



CODI DE VERIFICACIÓ	3F0T080E0304124K0KGP		
PROCEDIMENT	V230 Contractacions de serveis		
EXPEDIENT NÚM.	AJT/139140/2024	DOCUMENT NÚM.	1255193/2024
ÀREA	Alcaldia-Presidència		
UNITAT	Informàtica i TIC		

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL MANTENIMENT DE LA SUITE DEPORWIN, DEL MANTENIMENT DEL MAQUINARI ASSOCIAT, I DEL SUBMINISTRAMENT I SUPORT TÈCNIC I D'USUARI DE LES LLICENCIES DE DEPOSITE DE LA PLATAFORMA TECNOLÒGICA PER A LA GESTIÓ DE LES INSTAL·LACIONS ESPORTIVES MUNICIPALS



1. OBJECTE

L'objecte de la present licitació és la contractació del *manteniment de la Suite Deporwin, del manteniment del maquinari associat, i del subministrament i suport tècnic, i d'usuari de les llicències de Deporsite de la plataforma tecnològica per a la gestió de les instal·lacions esportives municipals.*

Els subministraments i serveis a prestar són els següents (el desglossament per conceptes està a l'annex 1 d'aquest mateix informe):

- Subministrament, suport tècnic, i d'usuari de les llicències de *Deporsite*:
 - Llicències base de *Deporsite* (plataforma en línia de *Deporwin*), i dispositius mòbils. En el cas llicències dels dispositius mòbils es pot afegir, opcionalment, el lloguer del dispositiu configurat i operatiu.
 - Llicència del CRM.
 - Llicència de la integració amb plataformes pàdel de tercers.
 - Llicència de l'app que gestiona l'accés amb codi QR.
- Serveis tecnològics recurrents:
 - Manteniment de llicències de la *Suite Deporwin* (correctiu, perfectiu, preventiu i adaptatiu tècnic). Totes aquestes llicències s'engloben en una llicència corporativa que abasta fins als 8 poliesportius municipals esmentats a la secció context d'aquest mateix document.
 - Manteniment de maquinari associat a la *Suite Deporwin* (correctiu, perfectiu, preventiu i adaptatiu tècnic). Aquest maquinari està compost, en general, generalment per elements del control d'accés, i dispositius complementaris de les recepcions, o tècnics esportius. Veure descripció del maquinari a l'annex 2 del *Plec de Prescripcions Tècniques*. Aquest manteniment abasta fins als 8 poliesportius municipals esmentats a la secció context d'aquest mateix document.
 - gestió operativa,
 - suport a usuaris,
 - consultoria tècnica i funcional.
- Una borsa amb un màxim de 192 hores/any per serveis tecnològics sota demanda, és a dir, per desenvolupar petits evolutius sota demanda, tasques de configuració *ad hoc*, tasques d'implementació, o adaptació del control d'accés, i maquinari, accions formatives, o altres tasques equivalents:
 - evolutiu funcional,
 - evolutiu adaptatiu normatiu,
 - evolutiu adaptatiu a les necessitats de l'Ajuntament,
 - actualització tecnològica.



- Una borsa de desplaçaments amb un màxim de 48 per l'any.

El contingut d'aquest document està distribuït de la manera següent:

- La part central del document està destinada a les condicions del servei.
- L'annex 1, conté l'esquema dels subministraments, i serveis a prestar als PPMM.
- L'annex 2, conté l'inventari del maquinari associat a la gestió dels PPMM.
- L'annex 3, conté els acords de nivell de servei (**ANS**).

2. CONTEXT

Prèviament a la situació actual, cada poliesportiu municipal tenia una gestió pròpia i independent, normalment en gestió indirecta. Gradualment els PPMM han anant passant a gestió directa i l'Ajuntament encetà el projecte *Gestió de les Instal·lacions Esportives Municipals (GleM)* per a la migració i integració dels sistemes d'informació de les diferents instal·lacions esportives municipals de gestió directa en un únic sistema d'informació (**SIGleM**) amb interoperativitat amb la resta de la gestió municipal.

Aquest sistema integrat està estructurat al voltant dels poliesportius municipals. Cada poliesportiu municipal gestiona una sèrie d'instal·lacions, a banda de les pròpies. Cada instal·lació es subdivideix en espais, i aquests en subespais. Actualment el **SIGleM** abasta els PPMM següents:

1. PM Gornal (**PMG**).
2. PM Centre Marcel·lí Maneja (**PMCM**).
3. PM Sanfeliu (**PMSF**).
4. PM Fum d'Estampa (**PMFE**).
5. Piscines Municipals de L'Hospitalet (**PMLH**).
6. Complex Esportiu Municipal de L'Hospitalet Nord (**CEMLHN**).
7. PM Santa Eulalia (**PMSE**).
8. PM Bellvitge Sergio Manzano (**PMBSM**). Actualment aquest poliesportiu està en gestió indirecte, però en breu entrarà en gestió directa.

Atès que l'entorn de les instal·lacions esportives és molt dinàmic i variable en funció del nombre i dimensionament de les instal·lacions, dels canvis tecnològics, normatius o del mateix mercat. L'enfocament d'aquests plecs és dotar dels recursos adients al **SIGleM** perquè pugui proporcionar, dins dels àmbits descrits a l'annex 1, els serveis que presta a les instal·lacions esportives municipals. Per tal de calcular aquests recursos serà clau fer el seguiment adient de forma que estigui sempre actualitzada la



situació de les instal·lacions i el seu dimensionament, així com els inventaris del programari i maquinari.

Les solucions tecnològiques que s'utilitzen als PPMM són heretades de les solucions emprades en el període en que els diferents PPMM treballaven de forma autònoma. En aquest moment, dins dels àmbits descrits a l'annex 1, el programari que dona servei als PPMM és el següent:

- La suite *Deporwin* de l'empresa **T-innova Ingenieria Aplicada SA** dona servei a la gestió administrativa, gestió esportiva, gestió d'usuaris, gestió comercial i control d'accés.
- La suite *Deporsite* de l'empresa **T-innova Ingenieria Aplicada SA** dona servei a la plataforma online tant en web com en app.

En quant al manteniment de maquinari, en la situació actual el servei de manteniment de tot el maquinari que és gestionat per la *Suite Deporwin*, amb els mòduls, integracions, i interfícies adients, està prestat per **T-innova Ingenieria Aplicada SA**.

3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR

En aquesta secció hom descriuran els subministrament, i serveis a prestar, que atendran a les condicions d'execució descrites a la secció 4. *Condicions d'execució del servei*.

3.1. Serveis de programari

Els serveis a prestar són els següents:

- **Serveis tecnològics recurrents:** subministrament, manteniment, suport tècnic i d'usuari, de les llicències del programari.
- **Serveis tecnològics sota demanda:** petits evolutius de manteniment de programari, tasques d'implementació o configuració, adaptació de maquinari, tot sempre sota demanda de l'Ajuntament.

Aquests serveis es prestaran atenent a les condicions d'execució del servei descrites en aquest document. Aquests serveis es prestaran amb el suport tècnic telefònic i remot necessari, i desplaçament in situ si fos necessari.

L'adjudicatari dels serveis de programari es responsabilitza de l'operativitat del programari, assegurant i garantint que el programari funciona i presta als seus usuaris totes les seves funcionalitats. Així mateix, de manera proactiva, proposarà les iniciatives d'evolució que incideixin en la millora de les funcionalitats, i/o l'eficiència, i



qualitat del servei, entre d'altres: canvis en les funcionalitats o incorporació de tecnologies innovadores.

Per tal d'assumir aquesta responsabilitat, l'adjudicatari haurà de mantenir una visió completa, extrem a extrem, del programari i tot el seu context funcional i tecnològic, i haurà d'iniciar o fer seguiment de les actuacions, pròpies o a ser executades per tercers, que garanteixin aquesta operativitat continuada en el temps del programari.

La gestió de tots aquests serveis tecnològics s'han de realitzar seguint les directrius dels *serveis tecnològics de l'Ajuntament (STLH)*, garantint el compliment de l'arquitectura municipal, la seguretat, la qualitat i l'eficiència, de forma que s'asseguri el compliment dels Acords de Nivell de Servei (**ANS**) i es millorin els serveis prestats.

Serveis tecnològics recurrents

Els serveis tecnològics recurrents són aquells que han de ser executats de forma continuada amb la finalitat de garantir la disponibilitat i el correcte funcionament del programari i el seu ús per part dels usuaris. Aquests serveis tecnològics es poden classificar en:

- Serveis de gestió operativa de les aplicacions, gestionant proactivament totes les actuacions pròpies necessàries i assegurant les de la resta de proveïdors durant el cicle de vida del programari, garantint així l'operativitat del programari al llarg del temps.
- Serveis de suport del programari atenent de forma reactiva les peticions que es rebin, i de forma proactiva en col·laboració –seguint les directrius dels STLH– amb el Centre d'Atenció als Usuaris (CAU) en les comunicacions que anticipin la implantació de qualsevol canvi. Normalment l'adjudicatari actuarà com un nivell del CAU realitzant les següents activitats:
 - Suport funcional per assegurar el suport que els usuaris necessitin en l'ús del programari, així com proporcionant la documentació i eines adients per augmentar l'autonomia del CAU i dels usuaris.
 - Suport tècnic i operatiu davant el negoci i els responsables funcionals per assegurar l'operativitat del programari, així com assegurar el suport als diferents usuaris i tercers de perfil tècnic.
- Serveis de manteniment recurrent:
 - **Manteniment correctiu.** L'empresa adjudicatària serà la responsable de corregir totes les fallades o mal funcionament de tots els elements objecte d'aquest contracte. L'empresa adjudicatària haurà de realitzar



modificacions de forma reactiva en el programari i/o en les dades per corregir problemes o defectes en el funcionament de les aplicacions, i actualitzar la documentació. La reparació inclou la restauració del sistema a la situació i configuració que faci possible desenvolupar les funcionalitats que es tenien abans d'esdevenir la incidència. Segons la gravetat del problema diferenciarem:

- Manteniment correctiu d'emergència. El defecte haurà de ser corregit en el menor temps possible (veure annex 3). La solució aportada pot ser de caire temporal.
- Manteniment correctiu planificat. El defecte no necessita ser corregit immediatament, i es pot planificar dins el lliurament de properes versions.
- **Manteniment preventiu.** Realitzar de forma proactiva i continuada les tasques necessàries per prevenir problemes i mal funcionaments, identificant incidències repetitives, revisant l'accés a les dades per optimitzar els processos de negoci i analitzant la informació de monitoratge de les aplicacions per detectar possibles problemes potencials en la seva disponibilitat i en el compliment dels temps de resposta i rendiment acordats.
- **Manteniment perfectiu.** Realitzar de forma proactiva les modificacions en el programari per millorar la seva qualitat, seguretat, el seu rendiment i el seu manteniment. Inclou, entre d'altres:
 - Perfeccionar la documentació
 - Millorar l'eficiència (per exemple amb la reorganització de la base de dades).
 - Reestructurar el codi o les dades per a millorar la seva mantenibilitat.
 - Incorporar noves tecnologies.
- **Manteniment adaptatiu tècnic.** Les plataformes tecnològiques estan en continua evolució i periòdicament és necessari aplicar pegats de seguretat, branques i actualitzacions de sistema operatiu o correctius que el fabricant proposi, i que habitualment no tenen cap incidència sobre el funcionament del programari. Formarà part d'aquest servei el suport als proveïdors que gestionen aquestes plataformes base en l'aplicació d'aquests pegats, així com la realització de les proves tècniques de l'aplicació que se'n derivin. En el cas que sigui necessari



fer una modificació del programari se sol·licitarà com un servei sota demanda.

- Serveis de consultoria, tant de tipus tecnològic com funcional.

