

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR EL CONTRACTE DE SUBMINISTRAMENT, IMPLANTACIÓ, CONFIGURACIÓ I MANTENIMENT D'UNA PLATAFORMA SAAS DE TRANSPORT A DEMANDA CLIC.CAT.

SUMARI

- 1 OBJECTE DEL CONTRACTE**
- 2 ABAST, POSADA EN MARXA I DURADA DEL CONTRACTE**
- 2.1 PARAMETRITZACIÓ I CONFIGURACIÓ DEL SERVEI**
 - 2.1.1** Requeriments de la plataforma
- 3 NECESSITATS FUNCIONALS**
- 3.1 PLATAFORMA DE GESTIÓ**
 - 3.1.1** Gestió de persones usuàries
 - 3.1.2** Gestió de serveis
 - 3.1.3** Informes
- 3.2 APLICACIÓ PER A LES PERSONES USUÀRIES**
 - 3.2.1** Gestió de persones usuàries
 - 3.2.2** Gestió de serveis
- 3.3 APLICACIÓ DEL PERSONAL CONDUCTOR**
 - 3.3.1** Gestió de serveis
- 3.2 REQUISITS TÈCNICS**
 - 3.2.1** Plataforma central
 - 3.2.1.1** Interoperabilitat
 - 3.2.1.2** Idiomes
 - 3.2.2** Aplicació per a les persones usuàries
 - 3.2.3** Aplicació del personal conductor
- 4 MANTENIMENT I CORRECTIUS**
- 5 BOSSA D'HORES PER A MILLORES I TREBALLS EVOLUTIUS**
 - 5.1** Objecte i abast
 - 5.2** Procediment d'execució i control

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Aquest plec té per objecte regular la contractació del subministrament, implantació, configuració, allotjament, manteniment i suport d'una plataforma de gestió del Servei de Transport comarcal a Demanda de la Conca de Barberà, mitjançant procediment obert. El servei de transport a demanda es configura com un servei adaptat a les condicions singulars de la comarca de la Conca de Barberà, amb una demanda de mobilitat avui dia enfocada al vehicle privat; una demanda que, derivada de la seva disseminació i baixa intensitat, impedeix plantejar amb criteris racionals rutes recurrents convencionals de transport públic interurbà.

Els serveis de transport a demanda s'estan implantant de forma exitosa, però encara de forma experimental, en zones on per la baixa demanda del servei no és possible plantejar, amb criteris tècnics i econòmics, serveis i rutes convencionals i recurrents de transport públic. No obstant això, l'històric dels serveis de transport a demanda és molt recent, i no hi ha una gran experiència en la seva posada en marxa, a la qual cosa s'uneix l'oportunitat d'organitzar el servei utilitzant noves eines i aplicacions TIC, que permetin una vinculació més gran amb l'usuari, un major dinamisme en l'assignació de rutes i en la gestió de flotes, aprofitant la recent evolució tecnològica que permet en aquests moments configurar el servei de transport com un servei adaptat a la demanda, seguint el concepte MaaS (*Mobility as a Service*).

La plataforma ha de conformar una eina d'explotació i gestió que permeti al Consell Comarcal de la Conca de Barberà una gestió eficaç del servei. La solució ofertada podrà correspondre a una plataforma tecnològica ja existent i operativa al mercat, configurada i adaptada als requeriments funcionals establerts en aquest plec.

El servei de transport a demanda es configura com un servei de caràcter clarament innovador i tecnològicament dependent d'aquesta eina de gestió, i ha de permetre tant l'optimització com la gestió i el control del servei. Per tant, aquesta plataforma tecnològica constitueix una necessitat per a la continuïtat de l'execució del Servei de transport a demanda de la Conca de Barberà.

L'objecte d'aquest contracte té per finalitat garantir la continuïtat del Servei de transport a la demanda. L'adjudicatari, per mitjà d'aquest contracte, haurà de garantir l'accés, disponibilitat, manteniment i suport de la plataforma de gestió del transport a demanda per a l'explotació i gestió del Servei Clic.cat, així com dels seus mòduls específics per a persones usuàries i personal conductor. La solució es prestarà en modalitat SaaS (*Software as a Service*) o equivalent, incloent les actualitzacions, el manteniment, l'allotjament i els serveis necessaris per al seu correcte funcionament durant tota la vigència del contracte.

