
**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER AL SERVEI DE SUPORT TÈCNIC,
MANTENIMENT CORRECTIU I EVOLUTIU DELS REPOSITORIS DIGITALS DSPACE
DE L'INSTITUT DEL TEATRE (INTE/2025/0045235)**

1. Objecte

És objecte del present plec definir les condicions tècniques a les quals s'ajustarà la present contractació, que té com a objectius:

- Prestar el servei de suport tècnic a usuaris i manteniment correctiu dels repositoris digitals DSpace de l'Institut del Teatre, segons es descriu a l'apartat 3.1 del present document.
- Prestar el servei de manteniment evolutiu dels repositoris digitals DSpace de l'Institut del Teatre per donar resposta a les necessitats funcionals, tècniques i de seguretat, segons es descriu a l'apartat 3.2 del present document.

L'horari de prestació del servei serà de dilluns a divendres de 9 h a 19 h d'acord amb el calendari laboral de la ciutat de Barcelona. Com a norma general, el servei es prestarà en remot, tret d'aquelles tasques per a les quals es pugui requerir suport presencial a les instal·lacions de l'Institut del Teatre.

2. Abast del servei

L'Institut del Teatre, a través de la Direcció de Serveis Culturals i del Centre de Documentació i Museu de les Arts Escèniques (MAE), ofereix un servei de biblioteca, publicacions, arxiu i museu de referència a Catalunya.

La Direcció de Serveis Culturals treballa per a la preservació i difusió de les publicacions que recullen la producció docent i de recerca dels membres de l'Institut del Teatre, així com en la recopilació i difusió d'obres dramàtiques escrites en català. També col·labora amb el Projecte de Recerca de les Arts Escèniques Catalanes (PRAEC) amb projectes com l'Enciclopèdia de les Arts Escèniques Catalanes.

Un dels objectius fundacionals del MAE és esdevenir la memòria de les arts escèniques de Catalunya. Per aconseguir-ho, ha treballat i treballa per preservar i difondre tot allò que fa referència al procés de creació, als documents de promoció i comunicació, i als documents generats fotogràfics i de vídeo de les obres dramàtiques, en definitiva, tot allò que ha de permetre recordar, estudiar i reinterpretar un espectacle.

Actualment, l'Institut del Teatre disposa de bases de dades diverses que documenten i difonen les seves col·leccions i el que es pretén amb el present contracte és homogeneïtzar-les en una mateixa tecnologia sota la plataforma DSpace. Actualment, les bases de dades de l'IT són les següents:

Repositori	Versió	Nombre aproximat de registres	Adreça web
Escena Digital de Catalunya (EDC)	DSpace 7.5	300.000 registres en 11 comunitats, cadascuna amb diferents col·leccions	https://escena.cdmae.cat/
Dramatúrgia Catalana Contemporània (DCC)	DSpace 7.6	3.200 registres en dos col·leccions: Obres i Autors	https://dcc.institutdelteatre.cat/
Reservori Digital de l'Institut del Teatre (RedIT)	DSpace 5.5	1.000 registres en 6 comunitats, cadascuna amb diferents col·leccions	https://redit.institutdelteatre.cat/
Enciclopèdia de les Arts Escèniques Catalanes	DSpace 9	2000 registres	https://enciclopedia.institutdelteatre.cat/

3. Descripció dels serveis a prestar per part de l'empresa contractista

Els serveis a prestar per part de l'empresa contractista es poden dividir en dues categories:

- 3.1 Servei de suport tècnic a l'usuari i manteniment correctiu
- 3.2 Servei de manteniment evolutiu

El nombre d'hores anuals estimades per a la realització d'aquests serveis és de 330.

3.1. Servei de suport tècnic i manteniment correctiu

Es correspon a les activitats destinades a solucionar incidències o respondre a consultes sobre qualsevol dels repositoris existents.

Per tal de poder ser facturats, aquests serveis hauran de ser validats per part de l'Institut del Teatre.