Totes les peticions seran canalitzades a través de l'eina de *tiqueting* observant el següent:

- Les peticions de serveis de suport i de manteniment correctiu es faran a través del STLH o dels usuaris dels centres que tinguin la necessària autorització.
- Les peticions de manteniment preventiu i perfectiu normalment tenen un caire proactiu per part de l'adjudicatari hauran de ser autoritzades i planificades pel STLH.
- Serà obligació de l'adjudicatari notificar al STLH de totes aquelles peticions que comportin modificacions rellevants en la configuració, codi o afectin a més d'un centre. També aquelles peticions que afectin a la seguretat, normativa legal i talls o qualitat del servei.
- Les peticions es classificaren per prioritats en funció del nivell de gravetat de la incidència que la provoca. Les prioritats bàsiques són:
 - **Molt alta**. Vulneracions crítiques de seguretat o de la normativa legal, talls de servei, afectacions de la facturació entre altres.
 - **Alta**, per exemple, incidències que abaixin dràsticament la qualitat del servei o afectin a tercers de forma important.
 - **Normal**, normalment seran incidències correctives deguts a errors puntuals en operatives que han anat malament, petits errors en la configuració, errors materials per part dels operadors, etc.
 - **Baixa**, per exemple les peticions de manteniment perfectiu i preventiu que, en general, són planificades i no són provocades per una incidència.

El licitador haurà d'especificar en la seva oferta l'horari de recepció de peticions i incidències, servei de suport, i reparació d'avaries, tot especificant l'horari dels dies laborables, dissabtes, diumenges i festius. Aquest horari serà com a mínim, i obligatòriament, de dilluns a divendres (no festius) de 09:00 a 18:00 tots els mesos de l'any, excepte agost que tindrà un horari de 08:00 a 15:00.

Serveis tecnològics sota demanda

Es consideraran serveis tecnològics sota demanda aquells petits evolutius o tasques que tinguin un termini d'execució inferior a 6 mesos i amb un nombre d'hores inferior al



70% de la borsa d'hores destinades a tal finalitat. Aquests serveis inclouen els serveis de manteniment evolutiu del programari:

- Manteniment evolutiu funcional. Modificacions en el programari per implementar noves funcionalitats o adequació de les existents per necessitats del propi negoci.
- Manteniment adaptatiu normatiu. realitzar les modificacions en el programari que siguin necessàries per adaptar-se a canvis en les normatives vigents
- Actualització tecnològica. A conseqüència d'un canvi en la plataforma tecnològica (canvi versió d'un component, canvis en la infraestructura, configuració, etc.) s'origina una petició del STLH o d'un altre proveïdor, realitzar les adaptacions del programari i les proves associades que siguin necessàries.

La prestació de tots els serveis sol·licitats sota demanda s'inicia mitjançant una petició per part del STLH que haurà de ser analitzada i valorada per l'adjudicatari. L'activitat d'estudi i valoració està inclosa dins la gestió operativa dels serveis recurrents. Un cop el STLH aprova l'oferta, l'adjudicatari haurà d'executar la petició que requerirà l'aprovació final del STLH.

3.2. Serveis de manteniment de maquinari

Servei de manteniment de maquinari

Al serveis de manteniment de maquinari s'aplicarà tot allò esmentat a la secció del serveis tecnològics recurrents del serveis de programari.

Els serveis de manteniment de maquinari inclouran mà d'obra, desplaçaments i les actuacions necessàries (reparacions, substitucions, modificacions, manteniments, posades a punt necessàries, etc.) per tal de garantir el funcionament del maquinari, el compliment de l'arquitectura municipal, la seguretat, la qualitat i l'eficiència, de forma que s'asseguri el compliment dels ANS, i es millorin els serveis prestats. Aquest manteniment abasta els elements del control d'accés amb l'electrònica associada, i els elements de les recepcions gestionats des del programari objecte d'aquest contracte, com per exemple tauletes, terminals d'autoservei, o cashbox. L'annex 2 d'aquest document conté l'inventari dels elements instal·lats en els diferents poliesportius en el moment de la confecció d'aquests plecs. Sí està inclòs el material fungible necessari per l'execució del manteniment del maquinari, per exemple, cargols, brides, cables curts, topalls, entre altres. No estan inclosos les peces o recanvis que s'hagin de substituir per desgast, obsolescència, o fallada d'aquests. En el cas que, en alguna



tasca de manteniment, es necessitin recanvis, l'empresa adjudicatària comunicarà als STLH el material que sigui necessari per a la realització de les diferents tasques de manteniment. En aquest cas, els STLH faran la comanda oportuna al proveïdor municipal adient. En qualsevol cas es procurarà una substitució temporal de l'equip mentre dura la seva reparació.

En les peticions i incidències on l'empresa adjudicatària no compleixi amb les seves obligacions, l'Ajuntament resta facultat a encarregar aquestes tasques a tercers, a càrrec de l'empresa adjudicatària, essent motiu de penalització per incompliment del servei objecte d'aquest contracte.

En quant al manteniment de maquinari inclòs en aquest plec, només es podran facturar hores de tècnic, i desplaçaments de les actuacions excloses del manteniment de maquinari esmentat (correctiu, preventiu, perfectiu, i adaptatiu tècnic), com per exemple, modificacions, millores, o remodelacions en les instal·lacions, modificacions o millores dels sistemes, incidències produïdes per sinistres, ús indegut o negligent, manipulació o reparació per personal no autoritzat per l'empresa adjudicatària. Les hores de tècnic es comptabilitzaran des de l'arribada al centre. Aquestes actuacions seran tractades com evolutius o tasques sota demanda.

En el cas que, durant l'execució del contracte, es produeixin avaries o incidències en els equips objecte de manteniment la reparació del qual hagi de ser realitzada obligatòriament pel fabricant o pel seu servei tècnic oficial (STO), aquestes actuacions no tindran la consideració de subcontractació als efectes previstos en la Llei de Contractes del Sector Públic, per tractar-se d'intervencions necessàries i indisponibles per a l'adjudicatari. En aquests casos, correspondrà a l'empresa adjudicatària la gestió integral de la tramitació, coordinació i supervisió dels treballs, actuant en tot moment com a interlocutor únic amb els STLH i mantenint enfront d'ella la plena responsabilitat sobre la qualitat del servei, els terminis de resolució i el compliment de les condicions contractuals. En aquestes actuacions s'aplicarà el mateix tractament que a la resta d'actuacions de manteniment executades per l'empresa adjudicatària. Si l'actuació està dintre del manteniment no es facturarà cap import a l'Ajuntament. En cas contrari, si l'actuació de manteniment es deguda a ús indegut o negligent, o algun dels casos anteriorment esmentats, l'empresa adjudicatària haurà de presentar als STLH el pressupost emès pel fabricant o el seu STO, el qual requerirà validació expressa per part dels STLH per a la seva execució. Una vegada hagi finalitzat l'actuació, el seu import podrà ser facturat a càrrec de la borsa d'hores d'aquest contracte.

A l'efecte de facturació, se seguirà els descrit en la secció corresponent de l'informe justificatiu.



La instal·lació d'elements de maquinari nous, tant per substitució com per incorporació a l'inventari, entrarà dintre dels serveis a prestar per l'adjudicatari. Les instal·lacions incloses en aquest contracte, segons les seves necessitats, podran afegir o donar de baixa elements, en un nombre no superior al 25% del nombre d'elements del mateix tipus, o equivalent, que ja tinguin instal·lats.

En quant al manteniment recurrent preventiu s'estableix l'obligatorietat de l'empresa adjudicatària de realitzar visites de revisió preventiva periòdiques, amb un interval màxim entre visites de 4 mesos. En aquestes visites preventives l'empresa adjudicatària haurà de fer quantes tasques consideri necessàries per tal de comprovar, i garantir el correcte funcionament del maquinari.

En quant al manteniment correctiu l'empresa adjudicatària estarà obligada a localitzar i reparar totes les avaries que es produeixin per una correcta utilització del material, o per la intervenció de tècnics qualificats per la pròpia empresa.

Aquests serveis es prestaran amb el suport tècnic telefònic i remot necessari, i desplaçament *in situ* en cas necessari. Totes les peticions seran canalitzades a través de l'eina de *tiqueting* amb les mateixes observacions que les exposades a la secció dels serveis de programari.

4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

L'objectiu d'aquest apartat és definir com s'haurà d'executar el servei i quins són els processos a utilitzar per a la seva prestació.

En línies generals els STLH són qui controla i supervisa l'execució dels diferents serveis. Els STLH fan de nexa entre els responsables de negoci de les diferents Àrees de Gestió i els adjudicataris. El STLH fa el seguiment dels serveis i supervisa la coherència amb les diferents plataformes tecnològiques municipals i amb els diferents sistemes d'informació i gestió municipal. L'adjudicatari és responsable del servei amb una visió global del negoci, de les plataformes tecnològiques i del marc normatiu. L'adjudicatari ha de seguir les directrius i exercir les seves responsabilitats seguint les directrius del STLH.

El model de governança ordena les relacions entre STLH, àrees de gestió i adjudicataris. El seguiment de la prestació del servei, i la seva evolució i millora es farà mitjançant reunions periòdiques.

4.1. Gestió del servei

La gestió del servei té per objectiu controlar i vetllar que els serveis estiguin sempre disponibles amb els requeriments, configuració i la qualitat en el servei exigits per



l'Ajuntament. L'adjudicatari s'haurà d'adaptar al marc de funcionament i gestió de serveis del STLH.

En línies generals la gestió del servei compte amb els processos que es descriuen a continuació:

Gestió de peticions. El procés de gestió de peticions tracta totes les demandes a excepció d'incidències i problemes, per exemple, peticions de material, solució d'errors, petició de serveis recurrents o sota demanda, etc. Totes les peticions relatives a la prestació del servei es gestionaran mitjançant el sistema de gestió de manteniment assistit per ordinador (GMAO) designat pel STLH. Les activitats que associades al sistema GMAO són en general :registre de la sol·licitud, diagnosi, assignació, seguiment, resolució i tancament. En quant a la petició de material, l'empresa adjudicatària descriurà els recanvis necessaris per a uns treballs de manteniment determinats, de manera que els STLH puguin fer la comanda adient als proveïdors municipals.

Gestió d'incidències. S'entén per incidència qualsevol succés que no forma part de l'operativa normal del servei i que provoca o pot provocar el mal funcionament o interrupció del servei. L'objectiu principal d'aquest procés és recuperar en el menys temps possible el normal funcionament del servei, minimitzant l'impacte sobre les operacions de negoci i els usuaris destinataris del servei. La gestió d'incidències sempre es farà mitjançant el sistema GMAO i haurà de satisfer els ANS assignats.

Gestió de problemes. Associat a la gestió d'incidències hi haurà la gestió de problemes que té per finalitat reduir l'impacte de les incidències detectades sobre el negoci, prevenir la seva aparició i resoldre la causa que les origina. La gestió de problemes es farà sempre mitjançant el sistema GMAO.

Gestió del coneixement. La gestió del coneixement pivota fonamentalment sobre l'espai comú definit pel STLH (veure [Espai comú](#) de l'apartat 7, model de governança). La gestió del coneixement té per objectius documentar per tal d'estalviar temps, coordinar i donar coherència a les diferents actuacions, donar suport als usuaris. És aquesta documentació la que estructura, i dona robustesa i estabilitat al sistema.

Gestió monitoratge. La gestió de monitoratge té per objectiu ser una de les fonts d'entrada a la gestió d'incidències i problemes que han de facilitar l'automatització d'algunes de les tasques. L'adjudicatari és responsable de col·laborar amb el STLH en la implantació i millora del monitoratge.

