

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIX LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ, DESENVOLUPAMENT I MANTENIMENT D'APLICACIONS MÒBILS, DE LA SOCIETAT ICB, SA spm

Expedient 250072

1. Objecte de la licitació

La present licitació té per objecte la contractació del servei de desenvolupament, manteniment i gestió d'una web app per iOS i Android que mostri el lloc web de betevé.cat. L'aplicació ha de comptar amb un menú per dotar-la de funcionalitats extra i la capacitat de mostrar alertes push.

Pel que fa a tecnologies relacionades en l'àmbit de les apps (per exemple, realitat augmentada, solucions de pushos, etc.), si ICB, SA spm disposa d'alguna solució, l'empresa adjudicatària d'aquesta licitació haurà d'integrar-la.

2. Descripció del servei

El servei sol·licitat s'ha d'estructurar d'acord amb els següents conceptes:

- Gestió, seguiment del servei i control de qualitat.
- Desenvolupament de l'aplicació: Creació d'una web app que mostri el lloc web de betevé.cat mitjançant un webview. L'aplicació ha de ser compatible amb iOS i Android en dispositius mòbils i tauletes d'acord amb la proposta de ICB SA spm.
- Menú de funcionalitats extra: Integració d'un menú que permeti accedir a funcionalitats addicionals com ara la navegació per seccions, cerca de continguts, etc.
- Gestió de registre i inici de sessió dels usuaris.
- Alertes push: Implementació de la capacitat de l'aplicació per enviar alertes push als usuaris, informant-los de novetats, continguts destacats, etc.
- Manteniment evolutiu de l'aplicació objecte d'aquesta adjudicació. Aquest manteniment pot incloure la incorporació de noves funcionalitats o l'actualització tècnica (en funció de l'evolució dels sistemes operatius, dispositius mòbils o de les actualitzacions/nous formats de llibreries de tercers).
- Manteniment correctiu (resolució d'incidències)
- Nous desenvolupaments a partir dels requeriments i els dissenys aportats per la ICB, SA, spm

2.1. Abast del servei

Els continguts de l'aplicació seran generats per les redaccions de betevé i seran accessibles a través d'un webview.

El web de betve.cat d'ICB, SA spm inclou diversos marcatges d'audiències, que necessiten un marcatge específic de les planes i esdeveniments, a més de la inclusió de diverses llibreries. En el moment de l'elaboració d'aquest plec, els marcatges d'audiències que inclou el web és un contenidor de Google Tag Manager que inclou el codi de seguiment de Google Analytics. El marcatge d'audiències, així com la integració de les llibreries corresponents, sí que formen part de l'objecte d'aquest servei i haurien d'estar disponibles a les diferents aplicacions mòbils.

La majoria de les aplicacions mòbils d'ICB, SA spm també inclouen una integració amb les llibreries d'enviament de notificacions push. És objecte d'aquest servei el manteniment, les integracions de noves funcionalitats, les evolucions i les actualitzacions de les llibreries de notificacions push en les aplicacions. No s'inclouen els desenvolupaments o les integracions en la part servidora d'aquest servei.

El web de betve.cat d'ICB, SA spm disposa d'un CRM i sistema de registre d'usuaris que també haurà de ser integrat a les APPs. Els usuaris de l'APP han de poder registrar-se i iniciar sessió des de la mateixa aplicació.

El nucli de les aplicacions per a mòbils d'ICB, SA spm és de servei informatiu, aquestes hauran de mostrar el contingut del web betve.cat d'ICB, SA spm actualment disponible. A més, les aplicacions mòbils hauran de ser dotades d'un menú que permeti navegar per diferents seccions, fer cerques o configurar certs aspectes de l'aplicació com, per exemple, mostrar o no notificacions push.

2.2. Activitats que inclou el servei.

El servei inclou les següents activitats:

Activitats de planificació, control i seguiment del projecte

- S'inclouen les activitats de control i seguiment centrades en la monitoratge de l'estat del projecte, la resolució de problemes i la informació de l'estat al responsable de la ICB, SA spm.
- S'inclouen també els serveis de gestió i planificació de la implementació.
- Aquestes activitats han de permetre corregir desviacions i detectar problemes fins i tot abans que aquests es presentin.