3.1.1. Servei de suport tècnic a l'usuari

Caldrà que l'empresa contractista estigui a disposició de l'IT per a consultes i modificacions referents a les configuracions, implementacions, funcionament i assessorament del sistema.

Aquestes consultes i correccions no les plantejaran usuaris del sistema, sinó només els usuaris autoritzats de la plataforma, amb un temps de resposta no superior a tres jornades laborables (24 hores laborables) i un temps de resolució com a màxim de 2 hores laborables després d'haver assumit la resolució de la incidència i haver assignat els recursos necessaris.

Activitats orientades al suport tècnic a l'usuari en l'ús eficient del sistema comprenen:

- Consultoria experta: Activitat d'informació per a l'ús del sistema davant de nous usos, reenginyeria de processos i propostes de solució i de millora.
- Suport en operacions: Activitat de suport en operacions com són l'administració d'accés a l'aplicació, l'explotació i extracció de dades, l'execució de processos, entre d'altres.
- Accions de millora: Activitat associada al seguiment i la proposta d'accions per a l'augment de la qualitat i l'eficiència dels serveis prestats amb l'objectiu de garantir la seva sostenibilitat. Aquestes accions s'originen a iniciativa de l'empresa contractista.
- Formació d'usuaris: Formació tècnica o funcional als usuaris del sistema tant en funcionalitats existents com en noves que s'hagin d'incorporar.

3.1.2. Manteniment correctiu

L'objectiu és la resolució de qualsevol defecte del programari o comportament del sistema diferent de l'establert a les especificacions. Inclou les següents activitats de manteniment:

- Resolució d'incidències a l'aplicació que estaran categoritzades de la següent manera amb el seu corresponent temps màxim de resposta/resolució:

Prioritat	Descripció	Temps màxim de resposta	Temps màxim de resolució
Crítica	Implica indisponibilitat de qualsevol servei ofert pel sistema o un impacte que impedeix a qualssevol usuaris accedir a la plataforma, i que no sigui causat per un error a la infraestructura de l'Institut del Teatre.	2 hores	4 hores
Alta	Impacte en la utilització de la plataforma sobre un procés crític per al sistema. Impossibilitat per a executar el procés, obtenció de resultats erronis o bé en un temps no acceptable.	6 hores	8 hores
Normal	Impacte en la utilització de la plataforma sobre algun procés que no és crític per al sistema.	8 hores	16 hores
Baixa	Sense impacte en la utilització de la plataforma.	16 hores	32 hores

Temps de resposta: és el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència al contractista fins que l'empresa contractista assumeix la resolució de la incidència assignant-hi els recursos necessaris per poder complir el temps de resolució.

Temps de resolució: és el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència al contractista fins que la incidència queda resolta i documentada per l'empresa contractista.

- Tasques programades d'actualització relatives a *bugfixing*, i les accions de manteniment preventiu o adaptació tecnològica que se'n derivin.
- Ajustos en la parametrització i configuració de DSpace, definició de nous fluxos de publicació, canvi o incorporació de textos.
- Detecció de problemes recurrents, identificació i anàlisi, disseny i execució de les modificacions i correccions necessàries per a la resolució d'aquests problemes.
- Escalat a l'estructura tècnica de DSpace dels errors o incidències que requereixin la correcció del codi base.
- Tasques orientades a la gestió del servei global.
- Propostes d'accions per millorar la qualitat i l'eficiència del servei.

3.1.3. Seguretat i anàlisi forense

L'empresa contractista haurà de:

- Monitoritzar de forma activa per detectar les possibles incidències de seguretat que puguin produir-se durant l'execució del servei contractat a partir de la seva implantació.
- Notificar amb la major brevetat possible totes les incidències de seguretat que involucrin sistemes o dades de l'Institut del Teatre.
- Col·laborar amb l'Institut del Teatre en l'execució de l'anàlisi forense proporcionant tota la informació requerida i coneixement en les plataformes i tecnologies necessàries.

