

Plec de Prescripcions Tècniques del contracte per a l'execució dels serveis de conceptualització, disseny, desenvolupament, implantació, explotació i gestió integral del programa Estrena Cultura

1. Objecte del contracte

L'objecte del present contracte és la conceptualització, disseny, desenvolupament tecnològic, explotació i gestió integral del programa Estrena Cultura de l'Institut de Cultura de Barcelona (en endavant, ICUB), entès com un servei digital orientat a la promoció de l'accés a la cultura per part de la ciutadania jove.

Aquest servei inclou la posada en marxa i operació d'una plataforma digital que permeti la consulta d'un catàleg d'activitats culturals i l'obtenció directa d'entrades amb condicions específiques associades al programa, així com la gestió econòmica, operativa i relacional vinculada al mateix.

L'empresa adjudicatària haurà d'assumir de manera integral la gestió tècnica, operativa i econòmica del servei, incloent, com a mínim, les següents prestacions:

- El desenvolupament, implantació i manteniment d'una plataforma digital centralitzada que actuï com a punt únic d'accés al programa.
- La integració amb els sistemes de venda d'entrades dels equipaments o plataformes culturals participants, o bé la implementació de mecanismes equivalents que permetin l'obtenció directa de les entrades.
- La gestió del catàleg d'activitats culturals incloses en el programa, en coordinació amb l'ICUB i els agents culturals implicats.
- La gestió del procés d'obtenció d'entrades per part de les persones usuàries.
- L'assumpció de l'avançament econòmic derivat de l'obtenció d'entrades, en els termes establerts en aquest plec, amb la posterior liquidació a l'ICUB.
- La relació operativa amb els equipaments culturals i entitats participants, assegurant la seva adhesió al programa segons les condicions establertes per l'ICUB.
- La gestió de les incidències derivades del funcionament de la plataforma i del programa, tant en relació amb les persones usuàries com amb els equipaments participants.
- El seguiment del programa, incloent la recollida de dades, l'anàlisi d'impacte i la generació d'informes.
- La implementació de mecanismes de control, traçabilitat i auditoria de les operacions econòmiques associades al programa.

L'objecte del contracte comprèn, per tant, tant la capa tecnològica (plataforma digital i integracions) com la capa operativa i econòmica (gestió del programa i circuit de pagaments), les quals es consideren inseparables per garantir el correcte funcionament del servei.

2. Model del servei Estrena Cultura

El programa Estrena Cultura és una iniciativa de política cultural impulsada per l'ICUB amb l'objectiu de facilitar l'accés dels joves a l'oferta cultural d'arts en viu de la ciutat i fomentar la generació de nous públics.

El model es basa en un sistema digital que permet a les persones usuàries accedir a una selecció d'activitats culturals i adquirir entrades de manera directa mitjançant un entorn en línia, amb unes condicions específiques definides pel programa.

2.1 Públic objectiu

El programa s'adreça principalment a la població jove de 14 anys d'edat i resident a Barcelona, amb especial focus en les franges d'edat corresponents a les persones en edat de cursar el Tercer curs l'Educació Secundària Obligatoria (ESO), en tant que etapa clau per a la generació d'hàbits culturals.

2.2 Tipologia d'oferta cultural

L'oferta cultural del programa es centrarà principalment en activitats d'arts en viu, incloent, entre d'altres:

- Teatre
- Música en directe
- Dansa
- Circ

Aquesta oferta haurà de respondre a criteris d'adequació al públic objectiu i de qualitat cultural, i es definirà en col·laboració amb els equipaments participants i sota supervisió de l'ICUB.

2.3 Funcionament general del programa

El funcionament del programa es basa en les següents fases:

- Accés al programa per part de la persona usuària mitjançant mecanismes d'identificació definits per l'ICUB.
- Consulta del catàleg d'activitats disponibles a través de la plataforma digital.
- Selecció d'una activitat i redirecció cap al sistema d'obtenció corresponent.
- Formalització de l'obtenció de l'entrada amb aplicació de les condicions específiques del programa.
- Recepció de l'entrada per part de la persona usuària i consum de l'activitat cultural.

El model elimina sistemes previs de reserva i estableix com a principi **l'obtenció directa de l'entrada**, amb l'objectiu de simplificar l'experiència d'usuari i garantir una major eficiència en la gestió del procés.

2.4 Model econòmic

El programa incorpora un model econòmic específic basat en:

- L'avançament, per part de l'empresa adjudicatària, de l'import corresponent a les entrades adquirides per les persones usuàries.
- La posterior liquidació d'aquests imports per part de l'ICUB amb periodicitat mensual, d'acord amb els mecanismes de control i verificació establerts.

Aquest model requereix l'establiment de sistemes robustos de registre, conciliació i traçabilitat de les operacions econòmiques.

El model econòmic del programa haurà de contemplar la participació de diferents tipologies d'equipaments culturals, determinades mitjançant els criteris establerts per l'ICUB, el qual podrà establir condicions diferenciades en relació amb el finançament de les entrades.

Aquestes tipologies es concretaran en el desenvolupament del programa i es reflectiran en els circuits econòmics corresponents.

2.5 Principis del servei

El desenvolupament i execució del servei haurà de complir amb els següents principis:

- **Accessibilitat i usabilitat**, garantint una experiència digital senzilla i adaptada al públic jove.
- **Eficiència operativa**, mitjançant processos automatitzats i integrats.
- **Transparència i control**, assegurant la traçabilitat de les operacions i l'ús correcte dels fons públics.
- **Coherència cultural**, alineant l'oferta amb els objectius de política cultural de l'ICUB.
- **Protecció de dades**, amb ple compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals.

3. Funcions de l'adjudicatari

3.1 Gestió integral del servei

L'empresa adjudicatària serà responsable de la gestió integral del servei Estrena Cultura, assumint la coordinació global del programa i garantint la seva correcta execució en totes les seves dimensions: tècnica, operativa i relacional.

En aquest sentit, li correspondrà:

- Planificar, coordinar i executar el conjunt de tasques necessàries per al funcionament del programa, d'acord amb els criteris i directrius establerts per l'ICUB.
- Actuar com a interlocutor únic davant de l'ICUB en relació amb l'execució del contracte, assegurant una comunicació fluida i contínua.
- Coordinar-se amb les diferents unitats municipals implicades, així com amb els equipaments culturals i agents participants en el programa, incloent la gestió dels processos d'adhesió dels equipaments al programa.

- Garantir el correcte funcionament de la plataforma digital, incloent-ne el manteniment, les actualitzacions i la resolució d'incidències.
- Definir i implementar els mecanismes de registre i gestió d'usuaris, garantint que el procés s'ajusta al model establert pel programa pel que fa a la participació de persones menors d'edat.
- Vetllar per la qualitat del servei prestat, tant des del punt de vista tècnic com de l'experiència d'usuari.
- Gestionar l'atenció a les persones usuàries i als equipaments culturals participants, mitjançant els canals establerts, i assegurar la resolució d'incidències en temps i forma adequats.
- Assegurar el compliment dels requeriments legals, tècnics i funcionals aplicables al servei, incloent les especificacions que puguin establir els serveis tecnològics municipals.

L'adjudicatari haurà de desplegar els mecanismes de seguiment necessaris per garantir el compliment dels objectius del programa i facilitar a l'ICUB la informació requerida per a la supervisió contínua del servei.

3.2 Gestió econòmica

L'empresa adjudicatària assumirà la gestió econòmica integral del programa, incloent tant el circuit de pagaments associat a l'obtenció d'entrades com els mecanismes de control, registre i liquidació dels imports corresponents.