Activitats de desenvolupament

- A partir de les especificacions d'estructura, navegació, interacció i disseny visual aportades per ICB, SA spm s'inclouen les activitats de desenvolupament, des de la part gràfica fins a la codificació en el llenguatge de l'aplicació, i la documentació tècnica d'aquests.
- S'inclouen les activitats d'integració de les APIs i de llibreries de tercers.
- S'inclouen les tasques de control de qualitat amb tests unitaris, tests d'integració, tests d'acceptació i tests funcionals, així com d'altres procediments acordats amb la ICB, SA spm per garantir la qualitat del desenvolupament.

Activitats de Gestió de Markets

- S'inclouen les tasques d'empaquetament, certificació i distribució als Markets dels fabricants.

Activitats de traspàs de coneixement

- S'inclou la impartició de la formació necessària (relacionada amb les activitats executades per l'adjudicatari en el marc del servei) al personal de la ICB, SA spm quan es consideri necessari.

3. Coordinació del servei entre l'empresa i ICB, SA spm.

El servei haurà de seguir una operativa de treball basada en 3 fases, en la qual s'estableixen diferents punts de control per part d'ICB, SA spm (C1, C2, C3).

Planificació i seguiment dels projectes

- ICB, SA spm o el/la responsable/s de servei detecten una necessitat pel servei i determina les tasques necessàries.
- C1: Cada quant es determini, s'efectuarà una reunió entre ICB, SA spm i els responsables del servei, on els/les responsables del servei presentaran les tasques desenvolupades en les últimes setmanes, i ICB, SA spm prioritzaran les tasques que cal abordar en les pròximes setmanes.
- En cas de tractar-se d'un nou desenvolupament, els/les responsables de servei faran una recollida de requeriments amb la informació necessària i proposaran, una planificació de desenvolupament i un pressupost, que ICB, SA spm ha d'aprovar i validar. Serà necessari aportar una planificació detallada del projecte, en la qual es detallaran les diferents activitats a desenvolupar per cadascuna de les fases. També s'han de detallar les diferents fites pels diferents lliuraments del projecte, i un pla de test pactat amb ICB, SA spm que cal assolir per a la correcta implementació del projecte.
- Els responsables de servei hauran de fer estimació de tasques i hores associades, quan es requereixi per part d'ICB, SA, spm així com pressupostos claus en mà quan es facin grans desenvolupaments.

Control del desenvolupament i qualitat

- El/La responsable de servei desenvolupa el producte basant-se en el brífing, la conceptualització i el disseny gràfic aportat per ICB, SA spm
- C2: Per tal que ICB, SA spm faci una validació funcional del producte, els/les responsables del Servei posaran a disposició d'ICB, SA spm les eines necessàries per a poder fer la validació de les entregues en dispositius reals abans de publicar-ho.
- Quan ICB, SA spm hagi validat el producte funcionalment, el/la responsable de servei efectuarà l'entrega de:
 - Garantir accés al repositori on estigui allotjat el codi font de les Apps.
 - Complementació i verificació del Pla de test específic per a cada desenvolupament que s'haurà pactat amb la ICB, SA spm on es contemplaran els tests funcionals, d'usabilitat, de rendiment i les proves exploratòries que cal superar, identificant-ne la prioritat en cadascuna d'elles.
 - Documentació bàsica de manteniment de l'aplicació i novetats de la versió actual en el gestor de documentació tècnica de la ICB, SA spm.

4. Publicació

- ICB, SA spm fa la proposta de continguts (descripció, metadades, imatges) per acompanyar la pujada de l'aplicació als Markets.
- Els responsables de servei passen el procés de QA que marquen les plataformes de publicació i la pujada de l'aplicació als Markets. La publicació final del producte als Markets serà responsabilitat de ICB, SA spm llevat que es demani als responsables de servei que ho realitzin. En aquest cas, els responsables de servei s'encarregarien d'avisar de la posada en producció de la versió de l'aplicació a la ICB, SA spm amb l'enllaç a la documentació de manteniment.
- C3: ICB SA spm dona l'aprovació final del projecte i es procedeix al seu tancament.

5. Ubicació del servei.

El servei es prestarà des de les dependències de l'adjudicatari, que també serà responsable de proporcionar l'equipament necessari per a la prestació del servei (ordinador, connectivitat de xarxa, internet, telèfon, llicències de programari) i dels consums derivats.

