



Ajuntament de
Lloret de Mar

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT, MANTENIMENT I SUPORT TELEMÀTIC EN MODALITAT SAAS (SOFTWARE AS A SERVICE) I SERVEIS ASSOCIATS PER A LA GESTIÓ DOCUMENTAL DE L'AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR

1 INTRODUCCIÓ

Actualment l'Ajuntament de Lloret de Mar disposa d'un programari de gestió de documents que permet la gestió dels documents que consten als seus expedients. Aquest gestor documental, degut a les necessitats de l'Ajuntament de Lloret de Mar, no disposa de les funcionalitats necessàries de preservació, gestió i difusió i, per aquest motiu, cal adquirir-ne un amb més prestacions.

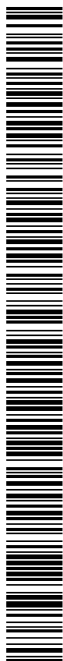
L'objecte d'aquest plec de prescripcions tècniques és el d'establir les condicions que han de regir en l'adjudicació de la contractació del subministrament, manteniment i suport telemàtic en modalitat SAAS (Software As A Service) i serveis associats per a la gestió documental de l'Ajuntament de Lloret de Mar.

2 OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és:

- 1) El subministrament de llicències d'ús d'un programari DAM (Digital Asset Management) per a la gestió i publicació en línia dels fons documentals, fotogràfics i audiovisuals de l'Arxiu Municipal i serveis associats, amb les característiques i condicions que es detallen en aquest Plec de prescripcions tècniques.

3504d78c-31f7-4811-b5ca-644afe3528e9





Ajuntament de Lloret de Mar

- 2) Els serveis d'instal·lació i configuració del programari, posada en funcionament del sistema, formació i suport al llarg del període contractual.
- 3) Els serveis de manteniment de la solució implantada.

3 DESCRIPCIÓ DE LA SOLUCIÓ A IMPLANTAR

3.1 OBJECTIU

L'objectiu de la present licitació consisteix a cobrir la necessitat d'adquirir la llicència d'ús, implementar i proporcionar manteniment i assistència tècnica posterior per al programari que faciliti el control i la gestió dels serveis necessaris per al manteniment de la documentació custodiada per l'Ajuntament de Lloret de Mar.

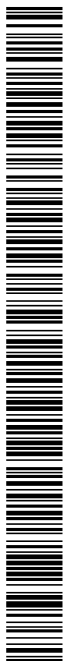
El present plec descriu els requeriments i les funcionalitats particulars que són necessaris per a la gestió, control d'accés i preservació a llarg termini

El contracte comprèn:

- El servei de consultoria arxivística.
- El servei de migració de les dades de l'actual gestor documental al què es contracti.
- Instal·lació de la solució.
- Configuració a mida.
- Manteniment de la solució implantada

Llicència d'ús fins a: 1 administrador; 3 tècnics d'arxiu; 1 llicència de portal d'arxius o catàleg d'accés públic en línia amb usuaris il·limitats.

3504d78c-31f7-4811-b5ca-644afe3528e9





Ajuntament de
Lloret de Mar

3.2 REQUERIMENTS TÈCNICS I FUNCIONALS

El proveïdor haurà d'incloure en el projecte la migració completa, segura i verificable de les dades existents a l'actual sistema FileMaker i la plataforma Odilo al nou sistema.

Condicions específiques:

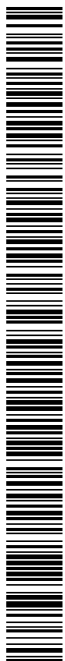
- La migració haurà d'incloure tots els registres, documents vinculats (imatges, PDF,...) i metadades associades.
- Caldrà realitzar una anàlisi prèvia del model de dades existent a FileMaker i un pla de correspondència (mapping) cap a l'estructura del nou sistema.
- El proveïdor haurà de proporcionar un entorn de proves on es pugui validar la migració abans de la posada en producció.
- S'establirà un protocol de validació de la integritat de les dades migrades, que haurà de ser aprovat per l'òrgan contractant.
- El procés haurà de garantir la mínima interrupció del servei i s'haurà de planificar preferentment fora de l'horari laboral.

El sistema i els serveis associats hauran de garantir la protecció de les dades personals conforme al Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i a la Llei Orgànica 3/2018 de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD), especialment en casos en què l'empresa adjudicatària hagi de cedir o subcontractar serveis a tercers.

Condicions específiques:

- Tota cessió de dades o subcontractació haurà d'estar degudament regulada mitjançant contractes de tractament de dades (encarregat del tractament), d'acord amb l'article 28 del RGPD.
- El proveïdor haurà de notificar i obtenir autorització prèvia i expressa de l'Administració per a qualsevol cessió de dades o subcontractació.
- En cas que es subcontracti, els tercers hauran de complir les mateixes garanties legals, tècniques i organitzatives establertes per al contractista principal.
- Les dades no podran ser transferides fora de l'Espai Econòmic Europeu, excepte si es compleixen les garanties previstes als articles 44 a 50 del RGPD.
- El proveïdor haurà d'establir mesures de seguretat adequades segons el nivell de risc, i garantir el dret a l'auditoria per part de l'òrgan contractant.

3504d78c-31f7-4811-b5ca-644afe3528e9





Ajuntament de
Lloret de Mar

3.2.1 REQUERIMENTS GENERALS

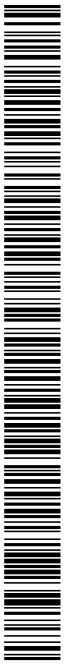
En la definició del marc general és important diferenciar els nivells d'intervenció per tal de situar adequadament les funcions que ha de dur a terme el programari. Es poden identificar tres nivells:

1. Gestió de l'objecte digital. Són totes les accions que estan centrades en la informació de l'objecte, ja sigui la que correspon pròpiament al contingut, la de representació o la de preservació. En la major part de casos estem parlant de la informació que es concreta en un fitxer. Les funcions principals són: ingesta, identificació de formats, inserció i extracció de metadades, gestió del color, denominacions de fitxers, controls de qualitat, creació de derivats per a la publicació al web i edició dels fitxers.
2. Gestió de l'objecte físic. Són totes les funcions derivades de la gestió del material analògic representat en format electrònic a partir d'instruments de descripció. Les funcions principals són: creació de catàlegs, control de topogràfic, control de vocabularis, classificació, i registre d'ingressos.
3. La difusió. Aquest tercer nivell està molt vinculat a l'anterior, però el diferenciem perquè les necessitats de programari així ho requereixen. Les funcions principals són: accés i consulta als catàlegs al web, accés als objectes digitals i la possibilitat de compartir els catàlegs en plataformes web internacionals a través de protocols informàtics.

A més a més, però, la finalitat del servei inclou el manteniment preventiu, correctiu i evolutiu de l'aplicació que forma aquest programari. Aconseguir aquest objectiu suposa l'execució de diferents tasques, per tant, les que s'exposen en aquest plec de prescripcions són enunciatives i no limitatives:

- Actitud proactiva: l'adjudicatari haurà, entre d'altres, informar de nous productes i serveis que poden ser d'interès municipal i dur a terme accions proactives tant de manteniment preventiu com correctiu.

3504d78c-31f7-4811-b5ca-644afe3528e9

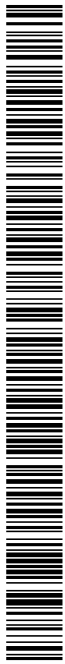




Ajuntament de Lloret de Mar

- Relació ajuntament i adjudicatari: l'atenció tècnica es realitzarà a través d'un o més interlocutors designats pel contractista que coordinaran les tasques a realitzar per part de l'adjudicatari i d'acord a la metodologia establerta en el present plec.
- Manteniment preventiu: totes aquelles accions encaminades a salvaguardar evitar una degradació/obsolescència del programari així com de les seves funcionalitats i prestacions (rendiment, seguretat, usabilitat, etc...). L'adjudicatari també realitzarà els canvis preventius en els servidors, bases de dades i integracions que estiguin relacionats amb el programari i les seves funcionalitats.
- Manteniment correctiu: s'hi engloben totes aquelles accions, recursos i serveis encaminats a reparar incidències o errades presentades en totes les seves formes i situacions en l'àmbit de les aplicacions, serveis, integracions, dades, etc... que son prestades i gestionades pel programari o pel contractista. En caldrà tant la detecció de problemes, la identificació de la gravetat i el suport total per solucionar-lo i restablir tots els serveis i implicacions de la incidència o errada.
- Manteniment adaptatiu: totes aquelles accions, desenvolupaments i adaptacions i evolucions del programari i bases de dades que permetin als sistemes informàtics municipals adaptar-se a necessitats específiques derivats del compliment de nova normativa, canvis en l'estructura organitzativa o canvis en els serveis públics.
- Formació: a petició expressa per part de la corporació o com part de la implantació d'una nova funcionalitat, caldrà que el contractista pugui realitzar sessions de formació, tant a personal tècnic com a usuari final del programari.
- Aspectes lingüístics: l'adjudicatari haurà d'estar al reglament d'ús del català de l'Ajuntament de Lloret de Mar. L'idioma del programari i dels documents i manuals de suports que siguin necessaris han d'estar en català.
- Comunicació d'actualitzacions: l'adjudicatari haurà de comunicar qualsevol canvi de versió o actualització de programari en producció

3504d78c-31f7-4811-b5ca-644afe3528e9





**Ajuntament de
Lloret de Mar**

abans de realitzar-la. Qualsevol actualització, excepte casos de força major, haurà d'aprovar-se prèviament per l'ajuntament.

