



**Ajuntament
de Barcelona**

Institut de Cultura

Palau de la Virreina
La Rambla, 99
08002 Barcelona
Telèfon 933 161 000
www.bcn.cat/barcelonacultura

Plec de prescripcions tècniques per a la contractació dels serveis de gestió de projectes de software de l'Institut de Cultura de l'Ajuntament de Barcelona

1. Antecedents

El context estratègic, funcional i tecnològic actuals, del projecte, es concreta amb els següents termes:

1.1. Context de Sistemes de l'Institut de Cultura de Barcelona.

L'Institut de Cultura de Barcelona (d'ara endavant, ICUB) compta amb un departament propi dedicat a la gestió dels seus sistemes informàtics que treballa en paral·lel i amb coordinació amb l'Institut Municipal d'Informàtica (d'ara endavant, IMI). Les particulars característiques i necessitats de l'ICUB genera la necessitat de rebre serveis d'informàtica específics que van més enllà de la prestació de serveis que fa l'IMI als organismes depenents de l'Ajuntament.

Per aquest motiu, l'ICUB s'ha dotat d'un departament de Sistemes d'Informació propi que presta aquests serveis informàtics específics. Aquests serveis es presten des de la seu central de l'ICUB, situada al Palau de la Virreina. A més d'aquest emplaçament, el departament de Sistemes d'Informació dona servei a 32 centres i a les més de 400 persones que hi treballen.

1.2 Infraestructures i manteniment

L'ICUB completa la infraestructura informàtica amb serveis que amplien els serveis generals que ofereix l'IMI. Els serveis que aporta l'ICUB són imprescindibles pel bon funcionament de la seva seu central i dels centres que en depenen, equipaments oberts al públic i que presten un servei a la ciutadania.

Podem dividir els equipaments en quatre blocs segons el tipus de prestació que se'ls ofereix:

- Palau de la Virreina. Seu principal. Acull els equips principals i els servidors de les aplicacions que funcionen segons el model client-servidor.
- Centres amb informàtica corporativa. Centres on hi ha terminals per donar els serveis generals de l'Ajuntament de Barcelona amb connexió a la fibra òptica de l'IMI. Comprèn unes 400 estacions de treball.
- Centres amb informàtica local no corporativa. Hi ha un grup de centres amb informàtica local, connectivitat amb línies ADSL o FTTH, o PCS en local als que el contracte programa amb l'IMI només cobreix en part els seus requeriments de manteniment: El Call, Museu Verdaguer, Parc Güell, Refugi 307, Vila de Madrid, Turó de la Rovira i un afegit d'unies 20 estacions de treball amb les impressores i dispositius complementaris.
- Centres amb servei de venda d'entrades. Son centres pels quals es dona el servei de reserves i venda d'entrades al públic. Els servidors per fer-ho estan al Palau de la Virreina.

El departament de Sistemes d'Informació de l'ICUB completa la infraestructura tècnica necessària per cada centre mitjançant:

- Xarxa de reserves, botigues i venda d'entrades. Es presta basat en el programari "EUROMUS". És el sistema informàtic, a banda dels corporatius, que dona servei tant a les taquilles i sistema de gestió de reserva d'entrades i activitats dels diversos Museus de l' Institut de Cultura.
- Sistema de vendes d'entrades "on-line".
- Infraestructura de xarxa i comunicacions basada en routers i switchos corporatius CISCO i ARUBA antenes WIFI CISCO, ARUBA i Meraki
- Infraestructura de sistemes. Està basat en un sistema de virtualització de Vmware de dos nodes amb una cabina NetApp. Sobre aquest entorn s'executen els diferents servidors. Entre ells servidors d'aplicacions basats en VMWARE.
- Infraestructura de còpies de seguretat i de recuperació. Basat en i Veembackup
- Sistemes d'informació derivats del diversos projectes acabats i/o en desenvolupament (Clipfiles, Museum +, ALFRESCO...)
- Sistemes de seguretat basat en antivirus.

No tots els sistemes estan a totes les seus i una seu pot acollir diversos sistemes. El llistat de centres i les diferents casuístiques que acullen es troba a l'Annex I.