En particular, li correspondrà:

- Assumir l'avançament econòmic derivat de l'obtenció d'entrades realitzada per les persones usuàries dins del programa, abonant als equipaments culturals els imports corresponents en els termes acordats.
- Gestionar el conjunt de transaccions econòmiques associades a l'obtenció d'entrades, incloent la seva validació, registre i conciliació.
- Establir i mantenir un sistema de registre digital complet de totes les operacions econòmiques, que permeti garantir la traçabilitat de cada transacció des del moment de l'obtenció fins a la seva liquidació final.
- Elaborar i presentar a l'ICUB les liquidacions mensuals del programa, que hauran d'incloure, com a mínim:
 - Relació d'entrades adquirides.
 - Imports associats a cada operació.
 - Identificació dels equipaments participants.
 - Estat dels pagaments efectuats.
- Facilitar els processos de verificació i validació de les liquidacions per part de l'ICUB, aportant la documentació i les evidències necessàries.

- Gestionar la relació econòmica amb els equipaments culturals participants, incloent la resolució d'incidències vinculades a pagaments o a la comptabilització de les operacions.
- Garantir el compliment dels terminis de pagament i dels circuits de liquidació establerts.

L'adjudicatari haurà de disposar de sistemes que assegurin en tot moment la disponibilitat, integritat i coherència de la informació econòmica del programa, així com la seva adequació als requeriments d'auditoria.

Així mateix, haurà de permetre a l'ICUB l'accés a la informació econòmica del programa en temps real o amb la periodicitat que es determini, amb l'objectiu de garantir la supervisió i control del correcte ús dels fons públics.

3.3 Relació amb els equipaments culturals

L'empresa adjudicatària desenvoluparà les seves funcions en relació amb els equipaments culturals i entitats participants en el marc del programa Estrena Cultura sobre la base de la xarxa definida prèviament per l'ICUB.

L'empresa adjudicatària formalitzarà l'adhesió al programa dels diferents agents culturals per formalitzar la seva participació a mitjançant un protocol d'adhesió ó s, sense que l'adjudicatari assumeixi funcions de captació, selecció o negociació amb aquests agents.

En aquest context, corresponen a l'adjudicatari les funcions següents:

- **Coordinació operativa amb la xarxa d'equipaments:** Actuar com a interlocutor tècnic i operatiu amb els equipaments participants en relació amb l'execució del programa. Garantir la correcta transmissió d'instruccions i criteris operatius definits per l'ICUB.
- **Integració tècnica dels equipaments al sistema:** Donar suport als equipaments en els processos necessaris per a la seva integració amb la plataforma digital, d'acord amb els models definits al punt 5. Assegurar que cada equipament disposa d'un mecanisme operatiu funcional per a la participació en el programa.
- **Gestió del catàleg en relació amb els equipaments:** Coordinar la càrrega i actualització de les activitats culturals proporcionades pels equipaments, d'acord amb els criteris establerts per l'ICUB. Vetllar per la coherència, qualitat i actualització de la informació publicada a la plataforma.
- **Garantia del correcte funcionament del procés d'obtenció:** Supervisar el correcte funcionament de la derivació cap als sistemes de venda dels equipaments o la seva integració amb la plataforma. Assegurar la coherència entre la informació del catàleg i la disponibilitat real d'entrades.
- **Gestió d'incidències operatives:** Detectar i gestionar incidències en la interacció entre la plataforma i els sistemes dels equipaments. Coordinar la seva resolució amb els agents implicats.
- **Suport en els processos de conciliació econòmica:** Coordinar-se amb els equipaments en relació amb la verificació de les entrades emeses i les

operacions registrades. Facilitar la resolució de discrepàncies detectades en els processos de conciliació i liquidació.

- **Gestionar el procés d'adhesió dels equipaments al programa**, incloent la formalització, validació, seguiment i actualització dels protocols d'adhesió, d'acord amb els criteris establerts per l'ICUB.

L'adjudicatari haurà de garantir que la relació amb els equipaments es desenvolupa d'acord amb el protocol d'adhesió establert, sense alterar-ne les condicions ni assumir funcions que excedeixin l'àmbit operatiu i tècnic del servei.

Així mateix, haurà de facilitar a l'ICUB informació actualitzada sobre l'estat operatiu de la xarxa d'equipaments, incloent incidències, nivell d'activitat i qualsevol aspecte rellevant per al seguiment del programa.

4. Plataforma digital

4.1 Característiques generals de la plataforma

La plataforma digital constitueix l'element central del funcionament del programa Estrena Cultura i haurà d'actuar com a punt únic d'accés per a les persones usuàries, els equipaments culturals i l'ICUB.

L'empresa adjudicatària serà responsable del seu disseny, desenvolupament, implantació, explotació i manteniment durant tota la vigència del contracte.

La solució tecnològica es basarà en un model de servei de programari com a servei (SaaS), en el qual la plataforma serà proporcionada, allotjada i operada per l'empresa adjudicatària, que en garantirà la seva disponibilitat, manteniment i evolució durant tota la vigència del contracte.

La plataforma haurà de complir, com a mínim, amb les següents característiques generals:

- **Accés centralitzat:** la plataforma es configurarà com a entorn únic per a la consulta de l'oferta cultural i l'accés al procés d'obtenció d'entrades.
- **Accés identificat:** haurà de permetre l'accés de les persones usuàries mitjançant els mecanismes d'identificació definits per l'ICUB, incloent sistemes de codi unipersonal o altres sistemes equivalents.

El registre a la plataforma haurà de ser realitzat pel pare, mare o tutor legal de la persona destinatària del programa, que actuarà com a responsable de la gestió de l'usuari i del procés d'adquisició d'entrades. Aquesta circumstància s'haurà d'informar de manera clara a la pàgina de registre i a la reserva legal de la web.

En cap cas el registre es realitzarà directament per part de la persona menor d'edat, sens perjudici que el sistema pugui associar les operacions a la persona destinatària del programa.

- **Experiència d'usuari adaptada:** haurà de garantir una navegació intuïtiva, accessible i optimitzada per al públic jove, amb especial atenció a la claredat dels continguts i la facilitat d'ús.
- **Multi-idioma:** la plataforma haurà d'estar disponible, com a mínim, en català i castellà.
- **Tests d'usuaris:** l'adjudicatari haurà de realitzar dos tests d'usuaris en entorns reals d'ús amb l'objectiu d'avaluar el funcionament de la plataforma i del procés d'obtenció d'entrades, identificar incidències i incorporar millores en l'experiència d'usuari.
- **Accessibilitat multiplataforma:** haurà de ser plenament operativa en dispositius d'escriptori, tauletes i telèfons mòbils, sense necessitat d'instal·lació addicional per part de la persona usuària.
- **Disponibilitat i escalabilitat:** haurà d'estar dimensionada per suportar un volum elevat d'accessos simultanis, especialment en períodes de màxima demanda, garantint la continuïtat del servei.
- **Actualització en temps real:** haurà de reflectir en tot moment l'estat actualitzat de l'oferta, incloent la disponibilitat d'entrades, canvis en la programació o incidències.
- **Integració amb sistemes externs:** haurà de permetre la integració amb els sistemes de venda d'entrades dels equipaments o amb altres sistemes necessaris per a la correcta execució del programa.
- **Seguretat:** haurà d'incorporar mesures de seguretat adequades per garantir la protecció de les dades personals i la integritat de les operacions realitzades.
- **Traçabilitat:** haurà de registrar de forma estructurada totes les interaccions rellevants del sistema, especialment les vinculades a processos d'obtenció de les entrades i la gestió econòmica del programa.
- **Allotjament de la plataforma:** la totalitat dels sistemes tecnològics associats al programa, incloent la plataforma digital i els seus components, hauran d'estar allotjats en infraestructures pròpies o contractades per l'empresa adjudicatària. No es preveu l'allotjament de cap component del sistema en infraestructures de l'Ajuntament de Barcelona.