Gestió de canvis. Un canvi és tota acció necessària a executar, sigui pel manteniment, actualització, millora o implantació d'un servei, que pot afectar a elements de configuració que componen el servei, i a la qual es dona suport. Els canvis poden ser iniciats o bé de manera proactiva aportant alguna millora pel servei o bé de manera



reactiva per resoldre errors del servei. L'adjudicatari serà responsable de la gestió eficient i oportuna de tots els canvis, garantint la qualitat i disponibilitat del servei. L'adjudicatari serà també responsable de comunicar al STLH tota la informació rellevant relativa als canvis, així com de coordinar totes les actuacions amb el STLH i de seguir les seves directrius.

Gestió de configuració i inventari. El seu objectiu és proporcionar informació precisa i fiable de tots els elements que configuren els serveis per donar suport a la resta de gestions. La configuració estructura i dona coherència al servei. L'inventari dona la informació principal per quantificar els serveis. L'adjudicatari és responsable d'incorporar i publicar, seguint les directrius del STLH, tota aquella informació necessària per a la gestió integral dels serveis del qual és responsable. Cal observar que tot allò susceptible de ser inventariat serà traspassat a la gestió d'inventari que fa el *Centre d'Atenció als Usuaris* del STLH.

Gestió d'entregues i desplegaments. S'aplica tant als serveis tecnològics recurrents com als de sota demanda. Els objectius principals són:

- Facilitar que el disseny i entrega del servei satisfan els requeriments dels usuaris.
- Planificar i controlar la implantació de noves versions de maquinari i de programari dels serveis ja existents.
- Comunicar i gestionar les expectatives del client durant la planificació i posada en producció de noves versions.

L'adjudicatari serà responsable de coordinar-se amb el STLH, actualitzar la documentació, assegurar-se de la relació amb la resta de processos implicats (incidències, canvis, etc.). L'adjudicatari ha de tenir una visió global del negoci de forma que la nova entrega i el seu desplegament no entri en col·lisió amb altres parts del servei.

Gestió de la Capacitat i la Disponibilitat. A banda de les previsions que pugui fer el STLH, l'adjudicatari és responsable de preveure l'evolució del servei i del seu dimensionament, notificant amb anticipació suficients de les situacions on es pugui produir manca de recursos.

4.2. Seguretat

L'adjudicatari en matèria de seguretat assoleix, entre altres, les següents obligacions:

- La correcta implantació de la seguretat de la informació al llarg de tot el seu cicle de vida.
- La implementació de les mesures necessàries per l'acompliment de la legislació vigent en matèria de seguretat.



- El seguiment de la política de seguretat i protecció de dades de l'Ajuntament, així com a tot el marc legal en matèria de ciberseguretat que en sigui d'aplicació, per exemple, l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), Reglament General de Protecció de Dades o eIDAS (sistema europeu de reconeixement d'identitats electròniques).
- L'adjudicatari haurà de seguir i adaptar-se als requeriments de la política de seguretat marcada pels STLH.
- La implantació de mesures de seguretat que permetin reduir els riscos en matèria de seguretat i protecció de dades.

4.3. Classificació d'aplicacions i funcionalitats

La classificació d'aplicacions i funcionalitats té per uns dels seus objectius principals establir prioritats en l'execució del servei. Es farà servir una classificació adaptada a les necessitats de la gestió de les instal·lacions esportives municipals. Aquesta classificació es basa en la criticitat de negoci i és la següent:

- **Molt Alta.** S'inclouen les aplicacions i funcionalitats que donen suport a processos bàsics i imprescindibles per a la continuïtat del servei. Un exemple seria tot allò relatiu al control d'accés o terminals d'autoservei sense suport presencial.
- **Alta.** S'inclouen les aplicacions i funcionalitats que donen suport a processos a tercers de forma presencial. Processos que afecten a l'estructura organitzativa, estructura de preus i serveis, facturació. Processos amb requeriments legals (per exemple, de seguretat de la informació).
- **Mitja.** S'inclouen les aplicacions i funcionalitats que, en cas de mal funcionament, puguin produir un perjudici lleu a tercers (per exemple, l'enviament de correus electrònics).
- **Baixa.** La resta.

4.4. Classificació de la seguretat de la informació

La classificació de la seguretat de la informació té per uns dels seus objectius principals establir prioritats en l'execució del servei. La classificació que es farà servir seguirà els estàndards de l'ENS.

Només el nombre d'abonats de les instal·lacions esportives municipals gira al voltant dels 25.000. Aquesta xifra dona una referència del nombre d'usuaris total de les instal·lacions i del volum d'informació associada. La classificació de la informació en termes de seguretat (considerant la confidencialitat, integritat, disponibilitat, autenticitat i traçabilitat) és la següent:



1. **Molt crítica.** Sistemes classificats com a nivell mig segons els requeriments de l'ENS. Informació altament confidencial, accessible per un nombre molt restringit de persones i amb requeriments d'integritat, autenticitat i traçabilitat molt alts, mitjançant l'ús de productes certificats.
2. **Crítica.** Sistemes classificats com a nivell baix segons els requeriments de l'ENS. Informació de caràcter personals de nivell alt, restringida a unes persones i amb requeriments de xifrat i traçabilitat dels accessos. Un error en el seu tractament pot suposar un perjudici greu per a l'àrea de gestió o un individu.
3. **Sensible.** Sistemes classificats com a nivell baix segons els requeriments de l'ENS. Informació de caràcter personals de nivell mig, restringida a les àrees de gestió i amb uns requeriments avançats de control d'accés. Un error en el seu tractament pot suposar un perjudici menor per a l'àrea de gestió o un individu.
4. **Interna.** Informació que ha de quedar a l'àrea de gestió i potser compartida amb tercers (proveïdors de serveis, ens locals, ...) exclusivament per a l'acompliment de les funcions que tenen encomanades. Requereix unes garanties bàsiques de control d'accés i un error en el seu tractament pot suposar un perjudici lleuger o nul.
5. **Pública.** Informació sense restriccions de difusió del seu contingut.

4.5. Consideracions tècniques i obligacions del contractista respecte la gestió de dades

Totes les consideracions tècniques i obligacions del contractista recollides en aquest apartat són d'aplicació tant si el subministrament i serveis contractats es presten en modalitat *SaaS* com en modalitat *on premise* (servidors municipals). Al respecte:

- a. Totes les dades i metadades gestionades pel contractista són propietat de l'Ajuntament de L'Hospitalet.
- b. El contractista està obligat a facilitar el model de dades i donar accés a les dades de l'aplicació. Aquest model estarà convenientment documentat i en qualsevol cas el contractista haurà d'atendre amb la màxima celeritat qualsevol qüestió o informació requerida pels tècnics municipals.
- c. En el cas que les bases de dades utilitzades al contracte estiguin allotjades al núvol o en un servidor que no sigui de l'Ajuntament, el proveïdor estarà obligat bé a mantenir una rèplica de les bases de dades en servidors municipals, incloent la previsió de la possibilitat de rèplica en temps real, i/o bé a facilitar l'accés via API per permetre aquest tipus d'accés a totes les dades i metadades. A tal efecte, un cop adjudicat el contracte, l'Ajuntament realitzarà una reunió amb el proveïdor per tal d'establir tècnicament el procediment



d'accés a les dades, així com determinar aspectes tècnics i de contingut dels camps i formats a incloure a qualsevol formulari, interface o similar a omplir pel ciutadà. D'aquesta reunió s'aixecarà acta, i com a mínim hi haurà present un responsable tècnic del departament competent en l'àmbit de les dades de l'Ajuntament de L'Hospitalet.

- d. El contractista no podrà utilitzar directa o indirectament les dades a les que té accés o que gestioni en virtut d'aquest contracte per entrenar models d'Intel·ligència Artificial (en endavant IA) propis o de tercers, i, en qualsevol cas, haurà de complir amb la normativa vigent d'IA.
- e. En el cas que el programari subministrat incorpori algorismes haurà d'indicar en la seva oferta la seva utilització i proporcionar una explicació comprensible del seu funcionament i dades utilitzades, sense que en cap cas aquesta explicació comprensible comporti una revelació de la propietat intel·lectual per part del licitador.
- f. En el cas d'utilitzar dades que corresponguin a adreces postals del municipi de L'Hospitalet, aquestes han de ser compatibles amb els estàndards municipals i garantir que aquestes són les vigents en cada moment. A tal efecte el contractista haurà d'utilitzar les adreces postals del municipi de L'Hospitalet disponible al portal de dades obertes i amb una actualització diària dels seus continguts: https://www.seu-e.cat/ca/web/hospitaletdellobregat/dades-obertes/-/dadesobertes/dataset/4c9f111c-d66a-4a78-8497-1dd592550ffa?p_auth=DOsRogXg . En el cas d'utilitzar adreces postals que no corresponguin a la ciutat de L'Hospitalet, com a mínim, el licitador haurà de garantir l'ús de la codificació de l'INE relativa al municipi.
- g. En el cas que s'utilitzin dades personals com: document d'identitat (DNI, NIE, NIF, passaport), nom i cognoms, adreça electrònica, telèfon mòbil, data naixement o sexe aquest hauran de ser compatibles amb els estàndards municipals en quan a format, extensió i codificacions a emprar. Al respecte, com a mínim s'haurà de respectar:
 - i. Partícules del primer cognom
 - ii. Primer cognom
 - iii. Enllaç cognoms si és necessari (i)
 - iv. Partícules del segon cognom
 - v. Segon cognoms
 - vi. Tipus de document d'identitat (DNI, NIE, NIF, passaport)
 - vii. Document d'identitat: l'extensió necessària a cada tipus de document
 - viii. Data de naixement (dd/mm/aaaa)
 - ix. Sexe: H-Home, D-Dona



- x. Telèfon mòbil: Numèric de 9 posicions
 - xi. Adreça electrònica
-
- h. En el cas d'utilitzar dades associades a equipaments municipals i tràmits aquest s'hauran d'ajustar a la codificació i relació facilitats per l'Ajuntament.
 - i. Serveis personalitzats i proactius: El contractista haurà de preveure i garantir la possibilitat que la interface, formularis o similars que utilitzi l'usuari per contractar serveis o altres concepte, reserves d'activitats i/o dels espais i sales oferts als equipaments, incorpori o integri opcions per recollir i tractar el consentiment legal de l'ús de les seves dades d'acord amb el text legal que determini l'Ajuntament. A tal efecte, i en els casos en què l'Ajuntament estableixi que cal incloure i recollir el consentiment, el licitador haurà de garantir i possibilitar l'accés, el tractament, l'emmagatzematge dels consentiments i les dades personals associades al consentiment per part de l'Ajuntament amb la finalitat que aquest pugui impulsar i implantar serveis personalitzats i proactius que millorin la relació i gestió dels serveis municipals amb la ciutadania.
 - j. En cas que la modalitat de prestació sigui a través de SaaS, i independentment que durant tota la vigència del contracte el contractista hagi facilitat periòdicament les dades i metadades a l'Ajuntament, a la finalització del contracte el contractista està obligat ha facilitar totes les dades i metadades a l'Ajuntament de L'Hospitalet. A tal efecte, el contractista haurà de garantir, en un termini màxim de 3 mesos el lliurament de totes les dades i metadades utilitzades i gestionades als servidors i sistemes d'informació municipals en formats estructurats i llegibles per màquines.
 - k. Els incompliments del contractista respecte les obligacions de les dades gestionades en el contracte implicarà una falta molt greu del contracte.

4.6. Consideracions tècniques i obligacions del contractista respecte a la Web i l'App

L'aplicació serà webview, integrada amb l'app **ConnectaLH** i també des del web, amb la imatge corporativa de l'ajuntament amb la següent funcionalitat:

- a. Permetrà tota la gestió dels usuaris dels poliesportius municipals des del mòbil o web com per exemple la contractació de serveis, reserves, o inscripció a esdeveniments.
- b. Permetrà mostrar informació de tots els poliesportius municipals.