3.2.2 AUTORITZACIOS I LLICÈNCIES

Si el contractista ha d'utilitzar materials, procediments o equipament sotmès a la propietat industrial o intel·lectual haurà d'obtenir prèviament les cessions, els permisos i les autoritzacions necessàries dels seus legítims titulars i serà al seu càrrec el pagament dels drets i les indemnitzacions que corresponguin. Queden exclosos la base de dades corporativa Oracle, els sistemes operatius, sistemes de seguretat corporatius, així com eines de tercers sobre la que el contractista sols s'hi integri (com, per exemple, eines de l'AOC).

El contractista té l'obligació d'obtenir totes les autoritzacions i llicències a nom de l'Ajuntament de Lloret de Mar que siguin necessàries per l'execució del contracte i el correcte funcionament de les aplicacions.

Així mateix, també serà estarà obligat a obtenir noves versions de les eines quan aquestes siguin necessàries per motiu de seguretat directes (injeccions SQL, CVE greus, ...) o indirectes (necessitat d'actualitzar el sistema operatiu de servidors que no tinguin suport del fabricant).

L'adjudicatari és el responsable de qualsevol reclamació relativa a la propietat industrial i intel·lectual dels materials, procediments o equipament utilitzat en el treball, i haurà d'indemnitzar a la corporació per tots els danys i perjudicis que la interposició de les reclamacions pugui ocasionar-li.

Per últim, el contractista lliura el programari i el serveis amb llicència per la corporació, amb caràcter multiusuari i sense limitació ni restriccions en l'ús del mateix, tant dels mòduls que el componen com els components integrats o interoperables.

3504d78c-31f7-4811-b5ca-644afe3528e9



Ajuntament de
Lloret de Mar

3.2.3 SEGURETAT

Es lliuraran els productes i serveis necessaris per assegurar i garantir l'accés, l'autenticitat, la integritat i confidencialitat de la informació dels diferents programaris de la plataforma.

Així mateix, han de permetre l'auditoria i la traçabilitat de la mateixa, tant en l'accés com alteració de la informació gestionada per qualsevol de les aplicacions.

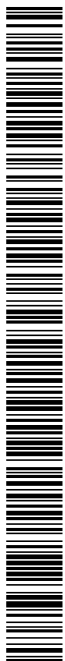
La seguretat del sistema vindrà definida amb l'establert en el Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional de Seguretat i l'empresa adjudicatària té l'obligatorietat d'estar en possessió de la Certificació en Esquema Nacional de Seguretat (ENS) nivell ALT del Centre Criptològic Nacional, tal i com estableix l'article 2.3 de la normativa indicada.

Totes les dades que l'empresa contractant aporti, importi o migri al sistema, així com les dades que es generin a partir de l'activitat pròpia de l'Ajuntament de Lloret de Mar dins del nou aplicatiu, seran considerades en tot moment propietat exclusiva de l'Ajuntament de Lloret de Mar.

L'empresa adjudicatària no podrà fer-ne ús per cap finalitat aliena al compliment del contracte, ni podrà cedir-les a tercers, copiar-les, modificar-les o conservar-les un cop finalitzada la relació contractual, llevat d'instrucció expressa i per escrit de l'Ajuntament de Lloret de Mar.

Finalitzat el contracte, l'empresa adjudicatària haurà de retornar totes les dades en un format estructurat i d'ús comú (com ara CSV, XML, SQL o equivalent) i eliminar-ne qualsevol còpia que mantingui, llevat d'obligació legal que n'exigeixi la conservació. Aquesta destrucció haurà de quedar degudament certificada per escrit a petició de l'Ajuntament de Lloret de Mar.

3504d78c-31f7-4811-b5ca-644afe3528e9





**Ajuntament de
Lloret de Mar**

3.2.4 GARANTIA I INTEROPERABILITAT

L'empresa adjudicatària prestarà els serveis i garantirà la configuració dels servidors, la seva seguretat, integritat i interoperabilitat (interna o externa) per un correcte funcionament i rendiment.

L'empresa adjudicatària, mitjançant la plataforma garantirà la interoperabilitat de dades i documents amb les diferents plataformes, tant dels seus propis productes com d'eines d'altres administracions públiques en les que sigui possible integrar-se.

La interoperabilitat ha d'acomplir estrictament l'establert en el Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional de Interoperabilitat (ENI) i les corresponents normes tècniques d'interoperabilitat (NTI) o protocols específics de les plataformes.

3.2.5 ACCESSIBILITAT

L'empresa adjudicatària estarà, pel que respecta als components públics, a l'establert en el RD 1112/2018, sobre accessibilitat en els llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic.

3.2.6 TRANSFERÈNCIA

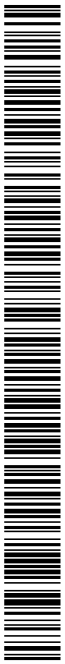
Durant l'execució del contracte, l'empresa adjudicatària es compromet en tot moment, a facilitar al personal dels departaments de Serveis Informàtics i Noves Tecnologies i de l'Arxiu Municipal de l'Ajuntament de Lloret de Mar la informació i documentació que aquest sol·liciti per a disposar d'un ple coneixement del funcionament del programari i de la base de dades.

L'empresa adjudicatària farà un traspàs de coneixement documentat, de tot el que es posi en marxa o suposin canvis funcionals en qualsevol part del programari.

Les proves de validació seran mitjançant casos d'ús reals, podent acomplir i validant les necessitats funcionals del sistema implantat.

La posada en marxa o la implantació de canvis, serà assistida per tècnics de l'empresa adjudicatària que hi hagin intervingut i l'Ajuntament de Lloret de Mar validarà el lliurament final.

3504d78c-31f7-4811-b5ca-644afe3528e9





Ajuntament de
Lloret de Mar

3.2.7 OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

L'empresa adjudicatària té les obligacions descrites al llarg del present plec, el que inclou:

- Posar a disposició el personal, recursos tècnics i altres proposats en la seva oferta i que són necessaris per assegurar un adequat nivell de qualitat per l'execució del contracte.
- Informar a l'Ajuntament de Lloret de Mar de tota incidència que sorgeixi durant la prestació dels serveis.
- Comprometre's a facilitar, en tot moment, al responsable del contracte la informació i documentació que aquest sol·liciti per disposar de ple coneixement de les circumstàncies en que es desenvolupen els treballs, així com dels eventuais problemes i incidències que es puguin plantejar durant la prestació del servei i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzades per resoldre'ls.
- A no introduir en l'execució del contracte cap modificació, excepte aquelles prèviament autoritzades per escrit per part de l'Ajuntament de Lloret de Mar.
- Desenvolupar l'execució del contracte sota la direcció del responsable del contracte designat per l'Ajuntament de Lloret de Mar
- Adequar-se de manera permanent a les necessitats.
- Complir les disposicions vigents en matèria laboral.
- Implementar les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir la seguretat.
- Establir mecanismes de comunicació per tal de mantenir un servei coordinat i fluït amb la corporació. A aquests efectes, es duran a terme les reunions presencials o telemàtiques necessàries.
- Proporcionar, en qualsevol moment, la informació que l'Ajuntament de Lloret de Mar consideri necessària per fer un seguiment de les activitats de l'explotació i operació del servei, així com de la posada en marxa de diferents serveis, i del compliment dels nivells de servei acordats.

3504d78c-31f7-4811-b5ca-644afe3528e9





Ajuntament de
Lloret de Mar

3.2.8 CONFIDENCIALITAT

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer en l'execució del contracte, especialment les de caràcter personal.

L'empresa adjudicatària quedarà obligada a no difondre cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de l'Ajuntament, així com a no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per a l'execució d'aquest contracte.

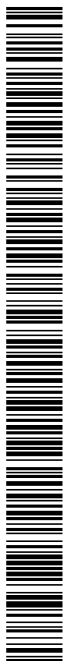
En cas que l'Ajuntament de Lloret de Mar ho sol·liciti, l'adjudicatari haurà d'identificar els treballadors (nom, cognoms i DNI) que accedeixin a instal·lacions o sistemes informàtics municipals. L'adjudicatari serà responsable de les seves credencials d'accés i haurà de sol·licitar un canvi de credencials quan aquestes puguin estar en possessió d'externs a la seva organització (per finalitzacions de contracte, per exemple).

