

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEIS PEL MANTENIMENT DEL MAQUINARI DE LES PANTALLES INFORMATIVES DE LES XARXES DE CENTRES CÍVICS I DE MUSEUS DE L'INSTITUT DE CULTURA DE BARCELONA, I PER A LA PROVISIÓ DE LLICÈNCIES D'UN GESTOR DE CONTINGUTS (CMS) PER A LA GESTIÓ DE LA SEVA INFORMACIÓ

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.

ÍNDEX

- 1) ANTECEDENTS , MOTIVACIÓ I OBJECTE DEL CONTRACTE**
- 2) ENTORN TÈCNIC DEL CONTRACTE**
- 3) EQUIPAMENTS INSTAL·LATS A LA XARXA DE CENTRES CÍVICS**
- 4) EQUIPAMENTS INSTAL·LATS A LA XARXA DE CENTRES PATRIMONIALS**
- 5) SERVEI DE MANTENIMENT DEL MAQUINARI**
- 6) SERVEI DE SUBSCRIPCIÓ/LLICÈNCIA DE PROGRAMARI CMS**
- 7) CONDICIONS D'EXECUCIÓ**
- 8) METODOLOGIA**

1) ANTECEDENTS , MOTIVACIÓ DEL CONTRACTE i OBJECTE DEL CONTRACTE

L'Institut de Cultura de Barcelona, (d'ara en endavant ICUB), depèn del Ajuntament de Barcelona. L'ICUB proporciona determinats serveis a la xarxa municipal de centres cívics i de la xarxa d'equipaments patrimonials que estan sota el seu àmbit de gestió. Entre aquests serveis hi ha la xarxa de pantalles informatives, que mostra els continguts a través del programari de gestió de continguts, en endavant (CMS per les sigles en anglès de Content Management System) que permeten mostrar informació personalitzada sobre les activitats d'aquests centres, així com informacions de districte i/o ciutat que es consideren interessants pels seus usuaris.

Aquesta xarxa actualment està formada per 77 punts: 56 punts ubicats en Centres Cívics, i 21 punts ubicats en altres centres de la xarxa de Centres Patrimonials Municipals.

Està prevista la propera instal·lació de 8 pantalles més en el Palau de la Virreina, seu de l'ICUB.

Per tant, el número actual d'equips instal·lats, objecte d'aquest Plec, són 85 equips

Cada punt d'aquesta xarxa està compost per un maquinari i un programari que en el context d'aquest plec entenem de la següent manera:

- **Maquinari:** pantalles i processadors instal·lats i desplegats en aquestes dues xarxes. Vegeu la relació d'instal·lacions en el punt 3 d'aquest plec
- **Programari:** CMS accessible per internet des de qualsevol punt, amb possibilitat de gestionar graelles de programació de manera individual per cada punt, mostrant imatges i vídeos en diferents formats que sense caràcter restrictiu són pel que fa referència a imatges (.jpg, .png, .gif (no animat),...) i pel que fa referència a vídeos (.m4v, .avi, .mpg, .flv, ...). Addicionalment el CMS permet introduir continguts a través de plantilles personalitzades per cada centre. Aquest CMS necessita de la instal·lació del programari a cada punt

Els equips tècnics de l'ICUB volen establir un nou contracte de manteniment del maquinari (pantalles i ordinadors) instal·lats en els diferents centres, i substituir el programari actual de gestió de continguts (en endavant CMS) que ja té més de 10 anys, per un nou programari que proporcioni als seus usuaris totes les funcionalitats necessàries per mostrar aquests continguts i d'altres de noves actualment no suportades.

L'objecte del contracte és, doncs, el següent:

- **Serveis de manteniment de la xarxa actual de maquinari** (pantalles i ordinadors) dels centres cívics i museus.
- **Serveis de llicències de programari CMS**

En els apartats següents d'aquest Plec Tècnic es fa una descripció dels requeriments funcionals i tècnics que es sol·liciten, de les característiques de l'entorn tècnic objecte del contracte, dels equipaments instal·lats en les dues xarxes, les característiques del servei de manteniment sol·licitat, i del nou programari CMS als que el contracte ha de donar resposta per poder contribuir a optimitzar el rendiment d'aquestes xarxes de comunicació de l'ICUB.