1.3. Software

A més, el departament de Sistemes d'Informació també s'ocupa de proveir de solucions de programari informàtic a la Virreina i els centres dependents de l'ICUB. Aquesta tasca ha dotat a l'ICUB d'un ampli ecosistema de software que atèn les seves necessitats i també les dels centres. Es pot consultar la llista dels programes que configuren l'ecosistema de software de l'ICUB a l'Annex 2.

Per poder mantenir un servei de software adequat a l'evolució de les necessitats operatives de l'ICUB i els centres que en depenen, s'ha de satisfer tres necessitats del departament de Sistemes d'Informació de l'ICUB:

- Suport tècnic pels projectes associats a l'explotació de programaris de mercat o de programaris fets a mida per cobrir les necessitats funcionals de l'ICUB i que han de poder ser explotats per les infraestructures, telecomunicacions i entorns existents.
- Suport tècnic sobre la tria de nous productes de programari (software) que garanteixin que l'evolució dels sistemes actuals es fa en línia amb els interessos de l'ICUB.
- Suport tècnic per la implantació de nou programari i dels evolutius de projectes ja existents.

2. Objecte del Plec tècnic

L'ICUB necessita contractar un servei de consultoria per treballs relacionats amb software del departament de Sistemes d'Informació i Recursos Externs per tal de satisfer les necessitats d'aquest departament. Aquesta contractació té com a finalitat satisfer les necessitats tècniques i estratègiques del departament en relació amb els sistemes d'informació, donant suport a la seva evolució tecnològica i a la millora contínua dels serveis digitals de l'ICUB. El servei haurà de donar el suport tècnic necessari per la recerca i selecció de nous programaris de mercat, desenvolupament de programari nou fet a mida i evolutius, suport tècnic per la implantació de nous programaris de mercat i seguiment del software en ús de l'ICUB per avaluar la seva obsolescència i la seva substitució per programari actualitzat.

3. Objectius del contracte

Els serveis que cal proveir s'estructuren en tres objectius generals segons les experiències que cal aportar.

En el cas de que durant la vigència del contracte els objectius es modifiquessin degut a l'evolució de les necessitats de l'ICUB, l'empresa adjudicatària i l'ICUB gestionaran com es reorganitzen per adaptar-se a la nova situació.

3.1. Objectiu general 1: Gestió de projectes

implica la planificació, execució i supervisió de les activitats per assolir els objectius tecnològics definits pel departament de Sistemes d'Informació i Recursos Externs. Es defineixen l'abast, el calendari i els recursos, així com els rols del consultor i del personal intern. El gestor de projecte vetlla per la coordinació entre l'equip tècnic i els grups d'interès. També s'encarrega de gestionar els riscos, el pressupost i possibles desviacions del pla inicial. Tot el procés ha d'assegurar que la solució tecnològica s'implementi de forma eficaç i alineada amb els objectius del departament.

A partir d'aquest objectiu general, apareixen diversos objectius específics que expliquen l'aplicació d'aquest objectiu al context del departament de Sistemes d'Informació de l'ICUB.

Objectius específics:

1. Gestió de projectes de digitalització i difusió de patrimoni: és un dels grups principals de serveis a gestionar. Implica supervisar i liderar projectes relacionats amb la gestió i preservació de col·leccions patrimonials, garantint la seva correcta catalogació, conservació i accessibilitat i amb la digitalització de materials patrimonials i coordinar la seva difusió a través de plataformes digitals, fomentant l'accés públic i la preservació de la cultura. Inclou els sistemes descrits als annexos 1 i 2 del plec tècnic i la interoperabilitat entre els mateixos.
2. Gestió de sistemes i/o aplicacions en ús: supervisar i gestionar les aplicacions i els sistemes que ja estan en ús a l'ICUB, que inclouen sistemes de tercers desenvolupats específicament per l'ICUB o de mercat amb modificacions personalitzades.