La plataforma haurà de permetre igualment l'accés restringit a perfils d'usuari diferenciats (gestió ICUB, equipaments, administració del sistema), amb funcionalitats adaptades a cada rol. L'adjudicatari haurà de garantir la coherència del disseny amb l'ecosistema digital de l'ICUB i de l'Ajuntament de Barcelona.

La plataforma haurà d'aplicar la imatge corporativa definida al Pla de Comunicació Digital de l'Ajuntament de Barcelona, d'acord amb els criteris i directrius que s'annexen al present plec.

Així mateix, haurà de complir amb els requisits d'accessibilitat establerts a la normativa vigent i, en particular, amb les directrius WCAG 2.1 o posteriors, d'acord amb els estàndards que aplica l'Ajuntament de Barcelona.

4.2 Catàleg d'activitats culturals

La plataforma haurà d'incorporar un catàleg digital d'activitats culturals que agrupi el conjunt de propostes incloses en el programa Estrena Cultura.

Aquest catàleg constituirà l'element principal d'interacció amb la persona usuària i haurà de garantir una presentació clara, estructurada i atractiva de l'oferta disponible.

El catàleg haurà de complir, com a mínim, amb els següents requisits:

- **Estructura de continguts:** cada activitat haurà d'incloure, com a mínim:
 - Títol
 - Descripció
 - Imatge/s de l'activitat
 - Equipament o entitat organitzadora
 - Dates i horaris
 - Localització
 - Informació sobre preus i condicions
 - Estat de disponibilitat
- **Sistema de cerca i filtratge:** la plataforma haurà de permetre la cerca i filtratge de les activitats segons diferents criteris, com ara:
 - Tipologia o disciplina artística
 - Data
 - Ubicació o districte
 - Equipament
 - Altres criteris que es considerin rellevants per a la segmentació del públic
- **Ordenació de resultats:** haurà de permetre ordenar els resultats segons diferents criteris, com ara data, disponibilitat o rellevància.
- **Visualització clara de disponibilitat:** haurà de mostrar de manera clara l'estat de disponibilitat de cada activitat, incloent si hi ha places disponibles, si estan exhaurides o si existeixen limitacions específiques.
- **Actualització automàtica:** la informació del catàleg haurà d'estar sincronitzada amb els sistemes dels equipaments o amb els mecanismes de gestió definits, per tal de garantir la seva veracitat.
- **Elements de suport a la decisió:** el sistema podrà incorporar funcionalitats de recomanació, classificació o destacat d'activitats amb l'objectiu de facilitar la descoberta de continguts per part de les persones usuàries.
- **Coherència i validació:** l'adjudicatari haurà de vetllar perquè les activitats incloses al catàleg compleixin els criteris definits per l'ICUB, tant pel que fa al contingut com a l'adequació al públic objectiu.

El catàleg haurà de permetre també la gestió i actualització dels continguts per part de l'adjudicatari i, si escau, per part dels equipaments, sota els mecanismes de supervisió que estableixi l'ICUB.

4.3 Procés de obtenció d'entrades

La plataforma haurà de permetre la realització del procés complet de selecció i adquisició d'entrades per part de les persones usuàries, d'acord amb el model d'obtenció directa definit en el programa Estrena Cultura.

Aquest procés haurà de garantir una experiència simple, fiable i coherent, així com la correcta aplicació de les condicions específiques del programa.

El procés d'obtenció haurà de complir, com a mínim, amb els següents requisits:

- **Selecció de l'activitat:** la persona usuària podrà seleccionar una activitat a partir del catàleg disponible a la plataforma.
- **Accés al procés d'obtenció de l'entrada:** la plataforma haurà de permetre la continuació del procés mitjançant:
 - Integració directa amb el sistema de venda de l'equipament, o
 - Redirecció controlada cap al sistema de venda corresponent.

En ambdós casos, s'haurà de garantir la continuïtat de l'experiència per a la persona usuària.

- **Identificació de l'usuari:** el sistema haurà de garantir que la persona usuària que accedeix al procés d'obtenció està correctament identificada d'acord amb els mecanismes establerts pel programa.
- **Aplicació de les condicions del programa:** durant el procés d'obtenció s'hauran d'aplicar automàticament les condicions específiques del programa, incloent :
 - Limitacions en el nombre d'entrades per operació
 - Condicions econòmiques establertes
 - Validació de l'ús correcte del sistema per part de la persona usuària
 - Aplicació del model econòmic corresponent segons la tipologia d'equipament participant.
- **Formalització de l'obtenció:** el sistema haurà de permetre completar l'obtenció de l'entrada amb les garanties necessàries de seguretat i validació.
- **Recepció de l'entrada:** un cop finalitzat el procés, la persona usuària haurà de rebre l'entrada de manera immediata a través dels canals definits (correu electrònic o altres mecanismes digitals).
- **Registre de la transacció:** la plataforma haurà de registrar totes les operacions associades al procés d'obtenció de l'entrada. El registre ha d'incloure, com a mínim:
 - Identificació de l'usuari

- Activitat adquirida
- Equipament
- Import de l'operació
- Estat de la transacció
- **Gestió d'incidències:** el sistema haurà de contemplar mecanismes per a la gestió d'incidències en el procés d'obtenció de l'entrada, incloent operacions fallides, duplicitats o errors en la generació d'entrades.

L'adjudicatari haurà de garantir la coherència del procés en tots els escenaris operatius, independentment del grau d'integració amb els sistemes dels equipaments, assegurant sempre la traçabilitat i control de les operacions.

4.4 Gestió de dades

La plataforma haurà d'incorporar un sistema de gestió de dades que permeti el tractament adequat de la informació generada en el marc del programa, tant en relació amb les persones usuàries com amb les activitats i les operacions realitzades.

El registre de les persones usuàries es basarà en un sistema d'identificació previ definit per l'ICUB, que podrà incloure l'enviament d'un codi alfanumèric personalitzat per correu ordinari, el qual haurà de ser utilitzat per activar el compte i accedir al programa. El sistema haurà de garantir la unicitat d'aquest codi i el seu ús exclusiu per part de la persona destinatària.

Aquest sistema haurà de garantir la disponibilitat, la qualitat i la seguretat de la informació, així com la seva utilització per a la gestió i avaluació del programa.

En particular, haurà de complir amb els següents requisits:

- **Registre d'usuaris:** la plataforma haurà de permetre el registre de les persones usuàries amb la informació necessària per a la participació en el programa, d'acord amb els criteris que estableixi l'ICUB.
- **Gestió d'identificadors:** el sistema haurà de gestionar els identificadors associats a cada usuari (codis unipersonals o equivalents), assegurant-ne la unicitat i el correcte ús. El sistema haurà de permetre la reemissió controlada dels codis en cas d'incidència, garantint la anul·lació del codi anterior i la traçabilitat del procés.
- **Cessió i compartició de dades:** la plataforma haurà de permetre la cessió de dades:
 - A l'ICUB, per a finalitats de gestió, seguiment i avaluació del programa.
 - Als equipaments culturals, en el moment de l'obtenció d'entrades, en els termes que estableixi la normativa aplicable.
- **Registre d'activitat:** el sistema haurà de mantenir un registre estructurat de l'activitat de les persones usuàries, incloent:
 - Consultes realitzades

- Activitats seleccionades
- Compres efectuades
- **Explotació de dades:** la plataforma haurà de permetre l'extracció i explotació de dades agregades per al seguiment del programa, incloent:
 - Nivells d'ús
 - Distribució territorial
 - Tipologia de consum cultural
- **Anonimització i agregació:** el tractament de dades per a finalitats d'anàlisi haurà de realitzar-se, sempre que sigui possible, de forma agregada i anonimitzada.
- **Qualitat i coherència de dades:** l'adjudicatari haurà de garantir la consistència de la informació entre els diferents sistemes implicats (plataforma, equipaments, processos econòmics).
- **Compliment normatiu:** el tractament de les dades personals s'haurà d'ajustar en tot moment a la normativa vigent en matèria de protecció de dades, així com a les directrius establertes pels serveis municipals competents.
- **Disponibilitat per a la supervisió:** el sistema haurà de facilitar a l'ICUB l'accés a la informació necessària per al seguiment del programa, amb el nivell de detall i periodicitat que es determini.