2) ENTORN TÈCNIC DEL CONTRACTE

L'entorn tècnic afectat per aquest contracte inclou diferents serveis basats en el maquinari i programari que es detalla respectivament en el punt 3 i fa referència específicament a l'objecte del contracte

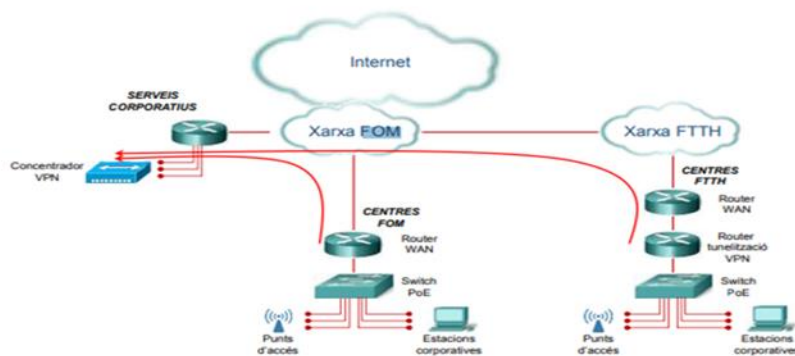
Aquesta xarxa actualment té uns antecedents pel que fa referència a les següents característiques tecnològiques i específicament pel que respecta a l'entorn de telecomunicacions i infraestructura

A l'any 2013 es va homogeneïtzar la connexió a Internet mitjançant accessos de fibra òptica en la pràctica totalitat de Centres Cívics, i es va millorar l'equipament d'electrònica de xarxa LAN/WAN dels mateixos. El següent pas va ser optimitzar els serveis de connectivitat Wi-Fi dins dels Centres Cívics, per tal de què els usuaris dels centres poguessin accedir a Internet des de qualsevol punt, mitjançant la plataforma Barcelona Wi-Fi de l'Ajuntament.

Per aquesta raó el 2014 es va llençar un projecte amb els següents objectius ja assolits avui:

- El subministrament i la instal·lació dels equips d'electrònica de xarxa (switchos i routers).
- La instal·lació dels punts d'accés (subministrats per l'ICUB).
- El subministrament de les llicències de gestió de la plataforma de gestió de serveis Wi-Fi de l'Ajuntament de Barcelona (mòduls Wireless LAN Controllers de Cisco).
- Les tasques de coordinació amb els diferents proveïdors involucrats, per a la correcta integració del projecte amb la plataforma Barcelona Wi-Fi, des d'on es proporcionarà accés a Internet als usuaris del servei.

Amb aquests antecedents es configura l'actual entorn de telecomunicacions i connectivitat del centres que il·lustra el següent diagrama:



Il·lustració 1. Esquema de connectivitat

3) EQUIPAMENTS INSTAL·LATS A LA XARXA DE CENTRES CÍVICS

Es detalla a continuació la relació d'equipament desplegat actualment per centre a la xarxa de centres cívics.

56 Equips:

		PC	PANTALLA	
LLISTA DE CENTRES:	Punt	Model*	Model	Polzades
C. C. Can Castelló	CCIV-001-01	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
C. C. Sarrià	CCIV-002-01	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
C. C. Vallvidrera	CCIV-003-01	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
C. C. Sarrià	CCIV-004-01	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
C. C. Sarrià	CCIV-005-01	NEXCOM J324	LG 47LY330	47"
C. C. Casa Orlandai	CCIV-006-01	NEXCOM J324	LG 47LY330	47"
C. C. Casa Orlandai	CCIV-006-02	NEXCOM J324	LG 47LY330	47"
C. C. Pere Pruna	CCIV-007-01	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
C. C. l'Elèctric Ctra	CCIV-008-01	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
C. C. El Sortidor	CCIV-009-01	NEXCOM B324	LG 32WL30	32"