Les habilitats necessàries per complir aquest objectiu específic són les següents:

- Coordinar el manteniment i l'actualització de les aplicacions i els sistemes actuals, assegurant la seva disponibilitat i rendiment.
- Valoració d'evolutius: Avaluar les possibles millores i actualitzacions dels sistemes en ús, proposant solucions adequades segons les necessitats de l'ICUB.
- Verificació d'interoperabilitats: Assegurar que els diferents sistemes i aplicacions interaccionen correctament entre ells, garantint la coherència i la integració de les dades.
- Gestió de nous requeriments: Identificar i gestionar els nous requeriments que puguin sorgir en relació amb les eines en ús, adaptant-les a les necessitats canviants de l'ICUB.

3.2 Objectiu general 2: Selecció de programari.

L'empresa adjudicatària actua com a expert independent en la selecció de programari, aportant coneixement del mercat i criteris tècnics objectius. S'ha d'ocupar d'identificar i adoptar les solucions tecnològiques que millor s'ajustin a les necessitats operatives, estratègiques i tècniques del departament de sistemes informàtics, amb l'objectiu de millorar l'eficiència dels processos, garantir la integració amb els sistemes existents, assegurar la sostenibilitat a llarg termini i optimitzar la inversió en tecnologia.

Objectius específics.

1. Anàlisi de requeriments per la selecció de programari: Identificar les necessitats específiques de l'ICUB, documentar els requisits funcionals i tècnics, i proposar solucions adequades.
2. Valoracions de solucions tècniques: Inclou l'avaluació de diferents opcions de programari, comparant les seves funcionalitats, costos, i beneficis, per garantir la millor opció per a l'ICUB.
3. Establiment d'una metodologia de selecció de programari que ha d'incloure:
 - Una avaluació detallada de les necessitats específiques de l'ICUB.
 - Un procés de documentació exhaustiva dels requisits funcionals i tècnics.
 - La comparació de les funcionalitats, costos i beneficis de les diferents opcions disponibles.
 - La consideració de la interoperabilitat amb els sistemes existents.
 - La capacitat d'adaptació del programari a les possibles futures necessitats de l'ICUB.
 - La seguretat i la privacitat de les dades gestionades pel programari.
 - Un procés de presa de decisions estratègiques i informades, basat en la prioritització dels interessos de l'ICUB.

3.3 Objectiu general 3: Desenvolupament de programari

L'empresa adjudicatària haurà d'impulsar l'anàlisi, disseny, implementació, manteniment i millora de solucions tecnològiques que garanteixin l'alineació dels sistemes informàtics amb les necessitats estratègiques de l'organització, tot assegurant l'eficiència operativa i el compliment dels estàndards de qualitat i seguretat. El consultor haurà de col·laborar activament amb els equips interns, aportar bones pràctiques i facilitar la transferència de coneixement tècnic al personal del departament. Així mateix, haurà de proposar millores contínues als processos i contribuir a la transformació digital de l'organització.

Objectius específics:

1. Desenvolupament de programari: desenvolupar noves aplicacions o adaptar les existents segons les necessitats de l'ICUB, assegurant la seva funcionalitat, escalabilitat i manteniment.
2. Personalització de solucions de mercat: Inclou l'adaptació de productes de programari comercial a les necessitats específiques de l'ICUB, realitzant modificacions i ajustos tècnics per integrar-los en els sistemes existents.

4. Governança del contracte

Considerant el gran abast de l'actual ecosistema de la Direcció de Sistemes i Recursos Externs de l'ICUB, l'empresa adjudicatària, desenvoluparà la seva activitat sincronitzant-la amb els objectius, la prioritització i les directrius establertes per la Direcció de projecte de l'ICUB, així com les instruccions sectorials o jeràrquiques superiors que puguin afectar a l'ICUB en el desenvolupament d'aquest projecte.

4.1. Responsabilitats pròpies de l'ICUB

La Direcció de projecte impulsada per l'ICUB s'ocuparà de les següents tasques que serviran per orientar els treballs de l'empresa adjudicatària en cadascuna d'aquestes activitats:

- Anàlisi de l'ecosistema actual de l'ICUB per determinar les àrees de millora en base a les directrius, objectius i prioritats establertes per la Direcció de Sistemes i Recursos Externs.
- Elaboració i execució d'un pla d'acció per la incorporació de millores o canvis de programaris a l'ICUB d'acord les àrees de millora, les necessitats de l'ICUB i els objectius establerts per la Direcció de Sistemes i Recursos Externs.
- Fruit d'aquesta anàlisi caldrà, en el marc del correcte funcionament dels sistemes de l'ICUB, desenvolupar de nous, replantejar actuals, substituir-ne d'existents, valorar noves solucions, publicar i gestionar el manteniment tècnic dels nous productes durant tot el període.