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'Ajuntament de Lloret de Mar degut a d'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

3.2.9 EXECUCIÓ DELS PROJECTES

Qualsevol tasca pel que siguin necessàries més de 10 hores per dur-se a terme, no sigui la correcció de bugs i impliqui desenvolupar noves funcionalitats o modificacions rellevants, s'haurà de considerar un "projecte" i realitzar-lo emprant la metodologia descrita en aquest apartat.

3504d78c-31f7-4811-b5ca-644afe3528e9





Ajuntament de Lloret de Mar

El seu incompliment, quan sigui per causes imputables al contractista, implicarà les penalitzacions contemplades en els acords de nivell de servei.

- Sol·licitud de projecte: quan una petició municipal superi les 10 hores de la quantitat establerta o impliqui realitzar un nou contracte, l'empresa adjudicatària presentarà una fitxa on s'especifiqui: data de finalització del projecte, import estimat (en euros o hores), prioritat (baixa, normal o alta), cronograma de tasques indicant la seva durada, si és responsabilitat de l'adjudicatari o de l'administració i el tècnic assignat si la tasca és responsabilitat de l'adjudicatari. L'Ajuntament de Lloret de Mar revisarà les tasques assignades que ha de dur a terme i li donarà el vistiplau demanarà la seva modificació si s'escau.
- Inici del projecte: el projecte s'iniciarà formalment mitjançant una reunió de kick-off o un missatge electrònic (que podrà ser una notificació) depenent de l'envergadura. Aquesta data s'emprarà a efectes de l'acompliment del termini estipulat en el punt anterior.
- Execució de les tasques: les tasques s'executaran en l'ordre estipulat en el cronograma i en el termini indicat. En cas d'incompliment de terminis d'una tasca assignada a l'empresa adjudicatària, i l'endarreriment sigui de la seva responsabilitat, s'estarà a allò disposat als acords de nivell de servei. D'altra banda, si l'Ajuntament de Lloret de Mar és el responsable de la tasca, i l'endarreriment és responsabilitat municipal, es permetrà que l'adjudicatari un endarreriment equivalent a qualsevol de les tasques del mateix projecte sense penalització.
- Finalització del projecte: en la seva finalització, s'emetrà un correu electrònic formalitzant aquest fet si el contracte va a càrrec de la

3504d78c-31f7-4811-b5ca-644afe3528e9





Ajuntament de Lloret de Mar

quantitat d'hores. Si es realitza una modificació de contracte s'emetrà la corresponent acta de recepció. En el moment que un projecte finalitzi, si és una aplicació addicional, el seu cost s'incorporarà sense cost en el manteniment contemplat en el present plec.

- Control de les tasques: els terminis de les tasques es controlaran, preferiblement, mitjançant un programari gestor especialitzat. Si no fos possible, es controlarà per correu electrònic sempre i quan quedi constància de l'inici i finalització del projecte i de cada tasca que l'integri.

3.2.10 REQUERIMENTS TÈCNICS DEL CONTRACTE

El manteniment del programari, a banda del contemplat anteriorment inclourà les prescripcions desglossades al llarg d'aquest apartat.

Funcionalitats requerides

Es tracta de funcionalitats que el programari ha de poder cobrir de manera imprescindible. Tal com indica el Plec de Condicions Administratives Particulars (PCAP) es requereix la presentació d'una memòria tècnica descriptiva de l'oferta amb descripció detallada del subministrament que inclogui les característiques de les llicències i les capacitats del programari d'on es pugui deduir el compliment dels requisits expressats en aquest plec.

D'altra banda, mitjançant la signatura de la Declaració Responsable (Annex del PCAP) l'empresa adjudicatària ha de garantir que es podran implantar totes les funcionalitats requerides.

3504d78c-31f7-4811-b5ca-644afe3528e9





Ajuntament de Lloret de Mar

Funcionalitats generals

El programari ha de resoldre amb eficàcia l'exigència que suposa dur a terme el global de les funcions exposades a Requeriments Generals i ho ha de fer de manera integradora. A continuació es detallen les funcions generals que es requereixen al programari:

Ingesta. En la ingesta tot el contingut de determinats directoris ha de ser indexat pel programari.

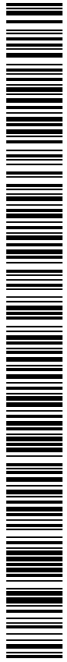
- La primera ingesta s'ha de poder fer sobre un directori ja existent i estructurat, no hi haurà la possibilitat de replicar els fitxers en un espai nou.
- El sistema ha d'indexar automàticament els nous continguts i ha de respectar l'organització de carpetes vigent en l'espai de disc i no s'han de realitzar rèpliques per treballar en nous espais. S'ha de poder mantenir l'estructura organitzativa vigent i no veure's condicionats pel sistema.
- El sistema ha de permetre operar sobre volums de fins almenys 3 milions d'objectes digitals.
- Ha d'existir l'opció de crear àlbums, ja que és una funcionalitat necessària per als treballs que requereixen l'agrupació de fitxers. Entenem com a àlbum la creació de "carpetes virtuals" en les s'hi inclouen fitxers existents en algun servidor sense la necessitat de duplicar aquests fitxers. És a dir, aquests fitxers actuen com a miralls del fitxer original.

Gestió de fitxers. El sistema ha de poder realitzar les següents operacions:

- Moure fitxers.
- Copiar fitxers.
- Eliminar fitxers.

3504d78c-31f7-4811-b5ca-644afe3528e9





Ajuntament de Lloret de Mar

- Reanomenar fitxers en bloc, a partir de la selecció de conjunts. S'ha de poder treballar amb volums grans per canvis massius.

Metadades. Accions que cal incloure:

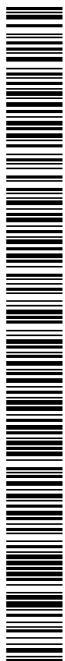
- El sistema ha de basar la gestió de la informació en les metadades que formen part dels fitxers. Quant això no és possible per causa del format, es crearan fitxers associats (sidecar) a l'objecte digital.
- Visualització i edició de metadades.
- Copiat de metadades d'un objecte a un altre.
- Edició de metadades en fitxers sense imatge ni altre contingut. Es tracta de poder crear fitxers nous que només continguin metadades.
- Importació de metadades a partir d'una base de dades.
- Definir els URIS per a cada metadada amb base als estàndards i principalment: EXIF, TIFF, XMP, PSDI, CC i IPTC.
- Creació de noves metadades amb namespaces propis.
- Fer exportacions de metadades en diferents formats: txt, csv, xml, etc. i en diferents esquemes segons la conveniència de cada moment.
- Visionat de metadades agrupades pels namespaces.
- Definició de diferents formularis per a l'entrada de metadades.
- Revisió i correcció lingüística en català.

Impressió. Les imatges s'han de poder imprimir a partir de diferents presentacions predefinides. A més, cal poder editar les plantilles d'impressió per a diferents presentacions segons conveniència del moment.

Automatització de processos. Cal poder programar diferents processos automatitzats a través de macros. Es pensa almenys en els següents:

- Eliminar metadades, de manera selectiva.
- Substituir metadades, de manera selectiva.
- Aplicar plantilles de metadades per introduir o substituir valors de manera conjunta.

3504d78c-31f7-4811-b5ca-644afe3528e9



Ajuntament de Lloret de Mar

- Transferir valors de metadades existents a altres metadades. Per exemple: passar informació del camp títol al camp resum, passar informació del camp registre general al camp registre específic.

Vinculació a una base de dades.

- Vincular la base de dades a determinades metadades: Autoria, Descriptors, Fons, Quadres de Classificació, etc.
- Possibilitat de sincronització d'informació entre les metadades i la base de dades ORACLE, en dues direccions.

Consulta. La consulta en el programari d'escriptori ha de preveure tots els camps de metadades i la combinació entre aquests.

- Consulta simple, per fer una cerca a tots els camps sense discriminació (consulta tipus Google).
- Consulta avançada amb els camps que es determinin i amb la inclusió d'operadors booleans.
- La consulta ha de permetre un refinament de la cerca.

Web. El sistema ha d'incloure un programari per al Web a on es publiquin les imatges i es mostri la informació que es consideri oportuna. Les funcionalitats d'aquest programari han de ser les següents:

- Plantilles de publicació predefinides, segons l'esquema de metadades i el visionat que es demani des de l'Arxiu Municipal.
- Possibilitat de descarregar les imatges en diferents resolucions.
- Navegació per classes de documents, fons i col·leccions, dates, propietat intel·lectual, etc.
- Ordenació de la visualització a partir de qualsevol metadada.
- Possibilitat de navegar en base a una selecció feta i tornar al visionat general de la selecció.



Ajuntament de Lloret de Mar

- Opció de registrar-se per tal de realitzar treballs de catalogació en línia, i fer-ho de manera selectiva en determinats directoris segons permisos.
- Creació d'un permanent link per a cada objecte publicat. Aquest enllaç permanent ha de ser independent del programari i es crearà segons les indicacions expresses que es donin de l'Arxiu Municipal.