- c. L'aplicació permetrà enviar missatges al mòbil de l'usuari (push, sms).
- d. Integració amb app ConnectaLH: L'app permet afegir opcions de menú que enllacen a continguts web, responsive i compatibles amb webview. Per exemple, telèfons d'interès: <https://www.l-h.cat/apps/connectaLH/telefonos.aspx>.
- e. El disseny haurà de poder-se modificar mitjançant la gestió de fulles d'estil. En el cas de l'accés per web (navegador) es demana que, amb un disseny similar a l'actual de la Seu electrònica es pugui accedir a totes les funcionalitats requerides. Aquesta integració amb Seu es pot realitzar mitjançant IFRAME sempre i quan es mantingui la propietat responsive.

4.7. Gestió d'usuaris i accés a les aplicacions

Tota la gestió d'usuaris i accés a les aplicacions està centralitzada en el STLH, en concret en el *Centre d'Atenció als Usuaris* (CAU). Si hagués qualsevol tipus de gestió d'usuaris, autoritzacions a recursos i/o accés a les aplicacions que depengués d'un servei prestat per un adjudicatari, com pot ser un GMAO d'una de les licitacions, l'únic interlocutor amb l'adjudicatari en aquests temes seria el CAU.

4.8. Equips i rols

Els equips que presten el servei objecte d'aquest contracte han de disposar de coneixements funcionals i tecnològics específics relacionats amb el context funcional de les aplicacions i serveis així com sobre les plataformes tecnològiques que utilitzen, amb les eines de gestió del cicle de vida i amb les normatives i estàndards del STLH. Els equips hauran d'estar formats per un nombre suficient de persones, i amb la disponibilitat necessària per a una prestació eficaç i de qualitat.

L'adjudicatari haurà de definir la persona responsable del contracte per part de l'empresa. Aquesta persona responsable del contracte serà el referent global del contracte, i serà l'interlocutor entre l'empresa i l'Ajuntament en tot allò relatiu al contracte. El responsable del contracte haurà d'estar localitzable en qualsevol moment per atendre les demandes de l'Ajuntament. En cas d'absència temporal l'empresa haurà de comunicar prèviament la persona que la substitueix en les seves funcions. L'Ajuntament per la seva part definirà el responsable del contracte i les persones que puguin tenir accés al responsable del contracte de l'empresa adjudicatària.

A la taula següent hi ha la composició mínima d'equips i funcions requerida a l'empresa adjudicatària per a la prestació del servei.

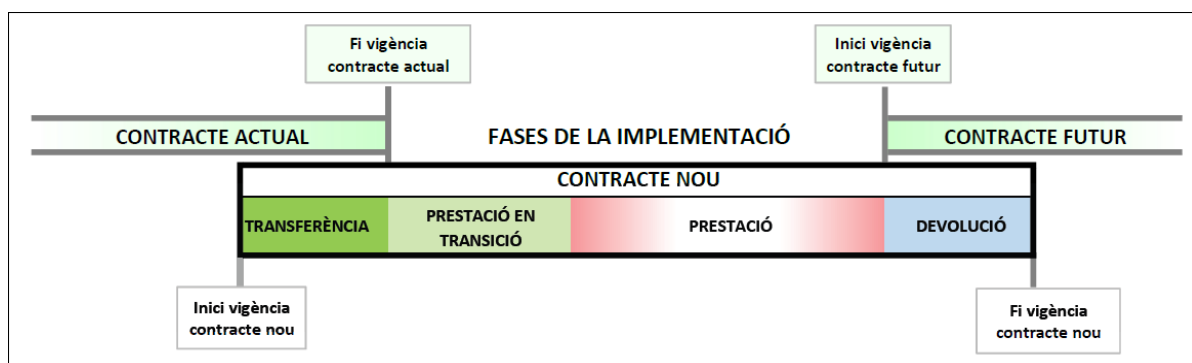


Funció	Perfil	Número mínim	Dedicació	Mínim anys empresa	Formació mínima requerida (o equivalent si és validada per l'Ajuntament)
Consultor responsable de projecte	Consultor	1	parcial	2	Enginyer tècnic informàtic / Telecom o superior Formació avançada en la solució contractada
Consultor comercial	Consultor	1	parcial	2	Cicle formatiu de grau superior Gerència instal·lacions esportives Formació avançada en la solució contractada
Tècnic de suport a l'usuari	Consultor / Implementador / Formador	2	parcial	2	Cicle formatiu de grau superior Gerència instal·lacions esportives Formació avançada en la solució contractada
Tècnic de sistemes	Sistemes	1	parcial	2	Enginyer tècnic informàtic / Telecom o superior
Tècnic de maquinari	Consultor / Implementador / Formador	1	parcial	2	Cicle formatiu de grau superior Gerència instal·lacions esportives Formació avançada en la solució contractada
Tècnic informàtic	Desenvolupament	2	parcial	3	Enginyer tècnic informàtic / Telecom o superior

4.9. Eines

L'adjudicatari haurà seguir la normativa i directrius del STLH en tot allò relatiu a les eines a emprar en l'execució del servei.

5. FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI



S'anomenarà:

- *Contracte actual*, al contracte actual que s'està executant.
- *Contracte nou* al contracte objecte d'aquesta licitació.
- *Contracte futur* al contracte posterior al contracte objecte d'aquesta licitació.

Hom defineixen tres fases durant el període de prestació del servei del contracte objecte d'aquesta licitació:



1. **Transició**. Aquesta fase comença amb l'inici del període de vigència del contracte nou, i finalitza en el moment d'aplicació dels ANS fixats en aquest contracte nou. La fase de transició es perllongarà durant un període màxim de 6 mesos, si bé, les empreses licitadores a les ofertes podran reduir aquest termini. La transició es donarà per finalitzada quan sigui aprovada pels STLH. Aquesta fase es divideix en dues parts:

- a. **Transferència**. Aquesta fase abastarà un període màxim de 2 mesos.

En aquesta fase el proveïdor del servei continuarà sent l'adjudicatari actual amb els seus acords de nivell de servei. En aquesta fase l'adjudicatari nou es posarà en contacte amb l'adjudicatari actual per realitzar el traspàs del coneixement i recursos del servei. En aquesta fase el nou adjudicatari estarà obligat a realitzar totes les tasques necessàries per tal que en el moment de finalització del contracte actual la plataforma tecnològica objecte d'aquest contracte (infraestructura, programari, maquinari, etc.) estigui operativa segons els requeriments descrits en aquests plecs (veure annex 1). En cas de no poder completar la transferència del servei en el termini previst, l'Ajuntament podrà estendre el període de transferència, i totes les despeses necessàries per a la continuïtat del servei per part de l'adjudicatari actual aniran a càrrec de la nova empresa adjudicatària, sense cap cost addicional per l'Ajuntament. Si el nou contracte no comportés canvi de proveïdor, aleshores, si hi hagués canvis en la plataforma tecnològica, aquests s'haurien d'implementar en la part de transferència de la fase de transició. En cas contrari la part de transferència desapareixeria.

- b. **Prestació en transició**. En aquesta part de la transició la nova empresa adjudicatària es la única responsable de la prestació del servei que es regirà pels nous acords de nivell servei. Durant aquesta part de prestació en transició no s'aplicarà el model de penalitzacions per incompliment dels ANS.

En cas de no poder completar la transició del servei en el termini previst, l'Ajuntament podrà estendre el període de transició, i totes les despeses necessàries per a la continuïtat del servei per part de l'adjudicatari actual aniran a càrrec de la nova empresa adjudicatària, sense cap cost addicional per l'Ajuntament.



2. **Prestació**. L'adjudicatari és el proveïdor i responsable del servei que es regirà pels nous ANS. Ja s'aplica el model de penalitzacions associat al compliment dels ANS.
3. **Devolució**. L'adjudicatari continua sent el proveïdor i responsable del servei amb els seus acords de nivell de servei. L'adjudicatari es posarà en contacte amb l'empresa adjudicatària futura, per fer la transferència del servei. La fase de devolució abastarà un període d'entre 2 i 4 mesos i només es donarà per acabada si té el vistiplau del STLH. En cas de no poder completar la fase de devolució del servei abans de la finalització del contracte, l'Ajuntament es reserva el dret d'estendre el període de devolució. En aquest cas l'empresa adjudicatària haurà de continuar prestant el servei fins a completar correctament la fase de devolució. L'adjudicatari estarà obligat a fer el traspàs de tota la informació a l'Ajuntament seguint les directrius donades pels STLH.

A l'annex 1 es descriu el pla de transició/devolució del servei.

6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

En aquest apartat es descriu el model d'Acords de Nivell de Servei (ANS), que defineix els indicadors i els nivells de servei exigits, i estableix una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís entre els adjudicataris i els STLH per a prestar els serveis requerits de forma satisfactòria, enfront de l'Ajuntament.

Els STLH mitjançant els indicadors de servei realitzarà una avaluació objectiva del servei i els seus lliurables. Els indicadors de servei són la referència de l'adjudicatari per a la correcció de les eventuais deficiències en la prestació, i per a la millora dels seus processos i organització. Els indicadors de servei juntament amb el nivell de prestació del servei defineixen el model de penalitzacions.

A l'annex 3 es presenta el conjunt de ANS que s'aplicaran a la present licitació. Amb l'objectiu de millorar la prestació del servei, i amb motiu de canvis en el negoci o en les funcionalitats, canvis en el dimensionament o altres, els STLH conjuntament amb el proveïdor podran consensuar i planificar canvis en els indicadors i nivells de servei.

7. MODEL DE GOVERNANÇA

El model de governança d'aquest contracte té com a objectiu gestionar els recursos tecnològics disponibles per aquest Ajuntament, per tal de garantir la qualitat i eficiència



en el servei i donant resposta a necessitats estratègiques, de seguretat i operatives de les diferents àrees de gestió. Aquest model definirà les relacions entre els STLH, adjudicatari i àrees de gestió

Els STLH és el responsable de la gestió i supervisió d'aquest contracte. L'adjudicatari prestarà el servei seguint les directrius i supervisió dels STLH. Els adjudicatari estan obligats a informar als STLH de qualsevol eventualitat tecnològica (sistema d'informació inclòs). Per exemple, tot tipus d'afectacions del servei, temes relacionats amb canvi de versions, seguretat, configuració, funcionalitats, o normativa.

En els serveis tecnològics recurrents, amb la coordinació dels STLH, els usuaris finals de les àrees de gestió podran sol·licitar el suport de l'adjudicatari en tots els assumptes a excepció dels manifestament tecnològics. Així, per exemple, els usuaris finals podran gestionar directament amb l'adjudicatari consultes sobre funcionalitats, averies, errors, problemes o incidències.

Només els STLH podrà sol·licitar a l'adjudicatari serveis tecnològics sota demanda. Per a la realització d'aquests serveis sota demanda els STLH coordinarà els treballs entre els responsables de negoci de les diferents àrees de gestió implicades i l'empresa adjudicatària.

Les relacions entre els STLH i l'empresa adjudicatària pivotarà sobre dos aspectes:

7.1. Espai comú

Els STLH en funció de l'estat i l'evolució coordinarà amb l'adjudicatari un espai comú per la documentació necessària per a la prestació del servei: De forma general, aquesta documentació serà:

- Documentació tècnica i funcional del servei.
- Documentació sobre la gestió del servei (peticions, incidències, etc.).
- Inventari dels elements associats amb el servei.
- Base de dades de coneixement.
- Documentació sobre configuració.
- Actes de les reunions periòdiques de seguiment.

Aquest espai comú s'adaptarà a les característiques de cadascun dels lots i necessàriament evolucionarà en el temps per tal de millorar la prestació del servei.