La plataforma haurà de permetre la cessió de dades personals als equipaments culturals o als sistemes de venda d'entrades, exclusivament en el moment de l'obtenció i en la mesura estrictament necessària per a la seva correcta formalització.

Aquesta cessió s'haurà de realitzar d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades i amb les instruccions de l'ICUB, garantint en tot moment la transparència en relació amb el tractament de les dades i la responsabilitat dels diferents agents implicats.

Així mateix, en el moment del registre a la plataforma, s'haurà d'incorporar un mecanisme opcional que permeti a la persona usuària prestar el seu consentiment per a la subscripció als butlletins informatius d'activitats culturals de l'ICUB.

Aquest consentiment s'haurà de recollir mitjançant un sistema de validació expressa (per exemple, casella de selecció no marcada per defecte), acompanyat del text informatiu corresponent, d'acord amb les condicions i el tractament de dades definits per l'ICUB.

4.5 Eines de gestió i administració del sistema

La plataforma haurà d'incorporar eines de gestió i administració que permetin el control operatiu del programa per part de l'empresa adjudicatària, així com el seguiment i supervisió per part de l'ICUB. Aquestes funcionalitats formaran part de la solució tecnològica pròpia de l'adjudicatari.

Les eines hauran de permetre la gestió integral dels diferents components del sistema, incloent, com a mínim:

- **Gestió del catàleg d'activitats:**
 - Alta, modificació i baixa d'activitats
 - Validació de continguts
 - Control de disponibilitat
- **Gestió d'usuaris:**
 - Administració de registres
 - Control d'identificadors i codis d'accés
 - Seguiment de l'activitat dels usuaris
- **Gestió d'equipaments:**
 - Alta i configuració d'equipaments participants
 - Adhesió al programa i acceptació de les condicions de participació per part de dels equipaments
 - Seguiment de la seva activitat
 - Gestió d'incidències operatives
- **Gestió de transaccions:**
 - Consulta i control de les operacions d'obtenció d'entrades
 - Estat de les transaccions
 - Registre i seguiment de pagaments
- **Quadres de comandament:**
 - Visualització d'indicadors clau del programa
 - Seguiment en temps real de l'activitat
 - Accés a dades agregades per a la presa de decisions
- **Gestió de permisos i rols:**
 - Definició de perfils d'accés diferenciats (ICUB, adjudicatari, equipaments)
 - Control d'accés a funcionalitats del sistema

Les eines hauran de permetre l'accés a l'ICUB en mode de consulta o supervisió, amb la capacitat de revisar l'estat del programa en qualsevol moment.

Així mateix, hauran de garantir la coherència entre les dades visualitzades en aquestes eines i les operacions reals del sistema.

4.6 Monitorització, qualitat del servei i continuïtat

La plataforma haurà de disposar de mecanismes que garanteixin el control del seu funcionament, la qualitat del servei prestat i la seva continuïtat durant tota la vigència del contracte.

A aquest efecte, l'empresa adjudicatària haurà d'implementar, com a mínim, les següents mesures:

- **Monitorització del sistema:**
 - Supervisió contínua del funcionament de la plataforma i dels seus components
 - Detecció proactiva d'errors, incidències i anomalies
 - Sistemes d'alerta davant degradació del servei
- **Disponibilitat del servei:**
 - Garantia d'un nivell adequat de disponibilitat de la plataforma durant els períodes d'activitat del programa
 - Especial atenció als períodes de màxima demanda
- **Gestió d'incidències tècniques:**
 - Registre de totes les incidències detectades
 - Classificació segons criticitat
 - Resolució en terminis adequats a la seva naturalesa
- **Pla de continuïtat del servei:**
 - Definició de mecanismes per garantir la recuperació del servei en cas d'interrupció
 - Sistemes de còpia de seguretat de la informació
 - Procediments de restauració i recuperació
- **Control de rendiment:**
 - Seguiment de temps de resposta
 - Capacitat d'adaptació a increments de càrrega
 - Optimització del rendiment del sistema
- **Temps de resposta del sistema:**
 - L'adjudicatari haurà de garantir un temps màxim de resposta de la plataforma de 2 segons per a les operacions habituals de consulta i navegació.
- **Registre i traça d'operacions:**
 - Manteniment de logs d'activitat del sistema
 - Disponibilitat d'aquestes dades per a processos d'anàlisi i auditoria

L'adjudicatari haurà de garantir que aquests mecanismes permetin mantenir un servei estable, fiable i alineat amb els requeriments del programa, així com facilitar a l'ICUB la informació necessària per al seguiment del correcte funcionament de la plataforma.

L'adjudicatari haurà de garantir els següents temps màxims de resolució d'incidències:

- Incidències crítiques: màxim 8 hores
- Incidències greus: màxim 24 hores
- Incidències lleus: màxim 48 hores

A efectes de la gestió del servei, les incidències es classificaran segons la seva criticitat d'acord amb els criteris següents:

- Incidències crítiques: Són aquelles que afecten de manera total o molt significativa el funcionament de la plataforma, impedit l'accés dels usuaris o la realització del procés d'obtenció d'entrades, o bé comprometent la integritat de les operacions econòmiques. Requereixen actuació immediata.
- Incidències greus: Són aquelles que afecten parcialment el funcionament del sistema o de determinades funcionalitats essencials, però permeten la continuïtat del servei amb limitacions. Inclou, per exemple, errors en determinats fluxos d'usuari, problemes puntuals d'integració o incidències en components específics. A efectes de classificació, també es consideraran incidències greus aquelles que, tot i afectar un nombre reduït de persones usuàries, impedeixin la realització de processos essencials com el registre, l'autenticació o l'obtenció d'entrades.
- Incidències lleus: Són aquelles que no afecten de manera significativa el funcionament del servei, però impliquen errors menors, incidències visuals, problemes d'usabilitat o millores necessàries en el sistema. No impedeixen l'ús normal de la plataforma.

L'adjudicatari haurà de garantir que la gestió i resolució de les incidències es realitza d'acord amb aquesta classificació, aplicant els temps de resposta corresponents i assegurant en tot moment la continuïtat, estabilitat i qualitat del servei, així com una adequada informació i traçabilitat de les actuacions realitzades. En aquest sentit, l'adjudicatari haurà de disposar d'un sistema de gestió d'incidències que permeti el registre, seguiment i resolució de totes les incidències detectades en el marc del servei. El sistema de gestió d'incidències podrà basar-se en eines de ticketing o mecanismes equivalents.

Aquest sistema haurà de garantir la traçabilitat completa de cada incidència, incloent la seva identificació, classificació, estat, actuacions realitzades i temps de resolució. L'adjudicatari serà responsable de la implantació i operació d'aquest sistema, així com de la seva adequació als requeriments del servei. L'ICUB haurà de poder accedir a la informació relativa a les incidències, amb l'objectiu de supervisar el funcionament del servei i els nivells de qualitat.

4.7 Evolució, manteniment i millora de la plataforma

La plataforma haurà de disposar de mecanismes que en permetin l'evolució, el manteniment i la millora contínua al llarg de tota la vigència del contracte, amb l'objectiu d'adaptar-se a les necessitats del programa i garantir la seva adequació funcional i tecnològica.