Preservació. El sistema ha de permetre la preservació segons els requisits de l'estàndard OAIS (Open Archival Information System) de la norma UNE-ISO 14721.

Estadística. El sistema ha de permetre la provisió de dades estadístiques sobre l'ús en el web: imatges consultades, descàrregues de fitxers, visionat de vídeos, etc.

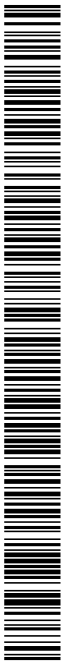
Emmagatzemament: El sistema ha de contemplar les següents modalitats i capacitats en l'emmagatzemament de documents i dades.

- S'ha de basar en un cloud segur i/o repositoris de tercers de confiança
- Ha d'assegurar l'autenticitat, la integritat, la fiabilitat, la validesa legal i la disponibilitat de la documentació electrònica.
- Ha de complir amb les especificitats i posseir el certificat de seguretat amb categoria alta de l'Esquema Nacional de Seguridad.
- Ha d'incloure un sistema d'emmagatzematge redundat format per un espai d'accés ràpid, un espai de preservació digital, i un espai per a còpies de seguretat.
- Ha d'incloure 4 TB d'emmagatzematge en cadascun d'aquests entorns.

Funcionalitats específiques per a documents

El Gestor documental ha de permetre tant desar com recuperar els documents de l'Ajuntament de Lloret de Mar. Més enllà de ser un simple repositori de documents ha de proporcionar les eines necessàries per administrar el flux de documents i expedients de tot tipus segons directives del Servei d'Arxiu Municipal i del departament de Serveis Informàtics i Noves Tecnologies.

3504d78c-31f7-4811-b5ca-644afe3528e9





Ajuntament de Lloret de Mar

El Gestor haurà de permetre gestionar múltiples fons documentals i, per tant, haurà de ser capaç de definir els quadres de classificació per sèries documentals i les polítiques que cal aplicar sobre els documents en funció de la seva sèrie i per cada fons. Per poder realitzar aquestes accions el Gestor Documental ha de ser capaç de definir les metadades que cal que tinguin els documents i expedients segons el seu tipus.

D'altra banda, el Gestor haurà de permetre fer cerques de documents tant per les seves metadades com pel seu contingut, sempre que el seu format electrònic ho permeti.

El Gestor documental ha de satisfer la següent tipologia de requeriments:

- Accés als documents
- Administració Electrònica
- Arxiu digital de documents
- Assegurament de la qualitat, auditories i proves funcionals
- Avaluació dels documents
- Catàleg de Formats
- Catàleg de Procediments
- Conservació de documents digitals
- Devolució del servei
- Disposició dels documents
- Document electrònic
- Documentació
- Esquema de Metadades
- Formació
- Gestió del canvi
- Migració
- Model de gestió documental
- Núvol
- Quadres de Classificació
- Signatura Electrònica.

3504d78c-31f7-4811-b5ca-644afe3528e9



Ajuntament de Lloret de Mar

Aquests tipus de requeriments es concreten, de manera no limitativa, en els següents mòduls:

Diccionari de metadades

Les metadades es defineixen en un diccionari que permeti especificar les propietats de cada document o expedient i, en general, de qualsevol entitat del gestor segons el seu tipus.

Els tipus es defineixen de forma jeràrquica. Un tipus ha de definir tant les metadades com la seguretat per defecte del document o element que representa.

Quadre de classificació

Els documents i/o expedients s'han de poder classificar per sèries documentals segons els quadres de classificació definits per l'Arxiu Municipal.

L'aplicació ha de permetre que el sistema de quadres de classificació, que són dinàmics i canvien en el temps, desi l'historial de modificacions i permeti la consulta de l'estat del quadre en una data concreta, mostrant les sèries vigents en la data escollida.

Polítiques d'arxiu sobre expedients i documents

L'aplicació ha de permetre definir les polítiques d'arxiu sobre els documents i expedients del gestor segons la seva sèrie documental i sobre qualsevol document o expedient en concret.

S'han de poder definir polítiques de disposició, de preservació, de supervisió, de transferència, etc. El sistema ha de ser proactiu i analitzar els documents i/o expedients i determinar sobre quins cal dur a terme alguna acció segons les polítiques a les que es troba subjecte.

L'arxiver o administrador del sistema ha de poder definir les polítiques, tot especificant els criteris que han de complir els documents i/o expedients afectats.

3504d78c-31f7-4811-b5ca-644afe3528e9





Ajuntament de Lloret de Mar

Cal poder consultar els expedients i/o els documents afectats per alguna política i validar que es realitzi l'actuació definida o cancel·lar-la segons convingui.

Documents

Els documents gestionats pel gestor documental, s'han de poder cercar segons diferents criteris: identificador, títol, tipus, sèrie documental, paraules del contingut, metadades del document, etc.

Les pantalles han de permetre consultar i modificar les metadades i el contingut del document segons la seguretat dels documents.

Per cada document podrem veure i modificar les següents dades:

- Metadades: títol, data de creació, de digitalització, autor, tipus de document, sèrie i qualsevol altra metadada definida específicament per al tipus de document.
- Contingut digital del document: permet obrir l'arxiu digital i es mostra informació sobre el seu format.
- Documents relacionats: relacions amb altres documents. Es pot definir el tipus de relació.
- Expedients als que pertany el document.
- Seguretat: usuaris o grups d'usuaris autoritzats a consultar o modificar un document.

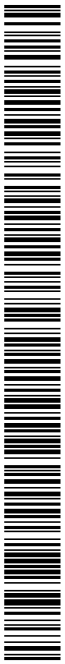
Expedients

Els expedient s'han de poder cercar segons diferents dades com: identificador, dates de creació o tancament, estat, sèrie documental, tipus d'expedient, dades de l'expedient, etc.

Possibilitat de consultar i modificar les dades de l'expedient:

- Dades principals: número d'expedient, títol, descripció, data, estat, sèrie documental, etc.
- Persones: interessats i altres persones relacionades amb l'expedient.
- Llocs: adreces o localitzacions relacionades amb l'expedient.
- Documents de l'expedient.

3504d78c-31f7-4811-b5ca-644afe3528e9





Ajuntament de Lloret de Mar

- Seguretat: usuaris o grups d'usuari autoritzats a consultar o modificar l'expedient.
- Polítiques que afecten a l'expedient.

Gestor de Continguts

El gestor de continguts permet definir l'aspecte i contingut de les pàgines de la web i gestionar-ne la publicació.

El gestor documental ha de permetre personalitzar quins continguts es mostren i el seu aspecte en funció de l'usuari connectat.

Els usuaris s'hauran d'identificar amb un nom d'usuari i contrasenya o bé mitjançant certificat digital (idCat, DNIe o FNMT).

Aquest mòdul ha de permetre la publicació i gestió de documents:

- Document: mostra el contingut d'un document. En la configuració s'especifica si el document a mostrar és al propi gestor documental o bé és a una URL externa. Si l'usuari té els permisos suficients d'edició del document, pot editar el document dins la mateixa web. Aquest node s'usa per editar els continguts dels textos informatius de la web.
- Cercador de documents al gestor documental: mostra un formulari de cerca de documents. Es poden especificar quins camps del filtre pot omplir l'usuari o bé així com un filtre fix a aplicar en la cerca, i es mostra el resultat en una llista de documents. Des d'aquesta llista l'usuari pot accedir al contingut dels documents. Només es mostren en la llista els documents per als quals l'usuari té permís de consulta. Des de aquesta pantalla l'usuari també pot desar nous documents al gestor documental. Segons la configuració els nous documents es desaran amb certes meta-proprietats per defecte.
- Cercador: permet cercar per contingut dins els documents de la web.

3504d78c-31f7-4811-b5ca-644afe3528e9



Ajuntament de Lloret de Mar

La definició de les pantalles i de l'estructura dels menús a mostrar es defineix mitjançant una interfície web integrada al sistema a la qual només tenen accés els usuaris administradors de continguts. Aquesta interfície permet especificar quina plantilla i imatges s'usen en cada plana o secció de la web i editar-ne els estils.

Funcionalitats específiques per a fotografia

- Formats gràfics. El sistema ha de ser compatible amb determinats formats gràfics i metafiles.
 - Es pensa principalment en els formats bàsics i derivats del TIFF, JPEG, JPEG2000, PDF, PNG i RAWs. En tots els casos el sistema s'ha d'actualitzar per acceptar aquells que puguin anar apareixent en el futur.
 - Ha de poder acceptar-ne les característiques tècniques, com per exemple, una profunditat de 16 bits, perfils ICC, etc.
 - S'ha de comptar amb la possibilitat de recodificar els formats vigents, tant sigui per a la creació de derivats, com per exemple els fitxers de consulta, o bé per a substitucions de formats o per a canvis cap a noves versions.
 - S'ha de poder automatitzar els canvis de resolució dels fitxers.
- Edició d'imatges. Ha de comptar amb algunes possibilitats d'edició bàsiques: retallar la imatge, girar-la, gestió del color, incloure text, control de nivells i corbes, clonar, captura de pantalla, etc.
- Enviament per e-mail. Enviament directe d'imatges per correu electrònic amb opció de decidir sobre diferents resolucions.
- Visualització de les imatges. Les imatges s'han de poder veure en diferents presentacions:
 - Mosaic d'imatges, amb la possibilitat de determinar la mida i el nombre d'imatges per pantalla.
 - Imatges en miniatura amb metadades associades.