En qualsevol cas, caldrà que els professionals assignats es desplacin diverses vegades a les instal·lacions d'ICB, SA spm, per la qual cosa no es facturaran les hores dedicades a aquests desplaçaments ni les despeses de transport.

6. Descripció de l'acord de nivell de servei (ANS)

Les aplicacions per a mòbils es consideren estratègiques per a ICB, SA, spm, per tant, la garantia i la qualitat del servei són imprescindibles.

Gestió d'incidències.

Els incidents poden ser identificats per l'adjudicatari, o per part de la ICB, SA, spm

Un cop detectada la incidència:

- Si aquesta és detectada per ICB, SA, spm avisarà a l'adjudicatari, aportant una anàlisi inicial i tota la informació disponible, incloent-hi els símptomes d'error, l'hora estimada de l'error, l'impacte sobre ICB, SA, spm i qualsevol anàlisi de l'activitat que s'hagi completat.
- Si la incidència és detectada per l'empresa, aquesta donarà una primera resposta dins el període especificat (vegeu els codis de prioritats de l'incident i l'escala de temps).
- Detectada la incidència, l'empresa obrirà una incidència i ho notificarà a ICB, SA spm. Aquesta haurà d'indicar el nivell d'urgència i sol·licitar qualsevol informació addicional que pogués ser necessària. ICB, SA spm determina el nivell d'importància de la incidència.
- Si l'error és greu, l'adjudicatari informarà del progrés a ICB, SA spm en intervals no superiors a 30 minuts tant de la diagnosi com de la solució del problema, i confirmarà amb la ICB, SA spm que totes les accions per resoldre l'error han estat efectives.
- Una vegada solucionada la incidència, l'adjudicatari es posarà en contacte amb ICB, SA, spm segons els contactes establerts en aquest annex, indicant la causa i la resolució adoptada.
- ICB, SA spm haurà de confirmar a l'adjudicatari la solució de la incidència, verificant la reposició del servei afectat. ICB, SA spm disposarà de 48 hores per notificar a l'adjudicatari la verificació de la solució de la incidència, o del temps que sigui necessari i deixar la incidència en observació per comprovar la seva correcta solució. En aquest interval de temps l'adjudicatari podrà tancar la reclamació en curs. Si l'adjudicatari notifiqués la solució d'una incidència el divendres o vigília de festiu, la ICB, SA spm disposarà de 72 hores per donar aquesta resposta.
- ICB, SA spm pot utilitzar els detalls del contacte del responsable del servei de 9 h a 19 h, els dies laborables, per tractar temes relatius al servei cobert per aquesta licitació (demanar informació, prioritzar tasques, etc.).

Temps de resposta i resolució.

L'adjudicatari farà els esforços possibles per resoldre tots els errors identificats de la pèrdua del servei a ICB, SA spm dins del període identificat a continuació:

Prioritats dels incidents

Prioritat Alta:

Afecta la totalitat de l'app o a una part o funció important d'aquesta.

L'app no s'obre, es tanca inesperadament o no carrega les dades.

Els menús no funcionen.

Temps de resposta: 30 minuts màxim

Temps de resolució: 4-8 hores

Prioritat Mitjana:

No afecta la totalitat de l'app.

Incidències que afectin les funcionalitats de l'app, més enllà de la navegació (inicis de sessió, etc.)

Incidències que suposin problemes greus d'usabilitat

Temps de resposta: 30 minuts màxim

Temps de resolució: 24 hores

Prioritat Baixa

Aquelles incidències no contemplades als punts anteriors

Temps de resposta: 60 minuts màxim

Temps de resolució: 48 hores

*Codis de prioritat i escala de temps dels incidents en dies laborables de 9 a 19 hores.

Contactes en cas d'incidència.

En cas d'incidència, contactar amb les següents persones

Per part de l'adjudicatari el director/a de projecte o persona en qui delegui

Per part d'INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ DE BARCELONA, SA, el responsable del contracte.

7. Penalitzacions.

Proposta d'objectius i penalitzacions associades a l'incompliment d'aquests objectius.