A aquest efecte, l'empresa adjudicatària haurà d'assumir, com a mínim, les funcions següents:

- **Manteniment correctiu:**
 - Resolució d'errors i incidències detectades en el funcionament del sistema
 - Correcció de disfuncions tècniques o operatives
- **Manteniment evolutiu:**
 - Incorporació de millores funcionals en la plataforma que no representin canvis profunds en el seu funcionament
 - Adaptació a noves necessitats del programa definides per l'ICUB
- **Actualització tecnològica:**
 - Manteniment dels components tecnològics en versions suportades
 - Aplicació d'actualitzacions de seguretat i rendiment
- **Millora de l'experiència d'usuari:**
 - Optimització de la navegació i usabilitat
 - Adaptació de la interfície a les necessitats del públic objectiu
- **Adaptació a canvis normatius:**
 - Incorporació de les modificacions necessàries per donar compliment a eventuais canvis normatius
- **Proposta de millores:**
 - L'adjudicatari podrà proposar millores en el funcionament del sistema, que hauran de ser validades per l'ICUB abans de la seva implementació

Les actuacions d'evolució i millora hauran de ser planificades i executades de manera coordinada amb l'ICUB, de forma que no comprometin la continuïtat del servei ni afectin negativament l'experiència de les persones usuàries.

Les solucions tecnològiques implementades en el marc del contracte es basaran en productes o desenvolupaments propis de l'adjudicatari, sense perjudici dels drets d'ús que corresponguin a l'ICUB.

5. Integració amb sistemes externs.

La plataforma del programa Estrena Cultura haurà de preveure mecanismes d'integració amb els sistemes de venda d'entrades dels equipaments culturals i/o amb plataformes de tiqueteria externes, amb l'objectiu de garantir una operativa

viable amb la diversitat d'agents participants i, alhora, assegurar una experiència d'usuari coherent, la verificació de les compres i la traçabilitat de les operacions econòmiques.

Atès que el model del programa es fonamenta en l'obtenció directa de les entrades i, en molts casos, en la derivació de l'usuari cap al web o sistema del mateix equipament, el sistema haurà de contemplar un model híbrid d'integració que asseguri el control de les compres i la conciliació posterior.

5.1 Principis i objectius de la integració

La integració amb sistemes externs haurà de perseguir, com a mínim, els objectius següents:

- Automatitzar, en la mesura del possible, el procés d'obtenció d'entrades amb condicions de programa, evitant procediments manualitzats o friccions innecessàries per a la persona usuària.
- Disposar de mecanismes de verificació de les entrades adquirides dins del programa i evitar duplicitats de registre o d'ús quan intervenen diferents plataformes.
- Assegurar la traçabilitat de les operacions i facilitar la liquidació de les entrades adquirides amb un sistema centralitzat de control i pagaments.

La integració amb sistemes externs es realitzarà en el marc del protocol d'adhesió formalitzat entre l'empresa adjudicatària i els equipaments i sectors culturals participants.

5.2 Model híbrid d'integració (escenaris admesos)

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la integració amb tiqueteres i sistemes de venda mitjançant un model híbrid que contempli, com a mínim, els escenaris següents:

a) Integració tècnica (preferent) amb sistemes externs

Quan el sistema extern ho permeti, s'establiran connectors d'integració basats en mecanismes d'interoperabilitat (per exemple, APIs o serveis equivalents) que permetin:

- Consultar disponibilitat i condicions necessàries per al programa.
- Permetre o facilitar l'obtenció d'entrades aplicant les condicions del programa sense necessitat de procediments addicionals per a l'usuari.

b) Redirecció controlada (admesa) al sistema extern

Quan no sigui possible una integració tècnica completa, la plataforma haurà de permetre una redirecció controlada cap al sistema de venda de l'equipament/tiquetera, mantenint el model d'obtenció d'entrades directa propi del programa.

En aquest escenari, l'adjudicatari haurà d'implantar els mecanismes necessaris perquè, un cop obtinguda l'entrada, es pugui verificar l'operació i garantir-ne la traçabilitat i la posterior conciliació.

5.3 Requisits mínims comuns (obligatoris) per a qualsevol escenari

Els mecanismes tècnics d'integració s'hauran d'implementar d'acord amb les condicions establertes en el protocol d'adhesió . Aquests mecanismes no implicaran la disponibilitat d'interfícies obertes o estàndard que permetin la substitució directa del sistema sense la participació de l'adjudicatari. Independentment del grau d'integració (integració tècnica o redirecció controlada), l'adjudicatari haurà de garantir, com a mínim, els requisits següents:

5.3.1 Traçabilitat i identificació unívoca de les operacions

El sistema haurà d'assegurar que cada entrada obtinguda el marc del programa queda registrada i és traçable, amb mecanismes que permetin vincular:

- la persona usuària,
- l'activitat i l'equipament,
- i l'operació d'obtenció (identificador o referència de transacció).

Així mateix, els sistemes externs hauran de proporcionar la informació necessària per a la validació de l'obtenció, incloent com a mínim un identificador de transacció, l'import associat i la confirmació de l'entrada emesa, per tal de permetre la seva incorporació al sistema central i la posterior conciliació econòmica.

5.3.2 Verificació de compres i control de duplicitats

L'adjudicatari haurà de garantir l'existència de mecanismes de verificació de les entrades adquirides en el marc del programa i mesures per evitar duplicitats (per exemple, compres duplicades o ús indegut quan intervenen diferents plataformes).

5.3.3 Conciliació i suport a la liquidació

El model d'integració haurà de permetre disposar de la informació necessària per a:

- la conciliació de compres i entrades emeses,
- la verificació d'imports associats,
- i la liquidació en els terminis establerts, mitjançant un sistema centralitzat de control i pagaments.

5.3.4 Gestió d'incidències

L'adjudicatari haurà de preveure procediments per gestionar incidències derivades de la integració (errors d'obtenció, manca de confirmació, discrepàncies d'imports, anul·lacions, etc.) i coordinar-ne la resolució amb l'equipament o la tiquetera corresponent.

5.4 Procés d'alta i posada en marxa de cada integració

L'adjudicatari haurà de definir i executar un procés d'incorporació dels equipaments i sistemes externs que inclogui, com a mínim:

- Recollida i validació de dades necessàries per a la integració.
- Configuració dels mecanismes tècnics (connectors o redirecció controlada).

- Proves de funcionament i validació de l'obtenció dins del circuit del programa.
- Documentació mínima d'operativa i incidències.

L'empresa adjudicatària serà responsable de garantir la disponibilitat d'almenys un dels mecanismes d'integració previstos per a cada equipament participant, així com de la seva correcta operativa dins del sistema.

L'adjudicatari executarà aquests processos sobre els equipaments i sistemes externs determinats per l'ICUB, sense intervenir en la seva selecció ni en la definició de les condicions de participació.

5.5 Obligació de cooperació i disponibilitat d'informació

L'adjudicatari haurà de garantir que el model d'integració acordat amb cada equipament/tiquetera permet disposar de la informació suficient per a la supervisió del programa i la seva gestió econòmica, incloent els elements necessaris per a conciliacions i liquidacions.

Els mecanismes d'integració hauran de permetre la identificació del model de finançament aplicable a cada operació, d'acord amb la tipologia d'equipament definida pels criteris establerts per l'ICUB.

6. Model econòmic i de pagaments

El programa Estrena Cultura es basa en un model econòmic en què l'empresa adjudicatària gestiona el conjunt d'operacions associades a l'obtenció d'entrades, garantint la seva traçabilitat, conciliació i, si escau, liquidació posterior amb l'ICUB.