7.2. Reunions periòdiques

L'evolució del contracte i el seu seguiment es farà mitjançant reunions periòdiques, en principi, trimestrals, convocades pels STLH. Aquestes reunions hauran de tractar dels temes següents:



- Es farà balanç del servei des de la reunió anterior de com a mínim els següents aspectes:
 - Incidències.
 - Actualització dels inventari.
 - Canvis i actualització en la documentació.
 - Facturació.
 - Tasques planificades.
 - Tasques realitzades per l'Ajuntament i que puguin afectar
- Es planificaran les tasques a realitzar fins a la propera reunió.
- Es farà balanç de l'evolució dels indicadors i nivells de servei des de la darrera reunió.
- Si s'escau, es tractaran temes relatius a la millora i evolució de l'espai comú i el seu contingut.
- Si s'escau es tractaran temes relatius a la millora i evolució de la prestació del servei. S'aixecarà acta de la reunió.

Les reunions periòdiques, a criteri dels STLH i en coordinació amb l'adjudicatari, es podran fer en diferents formats (de forma presencial, teleconferència, etc.), però és obligatori l'aixecament de l'acta de la reunió.

Les reunions periòdiques s'adaptaran a les característiques de cadascun dels lots. Els STLH podrà convidar als responsables de negoci de les àrees de gestió.



1. ANNEX. DESCRIPCIÓ DELS DIFERENTS SERVEIS A PRESTAR ALS PPMM

Les prestacions derivades de l'objecte d'aquesta licitació **son continuïtat, amb les conseqüents millores i evolucions, de les que presta actualment T-INNOVA INGENIERIA APLICADA SA** relatives a:

1. *Suite Deporwin*,
2. Plataforma en línia *Deporsite* i dispositius mòbils.
3. Manteniment de maquinari associat a la *Suite Deporwin*.

En quant a les prestacions objecte d'aquesta licitació (veure secció *1-Objecte* d'aquest mateix document), es concreten en els següents serveis, i subministraments:

Concepte	Preu per unitat/mes (IVA exclòs)	Referència del preu unitari
Manteniment Deporwin (<i>corporatiu</i>)	2.825,68 €	euros/mant.corporatiu/mes
Manteniment maquinari (<i>corporatiu</i>)	1.590,40 €	euros/mant.corporatiu/mes
Manteniment maquinari (1 Cashbox)	720,00 €	euros/mant.1 cashbox/anual
Evolutius sota demanda (192 h/any)	90,00 €	euros/hora servei
Desplaçaments (48/any)	45,00 €	euros/desplaçament
SaaS Deporsite Plataforma Web	195,00 €	euros/llic.corporativa/mensual
SaaS Deporsite Reserves accesos i pistes	64,44 €	euros/llic.corporativa/mensual
SaaS Deporsite Inscripcions activitats	36,20 €	euros/llic.corporativa/mensual
SaaS Deporsite Inscripcions abonats	34,20 €	euros/llic.corporativa/mensual
SaaS Deporsite Cobrament amb targeta	25,00 €	euros/llic.corporativa/mensual
SaaS Deporsite Reserva Clases	20,40 €	euros/llic.corporativa/mensual
SaaS Webservices Ocupació	5,80 €	euros/llic.corporativa/mensual
Subtotal Llicències Deporsite	381,04 €	
SaaS Llicència CRM	80,00 €	euros/llic.corporativa/mensual
SaaS Deporsite Campus	1.250,00 €	euros/unitat/anual
SaaS Deporsite Entrades puntuals	320,00 €	euros/llicencia/(1 jun - 31 set)
SaaS Deporsite Venda online	260,00 €	euros/llicencia/(1 jun - 31 set)
Subtotal Llicències Deporsite (Piscina)	580,00 €	
SaaS Ipad lloguer	23,82 €	euros/unitat/mensual
SaaS SmartPanel	72,50 €	euros/unitat/mensual
Subtotal Lloguer dispositius mòbils	96,32 €	
SaaS app QR usuaris	165,42 €	euros/llic. per blocs/mensual
SaaS Integració pàdel (e.g. Playtomic)	25,00 €	euros/llic.corporativa/mensual

En la taula següent, a mode d'aproximació, hi ha un resum dels serveis de la prestació agrupats per àrea d'activitat (o de treball), activitat, i una descripció general d'algunes de les funcionalitats que abasta. Aquesta taula no és una relació exhaustiva de



funcionalitats, però serveix com a referència per navegar en la complexitat de la *Suite Deporwin* i totes les seves funcions:

MÒDUL o ÀMBIT o ÀREA d'ACTIVITAT	ACTIVITAT	FUNCIONALITAT
MIGRACIÓ i/o ADAPTACIÓ	Base de dades	Gestió administrativa Control d'accès
	Documents	
	Solució d'escriptori	Mòdul entrenaments Mòdul pasarel·la
	WEB i App	Activació App corporativa Accessos espais i portes
	Control d'accès	AADD Formació Aparcaments
	Terminals autoservei	Quioscs CashBox
	Formació plataforma	
INFRAESTRUCTURA	ERP i CRM	
	APP	
	Servidor WebApp	Servidor WEB Hosting Cloud
	Servidor tauletes recepció	Servidor WEB RGPD
	Interoperativitat	Mòduls amb tercers
	Suport usuaris	
GESTIÓ ADMINISTRATIVA	Gestió d'usuaris sistema	Centres Grups d'usuaris Autorització menús, funcions, etc. Nivells autorització
	Contractació de serveis	Abonaments Cursets AADD Campus i casals Agrupació de quotes i/o contractes
	Assistent/s	
	Tauleta recepció	Lloguer Suport tècnic tauleta AppRecepció AppRecepció-DNI App-Consentiments App-Signatura App-Gestió documents AppRecepció-Fotos AppRecepció-Escaner AppRecepció-QR
	Grups familiars	Usuari principal /dependents
	Persones / Entitats	Abonats Usuaris Entitats Altres (acompanyants, clients potencials, ...)
	Definició preus	Preus, campanyes, promocions
	Gestió documental	
	Signatura	
	Facturació	Domiciliacions Rebuts retornats Factures
	Formes de pagament	Metàl·lic, targeta, domiciliació, token, pendent, moneder, ...
	Gestió comptable	analítica, financera, pressupostaria
	Interoperativitat	Comptabilitat
	Subvencions	Padró



	Terminal punt de venda	Mòdul gestió TPV
	Terminals autoservei	Pasarel·la de cobrament EMV (quiosc) Autoservice
	Mòdul integració tots PPMM	
	Explotació (llistats)	
	Kit Gestió Global	
GESTIÓ INTERNA Agenda, Staff	Agenda	
	Programació de tasques	
	Gestió horaris	
	Assignació de tasques	
	Seguiment tasques del personal	
RESERVES	Espais	Individual Entitats Grups
	AADD	
	Esdeveniments	
	Gestió de recursos	
	Supervisió assistència	Control de presència Condicionants limitacions i sancions
	Kit Global	
COMERCIAL	CRM	
	Campanyes	
	Promocions	
	Botiga	
PLANIFICACIÓ	Indicadors	
	Quadre de comandament	
	Informes de gestió	
	Previsions	
	Anàlisi competència	
ACTIVITAT ESPORTIVA	Gestió entrenaments	Planificació
		Seguiment
	Nutrició, fisioteràpia, altres Software específic de Sala Exercicis Sessions streaming/online	Bàscula
COMUNICACIÓ	Assistent/s	Tècnic Usuari
	Canal intern TV	Multicanal
	Notificacions	Correu electrònic, SMS
		Push Anuncis APP
	mailing	Difusió
	Xarxes socials	Publicacions
	Formació streaming	Tècnic Usuari
	Feed de notícies	Feed de notícies
	Posicionament	Anàlisi del rendiment
		Informes i mètriques
	Avaluació de la qualitat	NPS Enquestes



PLATAFORMA ONLINE	Registre	Registre IOS i ANDROID
	App	
	WEB	
	WEB i App	Tràmits online (abonats) Tràmits online activitats Botiga Aforaments/ocupació Staff Pasarel·la de pagament Reserves espais Entrades, invitacions Signatura de documents Gamificació Gestió de taquilles Personalització Integració Connecta L'H
CONTROL D'ACCÉS	Espais i portes	Accés principal Sales
	Dispositius	Impressores tiquets, quioscs, Cashbox, ...
	Mòdul CA	
	Drivers dispositius	
	Aforaments i ocupació	
	Control d'accés	
	Control amb dispositius mòbils	
	Autenticacions	mòbil, carnet virtual, bluetooth, proximitat, QR, pin
MAQUINARI	Configuració dispositius	Impressores tiquets, quioscs, Cashbox, ...
	Manteniment preventiu	
	Manteniment perfectiu	
	Manteniment correctiu	d'emergència planificat
	Manteniment adaptatiu tècnic	
	Elements nous	
EVOLUTIUS SOTA DEMANDA I BORSA D'HORES	Evolutius (borsa d'hores)	
	Interoperativitat	Comptabilitat Api's a solucions municipals Api's a tercers (indoeent dispositius)
	Adaptacions, configuracions	
	Consultoria	
	Formació	
	Desplaçaments	

Migració i/o desplegament inicial (fase de transició)

Aquesta àrea d'activitat està enfocada a que la implementació, o adaptació/millora, de la solució tecnològica es realitzi de forma ràpida, eficaç, conforme a tot allò planificat, amb la màxima continuïtat en el servei, i les mínimes molèsties per als usuaris dels PPMM. En aquesta fase es tracta d'assolir les condicions inicials per a l'execució del contracte.

El licitador haurà de presentar en la seva oferta el *pla d'implementació*, on es descriu la planificació i contingut de la implementació, o adaptació/millora. El *pla d'implementació* haurà d'incloure una auditoria sobre l'ús i aprofitament de les



capacitats del sistema, així com del seu rendiment, realitzant un examen exhaustiu del funcionament de la solució aportada per tal d'avaluar la seva eficiència, eficàcia i la capacitat per satisfer les necessitats de l'Ajuntament. L'objectiu d'aquesta auditoria serà optimitzar el rendiment del sistema, i l'ús de funcionalitats i prestacions de programari i de maquinari per tal de maximitzar l'aprofitament dels recursos del sistema, i augmentar l'eficiència i qualitat del servei. Aquesta auditoria haurà d'incloure l'anàlisi de l'ús dels recursos, la identificació dels punts del sistema que puguin estar causant un rendiment deficient, l'optimització del rendiment i aprofitament de la solució. El licitador haurà de documentar els resultats de l'auditoria en un informe juntament amb les recomanacions per millorar el rendiment, i l'aprofitament de la solució.

Els STLH facilitaràn a l'empresa adjudicatària tota la informació relativa a la configuració tècnica i funcional del sistema. En quant a la configuració funcional es facilitarà informació sobre:

- i. Configuració del control d'accés.
- ii. Configuració de l'organització (centres, departaments, usuaris, autoritzacions, menús, funcionalitats, recursos, etc.).
- iii. Configuració econòmica (comptes corrents, caixes, comptabilitat analítica, formes de pagament, quaderns, campanyes, promocions, unitats familiars, etc.).
- iv. Configuració de serveis (serveis, conceptes, preus, reserves d'activitats dirigides i espais, etc.).
- v. Configuració plataforma online i app.
- vi. Descripció dels mòduls de interoperativitat d'altres des de padró, codificació municipal d'adreces, comptabilitat municipal, i si s'escau, amb registre de tercers.

En quant a la fase de transició en aquest cas, atès que no hi ha canvi de proveïdor, ni de plataforma, el període de transferència desapareix.

El període de prestació en transició abastarà un període màxim de 4 mesos. Al llarg d'aquest període es desenvoluparan les tasques següents:

1. Implementar els resultats de l'auditoria presentada a l'oferta pel licitador, seguint les directrius donades pels STLH, i atenent també a la informació facilitada pels STLH (control d'accés, organització, econòmica, i serveis). Es diferenciarà aquelles tasques pròpies del manteniment, de les millores.
2. En quant a la part web i app, i seguint les directrius dels STLH, s'implementaran un mínim de 3 funcionalitats de les contingudes a la informació donada per l'Ajuntament en allò relatiu a la configuració de la



plataforma online i app. Un exemple podria ser la implementació de la contractació de cursets a *Deporsite*.

