és l'Oracle Access Manager (OAM) que proveeix el Single Sign On corporatiu.

La integració amb l'OAM es podrà fer mitjançant les següents opcions:

- Integració mitjançant capçaleres.
- Integració mitjançant l'estàndard SAML 2.0.
- Integració mitjançant l'estàndard OAuth 2.0.

Autenticació externa

Els usuaris externs (fora de l'àmbit municipal, empreses i altres persones físiques - clients de l'aplicatiu) hauran d'autenticar-se mitjançant la solució corporativa (Mòdul Comú d'Autenticació).

L'autenticació al sistema s'haurà de produir amb un segon factor d'autenticació, requerint així una verificació de la identitat de l'usuari que sol·licita accés. Actualment, la solució implantada al IMI fa ús de Google Authenticator.

Autorització dels usuaris als sistemes

L'IMI disposa d'un mecanisme d'autorització d'usuaris corporatiu basat en el producte Oracle Unified Directory (OUD). L'adjudicatari haurà d'assegurar que les autoritzacions es troben delegades en el repositori central d'autorització (OUD).

En cas que l'adjudicatari no pugui delegar l'autorització per impediments greus del sistema, com a mínim, hauran d'integrar-se amb GID (eina de gestió d'identitats corporativa basada en Oracle Identity Manager) per tal de poder relacionar els rols del producte (tècnica de sistemes) amb els funcionals definits a GID (capa de negoci).

La integració d'aquest connector anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària i comptarà amb el suport i la supervisió de l'equip de gestió d'identitats. El temps dedicat normalment a integrar un connector estàndard amb una BBDD Oracle és aproximadament 80 hores d'un tècnic.

Perfilat d'usuaris

Les autoritzacions han de seguir un model RBAC (Role Based Access Control) que haurà de ser validat pels responsables tecnològics de la plataforma i per IMI-Seguretat.

El model proposat haurà de complir amb els següents principis:

- Segregació de funcions, de manera que s'exigeixi la concurrència de dues o més persones per realitzar tasques crítiques, anul·lant la possibilitat que un sol individu autoritzat pugui abusar dels seus drets per cometre alguna acció il·lícita.
- Mínim privilegi, els privilegis de cada usuari es reduiran al mínim estrictament necessari per complir les seves obligacions.
- Necessitat de Conèixer, els privilegis es limitaran de manera que els usuaris només accediran al coneixement d'aquella informació requerida per complir les seves obligacions.
- Capacitat d'autorització, només i exclusivament el personal amb competència d'autorització, podrà concedir, alterar o anul·lar l'autorització d'accés als recursos, conforme als criteris establerts pel seu responsable.

La gestió de permisos haurà de ser en base a perfils i rols, podent un usuari tenir múltiples perfils. Els usuaris només podran accedir a aquelles funcions que tinguin expressament autoritzades. La

implementació ha de permetre la implementació de matrius de segregació de funcions i l'agilitat en l'administració d'aquests permisos.

Per facilitar l'administració s'hauran de poder gestionar els permisos mitjançant perfils (rols) de seguretat. Entenent com a perfil o rol una entitat que dona accés a una sèrie d'operacions.

Sota la premissa d'aquests criteris generals, l'adjudicatari haurà de dissenyar el joc de permisos i autoritzacions requerits pels sistemes d'informació implementats, en base al document 'Pla d'Autoritzacions'. Aquest document serà revisat i actualitzat per l'adjudicatari per incloure nous punts a tractar o adaptacions dels punts existents.

Desenvolupament segur

L'adjudicatari es compromet a adequar les seves polítiques i procediments de desenvolupament de programari de tal forma que el seu cicle de desenvolupament de software garanteixi la seguretat en els productes desenvolupats al llarg de tot el cicle de vida, incloent normes de programació segura.

Els següents elements seran part integral del disseny del sistema:

- Els mecanismes d'identificació i autenticació.
- Els mecanismes de protecció de la informació.
- La generació i tractament de pistes d'auditoria.

El prestador està obligat a realitzar una revisió del codi font per a tots els desenvolupaments que siguin lliurats, ja sigui per al desenvolupament d'un aplicatiu, manteniment del mateix o desenvolupaments correctius, amb l'objecte de verificar si existeix alguna vulnerabilitat o amenaça en el desenvolupament realitzat, i si s'escau, procedir a la reparació de la mateixa.

L'IMI en qualsevol moment podrà realitzar una revisió del codi font. Si es detectés algun tipus de vulnerabilitat es comunicarà a l'adjudicatari per tal que procedeixi a arreglar les mancances detectades.