C. C. La Cadena	CCIV-010-01	NEXCOM B324	LG 42WL10	42"
C. Cultural Albareda	CCIV-011-01	NEXCOM B324	LG 49SE3KE-B	49"
C. C. Casinet d'Hostafrancs	CCIV-012-01	NEXCOM B324	LG 42WL10	42"
C. C. Casa del Relotge	CCIV-013-01	NEXCOM B324	LG 32WL30	32"
C. C. Cotxeres de Sants	CCIV-014-01	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
C. C. Font de la Guatlla	CCIV-015-01	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
C. Cultural la Farinera del Clot	CCIV-016-01	NEXCOM B324	LG 32WL30	32"
C. C. Sant Martí de Provençals	CCIV-017-01	NEXCOM B324	LG 42WL10	42"
C. C. del Besòs	CCIV-018-01	NEXCOM B324	LG 42WL10	42"
C. C. Can Felipa	CCIV-019-01	NEXCOM B324	LG 42WL10	42"
C. C. del Parc - Sandaru	CCIV-020-01	NEXCOM B324	LG 42WL10	42"
C. C. Navas	CCIV-021-01	NEXCOM B324	LG 49SE3KE-B	49"
C. C. La Sagrera La Barraca	CCIV-022-01	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
C. C. Sant Andreu	CCIV-023-01	NEXCOM B324	LG 42WL10	42"

C. C. Trinitat Vella	CCIV-024-01	NEXCOM B324	LG 43SE3KE-B	43"
C. C. Baró de Viver	CCIV-025-01	NEXCOM B324	LG 49SE3KE-B	49"
C. C. del Bon Pastor	CCIV-026-01	NEXCOM J324	LG 42WL10	42"
C. C. Can Verdaguer	CCIV-027-01	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
C. C. Can Basté	CCIV-028-01	NEXCOM B324	LG 49SE3KE-B	49"
C. C. Torre Llobeta	CCIV-029-01	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
C. C. Zona Nord	CCIV-030-01	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
C. C. Joan Oliver - Pere Quart	CCIV-031-01	NEXCOM J324	LG 47LY330	47"
C. C. Can Deu	CCIV-032-01	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
C. C. Riera Blanca	CCIV-033-01	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
C. C. Les Corts	CCIV-034-01	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
C. C. El Carmel	CCIV-035-01	NEXCOM B324	LG 42WL10	42"
C. C. Matas i Ramis	CCIV-036-01	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
C. C. Casa Grogga	CCIV-037-01	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"

C. C. Guinardó	CCIV-038-01	NEXCOM B324	LG 42WL10	42"
C. C. Teixonera	CCIV-039-01	NEXCOM B324	LG 32WL30	32"
C. C. El Coll - La Bruguera	CCIV-040-01	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
C. C. La Sedeta	CCIV-041-01	NEXCOM J324	LG 47LY330	47"
C. C. Urgell - C. Cultural Teresa Pàmies	CCIV-042-01	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
C. C. Casa Golferichs	CCIV-043-01	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
C. C. Cotxeres Borrell	CCIV-044-01	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
C. C. La Casa Elizalde	CCIV-045-01	NEXCOM J324	LG 47LY330	47"
C. C. Sagrada Família	CCIV-046-01	NEXCOM B324	LG 49SE3KE-B	49"
C. C. Ateneu Fort Pienc	CCIV-047-01	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
C. C. Drassanes	CCIV-048-01	NEXCOM B324	LG 42WL10	42"
C. C. Convent de Sant Agustí	CCIV-049-01	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"
C. C. Pati Llimona	CCIV-050-01	NEXCOM B324	LG 42WL10	42"
C. C. Barceloneta	CCIV-051-01	NEXCOM B324	LG 47LY330	47"