3. Sobre la interoperativitat amb altres solucions informàtiques municipals, s'avaluarà, i es planificaran, seguint les directrius dels STLH, les següents tasques:
 - a. Altes des de padró, amb la informació necessària, pels ciutadans de L'Hospitalet, recuperar les dades des del padró municipal.
 - b. Codificació d'adreces segons la codificació municipal.
 - c. Integració amb la comptabilitat municipal.
 - d. Integració amb el registre municipal de tercers.

Protecció de dades de caràcter personal

Que per prestar el servei de manteniment del programari de gestió d'instal·lacions esportives *Deporwin*, el tractament de dades personals, consistirà en:

- Consulta.

En quant a la part relativa al programari, la finalitat del tractament de les dades de caràcter personal és la comprovació i validació del correcte funcionament del programari. Les dades personals d'usuaris i treballadors de les instal·lacions estan sempre en servidors o emmagatzematge municipal . Si es necessari fer-ne ús de les dades per desenvolupament, comprovació, correcció d'errors, gestió de la qualitat o equivalents, les dades són ofuscades de forma que són anònimes.

En quant a la part relativa al maquinari, la finalitat del tractament de les dades de caràcter personal és la comprovació i validació del correcte funcionament del material revisat, o reparat una vegada instal·lat i integrat en el sistema. En tot cas la consulta de dades de caràcter personal mai serà directe, sinó una conseqüència de les tasques de comprovació i validació abans esmentades.

Pot passar que realitzant tasques de suport o en la resolució d'errors puntuals s'accedeixi a algun tipus de dada personals. En tot cas la consulta de dades de caràcter personal mai serà directe, sinó una conseqüència de les tasques abans esmentades.

Que per executar les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest encàrrec, l'Ajuntament, com a responsable del tractament, posa a disposició de l'empresa adjudicatària, encarregada del tractament, la informació que es descriu a continuació:



- Categories de dades: Nom i cognoms, DNI, edat, sexe, fotografia, parentius, identificador usuari instal·lació, contractes amb les instal·lacions, informació de l'accés a les instal·lacions i dades econòmiques.
- Categories de persones interessades: Usuaris i treballadors de les instal·lacions.



2. ANNEX. INVENTARI DEL CONTROL D'ACCÉS I RECURSOS

INVENTARI CA I RECURSOS DEL POLIESPORTIU MUNICIPAL GORNAL

Poliesportiu	Espai	Accés	Contenidor	Element	
Control d'accés PM Gornal	RECEPCIÓ	Recepció 1		Inicialitzador autenticacions GAT 6000F.Gantner(USB)	
				R/W emprentes i proximitat GAT Access 6100 F Enrollment Station.Gantner	
				Impressora de tiquets Epson TM-T20III o equivalent	
				Datàfon integrat aplicació TPV-PC	
		Recepció 2		tauleta (signatura, fotos, escanner) iPad mini (5ª generació)	
				Inicialitzador autenticacions GAT 6000F.Gantner(USB)	
				R/W emprentes i proximitat GAT Access 6100 F Enrollment Station.Gantner	
				Impressora de tiquets Epson TM-T20III o equivalent	
		Control Accés (CA)		Datàfon integrat aplicació TPV-PC	
				tauleta (signatura, fotos, escanner) iPad mini (5ª generació)	
				Estació de treball dedicat al programari del control d'accés	
				Monitors de CA	
		Porta Principal Passadís recepció		Torn 1 (entrada)	Lector biometria i proximitat: GAT ACCESS 6100 F BIO.Gantner
				ARGUSA PM-900SE/1	Display text
				Lector CDB, QR i electrònica STS3000	
				Torn 2 (sortida)	Lector biometria i proximitat: GAT ACCESS 6100 F BIO.Gantner
	Porta Principal Passadís central		ARGUSA PM-900SE/2	Display text	
			Lector CDB, QR i electrònica STS3000		
			Torn 2 (entrada)	Lector proximitat Mifare	
			Lector CDB, QR i proximitat		
Porta Principal Passadís bar		Torn 3 (sortida)	Lector proximitat Mifare		
		ARGUSA PM-900SE/2	Display text		
		Torn 3 (entrada)	Polsador		
		Display text			
Terminal autoservei (recepció) Serie F de Artemedia pasarel·la ClearOne		Torn 4 (sortida)	Polsador		
		Display text			
		Portell gran motoritzat bidireccional			
		Lector proximitat MF-7 Mifare 13,56 MHz (entrada)			
APARCAMENT		ARGUSA PM-900SE/1	Lector proximitat MF-7 Mifare 13,56 MHz (sortida)		
		Pantalla tàctil			
		SO W10			
		Monètica			
		Lector proximitat Mifare			
		Lector targetes			
		Pad numèric			
		ContactLess			
		Lector tiquets			
		Impressora			
		Lector 3012 proximitat Mifare 13,56 MHz			
		Lector 3012 proximitat Mifare 13,56 MHz			

Gestió	Instal·lació	Espai	Subespai	Element
Recursos PM Gornal	POLIESPORTIU	PISCINES	Piscina Gran	Carrer 1
				Carrer 2
				Carrer 3
				Carrer 4
				Carrer 5
				Carrer 6
				Carrer 7
		PAVEL·LÓ	Piscina petita	
			1/3 Pavelló A	
			1/3 Pavelló B	
		PAVEL·LÓ-SALA	1/3 Pavelló C	
			Gimnàstica artística	
		SALES	Sala 1 AADD	AADD
			Sala 2 (=Aula polivalent)	Entrenament funcional
			Sala 3	Ciclo indoor
			Sala 4	Fitness
		APARCAMENT	36 places	
		AULES DE FORMACIÓ	Aula principal	
			Aula seminari	
			Aula polivalent (=Sala 2)	



INVENTARI CA I RECURSOS DEL POLIESPORTIU MUNICIPAL CENTRE MARCEL·LÍ MANEJA

Poliesportiu	Espai	Accés	Contenidor	Element
Control d'accés PM Centre Marcel·lí Maneja	RECEPCIÓ	Recepció 1		Inicialitzador autenticacions GAT 6000F.Gantner(USB) R/W emprentes i proximitat GAT Access 6100 F Enrollment Station.Gantner Impressora de tiquets Epson TM-T20III o equivalent Datafón integrat aplicació TPV-PC tauleta (signatura, fotos, escanner) iPad mini (5ª generació) Impressora de carnets Evolis Zenius
				Inicialitzador autenticacions GAT 6000F.Gantner(USB) R/W emprentes i proximitat GAT Access 6100 F Enrollment Station.Gantner Impressora de tiquets Epson TM-T20III o equivalent Datafón integrat aplicació TPV-PC tauleta (signatura, fotos, escanner) iPad mini (5ª generació)
		Control Accés (CA)		Estació de treball dedicat al programari del control d'accés Monitors de CA
		Porta Principal Entrada	Torn doble 1 (banda recepció) ARGUSA TR-8213S-D	Lector biometria i proximitat GAT ACCESS 6100 F BIO.Gantner Display accés fleba (verda/creu vermella) Lector biometria i proximitat GAT ACCESS 6100 F BIO.Gantner Display accés fleba (verda/creu vermella) Lector codi Barres/QR i proximitat Mifare encastat al torn
			Torn doble 2 (banda ascensor)	no hi ha elements
		Porta Principal Sortida	Torn doble 1 (banda recepció)	no hi ha elements
			Torn doble 2 (banda ascensor) ARGUSA TR-8213S-D	Lector proximitat MF-7 Mifare 13,56 MHz Display accés fleba (verda/creu vermella) Lector proximitat MF-7 Mifare 13,56 MHz Display accés fleba (verda/creu vermella) Lector codi Barres/QR i proximitat Mifare encastat al torn
		Accés graderia	Entrada	Lector proximitat GAT Access 6100
			Sortida Barrera	Lector proximitat GAT Access 6100 Portell motoritzat bidireccional
		Accés vestidors	Entrada	Lector proximitat GAT Access 6100
			Sortida Barrera	Lector proximitat GAT Access 6100 Portell motoritzat bidireccional
		Ascensor		Lector proximitat MF-7 Mifare 13,56 MHz
	APARCAMENT	Recepció Garita		Pantalla tàctil SO W10 Monètica Lector proximitat Mifare Lector targetes Pad numèric ContacLess Lector tiquets Impressora
				Impressora de tiquets Epson TM-T20III o equivalent Datafón integrat aplicació TPV-PC
		CA aparcament		Estació de treball dedicat al programari del control d'accés Monitors de CA
		Terminal autoservei (garita) Serie F de Artemedia pasarel·la ClearOne		Pantalla tàctil SO W10 Monètica Lector proximitat Mifare Lector targetes Pad numèric ContacLess Lector tiquets Impressora
				Pantalla tàctil SO W10 Monètica Lector proximitat Mifare Lector targetes Pad numèric ContacLess Lector tiquets Impressora
		Terminal autoservei (ascensor) Serie F de Artemedia pasarel·la ClearOne		Relè control cartell
		Entrada	Carcasa tiquets	Lector proximitat Mifare Impressora i dispensador tiquets
			Càmera Carcasa barrera	Lector de matricules Barrera
		Sortida	Carcasa tiquets	Lector proximitat Mifare Impressora i dispensador tiquets
			Càmera Carcasa barrera	Lector de matricules Barrera
	SALES	Sala 1 AADD		tauleta lloguer
		Sala 2 Bicicletes		tauleta lloguer
		Sala 3 AADD		tauleta lloguer
		Sala 4 Fitness		tauleta lloguer
		Sala 5 Piscina		tauleta lloguer



Gestió	Instal·lació	Espai	Subespai	Element
Recursos PM Centre Marcel·lí Maneja	POLIESPORTIU	PISCINES	Piscina Gran	Carrer 1
				Carrer 2
				Carrer 3
				Carrer 4
				Carrer 5
				Carrer 6
				Carrer 7
			Piscina petita	
		PAVEL·LÓ	1/3 Pavelló A	
			1/3 Pavelló B	
			1/3 Pavelló C	
		SALES	Sala 1 AADD	
			Sala 2 Bicicletes	
			Sala 3 AADD	
			Sala 4 Fitness	
		APARCAMENT	100 places	
		CABINES		
		ROCÒDROM		



INVENTARI CA I RECURSOS DEL POLIESPORTIU MUNICIPAL SANFELIU

Poliesportiu	Espai	Accés	Contenidor	Element
Control d'Accés PM Sanfeliu	RECEPCIÓ	Recepció 1		Inicialitzador autenticacions GAT 6000F.Gantner(USB)
				R/W emprentes i proximitat GAT Access 6100 F Enrollment Station.Gantner
				Impressora de tiquets Epson TM-T20III o equivalent
				Datafón integrat aplicació TPV-PC
				tauleta (signatura, fotos, escanner) iPad mini (5ª generació)
		Recepció 2		Inicialitzador autenticacions GAT 6000F.Gantner(USB)
				R/W emprentes i proximitat GAT Access 6100 F Enrollment Station.Gantner
				Impressora de tiquets Epson TM-T20III o equivalent
				Datafón integrat aplicació TPV-PC
				tauleta (signatura, fotos, escanner) iPad mini (5ª generació)
		Control Accés (CA)		Estació de treball dedicat al programari del control d'accés
				Monitors de CA
		Porta Principal Entrada	Torn doble 1 (banda sala bicis)	Lector biometria i proximitat GAT ACCESS 6100 F BIO.Gantner
			ARGUSA TR-8213S-D	Display accés fletxa (verda/creu vermella)
Recursos PM Sanfeliu	POLIESPORTIU	Porta Principal Sortida	Torn doble 1 (banda sala bicis)	Lector codi Barres/QR encastat al torn
				Display text
			Torn doble 1 (banda sala bicis)	Lector proximitat MF-7 Mifare 13,56 MHz
				Display accés fletxa (verda/creu vermella)
			Torn doble 1 (banda pavelló)	Display text
				Lector codi Barres/QR encastat al torn
			Torn doble 1 (banda pavelló)	Lector proximitat MF-7 Mifare 13,56 MHz
				Display accés fletxa (verda/creu vermella)
			Torn doble 1 (banda pavelló)	Display text
		Accessos laterals		Portell amb electroiman
		Terminal autoservei (recepció) Serie F de Artemedia pasarel·la ClearOne		Pantalla tàctil
				SO W10
				Monètica
				Lector proximitat Mifare
				Lector targetes
				Pad numèric
				ContactLess
				Lector tiquets
				Impressora