3.2. Servei de manteniment evolutiu

Es correspon a diferents activitats que cal realitzar per incorporar noves funcionalitats o requeriments a qualsevol dels repositoris existents.

La validació d'aquests serveis, per tal de poder ser facturats, quedarà condicionada a l'aprovació dels lliurables i fites del servei per part de l'Institut del Teatre.

3.2.1. Manteniment evolutiu

Inclou les següents tipologies de desenvolupament:

- Evolutiu: Desenvolupaments destinats a la modificació del programari o al desenvolupament de nous elements per a la implantació de noves funcionalitats que es considerin necessàries a la plataforma.
- Adaptatiu: Desenvolupaments destinats a la modificació del programari a causa de canvis en l'entorn en el qual s'executa, tant si aquests canvis són deguts al maquinari, programari o requeriments legals.
- Preventiu: Desenvolupaments destinats a la millora en el disseny dels sistemes sense variar significativament les seves funcionalitats, incloent-hi les tasques proactives de millora tècnica i optimització del programari existent per minimitzar els riscos de fallada del programari i els errors d'usuari en els sistemes.
- Actualització: Actualització de la versió del programari a una nova versió estable quan, per motius de seguretat o millora en les funcionalitats, sigui requerit per l'Institut del Teatre o aconsellat per l'empresa contractista.

Per dur a terme aquestes actuacions es presentarà un informe de valoració i desenvolupament de la solució proposada amb una estimació d'hores. Un cop aprovat l'informe per l'Institut del Teatre, el pla de treball per implantar la solució es consensuarà conjuntament entre l'IT i l'empresa contractista.

En aquells casos en què el volum d'hores a realitzar superi les 24 hores, es podrà requerir per part de l'Institut del Teatre que el format d'execució sigui en modalitat projecte, el que implicarà incorporar els següents lliurables com a part del projecte:

- Document de planificació detallada de les activitats a realitzar, amb dates d'inici i finalització, fites del projecte i identificant els perfils necessaris per part de l'empresa contractista i de l'Institut del Teatre per abordar cada tasca.
- Document d'identificació de requeriments i proposta de solució a adoptar per donar resposta a aquest requeriment.
- Document d'anàlisi funcional i tècnic de les actuacions a realitzar.
- Pla de qualitat, incorporant les proves del sistema a realitzar per assegurar el compliment del requeriments, així com el resultat obtingut als diferents cicles de les proves que hagin estat realitzades.
- Manual de formació a usuaris finals
- Manual d'operació tècnica de la plataforma.

Per aquesta tipologia de serveis el cap de projecte (veure clàusula 6.1 del present plec) serà responsable d'assegurar la correcta coordinació de les activitats a realitzar així com que els resultats obtinguts compleixin amb l'acord de nivell de servei, d'acord amb els criteris de qualitat, cobertura de requeriments, satisfacció d'usuari, planificació i dedicació establerts.

Entre d'altres coses, haurà de garantir que tot document que l'empresa contractista hagi de lliurar a l'IT com a conseqüència del servei de manteniment evolutiu es lliuri en un termini màxim de 4 dies laborables des del moment en què s'hagi acordat amb l'IT el pla de treball o el projecte, segons el cas.

4. Característiques generals del sistema

4.1. Requeriments funcionals

Per a la construcció del sistema actual s'han considerat els següents requeriments generals, que s'hauran de mantenir:

- El disseny és amigable i responsiu, apte tant per ser visualitzat en monitors d'ordinador com en dispositius mòbils (tauletes i telèfon intel·ligent) i optimitzat als principals navegadors: Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Safari.
- La interfície es troba disponible en català, castellà i anglès, cosa que permet a l'usuari l'elecció de l'idioma en el que desitja utilitzar la interfície.
- En algun dels repositoris el model de metadades permet la integració d'aquestes metadades a Europeana, Hispana, Catalònia.
- L'estructura de DSpace es compon de comunitats, subcomunitats, col·leccions i ítems. A partir de la versió 7.0 contempla també un nou model d'entitats configurables.
- El sistema es troba integrat amb l'LDAP o Azure AD de l'Institut del Teatre per permetre la validació d'usuaris de la institució.
- El sistema permet la creació de grups en funció de característiques concretes (administrador, catalogador, revisor i Usuaris de l'Institut del Teatre) així com gestionar diferents graus d'accés als ítems d'un registre (accés públic, restringit per comunitats, restringit per col·leccions i accés privat només per administradors).

- El sistema permet configurar diferents filtres de cerca a partir de les metadades definides a la plataforma. La cerca permet buscar dins el text complet dels documents.
- Tant els registres com els ítems són identificables de forma única pels usuaris i fàcilment localitzables mitjançant un identificador, com una opció de cerca avançada.
- El sistema compta amb diferents formularis que permeten l'entrada de dades per documents i entitats en funció de la tipologia de documents, tipus d'entitat o de les col·leccions.
- El sistema assigna i resol identificadors *handles* (<https://handle.net/>) que es fan servir actualment en els registres de l'EDC, la DCC i l'enciclopèdia de les Arts Escèniques Catalanes.
- El sistema implementa el protocol OAI-PMH per a l'accés, l'exportació i la compartició de continguts.
- El sistema implementa el protocol SWORD per a la incorporació de registres i continguts digitals des de sistemes externs.
- El sistema incorpora altres serveis com alertes a col·leccions, contacte, manual d'ajuda en línia, exportació de llistats de cerques per ser guardat o imprès, codi de seguiment de les pàgines via Google Analytics, així com estadístiques de gestió referides a l'ús dels registres.

4.2. Requeriments tècnics i de seguretat

4.2.1 Allotjament

Les plataformes s'allotjaran a les instal·lacions de l'Institut del Teatre i faran ús de la infraestructura de servidors pròpia.

Com a directriu general, tots els objectes digitals, tant originals com transformacions, s'emmagatzemaran al NAS corporatiu, tot i que actualment podem trobar recursos que es troben emmagatzemats en altres ubicacions.

4.2.2 Entorns de treball

S'utilitzaran els següents entorns de desenvolupament i desplegament:

- **Desenvolupament:** Entorn de desenvolupament i proves. Aquest entorn estarà ubicat a les instal·lacions de l'empresa contractista.
- **Preproducció:** Entorn de desplegament previ a la posada en producció. Aquest entorn ha de ser el més semblant possible al servidor de producció quant a configuració de *software*, *hardware*, dades i disponibilitat, ja que s'utilitzarà per validar els canvis a l'entorn que han sigut provats prèviament a l'entorn de desenvolupament, acceptats i planificats.
- **Producció:** Entorn final de desplegament. Només seran publicats en aquest entorn aquells canvis que hagin estat correctament validats i acceptats a l'entorn de preproducció. En el cas de manteniments evolutius i projectes, la posada en producció d'aquests canvis serà planificada per afectar al mínim possible d'usuaris de l'aplicació i amb una previsió de 3 dies laborables.

4.2.3 Control de versions

El sistema de control de versions utilitzat serà GIT. La darrera versió del codi junt amb totes les seves modificacions haurà d'estar publicada en una plataforma git (*gitlab*, *github*, entre d'altres) amb accés per part dels tècnics informàtics de l'Institut del Teatre.

4.2.4 Connexió a la infraestructura de l'Institut del Teatre

La connexió a la infraestructura de l'Institut del Teatre es farà mitjançant una connexió VPN facilitada per l'Institut del Teatre.