Paràmetre	Descripció	Periodicitat	Objectiu	Penalització
Incidències amb prioritat alta	Nombre d'incidències amb prioritat alta derivades d'errors provocats per l'empresa adjudicatària	mensual	0	5% facturació mensual
Incidències amb prioritat mitjana	Nombre d'incidències amb prioritat mitjana derivades	mensual	< = 1 per aplicació pujada a producció aquell mes	5% facturació mensual

	d'errors provocats per l'empresa adjudicatària			
Incidències amb prioritat baixa	Nombre d'incidències amb prioritat baixa derivades d'errors provocats per l'empresa adjudicatària	mensual	< = 2 per pujada a producció aquell mes	5% facturació mensual
Temps de resolució d'incidències	Incompliment en el temps de resolució d'incidències segons el descrit en el punt 3	mensual	(?)	2% facturació mensual
Substitució de personal i vacances sense gent	Incompliment en la substitució de personal	mensual	(?)	5% facturació mensual

8. Inici del servei

Es preveu iniciar el servei el dia després de la signatura del contracte.

9. Termini d'entrega final

Es preveu que l'entrega de les aplicacions mòbils, totalment funcionals, sigui a quatre setmanes de l'inici del desenvolupament i abans del 31 de maig de 2025.

10. Pla d'evolució del servei

El servei integral licitat es presenta en 4 fases diferenciades:

1a FASE Definició del projecte a l'empresa adjudicatària.

ICB, SA s'encarregarà de lliurament del material gràfic, documentació i accessos als comptes de desenvolupadors d'ambdues plataformes i oferirà reunions de seguiment amb el responsable de servei per tal d'aclarir qualsevol dubte.

Aquesta fase s'inicia tan bon punt es formalitzi l'adjudicació, i ha de tenir una durada màxima de 7 dies, en el qual es garantirà la comprensió del projecte per dur a terme el desenvolupament corresponent.

2a FASE Desenvolupament i publicació

Aquesta fase contempla la publicació de la nova aplicació en les dues plataformes com una única entrega.

Si es preveuen diferències tècniques significatives entre les dues plataformes, es pot plantejar fer dues entregues, una per plataforma.

En qualsevol cas, l'última entrega no es podrà allargar més enllà de la quarta setmana de l'inici del desenvolupament.

Les aplicacions hauran d'estar validades i publicades a ambdues botigues d'aplicacions abans del 31 de maig de 2025.

Ambdues pujades a producció han de ser plenament funcionals i validades pels equips designats al projecte.

Les publicacions han d'incloure totes les funcionalitats definides.

En aquest període es realitzaran també totes les actualitzacions menors necessàries per a garantir el correcte funcionament de l'aplicació.

El no compliment dels terminis estipulats en aquestes publicacions és motiu de resolució del contracte.

En validar les publicacions s'efectuarà el pagament de la totalitat del pressupost.

3a FASE Manteniment del servei.

Aquesta fase contempla el servei d'acord amb el que es descriu seguidament:

- Mantenir el bon funcionament de les aplicacions.
- Correccions de problemes detectats..
- Actualitzacions de les aplicacions per tal de complir els requisits dels diferents sistemes operatius (iOS i Android) quan aquests s'actualitzin.
- Donar suport a les dues ultimes versions dels sistemes operatius d'iOS i Android.
- Possibilitat d'afegir noves funcionalitats.

4a FASE Tancament del servei.

Aquesta fase s'iniciarà 3 mesos abans de la finalització del contracte de servei integral objecte d'aquesta licitació, i té com a objectiu la transició del servei en mans de l'empresa adjudicatària cap a ICB, SA spm o cap a una tercera empresa adjudicatària.

Una vegada finalitzada la prestació dels serveis, ICB, SA spm podrà continuar amb els serveis objecte de la present concurrència o bé fer-ho amb els seus propis recursos. Al respecte, es recorda que l'empresa adjudicatària està obligada a lliurar el codi font, binaris, signatures/certificats digitals de les aplicacions i documentació.

L'adjudicatari estarà obligat a traspasar els continguts de la ICB, SA spm a qui aquesta li indiqui en el cas que la prestació de serveis sigui adjudicada a una nova empresa o bé la ICB, SA spm decidís que vol realitzar els serveis amb els seus propis recursos.

L'adjudicatari haurà de destinar recursos durant tres mesos a realitzar el traspàs de coneixement i continguts.

11. Requeriments tècnics obligatoris

Pel que fa a personal assignat.

Els licitadors hauran de posar a disposició del servei els perfils professionals adequats per a executar-lo amb plenes garanties.