El model econòmic contempla la participació de diferents tipologies d'equipaments culturals, determinades mitjançant els criteris establerts per l'ICUB, que establiran les condicions de finançament aplicables en cada cas.

6.1 Principis generals del model econòmic

El funcionament econòmic del programa es regirà pels principis següents:

- **Diferenciació per tipologia d'equipament:** el sistema haurà de permetre identificar, per a cada operació, la tipologia d'equipament participant, d'acord amb els criteris aplicables.
- **Assignació del responsable del finançament:** cada operació haurà de determinar de manera inequívoca si el seu finançament correspon a l'ICUB o a l'equipament cultural.
- **Separació de fluxos econòmics:** les operacions finançades per l'ICUB i les finançades pels equipaments hauran de ser gestionades de manera diferenciada a efectes de conciliació i liquidació.
- **Traçabilitat completa de les operacions:** totes les transaccions hauran de ser identificables i verificables de manera individual.
- **Control i verificació prèvia al pagament:** els imports a liquidar a l'ICUB hauran d'estar degudament validats abans de la seva acceptació.

- **Irrevocabilitat de les operacions:** les operacions realitzades en el marc del programa es consideraran fermes, d'acord amb les condicions establertes al plec.
- **Determinació del preu de les entrades:** el preu de les entrades en el marc del programa es fixarà d'acord amb les condicions establertes per l'ICUB . En cap cas l'aportació econòmica de l'ICUB podrà superar l'import màxim per entrada establert en aquestes condicions. Així mateix, en aquells casos en què el preu de l'activitat sigui superior al previst en les condicions de participació, la diferència no serà assumida ni per l'ICUB ni per l'empresa adjudicatària.

6.2 Tipologies d'equipaments i finançament

A efectes del model econòmic, es defineixen dues tipologies d'equipaments culturals:

a) Equipaments amb finançament a càrrec de l'ICUB

En aquests casos:

- L'empresa adjudicatària assumirà l'avançament econòmic derivat de l'obtenció d'entrades realitzada per les persones usuàries.
- Els imports corresponents seran objecte de liquidació posterior per part de l'ICUB, d'acord amb el procediment establert.
- Aquestes operacions formaran part del circuit complet de conciliació i liquidació del programa.

b) Equipaments amb finançament a càrrec de l'equipament

En aquests casos:

- L'import de les entrades serà assumit directament per l'equipament cultural, d'acord amb les condicions establertes .
- L'empresa adjudicatària no assumirà cap avançament econòmic en relació amb aquestes operacions.
- Aquestes operacions hauran de ser igualment registrades i traçades dins del sistema, però no generaran cap obligació de liquidació econòmica amb l'ICUB.
- En cas que es produeixi una demanda suficient que superi l'oferta inicial, es podrà habilitar una segona disponibilitat d'entrades, el finançament de la qual serà assumit per l'ICUB, d'acord amb les condicions establertes amb les sales o l'entitat promotora i les instruccions del programa. Aquestes operacions hauran d'identificar-se de manera diferenciada dins del sistema, distingint entre la disponibilitat inicial i la disponibilitat addicional finançada per l'ICUB.
- Aquestes operacions corresponents a la segona disponibilitat hauran d'incorporar-se al circuit complet de conciliació i liquidació amb l'ICUB.

Els equipaments participants en cada tipologia i les seves condicions específiques es determinaran mitjançant els criteris específics determinats per l'ICUB, sense necessitat de detallar-los en el present plec.

6.3 Circuit de les operacions econòmiques

El sistema haurà de permetre gestionar de manera coherent els diferents circuits econòmics, segons la tipologia d'equipament:

1. La persona usuària realitza l'obtenció d'una entrada dins del programa. S'entén per persona usuària la persona registrada a la plataforma, en qualitat de pare, mare o tutor legal de la persona destinatària del programa.
2. La transacció es registra al sistema amb totes les dades necessàries de traçabilitat.
3. El sistema identifica la tipologia d'equipament i el model de finançament aplicable.
4. En funció d'aquest model:
 - a. En cas de finançament ICUB → l'adjudicatari assumeix l'avançament i incorpora l'operació al circuit de liquidació.
 - b. En cas de finançament equipament → l'operació es registra i es traça, però no s'incorpora al circuit de liquidació amb l'ICUB.

6.4 Sistema de registre i traçabilitat econòmica

L'adjudicatari haurà d'implantar un sistema que permeti el registre detallat i estructurat de totes les operacions econòmiques del programa.

Aquest registre haurà d'incloure, com a mínim:

- Identificador de la transacció
- Identificació de la persona usuària
- Activitat adquirida
- Equipament o entitat associada
- Tipologia d'equipament (segons criteris establerts)
- Responsable del finançament (ICUB o equipament)
- Data i hora de l'operació
- Import associat
- Estat de la transacció

Aquest sistema haurà de permetre la separació clara entre operacions amb impacte econòmic per a l'ICUB i operacions finançades pels equipaments. Les operacions corresponents a una segona onada en equipaments que han pagat la primera hauran d'identificar-se de manera diferenciada dins del sistema, distingint entre la disponibilitat inicial i la disponibilitat addicional finançada per l'ICUB.

6.5 Conciliació de les operacions

L'adjudicatari haurà de disposar de mecanismes que permetin la conciliació sistemàtica de totes les operacions registrades.

La conciliació haurà de permetre:

- Verificar que les entrades registrades han estat efectivament emeses
- Validar els imports associats
- Detectar discrepàncies entre sistemes
- Garantir la coherència entre les dades de consum i les dades econòmiques

Només les operacions finançades per l'ICUB seran objecte de conciliació a efectes de liquidació, sense perjudici del registre i control de la resta d'operacions.

6.6 Liquidacions amb l'ICUB

L'adjudicatari haurà de presentar a l'ICUB les liquidacions del programa amb periodicitat mensual.

Cada liquidació haurà d'incloure, com a mínim:

- Relació detallada de les operacions finançades per l'ICUB
- Imports associats a cada operació
- Identificació dels equipaments
- Resum agregat dels imports totals a liquidar

Quedaran excloses de liquidació les operacions corresponents a equipaments amb finançament propi.

6.7 Control i supervisió

L'ICUB haurà de poder accedir a la informació econòmica del programa amb el nivell de detall necessari per garantir la supervisió del seu funcionament.

Aquest accés haurà de permetre:

- Consultar operacions per tipologia d'equipament
- Diferenciar operacions finançades per ICUB i per equipaments
- Fer seguiment de conciliacions i liquidacions

6.8 Auditoria i verificació

L'adjudicatari haurà de facilitar els processos d'auditoria que es puguin establir.

A aquests efectes, haurà de garantir:

- La disponibilitat dels registres de transaccions
- L'accés a la informació necessària per a la verificació de les operacions
- La traçabilitat completa dels fluxos econòmics segons tipologia de finançament

7. Configuració de l'oferta cultural i criteris de participació.

El programa Estrena Cultura es basa en una oferta cultural estructurada i definida per l'ICUB, que es vehicula a través de la xarxa d'equipaments i entitats participants.

L'empresa adjudicatària haurà de gestionar l'operativa tècnica i funcional d'aquesta oferta dins la plataforma, d'acord amb els criteris establerts en el present plec i les directrius que pugui fixar l'ICUB.

7.1 Definició de l'oferta cultural

L'oferta cultural del programa estarà centrada principalment en activitats d'arts en viu, incloent, entre d'altres:

- Teatre

- Música en directe
- Dansa
- Circ

L'ICUB definirà les línies estratègiques de l'oferta i podrà establir criteris específics en relació amb:

- Tipologia d'activitats
- Adequació al públic objectiu
- Distribució territorial
- Equilibri entre disciplines

L'adjudicatari haurà de garantir la correcta reflectivitat d'aquesta oferta a la plataforma, sense intervenir en la seva definició.