C. C. Can Clariana	CCIV-052-01	NEXCOM J324	LG 43SE3KE-B	43"
C. C. Vil·la Urània	CCIV-053-01	NEXCOM J324	SAMSUNG	
C. C. Vil·la Urània	CCIV-053-02	NEXCOM J324	SAMSUNG	
C. C. Vil·la Urània	CCIV-053-03	NEXCOM J324	SAMSUNG	

El detall dels equips relacionats en l'anterior taula és el següent:

- **NEXCOM B324**
Processador Intel Celeron J1800 2,41GHz i 2Gb de RAM. Sistema operatiu: Linux - openSUSE
- **NEXCOM J324**
Processador: Intel Bay Trail-M N2930 1.83GHz 7,5W TDP i 4Gb de RAM. Sistema operatiu: Linux - openSUSE

4) EQUIPAMENTS INSTAL·LATS A LA XARXA DE MUSEUS I ALTRES CENTRES

Es detalla a continuació la relació d'equipament desplegat en la xarxa de museus i altres centres
29 Equips:

	PC	PANTALLA	
LLISTA DE CENTRES:	Model	Model	Polzades
Arxiu Fotogràfic	AOPEN DE7000	LG M4210LCBA	42"
Arxiu Històric	AOPEN DE7000	LG M4210LCBA	42"
Castell de Montjuic	NEXCOM J324	LG M4210LCBA	42"
Disseny HUB-1	AOPEN DE7000	LG M4210LCBA	42"
Disseny HUB-2	AOPEN DE7000	LG M4210LCBA	42"
Disseny HUB-3	AOPEN DE7000	LG M4210LCBA	42"
El Born CCM-Videowall 5x5	NEXCOM B324	LH46CBQLBB/EN	46"
El Born CCM-Videowall 3x3	NEXCOM J324	LH46CBQLBB/EN	46"
Fabra i Coats - Entrada	NEXCOM J324	LG M4210LCBA	42"
Fabra i Coats - Radio	NEXCOM J324	LG M4210LCBA	42"

La Virreina - Recepció	NEXCOM J324 (2)	LG (Tàctil)	50"
La Virreina- Of.Informació1	INTEL VISION (Pc compartit)	LG	42"
La Virreina- Of.Informació2		LG	42"
La Virreina-Video wall 3x4*			46"
La Virreina-Senyalització PBA	LENOVO M630e	LG55UH5F-B	55"
La Virreina-Senyalització PBB	LENOVO M630e	LG55UH5F-B	43"
La Virreina-Senyalització P1A	LENOVO M630e	LG55UH5F-B	55"
La Virreina-Senyalització P3A	LENOVO M630e	LG55UH5F-B	55"
La Virreina-Senyalització P3B	LENOVO M630e	LG55UH5F-B	55"
La Virreina-Senyalització P3C	LENOVO M630e	LG55UH5F-B	43"
La Virreina-Senyalització P4A	LENOVO M630e	LG55UH5F-B	55"
La Virreina-Senyalització P4B	LENOVO M630e	LG55UH5F-B	43"
Monestir de Pedralbes	AOPEN DE7000	LG M4210LCBA	42"
Museu Blau	AOPEN DE7000	LG M4210LCBA	42"

Museu d'Historia - Centre de Call	NEXCOM B324	LG M4210LCBA	42"
Museu d'Història - Taquilles	AOPEN DE7000	LG M4210LCBA	42"
Museu Etnològic i Cultures del Món – 1	NEXCOM B324	LG M4210LCBA	42"
Museu Etnològic i Cultures del Món – 2	NEXCOM B324	LG M4210LCBA	42"
Museu Frederic Marès	NEXCOM B324	SAMSUNG	65"

***Actualment no està en funcionament**

El detall dels equips relacionats en l'anterior taula és el següent:

- **AOPEN DE7000**
Processador Intel Celeron J1800 2,41GHz i 2Gb de RAM. Sistema operatiu: Windows
- **NEXCOM B324**
Processador Intel Celeron J1800 2,41GHz i 2Gb de RAM. Sistema operatiu: Linux - openSUSE
- **NEXCOM J324**
Processador: Intel Bay Trail-M N2930 1.83GHz 7,5W TDP i 4Gb de RAM. Sistema operatiu: Linux - openSUSE
- **NEXCOM J324 (2)**
Processador: Intel Celeron N2930 1.83GHz 7,5W TDP i 4Gb de RAM. Sistema operatiu: Windows
- **INTEL VISION**
Processador Intel cORE I3 1,80GHz i 2Gb de RAM. Sistema operatiu: Windows

5) SERVEI DE MANTENIMENT DEL MAQUINARI

Com s'indica en l'objecte d'aquest Plec Tècnic, aquest contracte incorpora manteniment del maquinari que compona les dues xarxes de pantalles a les que vol donar servei. Aquest contracte inclou també el suport als tècnics de l' ICUB encarregats de gestionar el sistema.

Amb aquest sentit s'inclou el següent apartat on es detallen les tasques necessàries

5.1) Serveis de Manteniment associats al maquinari desplegat en les xarxes de centres cívics i centres patrimonials

Aquest servei implica 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

5.1.1.) Tasques a desenvolupar:

- Resolució d'incidències detectades en algun/s punt/s derivades del maquinari ode la seva comunicació amb el cms, de manera remota o -si és necessari- desplaçant-se al centre origen del mal funcionament detectat
- Comunicar als responsables de l'ICUB 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 avaluï per tal que els responsables de l'ICUB puguin prendre la decisió de fer el canvi o no.
- Suport tècnic de caire general als serveis interns de l'ICUB.
 - Administració remota de l'entorn si és necessari
 - Monitorització on-line (en el horari de servei establert en el punt 5.1.2) del funcionament de cada punt de les xarxes amb l'aplicatiu accessible per part dels responsables de l'ICUB, on s'indicarà l'estat de cada pantalla (en repòs, funcionant, incidència, ...), dia/hora d'inici de la incidència, ...)
 - 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, ...
 - Revisió periòdica de la infraestructura en remot -o si és necessari- acudint al centre, per tal de poder realitzar manteniments preventius
- Servei d'enginyeria per a efectuar manteniments preventius i intervencions en cas d'avaries.
 - Reunions periòdiques amb el Service manager designat per l'adjudicatari
 - Servei de configuracions o consultes específiques
- Gestió de garanties del fabricant:
 - Acreditar la possibilitat de prestació del servei amb les garanties del fabricant per els nous equips de pantalles i ordinadors
 - Serà imprescindible la contractació de les garanties al fabricant que hauran de contemplar els mateixos ANS que els que es sol·liciten per part de l'ICUB.

5.1.2 Horaris

Aquest Servei de Manteniment s'ha de prestar de dilluns a divendres de 8 a 20 h.

Excepcionalment el licitador 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'ICUB haurà d'informar d'aquesta necessitat al licitador amb com a mínim amb 3 dies laborables d'antelació al seu inici.

5.1.3 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.

	TEMPS DE RESPOSTA	TEMPS MÀXIM DE RESOLUCIÓ
PROGRAMARI (CMS)	1 hora	Següent dia laborable
MAQUINARI (Pantalles i PCs)	1 hora	2 dies laborables*

* En aquest cas que per resoldre la incidència sigui necessari emportar-se part o tot el maquinari, se n'instal·larà un de similar de substitució perquè el punt pugui funcionar amb normalitat

Temps de resposta: període en què l'adjudicatari retorna missatge de recepció de l'avís

Temps de resolució: temps màxim de finalització de l'avís, amb resolució i restauració del servei afectat.