3504d78c-31f7-4811-b5ca-644afe3528e9





Ajuntament de Lloret de Mar

- Llistats de metadades, amb la possibilitat d'ordenar-los per qualsevol metadada.
- Comparació d'imatges i de les metadades respectives.
- La presentació de la fitxa completa ha de permetre la visualització del fitxer d'imatge juntament amb les seves metadades.
- El visionat s'ha de poder fer a partir de la navegació per diferents directoris.
- Discriminació del nivell jeràrquic de visionat en un determinat directori. Es tracta de poder veure continguts de carpetes a un nivell superior sense veure els continguts de carpetes de nivell inferior.

Funcionalitats específiques per a audiovisuals

- Transcodificació. El sistema ha de ser capaç de transcodificar automàticament qualsevol vídeo en qualsevol format d'origen i generar nous fitxers de vídeo (proxies) en formats estàndards acceptats pels principals navegadors (Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Opera, etc.) sense afectar al vídeo d'origen.
 - El procés de transcodificació s'ha de poder programar per tal de determinar la qualitat dels vídeos i, per tant, el pes dels fitxers, amb l'objectiu de poder calcular l'espai d'emmagatzematge necessari.
 - El sistema ha de ser capaç de transcodificar vídeos de qualsevol mida o durada.
 - El procés de transcodificació ha de ser ràpid i eficient i s'ha de poder programar en cua per a un gran nombre de vídeos. S'ha de poder programar la velocitat de transcodificació en funció de la potència de computació assignada.
 - El sistema ha de suportar la majoria de formats contenidors i còdecs de vídeo i àudio que existeixen en l'actualitat i aquells que

3504d78c-31f7-4811-b5ca-644afe3528e9





Ajuntament de Lloret de Mar

puguin anar apareixent en el futur. Es pensa principalment en els següents:

- Formats contenidors de vídeo (extensió): .mpeg, .mov, .avi, .mp4, .flv, .mkv, .mxf, .ogg, .asf, .wmv, .webm, etc.
 - Còdecs de vídeo: dirac, dpx, DV, ffv1, h263, h264, hevc, huffyuv, indeo, jpeg2000, mjpeg, mpeg2, mpeg4, rawvideo, real video, theora, v210, vc1, vp8, vp9, wmv, etc.
 - Formats contenidors d'àudio (extensió): .aiff, .mp3, .wav, .rm, etc.
 - Còdecs d'àudio: aac, ac3, adpcm, dts, flac, mp2, mp3, pcm, ra, wma, vorbis, etc.
- Visualització dels vídeos. Els fitxers de vídeo i àudio s'han de poder visualitzar a partir de distintes presentacions: llista, mosaic, fitxa completa, etc.
 - La presentació en mosaic ha de poder permetre la visualització dels vídeos en miniatures a partir de l'extracció d'un frame, amb la possibilitat de determinar la mida i el nombre d'imatges per pantalla.
 - La presentació en mosaic ha de poder incloure unes metadades mínimes com el títol o la data d'emissió.
 - Llistats de metadades, amb la possibilitat d'ordenar-los per qualsevol metadada.
 - El visionat s'ha de poder fer a partir de la navegació per diferents directoris.
 - La presentació de la fitxa completa ha de permetre la visualització del fitxer de vídeo o àudio juntament amb les seves metadades.
 - Discriminació del nivell jeràrquic de visionat en un determinat directori. Es tracta de poder veure continguts de carpetes a un

3504d78c-31f7-4811-b5ca-644afe3528e9





Ajuntament de Lloret de Mar

nivell superior sense veure els continguts de carpetes de nivell inferior.

- Reproducció. Els vídeos s'han de poder reproduir, tant des de l'aplicació d'escriptori com des de la versió web.
 - El reproductor de vídeo ha d'incorporar els principals controls de reproducció: botons de reproducció, pausa: inicia, etc.
 - Navegació a dins del vídeo: s'ha de poder saltar a qualsevol punt del vídeo mitjançant la barra que indica el punt de reproducció.
 - Control de volum per decidir sobre el volum de sortida. Ha de poder controlar el sistema per triar entre diferents altaveus de l'ordinador.
 - Control de la velocitat de reproducció. Les velocitats s'han de poder ajustar, per exemple des de 0,25x a 16x.
 - Repetició / bucle: ha de permetre repetir el clip des del començament quan hagi acabat de reproduir-se. Es continuarà reproduint fins que no s'aturi manualment.
 - Navegació mitjançant fotogrames (keyframes): El vídeo s'ha de poder segmentar automàticament mitjançant fotogrames clau (keyframes) que es poden utilitzar per saltar ràpidament d'una secció a l'altre del clip.
 - Saltar fotogrames (frames): controls per a desplaçar-se pel vídeo de fotograma en fotograma.
 - Ha de permetre la visualització en mode de pantalla completa.
 - Ha de permetre fer la captura d'un frame i exportar-lo com a imatge fixa en format jpeg o png.
 - Filtres que han de permetre ajustar tonalitat, saturació, brillantor i el contrast per canviar l'aspecte del clip.

Funcionalitats opcionals

A més dels requeriments que s'han detallat en aquest PPT, es tindrà en compte un seguit de funcionalitats que poden ser d'utilitat. No es tracta de

3504d78c-31f7-4811-b5ca-644afe3528e9





Ajuntament de Lloret de Mar

requeriments l'incompliment dels quals pugui ser excoent per a l'empresa licitadora, però estaran subjectes a puntuació. Es tracta de les següents funcionalitats:

- Exportació de metadades en EDM (Europeana Data Model), Dublin Core (DC) i Europeana Semantic Elements (ESE). Es tracta de facilitar el procés de publicació de continguts a Europeana. L'adopció d'aquest esquema evitaria treballs de conversió a partir d'exportacions en xml, com succeeix actualment.
- Intel·ligència artificial. Es valorarà la inclusió d'eines que permetin la identificació automàtica de persones, objectes i llocs i que puguin ser instruments de suport a la indexació.
- Crowdsourcing. La col·laboració de la catalogació per part dels usuaris és cada vegada més important. Per això es valorarà que la interfície web compti amb la opció de permetre als usuaris incloure informació addicional a les imatges catalogades, una informació que caldrà validar per part dels tècnics dels serveis.

4 SERVEIS

Per a la implantació d'aquesta aplicació l'empresa adjudicatària haurà de realitzar els serveis d'instal·lació, anàlisi i configuració fins a deixar el sistema a punt per funcionar.

4.2 INSTAL·LACIÓ

L'empresa adjudicatària ha de portar a terme la instal·lació del programari en el moment inicial i ha de configurar el sistema segons les indicacions dels tècnics. Aquests treballs inclouen també la indexació de continguts, la configuració de formularis, plantilles, disseny web, etc.

En el moment de la instal·lació l'empresa adjudicatària es compromet a migrar les dades contingudes a l'aplicatiu File Maker i Odilo del Servei d'Arxiu Municipal al nou aplicatiu.

3504d78c-31f7-4811-b5ca-644afe3528e9



Ajuntament de
Lloret de Mar

4.3 ANÀLISI I IMPLANTACIÓ

Serà necessari un anàlisi per tal de detallar amb precisió el funcionament, identificant tots els processos i com aquests es reproduiran dins el sistema. S'ha d'assegurar que el comportament del sistema s'adapti adequadament a les necessitats dels usuaris.

S'haurà d'especificar a la memòria requerida per a l'adjudicació del contracte un pla d'implantació de l'eina, indicant les seves fases i calendari d'execució.

4.4 CONFIGURACIÓ

L'empresa adjudicatària ha de dur a terme l'ajust de configuracions tècniques i funcionals per a assegurar l'òptim funcionament del programa en el context de l'Ajuntament de Lloret de Mar. Aquesta secció engloba totes les mesures necessàries per a garantir l'adequada funcionalitat, prèviament analitzada, del programari, facilitant així la inserció de l'inventari de les instal·lacions i elements, la planificació de les tasques de manteniment i altres activitats relacionades.

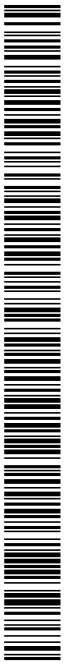
Es procedirà a la configuració dels accessos dels usuaris autoritzats, prenent en consideració la seva jerarquia i les salvaguardes de seguretat del sistema. Cada usuari accedirà únicament a la informació corresponent al seu perfil, funció i servei gestionat.

4.5 FORMACIÓ

S'ha d'incloure la realització de sessions de formació de l'eina segons la tipologia d'usuaris (usuaris estàndards, administradors de la plataforma i usuaris administradors del sistema).