5 Procediments associats a la prestació del servei

5.1 Procediment de sol·licitud de suport tècnic i manteniment correctiu

- **Suport tècnic a l'usuari i manteniment correctiu**
 1. L'Institut del Teatre realitzarà, per escrit, la petició a l'empresa contractista.
 - La descripció del que es demana haurà de ser el més detallada possible.
 - La sol·licitud haurà de ser aprovada per una persona autoritzada de l'Institut del Teatre, la qual cosa implica que l'Institut del Teatre

facilitarà a l'empresa contractista la relació de persones
AUTORIZADES.

2. L'empresa contractista respondrà a les peticions de suport tècnic en un temps màxim de 24 hores laborables i a les de manteniment correctiu d'acord amb els màxims indicats a la taula de l'apartat 3.1.2 del present plec en funció de la classificació de la prioritat.
3. El temps de resolució dedicat per part de l'empresa contractista no podrà superar les 2 hores en el cas de tasques de suport tècnic a l'usuari, o bé, els màxims indicats a la taula de l'apartat 3.1.2 del present plec en el cas de les incidències.

- **Seguretat i anàlisi forense**

Un cop detectades les possibles incidències de seguretat, i per tal d'evitar que es donin, l'empresa contractista haurà de proposar accions de millora per tal d'augmentar la qualitat i l'eficiència dels serveis prestats amb l'objectiu de garantir la seva sostenibilitat.

1. L'empresa contractista, per escrit (correu electrònic), farà la proposta d'acció de millora. Aquesta proposta haurà d'incloure la següent informació:
 - Descripció detallada de l'acció de millora.
 - Nombre d'hores que comportarà la seva implantació.
 - Terminis estimats de realització indicant percentatge de desviació previst.
 - Detall de la documentació que s'entregarà abans, durant i en finalitzar l'acció de millora.
 - Proposta de formació a distància.
2. L'Institut del Teatre estudiarà la proposta i donarà una resposta a l'empresa contractista indicant l'aprovació, denegació o ajornament de la proposta d'acció de millora en el termini de 5 dies laborables.
3. En cas d'aprovació, l'empresa contractista començarà la implantació de l'acció de millora en els terminis acordats.

5.2 Procediment de sol·licitud de manteniment evolutiu

- **Manteniment evolutiu.**

1. L'Institut del Teatre, per escrit (correu electrònic), sol·licitarà els serveis a realitzar per part de l'empresa contractista.

- La descripció del que es demana haurà de ser el més detallada possible.
- La sol·licitud haurà de ser aprovada per una persona autoritzada de l'Institut del Teatre, la qual cosa implica que l'Institut del Teatre facilitarà a l'empresa contractista la relació de persones AUTORITZADES.

2. a) L'empresa contractista haurà de respondre per escrit en un temps màxim de 32 hores amb l'elaboració d'un informe de valoració i desenvolupament de la solució proposada detallant la següent informació:

- Descripció detallada de la solució, que pot incloure alternatives que generin el mateix resultat que el que s'hagi sol·licitat i siguin més eficients.
- Nombre d'hores que comportarà la seva implantació.
- Terminis estimats de realització indicant percentatge de desviació previst.
- Detall de la documentació que s'entregarà abans, durant i en finalitzar la implantació.
- Proposta de formació a distància, en cas que es tracti de nous desenvolupaments o actualitzacions del programari.

- b) En el cas que l'Institut del Teatre requereixi que el format d'execució sigui en modalitat projecte, l'empresa contractista haurà de respondre per escrit en un temps màxim de 32 hores, incorporant els següents lliurables com a part del projecte:

- Document de planificació detallada de les activitats a realitzar, amb dates d'inici i finalització, fites del projecte i identificant els perfils necessaris per part de l'empresa contractista i de l'Institut del Teatre per abordar cada tasca.