5.1.4 Sistema de gestió d'avisos i alarmes

La comunicació d'incidències tècniques es farà a través d'una aplicació que el licitador posarà a l'abast de l'ICUB i que permetrà fer un seguiment en temps real de les accions que duen a terme per a la seva resolució. S'estima però que la necessitat de suport tècnic a rebre del licitador és de 110 hores l'any (aproximadament 2 hores setmanals de mitjana)

6) SERVEIS DE SUBSCRIPCIÓ/LLICÈNCIA DE PROGRAMARI CMS

El nou programari per a gestionar els continguts de mostrats en la xarxa de pantalles ha de donar cobertura tecnològica als següents requeriments funcionals que seran contrastats per l'equip tècnic de l'ICUB

Funcionalitats obligatòries:

- Accés per internet, amb identificació d'usuari i contrasenya per a cada usuari
- Definició de diferents rols de gestió
- Pujada de continguts, amb possibilitat d'organització per carpetes
- Possibilitat de mostrar imatges en qualsevol format
- Possibilitat de mostrar vídeos en qualsevol format, excepte flash
- Possibilitat de mostrar informació en plantilles pre-dissenyades fixes, per incloure textos, imatges i/o vídeos
- Possibilitat de mostrar contingut de pàgines d'internet o xarxes socials
- Possibilitat de mostrar retransmissions en *streaming*
- Biblioteca de continguts comuna, compartida segons estructura jeràrquica de permisos
- Creació de diferents graelles de programació (playlist), amb dia i hora de publicació/despublicació
- Previsualització dels continguts d'un dia i hora concrets

El licitador aportarà una url per tal que els tècnics de l'ICUB puguin comprovar el funcionament d'aquestes funcionalitats en un entorn de test.

En cas que no es pugui demostrar aquestes funcionalitats obligatòries del CMS, la proposta del licitador quedarà automàticament exclosa del concurs

Funcionalitats addicionals:

- Possibilitats de creació de noves plantilles per part dels usuaris
- Gestió d'imatges. Possibilitat de modificar mesures, resolució i disseny de les imatges
- Possibilitat de gestió de Videowall (gestió de pantalles independents, no com a una sola)
- Possibilitat d'afegir widgets (temps, notícies, ...)
- Possibilitat de gestionar manualment volums, tancament, canvis de graella, captures de pantalla en temps real, ..

7) CONDICIONS D'EXECUCIÓ

7.1) Ubicacions

Ateses les característiques del contracte els treballs de caràcter regular es duran a terme a la/les seu/s de l'empresa adjudicatària. Si el servei ho precisa caldrà desplaçar-se als centres on hi ha el maquinari, i/o a la seu de l'ICUB de forma puntual.

7.2) Perfils tècnics i tasques associades

L'empresa licitadora ha d'aportar aquests perfils tècnics per al desenvolupament d'aquest contracte:

- Un/a Service Manager, que tindrà com a principals funcions:
 - Coordinar l'equip de treball de l'empresa adjudicatària i és el interlocutor amb els responsables del ICUB.

- Desenvolupar el pla de treball i elaborar informes periòdics de seguiment de les activitats.
 - Anàlisi del canvis als que està sotmesa la infraestructura tecnològica.
 - Identificar problemes, desenvolupar solucions i recomanar accions.
 - Garantir la qualitat de tots els serveis objecte del contracte.
- 2 Tècnics/ques -com a mínim- en monitorització i seguiment, que tindrà com a principals funcions:
 - Monitoritzaran el servei
 - Detectaran i resoldran les incidències produïdes en el CMS, els maquinari instal·lat o els problemes de connexió
 - 2 Tècnics/ques -com a mínim- en muntatge, que tindrà com a principals funcions:
 - Reparació dels equipaments en cada centre
 - Muntatge i desmuntatge del maquinari instal·lat en els centres, així com del seu software suportat

Els/les tècnics/ques d'aquests dos perfils poden ser les mateixes persones si acrediten el coneixement necessari per dur a terme les dues feines.

L'ICUB es reserva el dret de verificar el nivell competencial dels tècnics que hagin d'intervenir en incidències o projectes de la seva responsabilitat, amb un entrevista i podent no acceptar el tècnic proposat si considera que no compleix amb l'exigit.