Gestió	Instal·lació	Espai	Subespai	Element
Recursos PM Sanfeliu	POLIESPORTIU	PISCINES	Piscina Gran	
		PAVEL·LÓ	Piscina petita	
			1/3 Pavelló A	
			1/3 Pavelló B	
		SALES	1/3 Pavelló AADD	
			Sala 1	
			Sala 2 ?	
		AULA DE FORMACIÓ	Sala 4 Fitness	
		SOLARIUM		
		CABINES		



INVENTARI CA I RECURSOS DEL POLIESPORTIU MUNICIPAL FUM D'ESTAMPA

Poliesportiu	Espai	Accés	Contenidor	Element
Control d'accés PM Fum d'Estampa	RECEPCIÓ	Recepció 1		Inicialitzador autenticacions GAT 6000F.Gantner(USB) R/W emprentes i proximitat GAT Access 6100 F Enrollment Station.Gantner Impressora de tiquets Epson TM-T20III o equivalent Datafón integrat aplicació TPV-PC tauleta (signatura, fotos, escanner) iPad mini (5ª generació)
		Recepció 2		Inicialitzador autenticacions GAT 6000F.Gantner(USB) R/W emprentes i proximitat GAT Access 6100 F Enrollment Station.Gantner Impressora de tiquets Epson TM-T20III o equivalent Datafón integrat aplicació TPV-PC tauleta (signatura, fotos, escanner) iPad mini (5ª generació)
		Control Accés (CA)		Estació de treball dedicat al programari del control d'accés Monitors de CA
		Porta Principal Entrada	Torn 1 (banda paret) ARGUSA TR-8213S	Lector biometria i proximitat GAT ACCESS 6100 F BIO.Gantner Display accés fletxa (verda/creu vermella) Lector codi Barres/QR i proximitat Mifare encastat al torn
			Torn 2 (banda recepció) ARGUSA TR-8213S	Lector biometria i proximitat GAT ACCESS 6100 F BIO.Gantner Display accés fletxa (verda/creu vermella) Display text Lector codi Barres/QR i proximitat Mifare encastat al torn
		Porta Principal Sortida	Torn 1 (banda paret)	Lector proximitat MF-7 Mifare 13,56 MHz Display accés fletxa (verda/creu vermella) Display text Lector CDB
			Torn 2 (banda recepció)	Lector proximitat MF-7 Mifare 13,56 MHz Display accés fletxa (verda/creu vermella) Display text Lector codi Barres/QR i proximitat Mifare encastat al torn
		Porta Principal Portell		Portell manual amb electroiman
		Porta Entitats Entrada	Torn 3 (Entitats) ARGUSA TR-8213S	Lector biometria i proximitat GT7.2500 amb lector empremta.Gantner Display accés fletxa (verda/creu vermella) Lector codi Barres/QR i proximitat Mifare encastat al torn
		Porta Entitats Sortida	Torn 3 (Entitats)	Lector proximitat MF-7 Mifare 13,56 MHz Display accés fletxa (verda/creu vermella) Display text Lector codi Barres/QR i proximitat Mifare encastat al torn
		Porta Principal Portell	Portell Argusa PM-420	Polsador electroiman
		Terminal autoservei (recepció) Serie F de Artemedia pasarela ClearOne		Pantalla tàctil SO W10 Monètica Lector proximitat Mifare Lector targetes Pad numèric ContacLess Lector tiquets Impressora

Gestió	Instal·lació	Espai	Subespai	Element
Recursos PM Fum d'Estampa	POLIESPORTIU	PISCINES	Piscina Gran	Carrer 1
				Carrer 2
				Carrer 3
				Carrer 4
				Carrer 5
				Carrer 6
				Carrer 7
			Piscina petita	Zona 1
				Zona 2
				Zona 3
				Zona 4
				Zona 5
				Zona 6
				Zona 7
		PAVEL·LÓ	1/3 Pavelló A	
			1/3 Pavelló B	
			1/3 Pavelló C	
		SALES	Sala 1 AADD	
			Sala 2 AADD	



INVENTARI CA I RECURSOS DEL PISCINES MUNICIPALS DE L'HOSPITALET

Poliesportiu	Espai	Accés	Contenidor	Element
Control d'accés Piscines Municipals de L'H	RECEPCIÓ	Recepció 1		Inicialitzador autenticacions GAT 6000F.Gantner(USB)
				R/W emprentes i proximitat GAT Access 6100 F Enrollment Station.Gantner
				Impressora de tiquets Epson TM-T20III o equivalent
				Datafon integrat aplicació TPV-PC
		Recepció 2		tauleta (signatura, fotos, escanner) iPad mini (5ª generació)
				Inicialitzador autenticacions GAT 6000F.Gantner(USB)
				R/W emprentes i proximitat GAT Access 6100 F Enrollment Station.Gantner
				Impressora de tiquets Epson TM-T20III o equivalent
				Datafon integrat aplicació TPV-PC
				tauleta (signatura, fotos, escanner) iPad mini (5ª generació)
		Control Accés (CA)		Estació de treball dedicat al programari del control d'accés
				Monitors de CA
		Porta Principal Entrada	Torn 1 (banda recepció) ARGUSA TR-8213S	Lector biometria i proximitat GAT ACCESS 6100 F BIO.Gantner
				Display text
				Display accés fletxa (verda/creu vermella)
				Lector CDB, QR i proximitat (dreta)
			Torn 2 (banda paret) ARGUSA TR-8213S	Lector biometria i proximitat GAT ACCESS 6100 F BIO.Gantner
				Display text
				Display accés fletxa (verda/creu vermella)
				Lector CDB, QR i proximitat (esquerra)
		Porta Principal Sortida	Torn 1 (banda recepció)	Lector proximitat MF-7 Mifare 13,56 MHz
				Display text
				Display accés fletxa (verda/creu vermella)
				Lector codi Barres/QR i proximitat Mifare encastat al torn
			Torn 2 (banda paret)	Lector proximitat MF-7 Mifare 13,56 MHz
				Display text
				Display accés fletxa (verda/creu vermella)
				Lector codi Barres/QR i proximitat Mifare encastat al torn
		Porta Principal Accés lateral	Entrada	Lector proximitat, display i teclat
			Sortida	Lector proximitat, display i teclat
			Barrera	Portell motoritzat bidireccional
		Terminal autoservei (recepció) Serie F de Artemedia pasarel·la ClearOne		Pantalla tàctil
				SO W10
				Monètica
				Lector proximitat Mifare
				Lector targetes
				Pad numéric
				ContactLess
				Lector tiquets
				Impressora



Gestió	Instal·lació	Espai	Subespai	Element
Recursos Piscines Municipals de L'H	POLIESPORTIU	PISCINES	Piscina Gran	Carrer 1
				Carrer 2
				Carrer 3
				Carrer 4
				Carrer 5
				Carrer 6
				Carrer 7
				Carrer 8
				Carrer 9
				Carrer 10
		Piscina petita	Carrer 1	
			Carrer 2	
			Carrer 3	
			Carrer 4	
			Carrer 5	
		PISCINES EXTERIORS	Piscina Gran	Carrer 1
				Carrer 2
				Carrer 3
				Carrer 4
				Carrer 5
				Carrer 6
				Carrer 7
	Carrer 8			
	Carrer 9			
	Carrer 10			
	PAVEL·LÓ	1/3 Pavelló A		
1/3 Pavelló B				
1/3 Pavelló C				
SALES	Sala 1 Bicicletes			
	Sala 2			
	Sala 3			
CABINES	UVA			
PAVEL·LÓ MUNICIPAL D'ESPORTS DE L'H	PISTA COBERTA			
	PISTA EXTERIOR			



INVENTARI CA I RECURSOS COMPLEX ESPORTIU MUNICIPAL DE L'HOSPITALET NORD

Poliesportiu	Espai	Accés	Contenidor	Element
Control d'accés Complex Esportiu L'H Nord	RECEPCIÓ	Recepció 1		Inicialitzador autenticacions GAT 6000F.Gantner(USB) R/W emprentes i proximitat GT7.2500 amb lector empremta.Gantner Impressora de tiquets Epson TM-T20III o equivalent Datafón integrat aplicació TPV-PC tauleta (signatura, fotos, escanner) iPad mini (5ª generació)
		Recepció 2		Inicialitzador autenticacions GAT 6000F.Gantner(USB) R/W emprentes i proximitat GT7.2500 amb lector empremta.Gantner Impressora de tiquets Epson TM-T20III o equivalent Datafón integrat aplicació TPV-PC tauleta (signatura, fotos, escanner) iPad mini (5ª generació)
		Control Accés (CA)		Estació de treball dedicat al programari del control d'accés Monitors de CA
		Porta Principal Entrada	Torn 1 (banda pavelló) ARGUSA TR-82135	Lector proximitat GT7.2500 amb unitat lectora empremta.Gantner Display text Display accés fletxa (verda/creu vermella) Lector codi Barres/QR i proximitat Mifare encastat al torn
			Torn 2 (banda piscina) ARGUSA TR-82135	Lector proximitat GT7.2500 amb unitat lectora empremta.Gantner Display text Display accés fletxa (verda/creu vermella) Lector codi Barres/QR i proximitat Mifare encastat al torn
		Porta Principal Sortida	Torn 1	Lector proximitat MF-7 Mifare 13,56 MHz Display text Display accés fletxa (verda/creu vermella) Lector codi Barres/QR i proximitat Mifare encastat al torn
			Torn 2	Lector proximitat MF-7 Mifare 13,56 MHz Display text Display accés fletxa (verda/creu vermella) Lector codi Barres/QR i proximitat Mifare encastat al torn
		Accés (E/S) banda pavelló	Portell Argusa PM-4200	Polsador
		Accés (E/S) banda piscina	Portell Argusa PM-4200	Polsador
		Accés Fitness	Entrada	Lector proximitat Gantner amb teclat, display i relé
		Accés entre piscines	Interior -> Exterior Exterior -> Interior	Lector proximitat MF-7 Mifare 13,56 MHz Lector proximitat MF-7 Mifare 13,56 MHz
		Terminal cobrament monètica		CashDro 3
		Terminal autoservei (recepció) Serie F de Artemedia pasarel·la ClearOne		Pantalla tàctil SO W10 Monètica Lector proximitat Mifare Lector targetes Pad numèric Contactless Lector tiquets Impressora
	RECEPCIÓ PISCINA EXTERIOR	Recepció piscina exterior		Impressora de tiquets Epson TM-T20III o equivalent Datafón TPV mòbil
		Control d'accés (CA)		Estació de treball dedicat al programari del control d'accés 2 pistoles lectores codi de barres i QR Monitors de CA
		Porta abonats entrada	Torn 3 (Banda interior) ARGUSA TR-8208	Lector proximitat GT7.2500 amb unitat lectora empremta.Gantner
		Porta abonats sortida	Torn 3	Duali DQ Mini - Lector RFID, codi de barres i QR
		Porta públic entrada	Torn 4 (Banda exterior) ARGUSA TR-8208	Lector codi Barres/QR i proximitat Mifare encastat al torn
		Porta públic sortida	Torns giratoris manuais	Illiure