Per a millorar el procés de desenvolupament segur d'aplicacions, l'adjudicatari haurà de realitzar accions addicionals per a garantir la qualitat i seguretat del producte final. Aquestes accions són:

- Emprar una eina d'anàlisi de codi estàtic (SAST) per trobar vulnerabilitats de seguretat al codi font i garantir els bons estàndards de codificació. La periodicitat dels anàlisis hauran de ser acordats conjuntament amb el responsable del contracte. El software emprat al IMI correspon a l'eina SonarQube amb la modalitat OWASP, sent aquesta la tecnologia desitjable a emprar per l'adjudicatari.

- Per al cas particular d'aplicacions conteneritzades, l'adjudicatari haurà de fer ús d'un software d'anàlisis d'imatges Docker. La tecnologia emprada al IMI i la preferent d'ús per part de l'adjudicatari és Anchore.

En cas de emprar softwares diferents als plantejats anteriorment, hauran de ser comunicats i justificats degudament al responsable del contracte.

Acceptació i posta en servei

Abans de passar a producció l'adjudicatari comprovarà el correcte funcionament de l'aplicació es comprovarà que:

- Es compleixen els criteris d'acceptació en la matèria de seguretat.
- No es deteriora la seguretat d'altres components del servei.

Adicionalment, l'adjudicatari realitzarà les següents inspeccions prèvies a l'entrada en servei:

- Anàlisis de vulnerabilitats.
- Test de penetració.

Protecció de les aplicacions i serveis web

L'adjudicatari garantirà que els subsistemes dedicats a la publicació de la informació hauran de ser protegits front a les amenaces que li siguin pròpies:

- Quan la informació tingui algun tipus de control d'accés, es garantirà la impossibilitat d'accedir a la informació obviant l'autenticació, en concret prenent mesures en els següents aspectes:
 - S'evitarà que el servidor ofereixi accés a documents per vies alternatives al protocol determinat.
 - Es previndran atacs de manipulació de URL.
 - Es previndran atacs de manipulació de fragments de la informació que s'emmagatzemin en el disc dur del visitant d'una pagina web a través del seu navegador, a petició del servidor de la pagina, conegut en la terminologia anglesa com a "cookies".
 - Es previndran atacs d'injecció de codi.
- Es previndran intents d'escalat de privilegis.
- Es previndran atacs de "cross site scripting".

- Es faran servir certificats d'autenticació de llocs web d'acord amb les polítiques establertes per IMI-Seguretat.

Dades de proves

L'adjudicatari es compromet a assumir tota la responsabilitat en la creació de dades de proves per testejar els serveis. En cap cas s'utilitzaran dades de l'entorn de producció per fer proves.

En cas que sigui necessari copiar dades de l'entorn productiu, aquestes seran les mínimes necessàries i hauran de ser sotmeses a un procés d'ofuscació. L'adjudicatari es farà càrrec del desenvolupament dels procediments de tractament de dades (ofuscació, truncament, etc.) en cas que fossin necessaris.

Tota manipulació de dades de l'entorn de producció haurà de ser informada i aprovada pel propietari de les mateixes.

En cas que s'hagi de realitzar una migració de dades entre sistemes, l'adjudicatari haurà de presentar un pla de migració de les dades on es detallin les operacions necessàries.

Aquest pla de migració s'adequarà al procediment establert per seguretat per tal de minimitzar l'exposició de les dades productives.

Xifratge de dades

Qualsevol informació corporativa que requereixi ser xifrada en la seva ubicació d'emmagatzemament (i per tant, queda exclòs l'enciptació per transit en les comunicacions) ha de seguir els estàndards de seguretat, custòdia i protecció de les claus que estableix IMI-Seguretat. IMI-Seguretat ha de assegurar la disponibilitat de la informació als propietaris d'aquesta dins de l'Ajuntament. IMI-Seguretat custodiarà les claus de xifratge.

Qualsevol requeriment criptogràfic de plataformes que s'hagin de produir referents amb la informació municipal o corporativa, el proveïdor haurà de presentar-les per ser validades per IMI-Seguretat i/o seguir els estàndards i normes de l'IMI.

Signatura electrònica

Qualsevol requeriment de signatures digitals que s'hagin de produir referents amb la informació municipal o corporativa, el proveïdor haurà de presentar-les per ser validades per IMI-Seguretat i/o seguir els estàndards i normes de l'IMI.

Per la signatura electrònica s'empraran els mecanismes aprovats per l'IMI, en cas que hagin de ser uns altres, s'haurà de justificar, documentar tècnicament i haurà d'estar validat per IMI-Seguretat. En tot cas s'ha de complir la política de signatura electrònica de l'Ajuntament de Barcelona.