7.2 Model de participació dels equipaments

La participació dels equipaments culturals es formalitzarà amb un protocol d'adhesió al programa a través del qual s'acceptaran les condicions establertes per l'ICUB.

En aquest marc:

- L'ICUB determinarà els equipaments participants i les condicions generals de participació.
- El licitador gestionarà el procés d'adhesió dels equipaments al programa, incloent la formalització, validació, seguiment i actualització dels protocols d'adhesió, d'acord amb els criteris establerts per l'ICUB
- Els equipaments aportaran les activitats culturals que formaran part del programa.
- L'adjudicatari operarà tècnicament sobre aquesta oferta, sense intervenir en la selecció dels agents ni en la negociació de condicions.

A efectes de dimensionament del servei, es preveu una xarxa aproximada de 50 equipaments culturals participants.

L'adjudicatari haurà d'incorporar a la plataforma les activitats i informació facilitades pels equipaments a través dels canals definits per l'ICUB.

7.3 Configuració de les activitats

Cada equipament participant incorporarà, per a cada edició del programa, la seva proposta d'activitat o activitats d'acord amb els criteris establerts per l'ICUB.

L'adjudicatari serà responsable de la gestió operativa dels continguts del programa a la plataforma, incloent la seva càrrega, estructuració, publicació i actualització, a partir de la informació facilitada pels equipaments o per l'ICUB.

A aquests efectes, li correspondrà:

- La càrrega i estructuració de la informació a la plataforma

- La validació tècnica de formats i camps obligatoris
- La unificació de l'estil redaccional dels continguts, amb l'objectiu de garantir una cohesió editorial i una presentació homogènia dels textos informatius de l'oferta cultural publicada a la plataforma, d'acord amb els criteris establerts per l'ICUB.
- La publicació i actualització de continguts
- La resolució d'incidències associades a la gestió de continguts

L'ICUB es reserva el dret de validar, modificar o excloure activitats que no compleixin els criteris del programa.

7.4 Assignació de disponibilitat d'entrades

El nombre d'entrades disponibles per al programa es determinarà en funció de les condicions establertes amb els equipaments.

Amb caràcter general, es podrà establir un sistema de distribució d'entrades basat en criteris com:

- Aforament total de l'equipament
- Tipologia d'activitat
- Equilibri sectorial

L'adjudicatari haurà de garantir que aquestes quotes es reflecteixen correctament a la plataforma i es gestionen de manera coherent amb la disponibilitat real dels sistemes de venda.

En cas que es detecti una disponibilitat d'entrades no utilitzada en determinades activitats, la plataforma haurà de permetre la seva reassignació o redistribució dins de l'oferta del mateix equipament, amb l'objectiu d'optimitzar l'ús global de les entrades disponibles.

Aquest procés haurà d'estar suportat per funcionalitats específiques de la plataforma que en permetin la gestió àgil i eficient, preferentment de forma automatitzada, d'acord amb els criteris establerts per l'ICUB i garantint en tot moment la coherència amb la disponibilitat real dels sistemes de venda i el model econòmic aplicable.

7.5 Condicions d'accés a les activitats

L'accés a les activitats del programa es regirà per les condicions definides per l'ICUB, que podran incloure, entre d'altres:

- Limitacions en el nombre d'entrades per a cada persona usuària
- Condicions específiques d'obtenció de les entrades
- Requisits d'accés al programa
- Altres restriccions d'ús que es considerin necessàries

Aquestes condicions seran definides per l'ICUB i podran ser modificades en funció de l'evolució del programa.

L'adjudicatari haurà d'implantar els mecanismes tècnics necessaris per garantir el compliment d'aquestes condicions en el procés d'obtenció.

7.6 Model d'accés i obtenció de les entrades

El programa es basa en un model d'obtenció directa d'entrades, en què:

- La persona usuària consulta el catàleg a la plataforma
- Selecciona una activitat
- I finalitza la transacció al sistema corresponent

Aquest model implica:

- L'eliminació de sistemes de reserva prèvia
- L'obtenció immediata de l'entrada doble un cop completada l'obtenció
- La necessitat de garantir la coherència entre la informació mostrada i la disponibilitat real

L'adjudicatari haurà de garantir el correcte funcionament d'aquest model en tots els escenaris operatius.

En el marc del programa no s'admetran cancel·lacions ni anul·lacions de compres per part de les persones usuàries un cop formalitzada l'obtenció.

Les possibles incidències, no-shows, anul·lacions o cancel·lacions derivades de l'activitat cultural seran gestionades directament pels equipaments o entitats organitzadores, d'acord amb les seves pròpies condicions.

7.7 Qualitat i coherència de l'oferta

L'adjudicatari haurà de vetllar, en l'àmbit de les seves funcions, perquè l'oferta cultural disponible a la plataforma sigui:

- Clara i entenedora per al públic objectiu
- Coherent amb els criteris establerts per l'ICUB
- Actualitzada en tot moment

Així mateix, haurà de detectar possibles incidències o incoherències en la informació i comunicar-les a l'ICUB per a la seva resolució.

7.8 Calendari del programa

El programa Estrena Cultura es desenvoluparà d'acord amb un calendari anual definit per l'ICUB.

Per a l'edició corresponent a l'any 2027, es preveuen les següents fites principals:

- **Llançament de la plataforma i publicació de l'oferta:** mes de gener de 2027
- **Període d'accés i obtenció d'entrades:** des de la publicació de l'oferta fins als terminis que estableixi l'ICUB

- **Consum de les activitats culturals:** durant els mesos de març i abril de 2027
- **Tancament del programa i processos de liquidació:** amb posterioritat al període de consum

L'adjudicatari haurà d'adaptar el funcionament de la plataforma, els processos tècnics i operatius i el sistema de gestió econòmica a aquest calendari, garantint la seva correcta execució.

8. Protecció de dades i seguretat de la informació

8.1 Règim general de protecció de dades

En el marc del present contracte, l'Institut de Cultura de Barcelona (ICUB) tindrà la condició de **responsable del tractament** de les dades de caràcter personal, mentre que l'empresa adjudicatària tindrà la condició d'**encarregada del tractament**, d'acord amb el que estableix la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals.

L'adjudicatari es compromet a complir amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell (RGPD), així com la resta de normativa aplicable en matèria de protecció de dades.

El tractament de dades es limitarà exclusivament a les finalitats derivades de l'execució del contracte i d'acord amb les instruccions de l'ICUB.

8.2 Obligacions de l'encarregat del tractament

L'empresa adjudicatària, en qualitat d'encarregada del tractament, haurà de:

- Tractar les dades personals únicament seguint les instruccions de l'ICUB.
- Garantir la confidencialitat, integritat i disponibilitat de les dades tractades.
- Adoptar les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir la seguretat de la informació.
- Assegurar que el personal autoritzat per tractar dades personals es compromet a respectar la confidencialitat.
- Assistir l'ICUB en el compliment de les seves obligacions en matèria de protecció de dades, si escau.
- Suprimir o retornar totes les dades personals un cop finalitzi la prestació del servei, d'acord amb les instruccions de l'ICUB.

L'adjudicatari no podrà utilitzar les dades per a finalitats pròpies ni cedir-les a tercers, excepte autorització expressa de l'ICUB o obligació legal.

8.3 Infraestructura tecnològica i allotjament de la informació

La totalitat dels sistemes d'informació associats al programa Estrena Cultura haurà d'estar allotjada en infraestructures pròpies o contractades per l'empresa adjudicatària.

No es preveu l'allotjament de cap component tecnològic, aplicació ni base de dades en infraestructures de l'Ajuntament de Barcelona.