La proposta ha d'incloure el número de sessions, la temàtica i un pla temporal per a la seva execució.

3504d78c-31f7-4811-b5ca-644afe3528e9





Ajuntament de Lloret de Mar

Es diferenciarà 2 tipologies de formació:

1. **Formació Inicial de l'eina** un cop configurada i parametritzada per a la seva posada en funcionament. Mínim de 80 h en total.
2. **Formació i assessorament anual:** s'estableix un mínim de 40h/anuals per formació, consultoria, dubtes i assessorament de nous mòduls.

Un 50 % de les sessions de formació podran ser telemàtiques i s'hauran de planificar i consensuar amb l'Ajuntament de Lloret de Mar.

4.6 VALIDACIÓ

S'ha d'incloure a la proposta una fase de validació del sistema per tal que amb dades de prova l'Ajuntament de Lloret de Mar pugui validar que s'ajusta a les seves necessitats que hauran estat analitzades a la fase d'anàlisi.

Aquest fase serà prèvia a la posada en marxa del sistema i després d'haver recollit les inquietuds els usuaris finals en la fase de formació.

5 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

Els acords de nivell del servei es divideixen en quatre blocs: els aplicables en la connexió, el manteniment del programari, els aplicables en la gestió de noves implementacions (qualsevol modificat de contracte o aquells projectes que superin les 10h d'acord a allò indicat anteriorment) i als danys derivats d'errades del programa.

A efectes dels acords de servei es considera:

- **Incidència:** interrupció o disfunció en els serveis que doni lloc a la inoperativitat del sistema.
- **Temps de resposta:** temps transcorregut des de l'avís fins que comencen les accions correctives.

3504d78c-31f7-4811-b5ca-644afe3528e9





Ajuntament de Lloret de Mar

- **Temps de resolució:** temps transcorregut entre l'avís de la incidència fins que el servei torna a estar en perfecte estat de funcionament.
- **Horari laboral:** segons l'Ajuntament de Lloret de Mar de 08:00h a 15.00h.
- **Un dia laboral:** s'entén transcorregut en 8 hores d'horari laboral.
- **Un dia natural:** s'entén passades 24 hores.
- **Una setmana:** s'entén transcorreguts 7 dies naturals.

Acords aplicables en matèria de connexió

El proveïdor haurà de garantir un nivell de servei (SLA) que asseguri la disponibilitat i el rendiment òptim de la plataforma, inclòs l'accés amb el màxim ample de banda possible des dels seus servidors, sense límits artificials que en redueixin la capacitat.

- S'ha de garantir una disponibilitat mínima del servei del 99,9% mensual, excloent les aturades programades prèviament notificades amb un mínim de 72 hores d'antelació.
- El proveïdor haurà d'assegurar un ample de banda mínim garantit per connexió de client (upload i download), especificat en Mbps, amb informes mensuals de rendiment.
- No s'admetrà l'ús de pràctiques com throttling, traffic shaping o limitació de velocitat segons el tipus de contingut o horari.
- S'haurà d'incloure un mecanisme de monitoratge i mesura del rendiment accessible per l'òrgan contractant o el seu representant.
- En cas d'incompliment dels llistats establerts durant més de 2 períodes mensuals consecutius, s'aplicaran penalitzacions econòmiques.

En cas que el proveïdor no compleixi amb els llistats mínims establerts de disponibilitat o ample de banda garantit, es podran aplicar penalitzacions econòmiques automàtiques per cada període mensual afectat.

3504d78c-31f7-4811-b5ca-644afe3528e9





Ajuntament de Lloret de Mar

Condicions i criteris de penalització:

1. Disponibilitat del servei:

- a. Si la disponibilitat mensual baixa del 99,9%, s'aplicarà una penalització equivalent al 5% de la facturació mensual del servei per cada 0,1% de disponibilitat perduda fins a un màxim del 30%.
- b. Si la disponibilitat mensual és inferior al 98,5%, es podrà considerar un incompliment greu amb possibilitat de resolució anticipada del contracte.

2. Ample de banda garantit:

- a. Si es detecta que el rendiment efectiu del servei (mesurat en Mbps per connexió) és inferior al 85% de l'ample garantit durant més de 10 hores acumulades en un mateix mes, s'aplicarà una penalització del 3% de la facturació mensual per cada franja de 10 hores addicionals.
- b. En cas de reiteració en 3 mesos no consecutius dins d'un any natural, s'aplicarà una penalització addicional del 10% sobre el total anual del contracte.

3. Informes i verificació:

- a. L'òrgan contractant es reserva el dret de verificar les dades de rendiment i disponibilitat mitjançant eines pròpies o externes. El proveïdor haurà de facilitar-hi accés o informes verificables.
- b. El càlcul de penalitzacions es farà mensualment i es descomptarà automàticament de la següent factura.

Acords aplicables al manteniment del programari

Es realitzarà el seguiment de la qualitat del servei i s'avaluarà periòdicament d'acord als criteris exposats en la següent taula.

3504d78c-31f7-4811-b5ca-644afe3528e9



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

L'incompliment dels nivells de servei podrà derivar en les corresponents penalitzacions econòmiques a l'adjudicatari segons la següent taula:

ID	Paràmetre	SLA	Penalització
1	Temps màxim de resposta d'una incidència/petició no crítica	<=8 hores laborables	Es penalitzarà un 1% sobre la quota mensual.
2	Temps màxim resposta d'una incidència/petició crítica	<=4 hores laborables	Es penalitzarà en un 1% sobre la quota mensual.
3	El temps de resolució en cas de fallada no crítica (incidència sense pèrdua de servei)	<= 7 dies naturals	Es penalitzarà en un 3% de la quota mensual. La penalització s'aplicarà cada mes fins la resolució de la incidència.
4	El temps de resolució en cas de fallada crítica	<= 3 dies naturals	Es penalitzarà en un 5% de la quota mensual. La penalització s'aplicarà cada mes fins la seva resolució
5	Realitzar una actualització en producció sense el vistiplau previ de l'Ajuntament	N/A	Es penalitzarà amb 0.5% de la quota mensual.

Danys derivats d'errades en el programari

Si en el funcionament normal del programari, ja sigui per una actuació programada o per resolució d'una incidència, causi un mal funcionament derivat d'una errada imputable a l'empresa adjudicatària que obligui a l'Ajuntament de Lloret de Mar o ens dependents a fer tasques addicionals de dedicació dels propis tècnics de l'Ajuntament, aquest podrà demanar i revisar una negociació amb l'adjudicatari del temps imputat per a l'actuació i/o resolució de la incidència (per exemple, si s'ha de fer una correcció de dades generades erròniament o la tramitació manual de tasques automàtiques).

Penalitzacions

Les penalitzacions degudes a l'incompliment dels nivells de servei es poden aplicar sobre la factura del període on ha transcorregut l'incompliment, en



Ajuntament de Lloret de Mar

períodes posteriors (incloent les possibles pròrrogues de contracte) o sobre la garantia definitiva, si s'escau.

En cas d'incompliment en el termini d'execució de projectes derivats de la quantitat d'hores, les penalitzacions s'aplicaran sobre el total d'hores destinat en aquell projecte i, conseqüentment, es descomptarà de la despesa del projecte o s'afegirà el respectiu temps a la quantitat d'hores.

Les penalitzacions es poden acumular i combinar, sempre i quan no se sancioni dos cops el mateix incompliment. En aquest sentit, per exemple, si no es dona resposta en una incidència d'una fallada crítica en l'SLA acordat i tampoc es resol en termini, el primer mes es sancionarà en un 6% (la suma dels dos incompliments).

L'import màxim de les penalitzacions és el determinat per la LCSP.

Condicions i hores de dedicació

En la realització dels serveis i activitats, l'empresa adjudicatària haurà de tenir en compte les condicions següents:

- La configuració dels diversos components es consensuarà amb l'Ajuntament de Lloret de Mar.
- L'empresa adjudicatària provarà i verificarà el correcte funcionament quan hi hagi un canvi en la configuració.
- Els serveis es prestaran, com a mínim, de dilluns a dijous de les 8:30 a 18:00 h, divendres fins a les 15:00 h.
- Les actuacions que impliquin un impacte als usuaris es planificaran prèviament i es podran desenvolupar fora de l'horari establert anteriorment.
- El servei es prestarà en tots els dies laborables a Lloret de Mar
- L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar mètodes de contacte per la resolució d'incidències urgents d'aquells components que funcionin 24x7, com el registre telemàtic i el tramitador d'expedients BPM.
- L'empresa adjudicatària es connectarà als sistemes informàtics municipals d'acord a les normes i instruccions municipals vigents.

3504d78c-31f7-4811-b5ca-644afe3528e9





Ajuntament de Lloret de Mar

Això pot incloure que l'adjudicatari identifiqui els seus treballadors amb el seu nom, cognoms i DNI.