7.3) Eina de monitorització

Com a punt de contacte i informació entre els serveis de l'adjudicatari i els interns de l'ICUB, l'adjudicatari haurà de disposar d'una de monitorització de l'estat del servei accessible per part dels tècnics encarregats de la gestió dels sistema des de l'ICUB

S'admetran programaris de monitorització amb les característiques que a continuació es detallen:

- Eina del grup A:
Aquelles eines que permeten veure i registrar incidències mitjançant correu electrònic o trucades fer el seguiment de manera genèrica.
- Eina del grup B:
Aquelles eines que permeten veure i obrir autònomament incidències per part de l'Icub i fer el seguiment.
- Eina del grup C:
Aquelles eines que permeten obrir autònomament incidències per part de l'Icub i fer el seguiment, permetent explotacions de la base de dades tal com classificacions, ordenaments per prioritats, rebre actualitzacions per correu electrònic i poden accedir a l'històric d'incidències

7.4) Reporting

L'ICUB rebrà per defecte i correu electrònic a l'adreça habilitada per aquest efecte o a través del mateix sistema, essent aquestes dades exportables a MSOffice . Es sol·licita un informe diari, setmanal i mensual

de les incidències detectades en el funcionament del sistema S'admetran els tres tipus d'eines referenciades en el punt anterior 8.3

8) METODOLOGIA

L'ICUB estableix els següents requeriments metodològics pel que respecta a adquisició i retorn del servei i la governança del projecte

8.1) Adquisició i retorn del servei

- **Adquisició del servei:** Els serveis que cal prestar compten actualment amb la seva documentació. En qualsevol cas l'adjudicatari disposarà d'un període de dues setmanes en las que podrà estudiar aquesta documentació i fer tantes consultes com cregui necessari als tècnics de l'ICUB o als de l'antic adjudicatari. Durant aquest període d'adquisició del servei es podrà disminuir el ritme dels treballs dedicats a la prestació del servei excepte en el referent a la resolució d'incidències en que caldrà, en tot moment, mantenir el ANS.

Una vegada adjudicat el contracte, el contractista realitzarà tots els canvis necessaris en el maquinari de cada punt pel seu funcionament en el període de 30 dies següents a la seva adjudicació.

En paral·lel i durant el mateix període de temps (30 dies), l'empresa contractada durà a terme la formació als diferents usuaris dels centres cívics i a la resta d'equipaments que hagin d'utilitzar el nou programari. L'ICUB es coordinarà amb aquests centres i amb l'empresa contractant per tal de la realització de fins a 4 sessions de formació amb grups el més homogenis possibles que hauran estat gestionats prèviament per l'ICUB

Els continguts, l'estructura i la metodologia d'aquestes sessions serà supervisada prèviament pels responsables de l'ICUB.

Una vegada adjudicat el contracte, el contractista realitzarà tots els canvis necessaris en el maquinari de cada punt pel seu funcionament en el període de 30 dies

- **Pla de retorn del servei:** L'adjudicatari ha de mantenir en tot moment la documentació necessària per la prestació del servei totalment actualitzada i l'ha de lliurar a l'ICUB a la finalització del contracte. El personal responsable de l'execució del servei ha d'estar un mínim d'una setmana fent el traspàs als nous responsables a les mateixes ubicacions del Palau de la Virreina.
- Aquest personal estarà compromès una setmana addicional a disposició de l'equip ICUB per resoldre dubtes i/o fer nous traspassos.

8.2) Governança

- **Responsables del servei:** L'ICUB nomenarà un responsable del contracte de serveis. L'adjudicatari nomenarà un responsable del servei que serà l'interlocutor amb l'ICUB per la direcció dels treballs i gestió del contracte.

- **Comitè de direcció:** Semestralment es farà una reunió entre els responsables de l'ICUB i de l'empresa adjudicatària. Hi assistiran, a més a més, les persones que les parts creguin oportunes. Els objectius de la reunió seran:
 - Revisar si el servei s'està desenvolupant tal com estava previst
 - Revisar si el servei es pot desenvolupar millor
 - Revisar si tal com està plantejat encara és el que necessita l'ICUB
 - Revisar si està donant els efectes desitjats
 - Emetre un informe en el que s'expressin les conclusions dels punts anteriors.
 - Pla d'acció si és el cas