L'empresa adjudicatària ha de posar a disposició d'aquest contracte un mínim de 3 perfils (un/a responsable de servei o director/a de projecte i 2 tècnics/tècniques desenvolupadors) que seran els encarregats de gestionar i executar els diferents encàrrecs de servei que puguin rebre. El/la responsable del servei (o bé, un/a interlocutor/a que designi el/la responsable de servei en la seva absència) farà d'interlocutor amb ICB, SA spm. Les persones que componen l'equip de treball i el/la responsable han de tenir experiència acreditada d'un mínim de dos anys en projectes de desenvolupament d'aplicacions per a mòbils i tauletes.

A més, pel que fa al/a la responsable del servei, ha de conèixer els idiomes català o castellà, oral i escrit.

Tots els perfils assignats hauran de poder ser reemplaçats en qualsevol moment en cas de baixa laboral o incidents puntuals que no estiguin planificats (com poden ser les vacances), prèvia notificació per escrit al responsable del contracte per part d'ICB SA smp, en un termini màxim de 15 dies. En cas de rotació del personal assignat al servei, l'adjudicatari haurà de fer-se càrrec de les despeses de formació del nou personal, evitant així que la substitució causi efectes contraris al correcte desenvolupament del servei. Quan el licitador incorpori nou personal a l'equip de treball, aquest garantirà que estiguin correctament formats en les tecnologies i programari requerits i, l'assignarà al servei sense cost mentre duri el període d'adaptació a l'entorn de la ICB, SA smp que prèviament s'hagi pactat.

Normes d'ús per a l'equipament de tercers

S'entén per equipaments de tercers qualsevol dispositiu que no hagi estat proporcionat per ICB SA smp, és a dir, equipaments particulars o de les empreses externes que donen servei i es connecten a sistemes / aplicacions / serveis o fan gestió de perfils de xarxes socials d'ICB SA smp.

Els seus usuaris han de tenir en compte els punts següents:

- Tot el programari que ho requereixi ha d'estar instal·lat sota llicència vàlida de l'empresa tercera.
- L'equip ha d'estar configurat perquè els monitors s'apaguin automàticament després d'un temps d'inactivitat, s'aturin temporalment transcorregut un cert temps addicional, i sigui necessari tornar a introduir les credencials d'accés per reprendre l'activitat.
- L'equip haurà de tenir instal·lat un tallafoc, programari antivirus, eines de neteja de malware / spyware i política activa d'actualitzacions.
- Les actualitzacions d'antivirus es realitzaran periòdicament i, com a mínim, setmanalment. L'antivirus s'haurà d'executar automàticament en el moment de l'arrancada de l'equip, quan s'accedeix en mode lectura a dispositius de memòria externs (disquets, CDs, DVDs, memòries USB, ...), o quan s'intenti obrir qualsevol fitxer.

Els serveis TIC d'ICB SA smp podran verificar la instal·lació amb l'objectiu de validar i determinar la seva idoneïtat, així com determinar el nivell d'actualització de l'equip de treball.

L'incompliment dels apartats anteriors pot ser motiu de denegació d'accés o desconnexió de l'equip, si no es compleixen els requeriments tècnics, funcionals i de seguretat mínims determinats.

Drets

Sense perjudici dels coneixements adquirits per l'adjudicatari a conseqüència de l'execució del contracte, la propietat intel·lectual dels treballs realitzats seran propietat en exclusiva d'ICB, SA smp. ICB SA smp serà l'única i exclusiva titular dels desenvolupaments realitzats, de manera que li correspondrà la seva explotació i ús en totes les modalitats legalment

permeses i autoritzades. L'adjudicació del contracte comporta, per part de l'adjudicatari, la cessió i la transmissió a ICB, SA smp amb caràcter d'exclusiva i amb facultats de transmissió a tercers, sense limitacions temporals ni territorials, dels drets de propietat industrial, intel·lectual i d'explotació dels treballs realitzats en qualsevol forma, mitjançant qualsevol suport o mitjà, i per qualsevol procediment tècnic o sistema d'explotació conegut o per conèixer.

12. Garantia

L'adjudicatari està obligat a garantir el funcionament de l'app un cop finalitzada la publicació de les aplicacions per un període mínim de 3 mesos.

Juan Domingo Andrés

Technical leader - Responsable àrea multimèdia

Joan Bussé

Cap Tècnic ICB