- Document d'identificació de requeriments i proposta de solució a adoptar per donar resposta a aquest requeriment.
 - Document d'anàlisi funcional i tècnic de les actuacions a realitzar.
 - Pla de qualitat, incorporant les proves del sistema a realitzar per assegurar el compliment del requeriments, així com el resultat obtingut als diferents cicles de les proves que hagin estat realitzades.
 - Manual de formació a usuaris finals
 - Manual d'operació tècnica de la plataforma.
3. L'Institut del Teatre estudiarà la proposta i donarà una resposta a l'empresa contractista indicant l'aprovació, denegació o ajornament de la proposta d'implantació en el termini de 15 dies laborables.
 4. En cas d'aprovació, l'empresa contractista començarà les tasques en els terminis acordats.

5.3 Gestió de les hores de servei realitzades

- El registre amb el detall de les hores realitzades en cada manteniment (concepte, data i hores realitzades) estarà en un entorn compartit entre l'Institut del Teatre i l'empresa contractista.
- Serà responsabilitat de l'empresa contractista actualitzar aquest registre. L'Institut del Teatre pot demanar en qualsevol moment que s'envii l'estat del registre per tal de saber quantes hores s'han realitzat, la data de cada intervenció i el concepte de cadascuna.
- L'empresa contractista avisarà a l'Institut del Teatre quan s'hagin realitzat 200 hores o més del servei.

5.4 Acords de nivell de servei (ANS) i penalitats pel seu incompliment

Els **ANS** permeten obtenir indicadors per avaluar el grau de compliment del servei.

El càlcul dels ANS s'haurà de fer amb una periodicitat mensual i considerant l'horari de la prestació dels serveis i el mes natural.

No computaran els períodes de temps en què el contractista està pendent de resposta, reunions, dades o concreció de requeriments per part dels usuaris autoritzats de la plataforma o de tercers proveïdors, sempre i quan aquests no tinguin una relació contractual directa amb l'empresa contractista principal, donat que en aquest cas el temps computarà com a temps propi de la contractista a tots els efectes previstos en aquest Plec.

Les peticions només es consideraran finalitzades si es troben completament documentades i tenen el vistiplau funcional i tècnic de l'Institut del Teatre, en cas contrari seran retornades a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució, a tots els efectes i responsabilitats establerts en l'ANS corresponent.

Per a la prestació dels serveis de suport tècnic i manteniment correctiu i del servei de manteniment evolutiu, a més, cal tenir en compte que:

- Els temps de resposta i de resolució d'incidències no es podran veure afectats per augments esporàdics del nombre d'incidències ni per la coincidència amb diferents tasques de manteniment evolutiu.
- El volum de les tasques de manteniment evolutiu no serà necessàriament constant al llarg del temps. L'import del contracte destinat al servei de manteniment evolutiu es consumirà en funció de les necessitats que es produeixin i no hi ha cap compromís en relació al volum de despesa per aquest concepte.

En cas d'un retard en la **resposta a les consultes i correccions del servei de suport tècnic a l'usuari descrites en l'apartat 3.1.1 del present plec**, s'imposaran penalitats de 50 € per cada dia laborable de retard, IVA exclòs.

En cas d'un retard en la **resolució de les consultes i correccions del servei de suport tècnic a l'usuari descrites en l'apartat 3.1.1 del present plec**, s'imposaran penalitats de 50 € per cada hora laborable de retard, IVA exclòs.

En cas d'incompliment dels temps fixats per a la **resolució de les incidències (apartat 3.1.2 del present plec)**, s'aplicaran les penalitats següents:

- Prioritat Crítica i Alta: 15 €, IVA exclòs, per cada hora laborable completa que sobrepassi l'ANS fixat de cada incidència.
- Prioritat Normal i Baixa: 15 €, IVA exclòs, per cada 4 hores laborables completes que sobrepassin l'ANS fixat de cada incidència.

En cas d'un retard en el **lliurament de qualsevol document requerit** com a conseqüència del **servei de manteniment evolutiu**, segons el descrit en l'apartat **3.2.1 del present plec**, s'imposaran penalitats de 50 € per cada dia de retard a partir del 4t dia laborable, IVA exclòs.