Seguiment i gestió del contracte

Per tal d'assegurar el correcte desenvolupament del contracte, l'empresa adjudicatària proposarà un responsable del seguiment que es reunirà mensualment (en persona o telemàticament) amb el responsable del contracte, o persona en la que delegui, amb els següents objectius:

- Coordinar tots els projectes, desenvolupament rellevants i altres qüestions que no es considerin incidències.
- Vetllar per l'actitud proactiva de l'adjudicatari pel que fa al desenvolupament del contracte.
- Vetllar pel correcte seguiment de les incidències descrit en el següent apartat.
- Actuar com interlocutor entre l'Ajuntament de Lloret de Mar i els diferents tècnics de l'adjudicatari.
- Comunicar a l'Ajuntament de Lloret de Mar l'estat de les tasques que es duen a terme.
- Impulsar les tasques que l'Ajuntament de Lloret de Mar consideri prioritàries.
- Gestionar l'incompliment dels nivells de servei.

L'Ajuntament de Lloret de Mar remetrà a la persona encarregada l'ordre del dia amb els punts a tractar una setmana abans de la reunió.

L'empresa adjudicatària també haurà de disposar d'una eina web que permeti a l'Ajuntament de Lloret de Mar veure els projectes actius i el seu estat. La informació disponible a aquesta eina ha d'estar relativament actualitzada.

Aquest rol pot combinar-se amb l'indicat en el següent apartat per tal de la gestió de les incidències i peticions.

3504d78c-31f7-4811-b5ca-644afe3528e9





Ajuntament de Lloret de Mar

Per últim, un cop l'any es realitzarà una reunió presencial a les instal·lacions de l'Ajuntament de Lloret de Mar per avaluar la gestió i evolució del contracte i del programari.

En cas de malaltia o baixa del responsable, l'empresa adjudicatària en proposarà un substitut en la major brevetat possible.

Model de gestió d'incidències i peticions

L'empresa adjudicatària disposarà d'un primer nivell de recepció d'incidències o sol·licitud de millora a través d'una plataforma accessible via web i correu electrònic, mitjançant una eina de tiquets que permeti el seu seguiment i gestió exhaustiva, tant d'incidències, peticions i projectes.

Les peticions gestionades mitjançant aquest servei tindran dos nivells: les normals i les urgents o prioritàries. S'entendran per peticions prioritàries aquelles que impedeixin el treball dels usuaris o bé siguin habilitats nacionals, les oficines de registre o els membres electes de la corporació.

L'empresa adjudicatària haurà designar un coordinador de la gestió de les incidències amb les següents responsabilitats:

- Reunir-se (presencialment o telemàticament) amb el responsable del contracte, o persona en la que delegui, un cop al mes per fer un seguiment de les incidències en curs.
- En aquestes reunions s'identificaran aquelles peticions que siguin més importants per l'Ajuntament de Lloret de Mar i, l'adjudicatari, tindrà l'obligació de prioritzar-les.
- Una setmana abans de la reunió, el coordinador remetrà al responsable del contracte:
 - El consum d'hores de la quantitat d'hores consumit aquell mes i el restant.
 - Les incidències que consten com obertes al seu sistema.
 - Les incidències resoltes durant el mes amb el següent detall:

3504d78c-31f7-4811-b5ca-644afe3528e9





Ajuntament de Lloret de Mar

- Programari causant,
- Si són imputables al contractista (bugs) o a la quantitat d'hores,
- La descripció de la petició de suport,
- La data de la petició,
- El tècnic que l'ha realitzat,
- El temps invertit en la seva resolució i
- La data de tancament de la mateixa.

L'Ajuntament de Lloret de Mar revisarà les incidències tancades per l'empresa adjudicatària, i li comunicarà qualsevol qüestió que sorgeixi, en especial si una incidència s'ha tancat sense resoldre el problema o si s'ha imputat a la quantitat d'hores quan és imputable al contractista. En aquest cas, l'empresa adjudicatària té l'obligació de modificar la incidència seguint els criteris de l'Ajuntament de Lloret de Mar. En cas que no hi estigui d'acord, haurà de presentar informe motivat i s'estarà a la resolució de l'òrgan competent.

Hores de suport

L'Ajuntament de Lloret de Mar disposarà d'una quantitat de 102 hores a l'any per a la resolució d'incidències o desenvolupaments diversos amb les següents característiques:

Correran a càrrec de l'empresa adjudicatària i, per tant, no s'imputaran a les hores el temps que dediqui a tasques, coordinació o serveis derivats d'errades o incidències en el programari (bugs), degradació funcional del sistema; o de tasques executades per l'empresa adjudicatària.

- El temps consumit en cada petició de suport o consulta es computarà sobre la quantitat d'hores (sempre i quan no s'inclouï en el primer punt).

3504d78c-31f7-4811-b5ca-644afe3528e9



Ajuntament de Lloret de Mar

- La quantitat d'hores es podrà emprar per dur a terme petits desenvolupaments o serveis específics, no contemplats explícitament en el present plec, però relacionats amb l'aplicació. A efectes de còmput de la despesa de la quantitat d'hores, s'usarà la relació econòmica proporcionada per l'empresa adjudicatària en la seva oferta. El resultat es justificarà mitjançant albarà, que contindrà: descripció específica dels productes i serveis resultants, així com les hores de la quantitat establerta consumides.
- Les reunions de coordinació periòdiques establertes en el present plec, així com la seva preparació, no es computaran en la bossa d'hores.

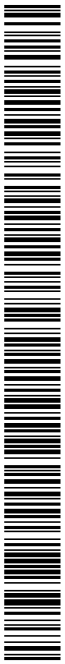
6 PLA D'IMPLANTACIÓ

La proposta ha d'incloure un pla d'implantació detallat on apareguin les diferents fases, amb les accions a realitzar, el termini per realitzar-les i l'equip, tant de l'empresa adjudicatària, com de l'Ajuntament de Lloret de Mar que les durà a terme.

En la realització dels serveis i activitats, l'adjudicatari haurà de tenir en compte les condicions següents:

- La configuració dels diversos components es consensuarà amb l'Ajuntament de Lloret de Mar.
- L'empresa adjudicatària provarà i verificarà el correcte funcionament quan hi hagi un canvi en la configuració.
- Els serveis es prestaran, com a mínim, de dilluns a dijous de les 8:30 a 18:00 h, divendres fins a les 15:00 h.
- Les actuacions que impliquin un impacte als usuaris es planificaran prèviament i es podran desenvolupar fora de l'horari establert anteriorment.

3504d78c-31f7-4811-b5ca-644afe3528e9





Ajuntament de Lloret de Mar

- El servei es prestarà en tots els dies laborables a Lloret de Mar
- L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar mètodes de contacte per la resolució d'incidències urgents d'aquells components que funcionin 24x7, com el registre telemàtic i el tramitador d'expedients BPM.
- L'empresa adjudicatària es connectarà als sistemes informàtics municipals d'acord a les normes i instruccions municipals vigents. Això pot incloure que l'empresa adjudicatària identifiqui els seus treballadors amb el seu nom, cognoms i DNI.

També s'haurà d'aportar les persones que formaran part de l'equip responsable del projecte. Obligatòriament, s'haurà de nomenar un cap de projecte com ha interlocutor únic amb l'Ajuntament de Lloret de Mar. De la resta de l'equip s'haurà d'indicar la funció que tindrà dins el projecte.

Per tal d'assegurar el correcte desenvolupament del contracte, l'empresa adjudicatària proposarà un responsable del seguiment que es reunirà mensualment (en persona o telemàticament) amb el responsable del contracte, o persona en la que delegui, amb els següents objectius:

- Coordinar tots els projectes, desenvolupament rellevants i altres qüestions que no es considerin incidències.
- Vetllar per l'actitud proactiva de l'empresa adjudicatària pel que fa al desenvolupament del contracte.
- Vetllar pel correcte seguiment de les incidències descrit en el següent apartat.
- Actuar com interlocutor entre l'Ajuntament de Lloret de Mar i els diferents tècnics de l'empresa adjudicatària.
- Comunicar a l'Ajuntament de Lloret de Mar l'estat de les tasques que es duen a terme.

3504d78c-31f7-4811-b5ca-644afe3528e9



Ajuntament de Lloret de Mar

- Impulsar les tasques que l'Ajuntament de Lloret de Mar consideri prioritàries.
- Gestionar l'incompliment dels nivells de servei.

L'Ajuntament de Lloret de Mar remetrà a la persona encarregada l'ordre del dia amb els punts a tractar una setmana abans de la reunió.

L'empresa adjudicatària també haurà de disposar d'una eina web que permeti a l'Ajuntament de Lloret de Mar veure els projectes actius i el seu estat. La informació disponible a aquesta eina ha d'estar relativament actualitzada.

Aquest rol pot combinar-se amb l'indicat en el següent apartat per tal de la gestió de les incidències i peticions.

Per últim, un cop l'any es realitzarà una reunió presencial a les instal·lacions de l'Ajuntament de Lloret de Mar per avaluar la gestió i evolució del contracte i del programari.

En cas de malaltia o baixa del responsable, l'empresa adjudicatària en proposarà un substitut en la major brevetat possible.