Gestió	Instal·lació	Espai	Subespai	Element
Recursos Complex Esportiu L'H Nord	POLIESPORTIU	PISCINES	Piscina Gran	Carrer 1
				Carrer 2
				Carrer 3
				Carrer 4
				Carrer 5
				Carrer 6
				Carrer 7
				Carrer 8
			Piscina petita	
		PISTES	TENNIS	Tennis 1
				Tennis 2
			PADEL	Padel 1
				Padel 2
		PAVEL·LÓ	1/3 Pavelló A	
			1/3 Pavelló B	
			1/3 Pavelló C	
		AULES de FORMACIÓ	Aula 1	
			Aula 2	
			Aula 3	
			Aula 4	
			Aula 5	
		SALES	Sala 1 AADD	
			Sala 2 AADD	
			Sala 3 bicicletes	
			Sala 4 Fitness	
		CAMP FUTBOL 11		
		PISTA D'ATLETISME		
		CABINES	UVA	
	PISCINA D'ESTIU EXTERIOR	PISCINA	Zona públic	
			Zona Casals	



INVENTARI CA I RECURSOS DEL POLIESPORTIU MUNICIPAL SANTA EULÀLIA

Poliesportiu	Espai	Accés	Contenidor	Element
Control d'accés PM Santa Eulàlia	RECEPCIÓ	Recepció 1		Inicialitzador autenticacions GAT 6000F.Gantner(USB)
				R/W emprentes i proximitat GAT Access 6100 F Enrollment Station.Gantner
				Impressora de tiquets Epson TM-T20III o equivalent
				Datafón integrat aplicació TPV-PC
				tauleta (signatura, fotos, escanner) iPad mini (5ª generació)
				Impressora de carnets Evolis Zenius
		Recepció 2		Impressora de tiquets Epson TM-T20III o equivalent
				Datafón integrat aplicació TPV-PC
		Control Accés (CA)		Estació de treball dedicat al programari del control d'accés
				Monitors de CA
		Porta Principal Entrada	Torn 1 (banda paret) ARGUSA TR-8213S	Lector biometria i proximitat GAT ACCESS 6100 F BIO.Gantner
			Torn 2 (banda pati) ARGUSA TR-8213S	Display accés fletxa (verda/creu vermella)
				Lector codi Barres/QR i proximitat Mifare encastat al torn
				Lector biometria i proximitat Gantner (esquerra)
		Porta Principal Sortida	Torn 1	Display accés fletxa (verda/creu vermella)
				Display text
				Lector codi Barres/QR i proximitat Mifare encastat al torn
			Torn 2	Lector proximitat MF-7 Mifare 13,56 MHz
				Display accés fletxa (verda/creu vermella)
				Display text
		Porta Principal Accés lateral	Portell ARGUSA PM-402	Lector codi Barres/QR i proximitat Mifare encastat al torn
		Accés pavelló	Entrada	Portell amb electroiman
			Sortida	Lector proximitat GAT Access 6100
			Barrera	Lector proximitat GAT Access 6100
		Terminal autoservei (recepció) Serie F de Artemedia pasarel·la ClearOne		Portell amb electroiman (ARGUSA PM-402)
				Pantalla tàctil
				SO W10
				Monètica
				Lector proximitat Mifare
				Lector targetes
				Pad numéric
				ContactLess
				Lector tiquets
				Impressora

Gestió	Instal·lació	Espai	Subespai	Element
Recursos PM Santa Eulàlia	POLIESPORTIU	PISCINES	Piscina Gran	
		PAVEL·LÓ	Gimnàstica	
			Sala Pavelló	
			1/2 Pavelló A	
			1/2 Pavelló B	
		AULES de FORMACIÓ	Sala reunions	
	GASÒMETRE	SALES	Sala Fitness	
			Sala polivalent	
			Sala pati	
		PISTA	Pista 1	
			Pista 2	
			Pista 3	



INVENTARI CA I RECURSOS DEL POLIESPORTIU MUNICIPAL BELLVITGE SERGIO MANZANO

Poliesportiu	Espai	Accés	Contenidor	Element
Control d'accés PM Bellvitge Sergio Manzano	RECEPCIÓ	Recepció 1		Inicialitzador autenticacions GAT 6000F.Gantner(USB) R/W emprentes i proximitat GT7.2500 amb lector empremta.Gantner Impressora de tiquets Epson TM-T20III o equivalent Datàfon integrat aplicació TPV-PC tauleta (signatura, fotos, escanner) iPad mini (5ª generació)
		Recepció 2		Inicialitzador autenticacions GAT 6000F.Gantner(USB) R/W emprentes i proximitat GT7.2500 amb lector empremta.Gantner Impressora de tiquets Epson TM-T20III o equivalent Datàfon integrat aplicació TPV-PC tauleta (signatura, fotos, escanner) iPad mini (5ª generació)
		Control Accés (CA)		Estació de treball dedicat al programari del control d'accés Monitors de CA
		Porta Principal Entrada	Torn 1 (banda carrer) ARGUSA TR-8213S	Lector proximitat GT7.2500 amb unitat lectora empremta.Gantner Display text Display accés fletxa (verda/creu vermella) Lector codi Barres/QR i proximitat Mifare encastat al torn
			Torn 2 (banda recepció) ARGUSA TR-8213S	Lector proximitat GT7.2500 amb unitat lectora empremta.Gantner Display text Display accés fletxa (verda/creu vermella) Lector codi Barres/QR i proximitat Mifare encastat al torn
		Porta Principal Sortida	Torn 1	Lector proximitat MF-7 Mifare 13,56 MHz Display text Display accés fletxa (verda/creu vermella) Lector codi Barres/QR i proximitat Mifare encastat al torn
			Torn 2	Lector proximitat MF-7 Mifare 13,56 MHz Display text Display accés fletxa (verda/creu vermella) Lector codi Barres/QR i proximitat Mifare encastat al torn
		Accés lateral	Portell ample	Polisador
		Porta Sala Bicycles Entrada	Torn 3 ARGUSA TR-8213S	Lector proximitat MF-7 Mifare 13,56 MHz Display text Display accés fletxa (verda/creu vermella) Lector codi Barres/QR i proximitat Mifare encastat al torn
		Porta Sala Bicycles Sortida	Torn 3	Lector proximitat MF-7 Mifare 13,56 MHz Display text Display accés fletxa (verda/creu vermella) Lector codi Barres/QR i proximitat Mifare encastat al torn

Gestió	Instal·lació	Espai	Subespai	Element
Recursos PM Bellvitge Sergio Manzano	POLIESPORTIU	PISCINES	Piscina Gran	Carrer 1
				Carrer 2
				Carrer 3
				Carrer 4
				Carrer 5
				Carrer 6
				Carrer 7
			Piscina petita	
			Piscina termal	
		PISTES	PADEL	Padel 1
				Padel 2
				Padel 3
		PAVEL·LÓ	1/3 Pavelló A	
			1/3 Pavelló B	
			1/3 Pavelló C	
		PISTA EXTERIOR de Futbol Sala i basquet		
	PASTILLA FEIXA LLARGA	SALES	Sala 1	AADD
			Sala 2	AADD
			Sala 3	ciclo indoor
			Sala 4	Fitness
		CAMP MUNICIPAL DE BEISBOL		
		ESTADI MUNICIPAL DE FUTBOL DE L'HOSPITALET		
		CAMP FUTBOL MUNICIPAL LA FEIXA LLARGA		
		CAMP MUNICIPAL DE RUGBY		



3. ANNEX. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

Per tal de quantificar la qualitat de l'execució de la prestació es defineixen els següents paràmetres:

- **Temps d'atenció** és el temps que passa des de que s'inicia el procés de comunicar la petició o incidència mitjançant els canals convinguts, fins el moment en que l'empresa adjudicatària confirma la seva recepció.
- **Temps de resposta** és el temps que transcorre des de que l'empresa adjudicatària confirma la recepció de la petició o incidència, fins el moment en que els tècnics la comencen a resoldre.
- **Temps de resolució** és el temps que triga l'empresa adjudicatària en resoldre la petició o incidència. Una vegada iniciades les tasques dirigides a solucionar la petició o la incidència, es continuarà de manera ininterrompuda fins a la seva total resolució.

Per tal de calcular els indicadors contemplats en els ANS es defineixen els següents temps màxims d'atenció, resposta i de resolució de peticions:

Nom	Prioritat	Serveis	Temps màxim
Temps màxim d'atenció de petició	Qualsevol	Programari	30 minuts
		Maquinari	30 minuts
Temps màxim de resposta de petició	Molt Alta	Programari	30 minuts
		Maquinari	30 minuts
	Alta	Programari	1 hora
		Maquinari	1 hora
	Normal	Programari	4 hores
		Maquinari	4 hores
	Baixa	Programari	48 hores
		Maquinari	48 hores
Temps màxim de resolució de petició	Molt Alta	Programari	24 hores
		Maquinari	24 hores
	Alta	Programari	72 hores
		Maquinari	72 hores
	Normal	Programari	1 setmana
		Maquinari	1 setmana
	Baixa	Programari	2 setmanes
		Maquinari	2 setmanes

En la taula següent es defineixen els temps màxims en el cas del manteniment correctiu d'emergència. El temps de reparació podrà veure's alterat sempre que s'atribueixin a causes justificades alienes a l'empresa adjudicatària, per exemple retards en l'entrega de recanvis de material a reparar.



Nom	Prioritat	Serveis	Temps màxim
Temps màxim d'atenció d'incidència	Qualsevol	Programari	30 minuts
		Maquinari	30 minuts
Temps màxim de resposta d'incidència	Molt Alta	Programari	30 minuts
		Maquinari	30 minuts
	Alta	Programari	1 hora
		Maquinari	1 hora
	Normal	Programari	4 hores
		Maquinari	4 hores
	Baixa	Programari	48 hores
		Maquinari	48 hores
Temps màxim de resolució d'incidència	Molt Alta	Programari	8 hores
		Maquinari	12 hores
	Alta	Programari	12 hores
		Maquinari	24 hores
	Normal	Programari	48 hores
		Maquinari	48 hores
	Baixa	Programari	1 setmana
		Maquinari	1 setmana

En la taula següent es detallen els ANS que s'aplicaran a la present licitació, indicant els valors que és consideraran com satisfactoris, deficientes, o inacceptables. Pels indicadors mensuals es consideraran tasques del mes totes aquelles que tinguin data final de termini dintre del mes independentment de la data de recepció.

Nom	Descripció	Periodicitat	Inacceptable	Deficient	Satisfactori
Temps màxim d'atenció	Percentatge de tasques ateses en termini el mes a tractar. $\frac{\text{nombre de tasques ateses en termini}}{\text{nombre de tasques ateses}}$	Mensual	< 60%	< 80%	>= 80%
Temps màxim de resolució de tasques	Percentatge de tasques resoltes en termini el mes a tractar. $\frac{\text{nombre tasques resoltes en termini}}{\text{nombre de tasques resoltes}}$	Mensual	< 60%	< 80%	>= 80%
Tasques resoltes	Percentatge de tasques resoltes el mes a tractar. $\frac{\text{nombre de tasques resoltes}}{\text{nombre total de tasques presentades}}$	Mensual	< 60%	< 80%	>= 80%
Endarreriment entrega tasques planificades	Percentatge de tasques planificades en termini. $\frac{\text{nombre tasques planificades en termini}}{\text{nombre total tasques planificades}}$	Anual	< 80%	< 95%	>= 95%
Temps màxim sense servei en un centre	Temps sense servei en un centre en un mes	Mensual	>=1 dia	>= 4 hores	<= 4 hores



Tal i com s'indica en l'apartat sobre la classificació de les aplicacions i la seguretat de la informació s'estableix la relació amb la prioritat a la taula següent:

Prioritat	Aplicacions i Funcionalitats	Seguretat informació
Molt alta	Molt alta	Molt crítica
Alta	Alta	Crítica
Normal	Mitja	Sensible
Baixa	Baixa	Interna
		Pública