6 Condicions del servei

6.1 Mitjans personals dedicats al contracte

Per assumir les tasques objecte del contracte, l'empresa contractista ha d'acreditar que compta amb un equip mínim format per dues persones, amb els següents perfils:

- Perfil cap de projecte: amb experiència mínima de tres anys com a cap de projecte en projectes de DSpace.

L'empresa contractista designarà un únic cap de projecte. Serà el darrer responsable de la prestació dels serveis. Aquesta figura es mantindrà durant tota l'execució del servei i fins a la devolució d'aquest.

Les funcions principals d'aquest perfil seran:

- Garantir l'atenció als responsables del servei de l'Institut del Teatre en tots els àmbits del servei, atenent a les necessitats d'aquests
- Mantenir la visibilitat global de la prestació del servei, en totes les seves dimensions
- Garantir la qualitat del servei en tots els seus àmbits
- Garantir l'acompliment dels Acords de Nivell de Servei
- Garantir la bona organització de l'equip de treball per a la correcta execució del servei
- Garantir la capacitat operativa i el dimensionament de l'equip de treball en el decurs del servei
- Seguiment i control dels recursos assignats als serveis

- Control de costos, estimació d'esforços i el seu seguiment
 - Anàlisi de les desviacions del servei (en abast i cost)
 - Elaboració dels informes de servei i justificació del compliment dels temps de resposta i resolució.
- Perfil analista / desenvolupador: amb experiència mínima de dos anys en projectes DSpace.

Les funcions principals d'aquest perfil seran:

- Analitzar, dissenyar, implementar, provar i posar en producció les accions correctives (com poden ser les configuracions del sistema, els desenvolupaments, les migracions de dades, les actualitzacions de versions i la resta d'activitats recollides al document) necessàries per a la resolució de les peticions dels serveis.
- Donar resposta a consultes d'usuari
- Analitzar, dissenyar, implementar, provar i posar en producció les accions necessàries per a l'execució de les tasques planificades corresponents al manteniment evolutiu.

L'empresa contractista addicionalment podrà involucrar altres perfils que es considerin necessaris per a la correcta execució de les tasques que es derivin del servei.

La llengua vehicular per part de l'Institut del Teatre és el català, que és també la llengua en què es presentarà la plataforma.

6.2 Seguiment del servei

Durant la vigència del contracte, es duran a terme diferents reunions que permetran fer un seguiment operatiu, tàctic i executiu del servei segons es descriu a la següent taula:

Tipus de seguiment	Periodicitat	Format	Participants
Operatiu <i>Té com a objectiu poder fer un seguiment a detall</i>	Quinzenal	Remot	- Cap de projecte per part de l'empresa contractista (obligatori) - Altres membres de l'equip de l'empresa

<i>de les tasques del servei.</i>			contractista (en cas de ser necessari) - Responsable del servei per part de l'Institut del Teatre. - Usuaris finals autoritzats per part del MAE (en cas de ser necessari)
Tàctic <i>Té com a objectiu poder fer un seguiment del compliment dels ANS, riscos, hores realitzades i planificació de tasques.</i>	Mensual	Remot / Presencial a les instal·lacions de l'Institut del Teatre (si és requerit)	Els mateixos que al seguiment operatiu, i es poden sumar: - Cap de la subdirecció de Tecnologies i Estratègia Digital de l'Institut del Teatre. - Responsables del MAE
Executiu <i>Té com a objectiu poder fer un seguiment global del servei i establir accions de millora contínua</i>	Trimestral	Remot / Presencial a les instal·lacions de l'Institut del Teatre (si és requerit)	Els mateixos que al seguiment tàctic

A les diferents reunions, l'empresa contractista facilitarà els següents informes a l'Institut del Teatre com a mesura de seguiment i *reporting*:

- **Informe de seguiment operatiu:** Document amb una periodicitat quinzenal. El seu contingut haurà d'incloure, com a mínim, l'anàlisi de la situació de les activitats del servei, incloent-hi una taula resum amb el següent detall de cada tasca:

- Títol de la tasca
 - Tipus de tasca (suport tècnic, manteniment correctiu, manteniment evolutiu)
 - Descripció de la tasca
 - Data de sol·licitud de la tasca
 - Estat (pendent d'inici, iniciada, resolta)
 - Data d'inici prevista/efectiva
 - Data de finalització prevista/efectiva
 - En el cas de les tasques que encara no estiguin resoltes, un resum del pla d'acció previst.
- **Informe de seguiment tàctic:** Document amb una periodicitat mensual. El seu contingut haurà d'incloure, com a mínim, les següents seccions:
 - Anàlisi d'indicadors d'activitat
 - Anàlisi d'indicadors de compromís (ANS)
 - Planificació i seguiment dels petits evolutius
 - Incidències i activitats més rellevants
 - Gestió de riscos identificats
 - Gestió de canvis
 - Seguiment de dedicacions i de servei realitzades.
 - **Informe de seguiment executiu:** Document amb una periodicitat trimestral. El seu contingut serà un resum amb la visió general del servei prestat i haurà d'incloure, com a mínim, les següents seccions:
 - Aspectes rellevants del període actual i del següent
 - Evolució d'indicadors d'activitat, anàlisi quantitativa i qualitativa
 - Evolució d'indicadors de compromís (ANS), anàlisi quantitativa i qualitativa
 - Anàlisi de situació del servei
 - Pla d'accions correctores i de millora
 - Propostes de canvis estratègics, econòmics, d'abast o de gestió

6.3 Propietat intel·lectual

Els desenvolupaments, les dades, documentació i recursos gràfics generats en aquest contracte seran propietat de l'Institut del Teatre.

6.4 Devolució del servei

La fase de devolució del servei precedeix a la finalització del contracte i té com a objectiu preparar la transferència del servei a l'Institut del Teatre i/o a un nou contractista del servei. En aquesta fase el contractista haurà de definir i executar el Pla de devolució del servei.

Tres mesos abans de la finalització del contracte, l'empresa contractista haurà de presentar el pla de devolució del servei que inclogui els mecanismes necessaris per a traspasar tota la informació relacionada amb el servei prestat a l'Institut del Teatre. Aquest pla inclourà un mínim de 16 hores de dedicació de recursos de l'empresa contractista, sense cost addicional per a la Diputació de Barcelona, per dur a terme les tasques identificades.

Les incidències el temps de resolució de les quals finalitzi dins del termini de durada del contracte hauran de quedar resoltes. Si no és així s'aplicaran les penalitats corresponents.

La finalització del contracte exigirà també l'eliminació segura de tota la informació que s'hagi utilitzat per a l'execució del contracte. S'aportarà certificació de la seva destrucció.

En el marc de la devolució del servei, l'empresa contractista haurà d'assignar els recursos necessaris per realitzar la correcta exportació de la informació i dades existents en la plataforma d'acord amb els mecanismes que, en el seu moment, consensuarà amb l'Institut del Teatre. L'empresa contractista haurà de proporcionar:

- Una exportació completa de les dades del sistema vigent en aquell moment, i haurà d'estar disponible, com a mínim, un mes abans de la finalització del període de devolució del servei. Aquesta exportació haurà de ser validada per l'Institut del Teatre.
- Tota la documentació existent relativa a la solució.
- Tota la documentació relativa a la infraestructura.
- Tota la documentació relativa a l'operació.
- Tota la documentació relativa a la configuració.
- Codi font i entorn.

Metadades del document

Núm. expedient	INTE/2025/0045235
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	25_45235 PPT_Manteniment_DSpace

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Laura Queralt Calafat (TCAT)	Cap de Subsecció de Tecnologies i Estratègia Digital	Signa	26/05/2026 09:55

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
89aba1e50bb159dd92a7	https://seuelectronica.diba.cat	

