

EXP 133_22

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és el Servei de SaaS (ús de software per subscripció) per el programari de Gestió de Continguts (Content Management System) DENEVA per a la xarxa de mercats i el manteniment de segon nivell (N2) d'aquesta xarxa composta per pantalles i microordinadors

2. ANTECEDENTS I SITUACIÓ ACTUAL

L'Institut Municipal de Mercats de Barcelona ha instal·lat des de l'any 2020 un sistema de Gestió de Continguts (en endavant CMS per les seves sigles en anglès Content Management System) que es compon de tres parts diferenciades

- Maquinari : una xarxa de pantalles i de microordinadors distribuïda pels diferents mercats gestionats per l'IMMB
- Programari: Un programari de gestió de continguts (CMS) DENEVA a partir del qual es difonen i/o la tipologia de continguts que es distribueix per la xarxa anterior
- Programari de control i monitorització de la xarxa (servei de manteniment remot)

Aquest projecte inicial ha permès poder gestionar correctament els continguts produïts i/o gestionats pel Departament de Comunicació de Mercats dels mercats als diferents equipaments

3. DESCRIPCIÓ DEL SISTEMA INSTAL·LAT

3.1. DEFINICIÓ DE LA SOLUCIÓ

Actualment, els 40 mercats compten amb una solució amb les següents característiques

3.1.1. Maquinari

El maquinari està compost actualment per tres elements diferenciats

- Pantalles
- Micro-Pc's
- Elements de suport /anclatge i cablejat

Pantalles: 100 unitats De dues mides diferents:

- Petites: 49" o superiors.

Pantalles de Digital Signage. Tipologia: mínim semi- professional. Pensades per estar ubicades en posició horitzontal. USB,HDMI,DVI,En sèrie, LAN inalàmbrica-Ethernet Quantitat: 61

- Grans : 55" o superior. Pantalles de Digital Signage. Tipologia: mínim semi-professional. Pensades per estar emplaçades en posició horitzontal. USB,HDMI,DVI,En sèrie, LAN inalàmbrica-Ethernet Quantitat: 39 Micro-PC's:

100 unitats De dimensions reduïdes, amb processador mínim Core i3 , 4GB de Ram i 500 GB de HDD, Connexió Ethernet i Wifi. Sistema operatiu Windows. L'IMMB garantirà la sortida del dispositiu a Internet. Elements de suport/ancoratges i cablejat

- Suports certificats de paret o de sostre depenent de les particularitats del punt de la instal·lació.
- Cablejat necessari per la connectivitat a la xarxa elèctrica, router i entre pantalles i Micro-Pc's

3.1.1.1. Programari per a la gestió de continguts

El programari CMS per a la gestió dels continguts a distribuir per la xarxa de pantalles és DENEVA i dona cobertura tecnològica al conjunt de requeriments funcionals i tecnològics definits en el seu dia per l'IMMB

4. SERVEIS ASSOCIATS AL CONTRACTE

4.1. LLICÈNCIES SAAS PROGRAMARI DENEVA

40 llicències del programari i la seva instal·lació i posada en funcionament de la versió instal·lada

4.2. SERVEI DE MANTENIMENT (N2) DE L'EQUIPAMENT INSTAL·LAT

Servei de manteniment N2 o especialitzat

Com s'indica en l'objecte d'aquest Plec Tècnic, aquest contracte incorpora manteniment del maquinari que compona la xarxa de pantalles a les que es vol donar servei.

Aquest contracte inclou també el suport als tècnics de l'IMMB que s'encarreguin de gestionar el sistema. Amb aquest sentit s'inclou el següent apartat on es detallen les tasques necessàries

4.2.1. Serveis de Manteniment (N2) associats al hardware i al software desplegat a la xarxa CMS de l'IMMB

Aquest servei implicarà un conjunt de tasques a desenvolupar per part del licitador en uns horaris específics amb uns nivells d'acord de servei específics i també l'existència d'un servei d'avisos i alarmes

Tasques compreses en el servei

- Resolució d'incidències detectades en algun/s punt/s derivades del funcionament del maquinari o del programari o de la seva comunicació, de manera remota o -si és necessari- desplaçant-se al centre origen del mal funcionament detectat