2. ABAST, POSADA EN MARXA I DURADA DEL CONTRACTE

L'abast d'aquest contracte té per objecte garantir l'accés, implantació, configuració, allotjament, manteniment i suport de la plataforma de gestió del

transport a demanda per a l'operació, explotació i gestió del Servei de transport a demanda Clic.cat a la Conca de Barberà. Inclou els mòduls necessaris per atendre l'operativa del servei, incloent la plataforma de gestió, l'aplicació per a les persones usuàries i l'aplicació del personal conductor. A més, l'adjudicatari es compromet a proveir al Consell Comarcal de la Conca de Barberà l'accés a les noves versions de la plataforma i els seus mòduls, incloent les actualitzacions correctives, adaptatives i funcionals necessàries per garantir el correcte funcionament del servei.

A causa de la necessitat de garantir la continuïtat del Servei, l'adjudicatari es compromet a finalitzar la posada en marxa en un període màxim dos mesos.

El termini de durada del contracte serà de dotze mesos des de la signatura del contracte.

Aquest contracte es podrà prorrogar fins a 3 pròrrogues anuals d'una durada de 12 mesos cadascuna, sense que la durada total del contracte, incloses les pròrrogues, pugui superar els 4 anys de conformitat amb el que estableix l'article 29.2; la pròrroga s'acordarà, si escau, expressament per l'òrgan de contractació i serà obligatòria per a l'empresari, sempre que el seu preavís es produeixi almenys amb dos mesos d'antelació a la finalització del termini de durada del contracte. Aquesta pròrroga estarà condicionada, en tot cas, a la existència de consignació pressupostària adequada i suficient per al corresponent exercici pressupostari.

Així mateix, atès que el servei de transport a demanda és un servei subvencionat per la Generalitat de Catalunya, a través del departament competent en matèria de transports, el Consell Comarcal de la Conca de Barberà es reserva el dret a resoldre el contracte o a no aplicar la pròrroga d'aquest, comunicant-ho a l'adjudicatari com un mes d'antelació, en el cas que la Generalitat no subscrigui el conveni regulador corresponent o no es disposi de la transferència de fons necessària per dur a terme el projecte de prestació del servei de transport comarcal de viatgers a la comarca de la Conca de Barberà. Aquesta resolució o manca de pròrroga per les causes esmentades no donarà dret a l'empresa adjudicatària a reclamar.

2.1 PARAMETRITZACIÓ I CONFIGURACIÓ DEL SERVEI

La plataforma haurà de permetre la configuració i parametrització dels elements necessaris per a la prestació del servei de transport a la demanda de la Conca de Barberà, incloent, com a mínim, rutes, parades, municipis, horaris, freqüències, zones de servei, perfils d'usuari i criteris d'operació.

L'adjudicatari inclourà dins del contracte totes les tasques necessàries per a la configuració inicial de la plataforma i la seva adaptació als requeriments operatius definits pel Consell Comarcal de la Conca de Barberà en el moment de la posada en marxa del servei.

La configuració inicial de la plataforma, incloent la definició de rutes, parades, municipis, horaris i resta de paràmetres operatius, es realitzarà durant la fase

d'implantació. Durant la possible pròrroga del contracte no es considerarà necessària una nova implantació ni una nova configuració inicial dels serveis ja existents.

Durant la vigència del contracte s'inclouran les actuacions ordinàries de configuració i parametrització necessàries per adaptar el servei a les necessitats operatives del Consell Comarcal, sempre que aquestes actuacions es puguin realitzar mitjançant les funcionalitats estàndard de la plataforma ofertada.

Es consideraran actuacions ordinàries de configuració, entre d'altres, les modificacions de rutes, horaris, freqüències, parades, calendaris de servei, zones de cobertura, municipis inclosos en el servei i altres ajustos operatius que no requereixin el desenvolupament de noves funcionalitats.