Certificats

L'IMI-Seguretat serà el responsable de la custòdia i protecció dels certificats digitals emesos en nom de l'Ajuntament de Barcelona a través de l'IMI-Seguretat. S'entén per certificats digitals corporatius: els de servidor segur, els d'aplicatiu per autenticació o signatura digital, de signatura de codi, de xifratge, etc.

Tots els certificats hauran de ser sol·licitats a través del procediment establert en l'IMI-Seguretat per al seu control i gestió.

El proveïdor haurà de seguir l'estàndard establert per la protecció i custòdia dels certificats digitals a l'hora d'incorporar el certificat pel seu ús.

Pla de traces

Les aplicacions o productes que permeten realitzar operacions sobre les dades de negoci han de proporcionar informació sobre les accions i accessos realitzats en aquesta informació. Tant la criticitat de les dades i els criteris del negoci, com els requeriments legals marcaran la informació que cal recollir i el temps de retenció dels logs.

L'adjudicatari haurà de dissenyar les traces necessàries en base al Document del 'Pla de Seguretat i Traces' que posarà a disposició l'IMI a l'inici del contracte.

Un cop dissenyades les traces s'haurà d'incorporar aquest disseny en els documents estàndards de seguretat: 'Pla mestre de Traces' (on s'avaluen els requeriments de les traces, el disseny i es determina l'inventari de traces necessàries) en la fase d'anàlisi i el document 'Pla de Traces' (on s'aporten detalls i mostres de cadascuna de les traces) en fase de proves i/o pas a producció.

L'IMI es reserva el dret de poder demanar en qualsevol moment del contracte la integrabilitat amb els sistemes corporatius destinats a la monitorització de traces, on actualment es contempla el sistema SIEM QRadar i/o ELK.

Informe de seguretat

El proveïdor elaborarà a petició de seguretat un informe on es detallaran tots els aspectes rellevants sobre Seguretat del seu contracte.

L'estructura d'aquest informe incloent la informació requerida es lliurarà al proveïdor durant les primeres etapes del contracte.

6. PERSONAL NECESSARI PER AL SERVEI

L'empresa adjudicatària dissenyarà i aportarà l'equip tècnic i tecnològic necessari per a desplegar les funcions definides a l'apartat número 3 i 5 del present plec. Així mateix caldrà definir una persona interlocutora amb l'ICUB per al seguiment del projecte.

7. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

Per garantir una gestió eficient, transparent i auditable de l'incentiu cultural, l'entitat adjudicatària de la licitació serà la responsable última de la gestió i del control dels fons públics destinats a la cobertura dels descomptes.

A aquest efecte, s'establiran els següents mecanismes obligatoris:

- Registres digitals complets: La plataforma haurà de generar i conservar un registre detallat de totes les transaccions efectuades amb l'incentiu cultural, incloent:
 - o Entrades i productes culturals venuts amb descompte.
 - o Imports aplicats per partida (aportació de l'incentiu, descompte del promotor, copagament de la persona usuària).
- Liquidacions efectuades als promotors culturals.
- Auditories externes i internes: L'adjudicatari haurà d'acceptar i facilitar auditories periòdiques encarregades per l'Institut de Cultura de Barcelona o per altres òrgans de control, per tal de verificar la correcta aplicació dels fons públics i el compliment de les condicions contractuals. Presentarà una auditoria externa a la finalització del programa.
- Informes periòdics: l'adjudicatari haurà de lliurar informes mensuals a l'Ajuntament amb informació relativa a:
 - o L'estat general de la gestió econòmica del programa.
 - o L'ús acumulat dels saldos.
 - o Indicadors d'impacte i de distribució territorial i sectorial dels fons.
- Supervisió institucional contínua: L'ICUB es reserva el dret de consultar en temps real les dades d'ús de la plataforma, incloent el consum del saldo, la disponibilitat de fons, i l'estat de les liquidacions als promotors.
- Traçabilitat dels fons: El sistema haurà de garantir en tot moment la possibilitat de rastrejar el recorregut de cada euro, des del moment de la seva assignació a la persona usuària fins a la seva aplicació efectiva i liquidació final al promotor corresponent.

Aquests mecanismes hauran de quedar documentats tècnicament en el desenvolupament de la plataforma i ser accessibles per a inspeccions i validacions públiques.

Indicadors de seguiment i control

Per garantir el bon funcionament de l'incentiu cultural, s'establiran mecanismes d'avaluació contínua:

- Nombre de persones d'usuàries registrades i actives.
- Quantitat d'entrades venudes amb descompte.
- Distribució territorial i per tipus d'activitat cultural.
- Impacte econòmic sobre els promotors culturals.
- Altres indicadors a definir per l'Institut de Cultura

L'empresa adjudicatària haurà de garantir un resum mensual executiu amb aquests indicadors i una memòria final de projecte, a entregar com a màxim 30 dies després de la finalització del mateix.