El model d'allotjament haurà de complir, com a mínim, amb els criteris següents:

- Infraestructura en entorns segurs i professionals, amb garanties de disponibilitat i continuïtat del servei.
- Ubicació dels sistemes dins de l'Espai Econòmic Europeu o en entorns que garanteixin un nivell adequat de protecció de dades conforme a la normativa aplicable.
- Capacitat de dimensionament i escalabilitat per suportar els volums d'ús del programa.
- Existència de mecanismes de còpia de seguretat i recuperació de la informació.
- Separació lògica de les dades del programa respecte d'altres serveis de l'adjudicatari.
- El sistema haurà de disposar, com a mínim, d'entorns diferenciats de desenvolupament, proves i producció, adequadament segregats.
- L'adjudicatari haurà de garantir un nivell adequat de disponibilitat del servei, especialment durant els períodes d'activitat del programa.
- S'hauran de garantir mecanismes de recuperació del servei en cas d'incidències greus, que permetin restablir el sistema en un temps raonable.
- La infraestructura haurà de garantir l'ús de mecanismes de xifratge adequats tant en trànsit com en repos, el registre d'activitat del sistema (logs) i l'existència de còpies de seguretat periòdiques que assegurin la recuperació de la informació.
- En cas d'utilitzar proveïdors externs d'infraestructura, l'adjudicatari continuarà essent responsable del compliment de tots els requisits establerts en el present plec.

L'adjudicatari serà responsable íntegre de la gestió, seguretat i manteniment d'aquesta infraestructura.

8.4 Accés i control de les dades

L'adjudicatari haurà de garantir que:

- L'accés a les dades es realitza únicament per personal autoritzat.
- Es disposa de mecanismes de control d'accés adequats als diferents perfils del sistema.
- Es manté un registre d'activitat (logs) que permeti auditar l'ús de la informació.

L'ICUB haurà de poder accedir a la informació necessària per a la supervisió del servei i el compliment de les seves obligacions com a responsable del tractament.

8.5 Compliment de requisits de seguretat de la informació

Les obligacions en matèria de seguretat dels sistemes d'informació seran les establertes a l'**Annex I del present plec**, que serà d'obligat compliment per part de l'empresa adjudicatària.

Aquest annex incorpora el conjunt de requisits i clàusules de seguretat aplicables als sistemes del projecte, d'acord amb la normativa vigent i els criteris establerts pels serveis competents de l'Ajuntament.

El nivell de seguretat aplicable al present contracte correspon al **nivell MIG de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS)**.

L'adjudicatari haurà de garantir el compliment íntegre de l'Annex I durant tota la vigència del contracte.

En cas de discrepància, prevaldrà el nivell MIG com a nivell de seguretat aplicable al present contracte.

8.6 Auditories i control

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar a l'ICUB i als òrgans competents la realització d'auditories o verificacions sobre el compliment de les obligacions en matèria de protecció de dades i seguretat de la informació.

A aquest efecte, haurà de garantir la disponibilitat de la documentació i evidències necessàries per acreditar el compliment dels requisits establerts en aquest plec i en l'Annex I.

9. Mitjans humans i perfils professionals

L'empresa adjudicatària haurà de disposar dels recursos humans necessaris per garantir la correcta execució del servei en totes les seves dimensions: tècnica, operativa i econòmica.

A aquest efecte, haurà d'adscriure al contracte, com a mínim, els perfils professionals següents, havent d'aportar els seus currículums vitae en la fase de licitació.

9.1 Responsable del contracte / coordinació del servei

- Funcions:
 - Coordinació global del servei i interlocució amb l'ICUB
 - Seguiment de l'execució del contracte
- Requisits mínims:
 - Titulació universitària (grau o equivalent)
 - 5 anys d'experiència acreditada en coordinació de serveis tecnològics o projectes digitals

9.2 Perfil tècnic de desenvolupament i integració

- Funcions:
 - Desenvolupament i manteniment de la plataforma

- Integració amb sistemes externs
- Suport tècnic i evolució del sistema
- Requisits mínims:
 - Formació en àmbit tecnològic (enginyeria informàtica o equivalent)
 - 5 anys d'experiència acreditada en desenvolupament d'aplicacions web i integració de sistemes

9.3 Perfil de gestió de continguts

- Funcions:
 - Càrrega de continguts a la plataforma
 - Estructuració i publicació de la informació
 - Actualització i manteniment del catàleg
- Requisits mínims:
 - Formació en periodisme, comunicació, gestió cultural o equivalent
 - 2 anys d'experiència en gestió de continguts digitals i entorns web
 - Nivell C de català
 - Bon nivell redaccional

9.4 Perfil de gestió econòmica

- Funcions:
 - Gestió de les operacions econòmiques del programa
 - Conciliació de dades
 - Elaboració de liquidacions
- Requisits mínims:
 - Formació en administració, economia o equivalent
 - 2 anys d'experiència en gestió de processos econòmics o administratius

9.5 Consideracions generals

L'adjudicatari podrà organitzar els recursos humans de la forma que consideri més adequada, sempre que es garanteixi el compliment de les funcions descrites.

Un mateix professional podrà assumir diverses funcions, sempre que acrediti el compliment dels requisits corresponents.

L'ICUB podrà sol·licitar la substitució de qualsevol membre de l'equip en cas que no compleixi adequadament les seves funcions.

10. Finalització del contracte i retorn del servei

10.1 Finalització de la prestació del servei

A la finalització del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de garantir la correcta finalització del servei, assegurant que no es produeixen afectacions en la disponibilitat de la informació ni en els processos associats al programa.

10.2 Transferència d'informació i dades

L'adjudicatari haurà de posar a disposició de l'ICUB tota la informació generada en el marc del contracte, incloent:

- Dades de les persones usuàries
- Registres d'activitat i transaccions
- Informació relativa a les activitats culturals
- Qualsevol altra dada necessària per al seguiment i avaluació del programa

Aquesta informació s'haurà de lliurar en formats estructurats i reutilitzables, que en permetin la posterior explotació per part de l'ICUB.

10.3 Retorn o eliminació de dades personals

D'acord amb el que estableix la normativa de protecció de dades, l'adjudicatari haurà de:

- Retornar a l'ICUB les dades personals tractades en el marc del contracte, o
- Procedir a la seva supressió, segons les instruccions que estableixi l'ICUB

En qualsevol cas, l'adjudicatari haurà d'acreditar el correcte compliment d'aquestes obligacions.

10.4 Continuitat i reversibilitat del servei

L'adjudicatari haurà de garantir la reversibilitat del servei en termes de dades i operativa bàsica, facilitant la seva continuïtat per part de l'ICUB.

A aquest efecte, haurà de:

- Garantir el traspàs de la informació i dades del programa en els termes establerts en aquest plec.
- Facilitar la informació funcional necessària per a la comprensió del sistema i la seva operativa.
- Col·laborar amb l'ICUB en els processos de tancament i eventual transició del servei.

En cap cas aquesta obligació implicarà la cessió dels drets de propietat intel·lectual sobre les solucions tecnològiques desenvolupades per l'adjudicatari, sense perjudici dels drets d'ús que corresponguin a l'ICUB en el marc del contracte.

11. Seguiment i governança del servei

L'ICUB establirà els mecanismes de seguiment del contracte amb l'objectiu de garantir la correcta execució del servei.

A aquest efecte:

- L'adjudicatari haurà de facilitar la informació necessària per al seguiment del servei.
- Es podran establir reunions periòdiques de seguiment entre l'ICUB i l'adjudicatari. Aquestes reunions seran presencials o telemàtiques segons les necessitats de l'ICUB.
- Es podran definir indicadors de control del servei i de qualitat.