Les actuacions que requereixin el desenvolupament de noves funcionalitats, integracions específiques, nous mòduls o modificacions substancials de la solució estàndard ofertada podran ser objecte d'un pressupost independent i requeriran l'aprovació prèvia del Consell Comarcal de la Conca de Barberà.

L'adjudicatari es compromet també a donar un suport, en català i en horari CET, a la Plataforma, tant per a la correcció d'errors (bugs) com per ajudar a trobar la configuració/parametrització de la Plataforma que garanteixi la qualitat i optimització de l'operativa i explotació del Servei de transport a demanda de la Conca de Barberà.

La plataforma haurà d'incorporar de manera nativa la capacitat tècnica i els mecanismes necessaris per a la gestió econòmica de les reserves i el pagament telemàtic. L'aplicació per a les persones usuàries haurà de venir desenvolupada amb una passarel·la de pagament (TPV virtual) integrada, el cost de la qual estarà inclòs en el preu del contracte. No obstant això, aquesta funcionalitat de pagament telemàtic haurà de ser configurable i desconnectable des del panell d'administració de la plataforma de gestió, de manera que el Consell Comarcal pugui decidir mantenir-la oculta i inactivada per a l'usuari final fins que es consideri oportú.

Per defecte, el sistema operarà en la modalitat de 'Pagament a bord', habilitant exclusivament a l'aplicació del personal conductor i a la plataforma central el registre, validació i marcatge dels usuaris que liquidin l'import del viatge directament al conductor (en efectiu o mitjançant el TPV físic del vehicle), vinculant automàticament aquest estat a la seva reserva.

2.1.1 Requeriments de la plataforma

En cas d'ampliació de l'àrea de prestació conjunta o incorporació de nous municipis, zones de servei o punts de parada, la plataforma haurà de permetre aquesta incorporació mitjançant configuració o parametrització, garantint-ne la interoperabilitat i sense necessitat de desenvolupar una nova aplicació.

Aquesta Plataforma de gestió haurà de complir els requisits funcionals mínims, definits més endavant, per garantir l'operativa i qualitat del Servei a demanda de la Conca de Barberà sota el paraigua del Clic.cat.

Les noves versions de la plataforma, les actualitzacions de seguretat, les correccions d'errors, les adaptacions de compatibilitat i les millores funcionals incorporades de manera general a la solució ofertada es consideraran incloses dins del contracte.

En el cas que la Plataforma faci un ús parcial de programes o aplicacions subjectes a llicenciament, el licitador ho haurà d'especificar en la seva oferta, i establir el cost que, fora del període de garantia, tindrà el manteniment d'aquesta llicència d'ús (en el cas que aquesta part objecte de llicenciament tingués un cost de manteniment periòdic), cost que haurà d'incorporar al cost del Pla de Manteniment. Totes les llicències, serveis cloud, serveis d'allotjament, actualitzacions i manteniments necessaris per al funcionament ordinari de la plataforma durant la vigència del contracte s'entendran inclosos en el preu ofert pel licitador.

A més, l'adjudicatari haurà de subministrar amb la plataforma el maquinari (hardware) i els sistemes físics i al núvol necessaris per al correcte funcionament de la plataforma. Entre aquests sistemes s'inclou el cost del servei cloud de servidors per mantenir la plataforma en servei durant la vigència del contracte.

L'adjudicatari és responsable de la interlocució amb el proveïdor de serveis cloud i ha de garantir una disponibilitat mínima de la Plataforma (SLA) del 99,5% anual. El servidor al núvol haurà d'estar operatiu les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any. El suport tècnic i d'atenció a incidències per part de l'adjudicatari es prestarà obligatòriament durant les hores de servei del transport: de 06:00 h a 24:00 h, de dilluns a diumenge, durant la vigència del contracte.

L'adjudicatari haurà de facilitar, com a mínim amb periodicitat trimestral, informació sobre els nivells de disponibilitat del servei, incidències registrades i actuacions correctives realitzades. El Consell Comarcal podrà requerir aquesta informació en qualsevol moment durant la vigència del contracte.

L'accés a la plataforma es realitzarà mitjançant estàndards d'accés web, garantint l'accés des de qualsevol dispositiu amb accés a internet: PC, portàtils, dispositius mòbils (Aplicació d'Usuari i Conductor).