- Comunicar als responsables de l'IMMB (cap de projecte assignat) l'abast de les incidències i de les accions realitzades o a realitzar per a la seva solució, En cas que es recomani el canvi de la pantalla i/o el PC, aportar l'argumentació i la documentació que ho avalï per tal que els responsables de l'IMMB puguin prendre la decisió de fer el canvi o no.
- Suport tècnic de caire general als serveis interns de l'IMMB. o Administració remota de l'entorn si és necessari
 - o Monitorització on-line (en el horari de servei de 8 a 18h de Dilluns a Dissabte) del funcionament de cada punt de les xarxes amb aplicatiu accessible per part dels responsables de l'IMMB, on s'indicarà l'estat de cada pantalla (en repòs, funcionant, incidència, ...), dia/hora d'inici de la incidència, ...)
 - o Generació d'informes de situació actual, d'un determinat període, d'un punt en concret o de diferents punts, diferents sèries comparatives en els mateixos períodes, ...
 - o Revisió periòdica de la infraestructura en remot -o si és necessari acudint al centre.
- Servei d'enginyeria per a efectuar manteniments preventius i intervencions en cas d'avaries.
 - o Reunions periòdiques amb el Service manager designat per l'adjudicatari o Servei de configuracions o consultes específiques
- Gestió de garanties del fabricant:
 - o Acreditar la possibilitat de prestació del servei amb les garanties del fabricant per els nous equips de pantalles i ordinadors
 - o Aquest servei de manteniment s'ha de prestar de dilluns a divendres de 8h a 20h
- Excepcionalment l'adjudicatari pot haver de dur aquest servei fora d'aquest horari o en diumenges o festius. Aquest servei serà excepcional i no podrà sobrepassar les 30 hores anuals, i l'IMMB haurà d'informar d'aquesta necessitat al licitador amb com a mínim amb 3 dies laborables d'antelació al seu inici. 7.1.3 ANS (Acord de Nivell de Servei) A continuació es detallen els temps de resposta i resolució que es demanen per cada tipus de maquinari o programari d'aquest servei. Això suposa com a mínim atendre el següent quadre de ANS (acords de nivell de servei) pels que especifiquem temps de resposta i temps de resolució ,tant en un cas com en l'altre, dins de l'horari del Servei de manteniment descrit en el punt anterior.

4.3. ACTUACIONS DE MANTENIMENT DERIVADES DEL MAL FUNCIONAMENT DE L'EQUIP/PROGRAMARI (ANS'S)

Davant de la detecció d'un mal funcionament, el proveïdor haurà de portar a terme una actuació correctiva de l'equipament instal·lat. La resolució d'incidències relacionades amb el manteniment es farà segons els següents acords de nivells de servei (ANS'S)

Resolució d'incidències	Temps de resposta	Temps de diagnòstic	Temps de resolució
Incidència crítica	1 hora	4 hores	8 hores
Incidència greu	2 hores	8 hores	22 hores

Incidència normal	4 hores	16 hores	40 hores
-------------------	---------	----------	----------

Tipus d'incidències:

- Incidència crítica: El sistema no funciona o una de les funcionalitats bàsiques no funciona. Implica una aturada en l'operativa normal de funcionament de l'aplicació.
- Incidència greu: El sistema o una de les seves funcionalitats té una anomalia important però no impedeix l'operativa normal de l'aplicació.
- Incidència normal: El sistema o una de les seves funcionalitats té una incidència normal

Franges de temps:

- Temps de resposta. És el temps transcorregut des de que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que un tècnic qualificat es posa en contacte amb el responsable de l'aplicació o la persona que es designi.
- Temps de diagnòstic. És el temps transcorregut des de que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que l'adjudicatari fa un diagnòstic del problema.
- Temps de resolució. És el temps transcorregut des de que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que es considera tancada pel responsable de l'aplicació o la persona que es designi.

El temps de resposta, diagnòstic i resolució es compta sobre l'horari de 8:00 a 18:00 de dilluns a divendres. Notar que en el cas de les incidències, el temps de resposta és acumulatiu: és a dir, que tots els temps comencen a comptar des de l'inici de la comunicació de la incidència. En aquest cas, una millor resposta en un temps, dona més marge en els temps de resposta posterior.

4.4. SUBMINISTRAMENT D'ELEMENTS SUBSTITUTIS

Per donar resposta a la necessitat de substituir els dispositius instal·lats amb rapidesa davant de possibles malfuncionament o d'imprevistos derivats d'actuacions al·lienes que puguin afectar la transmissió de continguts, caldrà que el proveïdor disposi d'un estoc de seguretat dels següents elements del mateix model que els ja instal·lats:

- 3 pantalles de 55"
- 3 micro-ordinadors
- 3 anclatges de pared

Aquest estoc garanteix que l'IMMB tindrà disponibilitat immediata d'un 3% de l'equipament més crític del model CMS en quant a temps de lliurament del maquinari

4.5. PROGRAMARI DE MONITORITZACIÓ REMOTA DE LA XARXA

La comunicació d'incidències tècniques es farà a través d'una aplicació que el licitador posarà a l'abast de l'IMMB i que permetrà fer un seguiment en temps real de les accions que duen a terme per a la seva resolució.

5. RECURSOS HUMANS

L'adjudicatari proporcionarà l'equip que consideri necessari, amb els perfils adients de persones suficientment qualificades, per portar a terme el contracte complint els objectius, els temps de resolució i la qualitat exigible.

Barcelona, 15 de desembre de 2022

Pilar Roca i Viola

Direcció d'Organització, Màrqueting i Sistemes

Institut Municipal de Mercats