La Direcció del servei establirà quin serà el paper de l'adjudicatari en aquestes i tota la resta de fases de l'execució del servei.

4.2. Responsabilitats de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària desenvoluparà les següents funcionalitats organitzatives:

- Coordinació i el seguiment de tots els projectes i tasques encarregades per la Direcció de Sistemes i Recursos Externs de l'ICUB.
- Interlocució amb els referents de l'ICUB.
- Garantir el compliment dels calendaris presentats i aprovats per l'ICUB.
- Detectar possibles alertes que puguin posar en perill l'execució dels projectes i reportar-les al referent corresponent de l'ICUB.
- Identificar riscos i anticipar accions correctores en el funcionament del projecte.
- Desenvolupar l'administració i gestió de l'equip de projecte (intern i extern)
- Efectuar l'administració i seguiment econòmic del projecte, juntament, amb l'ICUB
- Identificar i assessorar amb propostes de millora en la gestió del projecte

L'empresa adjudicatària desenvoluparà les següents funcionalitats de projecte:

- Desenvolupar els nous projectes que es determinin segons els requeriments funcionals de funcionalitats, interoperabilitat, qualitat, de servei i de seguretat establerts.
- Desenvolupar nous evolutius per a sistemes en ús o detallar els requeriments per les empreses propietàries dels programaris.
- Personalitzar els nous sistemes segons els requeriments funcionals i tècnics acordats en els casos que es requereixi.
- Assegurar que els sistemes es mantinguin actualitzats tècnicament per garantir la seva seguretat i funcionament.

L'empresa adjudicatària desenvoluparà les següents funcionalitats tècniques:

- Assegurar la correcta integració i manteniment d'infraestructures i software TIC, gestionar el desplegament, seguiment i control dels serveis i sistemes TIC de l'ICUB, inclosa l'administració de tasques relacionades amb el funcionament de la infraestructura i les aplicacions.
- Desenvolupar i mantenir aplicacions, inclou el desenvolupament, manteniment i evolució de solucions TIC de l'ICUB o en el seu cas especificar els detalls i fer el seguiment amb les empreses externes.
- Garantir la seguretat de les TIC, seguint les definicions de les polítiques de seguretat i ciberseguretat en ús de l'Ajuntament de Barcelona i la seva implementació en coordinació amb l'ICUB i l'IMI. Vetllant per les actualitzacions que siguin necessàries i vetllant per la qualitat dels sistemes definits.
- Vetllar per la gestió de la qualitat de la prestació dels serveis TIC a l'ICUB garantint l'òptima qualitat dels sistemes.
- Complir les especificacions tècniques, legals i de seguretat.

- Garantir que el desenvolupament de totes les tasques encarregades s'executaran en una versió tècnica robusta i segura en acords amb l'ICUB i si cal amb l'Institut Municipal d'Informàtica (IMI). En el cas d'haver-se de desenvolupar, es valorarà conjuntament amb l'empresa adjudicatària, quina es la tecnologia més adequada per a cada cas.
- Garantir la traçabilitat, l'accés al codi i la informació necessària. Totes les tasques encarregades es lliuraran actualitzades, amb el codi font i la documentació pertinent per tal que es pugui mantenir posteriorment.

L'empresa adjudicatària desenvoluparà les següents funcionalitats de consultoria, supervisió i gestió:

- Consultoria TIC, proporcionar assessorament de qualitat en Tecnologies de la Informació basant-se en el coneixement detallat de les activitats i necessitats dels l'ICUB. Oferir suport en projectes o programes de l'ICUB que necessiten una estratègia de sistemes d'informació i telecomunicacions.
- Assegurar la correcta gestió, coordinació i govern de tots els agents del contracte per tal de gestionar tots els àmbits del mateix així com un correcte acompanyament de la Direcció del contracte, seguiment i control global dels serveis del contracte i de la seva correcta execució.