Finalment, el contingut de la BBDD (Base de Dades) de la Plataforma relacionat amb aquest servei serà propietat del Consell Comarcal de la Conca de Barberà. Per tant, la Plataforma ha de permetre la descàrrega d'aquestes dades. En acabar el contracte, l'empresa ha de lliurar un volcat complet de la base de dades en un format obert i estàndard (ex. SQL, JSON o CSV) en un termini màxim de 15 dies. Posteriorment, l'adjudicatari es compromet a esborrar de forma segura tot el contingut d'aquesta base de dades dels seus servidors.

La plataforma haurà de permetre l'exportació de les dades en formats oberts i reutilitzables (CSV, XLSX, JSON o equivalents).

A la finalització del contracte, l'adjudicatari haurà de facilitar al Consell Comarcal tota la informació necessària per garantir la migració de les dades cap a una altra plataforma o proveïdor, sense cap cost addicional.

La plataforma haurà de disposar de mecanismes d'interoperabilitat, mitjançant API, serveis web o tecnologies equivalents, que permetin l'intercanvi d'informació amb altres sistemes d'informació presents o futurs.

3. NECESSITATS FUNCIONALS

3.1. PLATAFORMA DE GESTIÓ

3.1.1. Gestió de persones usuàries

Es requereix que la Plataforma permeti l'alta i baixa de persones usuàries, l'alta i baixa d'empreses operadores, la gestió d'identificació, l'arxiu de perfils, i s'integrarà amb els mòduls que controlin els mitjans de pagament, abonaments i seguiment de costos, quan la plataforma hagi desenvolupat aquests mòduls.

Es requereix que es pugui emmagatzemar la següent informació de les persones usuàries:

- Nom i cognoms
- Població
- Adreça electrònica (*E-mail*)
- Telèfon de contacte

A més, la Plataforma ha de permetre restringir temporalment o suspendre l'accés al servei a una persona usuària d'acord amb els criteris i procediments definits pel Consell Comarcal.

3.1.2 Gestió de Serveis

La plataforma ha de permetre crear un nombre de parades predeterminades i la configuració de la ruta òptima segons les reserves sol·licitades. L'operador podrà crear la freqüència que millor s'adapti a les seves necessitats i aquestes es podran canviar en tot moment a la plataforma.

Es requereix que, des de la Plataforma, es permeti la creació, edició i cancel·lació de viatges:

Per a la creació de viatges, ha de permetre la creació de viatges compartits sempre que se segueixin les regles introduïdes a nivell de rutes. En aquest sentit, la Plataforma ha de permetre la creació de viatges amb diferents persones usuàries que poden sortir des del mateix o diferent origen i tenir el mateix o diferents destins, segons els paràmetres definits.

Adicionalment, ha de permetre a l'Operador de la Plataforma fusionar 2 o més viatges individuals que s'hagin creat de forma individual via Aplicació de persones Usuàries

La Plataforma ha de permetre la creació de viatges fins a una setmana vista.

La Plataforma haurà de permetre la creació, modificació i cancel·lació de reserves per part dels usuaris autoritzats de l'empresa adjudicatària o del Consell Comarcal.

Les reserves introduïdes manualment hauran de disposar de les mateixes funcionalitats i tractament operatiu que les reserves efectuades directament mitjançant l'aplicació de persones usuàries.

Es requereix que la Plataforma permeti la comunicació:

- Entre empreses operadores i persones usuàries (a nivell de grups, segons un criteri del perfil de persones usuàries, o en massa) i facilitar les dades de contacte de les persones usuàries al personal conductor.
- Els usuaris autoritzats pel Consell Comarcal podran disposar d'accessos diferenciats segons els permisos assignats.
- La plataforma haurà de permetre l'enviament de notificacions o avisos a les persones usuàries sobre confirmacions, modificacions, cancel·lacions o incidències relacionades amb les seves reserves.