L'Ajuntament de Lloret de Mar disposarà d'una quantitat de 102 hores a l'any per a la resolució d'incidències o desenvolupaments diversos amb les següents característiques:

Correran a càrrec de l'empresa adjudicatària i, per tant, no s'imputaran a les hores el temps que dediqui a tasques, coordinació o serveis derivats d'errades o incidències en el programari (bugs), degradació funcional del sistema; o de tasques executades per l'empresa adjudicatària.

- El temps consumit en cada petició de suport o consulta es computarà sobre la quantitat d'hores (sempre i quan no s'inclogui en el primer punt).
- La quantitat d'hores es podrà emprar per dur a terme petits desenvolupaments o serveis específics, no contemplats explícitament en el present plec, però relacionats amb l'aplicació. A efectes de càlcul de la despesa de la quantitat d'hores, s'usarà la relació

3504d78c-31f7-4811-b5ca-644afe3528e9





Ajuntament de Lloret de Mar

econòmica proporcionada per l'adjudicatari en la seva oferta. El resultat es justificarà mitjançant albarà, que contindrà: descripció específica dels productes i serveis resultants, així com les hores de la quantitat establerta consumides.

- Les reunions de coordinació periòdiques establertes en el present plec, així com la seva preparació, no es computaran en la bossa d'hores.

Condicions especials:

- La informació ha d'estar continguda en els servidors de l'Ajuntament de Lloret de Mar /Arxiu Municipal. Ha de ser compatible amb el sistema de cabina DSM 6.2.4-25556 Update 5.
- El nou programari ha de ser íntegrament en català.

Llicència d'ús fins a: 1 administrador; 3 tècnics d'arxiu; 1 llicència de portal d'arxius o catàleg d'accés públic en línia amb usuaris il·limitats.

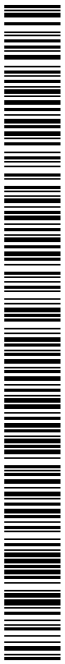
7 MANTENIMENT

Les tasques de manteniment han d'assegurar el funcionament del programa en tot moment.

Comprenen les següents accions:

- Verificació periòdica del programari a fi d'assegurar el correcte accés a les dades.
- Suport telefònic per a la resolució de dubtes de funcionament.
- Actualització de versions del programari per millores que es llancin al mercat durant el període de vigència del contracte.
- Actualització de versions del programari per ampliació de funcionalitats que es llanci al mercat durant el període de vigència del contracte.

3504d78c-31f7-4811-b5ca-644afe3528e9





Ajuntament de Lloret de Mar

- Correcció d'errors que es detectin durant el període de vigència del contracte, tant de funcionament com de seguretat.
- Control de l'espai d'emmagatzematge, el qual es verificarà periòdicament per al bon funcionament del producte.
- Atenció de consultes i incidències tècniques, relacionades amb el funcionament del programari. Tindrà la consideració d'incidència qualsevol situació que impedeixi el normal funcionament del programari imputable al seu propi funcionament.
- Assessorament en nous usos del programari per aplicació de millores o noves funcionalitats.
- Assessorament en l'aplicació del programari. De mutu acord, es podrà demanar que l'assessorament sigui presencial a les dependències del Servei de Gestió Documental, Arxius i Publicacions.
- L'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament canals de comunicació, com a mínim un correu electrònic i un telèfon per a incidències urgents.
- L'horari d'atenció per part de l'adjudicatari de les comunicacions iniciades per l'Ajuntament ha de ser de 9:00 a 19:00 hores, els dies laborables.
- Les consultes i les incidències tècniques formulades per telèfon o per correu electrònic seran ateses com a màxim en els temps de resposta i resolució establerts en la clàusula 5ª d'aquest plec.

8 CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES

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

3504d78c-31f7-4811-b5ca-644afe3528e9



Ajuntament de Lloret de Mar

En el cas que la prestació dels serveis suposi la necessitat d'ús o accés a dades de caràcter personal, l'empresa adjudicatària, com a encarregada del tractament, haurà de complir el disposat a la Llei Orgànica 3/2018, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garantia de Drets Digitals, i la resta de normativa aplicable.

L'empresa adjudicatària únicament tractarà les dades de caràcter personal a les que pugui tenir accés conforme a les instruccions de l'Ajuntament de Lloret de Mar i sempre per a la finalitat descrita en el present contracte. En cap cas les pot utilitzar amb una finalitat diferent, ni comunicar, ni tant sols per la seva conservació, a tercers.

L'empresa adjudicatària respondrà, per tant, de totes les infraccions en que podria incórrer en el cas que destini les dades personals a les que tingui accés per una finalitat diferent de l'estipulada al contracte, les comuniqui a un tercer de forma indeguda, o en general, les utilitzi de forma irregular, així com quan no adopti les mesures corresponents per l'emmagatzematge i custòdia (si s'escau) de les mateixes.

Caldrà que l'empresa adjudicatària adopti les mesures tècniques i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat. A aquests efecte caldrà que l'empresa adjudicatària apliqui els nivells de seguretat que s'estableixen en l'Esquema Nacional de Seguretat i en la normativa que desenvolupi la LOPDDD.

En aquest sentit, a la finalització del contracte (i si aquest no es renova ni prorroga) s'estarà al disposat en l'article 33.3 de la Llei Orgànica 3/2018, i l'empresa adjudicatària haurà de procedir a la tramesa a l'Ajuntament de Lloret de Mar i destrucció de les dades personals a les que hagi pogut tenir accés.

En la signatura del contracte, si els serveis jurídics ho consideren oportú, l'empresa adjudicatària haurà de signar també el contracte d'encarregat del tractament de dades de caràcter personal.

3504d78c-31f7-4811-b5ca-644afe3528e9



Ajuntament de
Lloret de Mar

9 OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

Les obligacions de l'adjudicatari seran aquelles que resultin de la relació contractual, la normativa aplicable, i en particular les que s'indiquen a continuació:

- Iniciar la prestació dels serveis un cop s'hagi adjudicat i formalitzat el contracte.
- Posar en disposició del servei el personal amb els coneixements adients i tots els mecanismes que són necessaris per assegurar la bona qualitat en la seva prestació.
- Indemnitzar els danys i perjudicis que s'ocasionin a tercers com a conseqüència de les activitats associades a la prestació dels serveis, sense perjudici del que al respecte estableix l'article 198.2 de la LCSP.
- Informar a l'Ajuntament de Lloret de Mar de tota incidència que sorgeixi durant la prestació dels serveis.
- Comprometre's a facilitar, en tot moment, a les persones designades pel Cap de la Secció de Sistemes de la Informació i Telecomunicacions, la informació i documentació que aquestes sol·licitin per disposar de ple coneixement de les circumstàncies en que es desenvolupen els treballs, així com dels eventuais problemes i incidències que es puguin plantejar durant la prestació del servei i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzades per resoldre'ls.
- A no introduir en l'execució del contracte cap modificació, excepte que hagués obtingut autorització o ordre expressa, per escrit, dels tècnics municipals.
- Desenvolupar l'execució del contracte sota la direcció, inspecció i control directe dels tècnics municipals.
- Adequar-se de manera permanent a les necessitats de l'Ajuntament i en el transcurs de la durada del contracte.

3504d78c-31f7-4811-b5ca-644afe3528e9





Ajuntament de Lloret de Mar

- Al final del procés d'implantació l'empresa adjudicatària haurà de garantir que el programari es pugui integrar amb la solució de gestió d'expedients de que disposa l'Ajuntament de Lloret de Mar, actualment Genesys de l'empresa Audifilm Consulting, SL.

10 DATA D'INICI DEL CONTRACTE

La data d'inici del servei objecte del present contracte és el primer dia del mes següent a la data de signatura del contracte.

11 FORMA DE PAGAMENT

L'empresa adjudicatària percebrà les prestacions objecte d'aquest contracte mitjançant la presentació de dues factures. Una d'aquestes factures correspondrà al cost de la implantació del programari i es facturarà un cop aquesta s'hagi portat a terme. El pagament de les despeses recurrents de manteniment del programari objecte de subministrament que es generin durant tots els anys d'execució del contracte serà mensual de forma prorratejada a l'import d'adjudicació del contracte per aquest concepte i es facturarà a part del cost d'implantació del programari.

En cas d'incompliment dels SLA, es reduiran els imports trimestrals d'acord a la penalització corresponent. Si l'Ajuntament de Lloret de Mar ho sol·licita, l'empresa adjudicatària estarà obligada a presentar factura rectificativa descrivint aquest fet i aplicant la penalització.

12 ALTRES ASPECTES

Qualsevol dubte que pogués sorgir en la interpretació d'aquestes condicions tècniques o en la realització dels treballs a què es refereixen, es consultaran als serveis tècnics del Departament de Serveis Informàtics de l'Ajuntament de Lloret de Mar i/o l'Arxiu Municipal, els quals decidiran la interpretació correcta.

Document signat digitalment

3504d78c-31f7-4811-b5ca-644afe3528e9