5. Organització de la producció

5.1. Control i coordinació del contracte

L'ICUB designarà un responsable del contracte de serveis.

L'empresa adjudicatària designarà un responsable del servei que serà l'interlocutor amb l'ICUB per la direcció dels treballs i gestió del contracte.

La tasca de coordinació del dia a dia s'assignarà a un dels integrants del equip de treball que estigui en permanència a la seu de l'ICUB.

Es faran reunions periòdiques presencials per valorar el correcte funcionament del servei i plantejar necessitats detectades a valorar pel departament.

5.2. Control d'activitat

Es faran reunions periòdiques de seguiment i control entre la Direcció de Sistemes d'Informació de l'ICUB i el cap de projecte.

Per complir de forma adequada amb les tasques a realitzar és requereix la entrega d'informes amb el detall de les tasques realitzades amb una valoració quantitativa i qualitativa de les mateixes que permetran una detecció de desviacions i punts d'alerta en la continuïtat de la

prestació del software utilitzat. El lliurament dels informes es farà amb una freqüència trimestral.

S'analitzarà el grau d'avenç i les accions que cal emprendre per evitar o corregir desviacions no desitjades i, en general, tot allò que a criteri de la Direcció TIC de l'ICUB o del Cap de Projecte es consideri rellevant per la prestació del servei i el bon fi dels treballs.

5.3. Marc de treball Scrum@IMI i ADINET

Aquest contracte es regirà sota el marc de treball Scrum@IMI que és una adaptació de la metodologia Scrum al context particular de l'IMI i, per tant, aplicable a la Direcció de Sistemes i Recursos Externs. Té com a objectiu treure partit dels avantatges d'aquest conjunt de pràctiques i eines àgils. Aquesta adaptació es fa tenint en compte les particularitats que se'n deriven de la naturalesa de Administració Pública de l'IMI i de l'Ajuntament de Barcelona, com pot ser la necessitat de treballar amb desenvolupaments que tenen un abast, pressupost i una durada tancats (d'acord amb la legislació que regeix els procediments de contractació).

ADINET és una metodologia de projectes de l'Institut Municipal d'Informàtica (IMI) que s'emmarca en la metodologia coneguda com cascada o predictiva, on progressivament s'executen en diferents etapes que s'inicien només quan l'anterior ha finalitzat. La metodologia cascada és la forma tradicional de gestionar un projecte que té un objectiu final definit en el que el treball es realitza de manera escalonada i en ordre seqüencial.

Aquesta metodologia, disponible per a les empreses adjudicatàries, es suporta sota l'ús d'unes eines de gestió de requeriments, proves i gestió de defectes proporcionada per l'IMI, sent el seu ús obligatori per part de l'adjudicatari sense que suposi un cost addicional en llicències per al mateix.

5.4. Comitè de direcció

Mensualment es farà una reunió entre els responsables de l'ICUB i de l'empresa adjudicatària, la Taula de Sistemes, formada per el Cap del Departament de Projectes Estratègics, la Directora de Recursos, i el Gerent de l'ICUB.

L'adjudicatari haurà de nomenar un responsable del contracte que s'incorporarà a aquesta taula i serà l'únic interlocutor vàlid entre l'empresa i l'ICUB.

La Taula de Sistemes es reunirà mensualment amb el responsable de l'empresa per a realitzar els seguiments assenyalats. A aquesta reunió es podran incorporar tant per part de l'ICUB com de l'adjudicatari aquells tècnics que es considerin adients en funció dels temes a tractar.

Li correspon al responsable de l'empresa adjudicatària la preparació de la documentació necessària per al control i seguiment dels serveis del contracte i aixecar acta dels temes i acords de la reunió, si s'escau.

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

Setmanalment es farà una reunió de seguiment de projectes i peticions amb una durada de dues hores que pot ser presencial o telemàtica segons les necessitats.