Es requereix que tingui vistes per a les empreses operadores i per al personal conductor:

- Les empreses operadores de la Plataforma han de poder veure de forma fàcil tots els viatges creats, indicant, com a mínim, per a cadascun: el seu estat (assignat, en execució, acabat, cancel·lat), persones usuàries, Origen, Destí i Hora de recollida.
- És desitjable que la vista es pugui ordenar per diferents criteris: de forma cronològica, per estats, etc.
- A més, la Plataforma ha de poder controlar els costos derivats de cancel·lacions (segons la política de cancel·lació definida) i assignar-los a la persona usuària corresponent. Així mateix, la Plataforma ha de poder bloquejar aquelles persones usuàries moroses que no saldin els seus deutes.

3.1.3 Informes

La Plataforma ha de tenir un mòdul de *reporting* integrat en el qual es puguin definir indicadors clau de rendiment (CCMM / KPIs) i de seguiment, així com estadístiques.

D'igual forma, ha de permetre l'exportació de dades relatives a viatges i persones usuàries a format .csv o .xlsx, de manera que permeti també l'elaboració

d'informes personalitzats (*customitzats*). S'han de poder parametritzar els camps de dades a exportar segons la necessitat.

Com a mínim, la plataforma haurà de permetre obtenir informació relativa a:

- Reserves efectuades;
- serveis executats;
- serveis cancel·lats;
- persones usuàries actives;
- serveis per municipi;
- persones viatgeres per municipi;
- incidències registrades;
- quilometratge associat a la prestació del servei.

3.2 APLICACIÓ DE PERSONES USUÀRIES

3.2.1 Gestió de persones Usuàries

Es requereix que l'Aplicació de persones usuàries, permeti l'alta i baixa de persones usuàries. Es requereix que es pugui emmagatzemar, com a mínim, la següent informació d'usuari:

- Nom i cognoms
- Municipi
- Telèfon de contacte

3.2.2 Gestió de Serveis

Es requereix que, des de l'Aplicació de persones Usuàries, es permeti la creació, edició i cancel·lació de viatges. Ha de permetre la creació d'un servei amb fins a una setmana d'antelació i el temps mínim per reservar ha de poder ser configurable. És a dir, s'ha de poder parametritzar el nombre d'hores mínim d'antelació per crear un servei (actualment està fixat a les 20.00h del dia anterior al servei, però això pot variar).

3.3 APLICACIÓ DEL PERSONAL CONDUCTOR

3.3.1 Gestió de Serveis

L'aplicació del personal conductor haurà de permetre, com a mínim:

- Visualitzar els serveis i reserves assignats.
- Consultar la informació necessària per a la prestació del servei, incloent el punt de recollida, el punt de destinació, l'hora prevista i l'estat de la reserva.

- Registrar l'inici, l'execució i la finalització dels serveis.
- Comunicar i registrar incidències produïdes durant la prestació del servei.
- Consultar l'itinerari associat a cada servei.
- Disposar de funcionalitats de navegació i geolocalització, integrades a la pròpia aplicació o mitjançant la connexió amb aplicacions de navegació de tercers.
- Rebre actualitzacions de les reserves i dels serveis assignats en temps real, quan la solució tecnològica ho permeti.

Adicionalment, la plataforma podrà disposar de funcionalitats d'assignació automàtica de serveis al personal conductor, sempre que aquestes formin part de les funcionalitats estàndard de la solució ofertada.

3.2 REQUISITS TÈCNICS

La solució tecnològica ha d'estar conformada principalment per 3 Mòduls:

La Plataforma, des de la qual es centralitza l'operació, explotació i gestió del Servei transport a demanda de la Conca de Barberà

- Una Aplicació per a les persones usuàries
- Una Aplicació per al personal Conductor

3.2.1 Plataforma central

La Plataforma s'ha de basar en tecnologies, productes i sistemes robustos, basats en sistemes prou provats. El disseny de l'arquitectura del sistema ha de garantir l'alta fiabilitat, la tolerància a fallades i la continuïtat del servei d'acord amb els nivells de disponibilitat (SLA) requerits a l'apartat 2 d'aquest plec.

La Plataforma s'allotjarà com a solució "Cloud", prestant-se com a SaaS (Software as a Service), evitant haver de realitzar instal·lacions locals i els seus corresponents manteniments.

La Plataforma haurà d'assegurar i protegir toda la informació, tant l'emmagatzemada com la que circula entre els diferents mòduls, dotant els servidors i les comunicacions dels elements de maquinari (hardware) i programari (software) amb mecanismes que permetin l'assegurament de la informació tractada (integritat, confidencialitat i autenticació). Hauran d'utilitzar protocols segurs.

La senzillesa de maneig de l'entorn haurà de ser un dels pilars principals de la Plataforma, destinada a funcionar sobre un explorador. L'organització de la informació, així com la interfície gràfica que la compon, haurà de ser intuïtiva i eficaç a l'hora de gestionar la informació que conté.

La Plataforma haurà d'estar adaptada al Reglament General de Protecció de Dades (RGPD), així com donar compliment al que disposa la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades i de garantia dels drets digitals.

3.2.1.1 Interoperabilitat

El Consell Comarcal de la Conca de Barberà ha de poder disposar de les dades de les reserves des del moment de la implementació per alimentar el seu sistema intern de despatx.

La Plataforma haurà de disposar de mecanismes d'interoperabilitat que permetin l'intercanvi de dades amb sistemes externs mitjançant API, serveis web o tecnologies equivalents.

Aquests mecanismes hauran de permetre, com a mínim, l'accés i exportació de la informació relativa a reserves, serveis programats, persones usuàries, incidències i dades estadístiques de l'explotació del servei, d'acord amb els permisos i mesures de seguretat definits pel Consell Comarcal.

3.2.1.2 Idiomes

La Plataforma de gestió, l'aplicació de persones usuàries i l'aplicació del personal conductor hauran d'estar disponibles, com a mínim, en català i castellà.

Les comunicacions dirigides a les persones usuàries hauran de poder emetre's en qualsevol d'aquestes llengües.

3.2.2 Aplicació per les persones usuàries

Ha d'estar disponible tant a iOS com a Android.

La senzillesa de maneig de l'aplicació de les persones usuàries haurà de ser un dels pilars principals. L'organització de la informació, així com la interfície gràfica que la compon, haurà de ser intuïtiva i eficaç a l'hora de gestionar la informació que conté.

Haurà de estar disponible per a les últimes versions tant dels SO Android com iOS. L'adjudicatari és el responsable de mantenir disponibles aquestes versions, de forma gratuïta, als portals Google Play i Apple Store.

Així mateix, els sistemes i l'allotjament al núvol hauran de complir amb els requisits de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) com a mínim en la seva

categoria bàsica, garantint la protecció dels serveis i de les dades de la ciutadania.

3.2.3 Aplicació per al personal conductor

L'aplicació per al personal conductor haurà d'estar disponible tant per a sistemes operatius iOS com Android.

La senzillesa de maneig de l'aplicació haurà de ser un dels pilars principals; l'organització de la informació, així com la interfície gràfica, haurà de ser intuïtiva i eficaç per gestionar els serveis en ruta.

L'App haurà d'estar optimitzada per a les últimes versions de tots dos sistemes operatius i l'adjudicatari serà el responsable de mantenir-la actualitzada i disponible de forma gratuïta als portals Google Play i Apple Store.

4. MANTENIMENT I CORRECTIUS

L'adjudicatari serà responsable del manteniment integral de la plataforma i dels seus mòduls associats, incloent la Plataforma de gestió, l'Aplicació de persones usuàries i l'Aplicació del personal conductor.

El servei de manteniment inclourà, com a mínim:

- Manteniment correctiu, destinat a la detecció, diagnosi i resolució d'errors, incidències o anomalies de funcionament que afectin la disponibilitat, estabilitat o rendiment de la plataforma.
- Manteniment adaptatiu, destinat a garantir la compatibilitat de la solució amb noves versions dels sistemes operatius, canvis tecnològics, actualitzacions de seguretat o modificacions normatives que puguin afectar el servei.
- Manteniment evolutiu, destinat a incorporar millores funcionals, optimitzacions operatives o funcionalitats pròpies de la solució ofertada que l'adjudicatari posi a disposició dels seus clients.

L'adjudicatari haurà d'informar el Consell Comarcal de la Conca de Barberà de les actuacions de manteniment programades, les actualitzacions previstes i qualsevol canvi que pugui tenir incidència en el funcionament de la plataforma o en la prestació del servei.

Les actualitzacions i actuacions de manteniment es duran a terme garantint, en la mesura del possible, la continuïtat del servei i minimitzant qualsevol afectació a les persones usuàries, al personal conductor i als responsables de l'operació.

L'adjudicatari haurà de comunicar prèviament el contingut de les actualitzacions i facilitar la documentació funcional corresponent quan aquestes incorporin noves funcionalitats o modificacions significatives en l'ús de la plataforma.

Quan els canvis introduïts ho requereixin, l'adjudicatari proporcionarà la formació o assistència necessària al personal designat pel Consell Comarcal per garantir la correcta utilització de les noves funcionalitats incorporades.

Les noves versions de la plataforma, les actualitzacions de seguretat, les correccions d'errors, les adaptacions de compatibilitat i les millores funcionals incloses de manera estàndard en l'evolució ordinària de la solució ofertada es consideraran incloses dins del contracte, sense cost addicional per al Consell Comarcal.

Les actuacions ordinàries de configuració i parametrització necessàries per adaptar el servei a les necessitats operatives del Consell Comarcal, sempre que es puguin realitzar mitjançant les funcionalitats estàndard de la plataforma, es consideraran incloses dins del contracte.

Les actuacions que requereixin el desenvolupament de noves funcionalitats, integracions específiques, nous mòduls o modificacions substancials de la solució estàndard ofertada podran ser objecte d'un pressupost independent i requeriran l'aprovació prèvia del Consell Comarcal de la Conca de Barberà.

4.1. Nivells de servei i gestió d'incidències

L'adjudicatari haurà de disposar d'un sistema de registre, seguiment i resolució d'incidències.

Incidència crítica

- Caiguda total de la plataforma.
- Impossibilitat de gestionar reserves.
- Impossibilitat d'accés a l'aplicació de persones usuàries o del personal conductor.
- Error que impedeixi la prestació normal del servei.

Temps màxim de resposta: 1 hora.

Temps màxim de resolució: 4 hores.

Incidència greu

- Funcionament incorrecte d'una funcionalitat essencial sense interrupció total del servei.
- Errors en notificacions, assignació de serveis o visualització d'informació.

Temps màxim de resposta: 4 hores.

Temps màxim de resolució: 1 dia hàbil.

Incidència lleu

- Errors menors de funcionament.
- Problemes estètics o no crítics de les aplicacions.
- Incidències que no afectin directament la prestació del servei.

Temps màxim de resposta: 2 dies hàbils.

Temps màxim de resolució: 10 dies hàbils o incorporació a la següent actualització ordinària de la plataforma.

L'adjudicatari haurà de comunicar al Consell Comarcal les incidències crítiques i greus, així com les actuacions correctives realitzades.

5. BOSSA D'HORES PER A MILLORES I TREBALLS EVOLUTIUS

5.1 Objecte i abast

Es preveu una bossa de 30 hores anuals per a adaptacions i millores del sistema tecnològic de transport a demanda de la Conca de Barberà. Aquesta bossa inclou:

- Modificacions de servei: canvis, altes o baixes en rutes, horaris i parades.
- Integracions i evolutius: connexió de dades amb webs o sistemes externs i millores visuals en l'App Marca Blanca.
- Adaptacions legals: actualitzacions de seguretat, protecció de dades o accessibilitat.

L'empresa adjudicatària garantirà que aquests treballs siguin executats per personal tècnic qualificat (programadors, dissenyadors o consultors de mobilitat).

5.2 Procediment d'execució i control

El consum d'aquestes hores no serà automàtic i requerirà el següent circuit operatiu:

Sol·licitud: El Consell Comarcal demanarà la millora o modificació per escrit.

Valoració: L'empresa pressupostarà el canvi en un nombre tancat d'hores en un termini màxim de 5 dies hàbils.

Autorització: Els treballs només s'iniciaran amb l'aprovació expressa i per escrit del tècnic de la comarca.

Justificació: Un cop validat el treball, les hores es descomptaran del saldo anual i es reflectiran en la factura mensual. Les hores no utilitzades durant l'anualitat no es pagaran.