5.5. Activitats específiques

Les activitats específiques, el calendari i la prioritjació de tasques és determinaran una vegada iniciat el contracte i de manera conjunta entre l'adjudicatari i la Direcció de Sistemes i Recursos Externs de l'ICUB.

En termes generals, inclouran, sense limitar-se a una llista exhaustiva, les següents activitats a desenvolupar

5.5.1. Conceptualització:

- Conceptualització dels sistemes seguint l'estratègia definida i les directrius estratègiques i funcionals de la Direcció de Sistemes i Recursos Externs de l'ICUB.
- Definició de l'arquitectura dels nous sistemes a incorporar o desenvolupar.
- Realització del disseny funcional (wireframes) i prototipus, si s'escau, a partir dels perfils, mòduls i components que siguin necessaris.
- Elaboració de la planificació per al desplegament de les propostes de conceptualització.

5.5.2. Anàlisi funcional:

- Definir i analitzar les necessitats i els requeriments de l'usuari o equipament
- Analitzar i avaluar el rendiment funcional dels sistemes existents
- Fer proposta de millores funcionals basats en els requisits analitzats o valoració d'eines de mercat
- Desenvolupar o valorar arquitectures d'informació proposades de les solucions
- Elaboració del mapa i disseny funcional de les solucions suggerides
- Analitzar, controlar i supervisar el desenvolupament funcional dels sistemes.
- Assegurar l'actualització de tota la documentació de cada un dels sistemes en ús.
- Documentar els canvis que s'estan realitzant
- Assegurar que el disseny i arquitectura dels productes aporten valor i siguin escalables.
- Avaluació i propostes d'optimització funcional.

- Disseny de interfícies d'usuari final.
- Facilitar la gestió de la configuració tecnològica d'acord amb els criteris corporatius
- Col·laborar amb altres membres de l'equip de desenvolupament
- Prototipar i realitzar simulacions funcionals per avaluar l'efectivitat de les propostes.
- Elaborar manuals d'usuari i preparar documentació.
- Avaluar, instal·lar i solucionar problemes dels sistemes
- Comprovar la funcionalitat dels productes finals

5.5.3. Desenvolupament, programació, implementació i control de qualitat dels sistemes:

- Desenvolupar petit programari per donar solucions a diverses necessitats dels equipaments o direccions.
- Adaptació de mòduls o solucions de mercat per donar solucions a diverses necessitats dels equipaments o direccions.
- Integració de sistemes i o serveis webs amb els llenguatges de programació: PHP, JavaScript, XML, JSON, ANGULARJS, etc.
- Proposar un calendari per dur a terme les actuacions tècniques.

5.5.4. Manteniment Tècnic Correctiu i/o Evolutius:

L'adjudicatari establirà els mecanismes organitzatius i tecnològics per resoldre les incidències tècniques atribuïbles a anomalies i errors detectats en el funcionament dels diferents sistemes i components relacionats amb l'objecte dels contracte amb les empreses desenvolupadores o propietàries dels sistemes.

Les activitats que ha d'assumir l'adjudicatari com a part dels serveis de manteniment tècnic correctiu seran els següents:

- Diagnòstic del sistema
- Avaluació de la planificació d'actuacions tècniques correctives
- Atenció a les peticions de manteniment
- Anàlisi de la incidència
- Revisió del disseny tècnic
- Correcció i/o configuració del programari
- Manteniment del reservori de codi i control de versions
- Disseny i execució de proves funcionals i unitàries en tots els entorns
- Disseny i execució de proves d'integració a tots els entorns
- Disseny i execució de proves de càrrega a l'entorn de reproducció.
- Actualització de la documentació tècnica i funcional
- Actualització de manuals d'usuari
- Suport i manteniment del programari de base instal·lat, del Gestor de Continguts i actualitzacions de seguretat.

- Manteniment tècnic de funcionalitats i serveis proporcionats i verificació de les compatibilitats amb els altres programaris amb el que interopera.

5.5.5. Suport funcional i tècnic:

Aquest objectiu contempla el suport funcional i tècnic als equips tècnics implicats en l'administració, gestió i desenvolupament dels projectes relacionats amb l'objecte d'aquest contracte. Aquesta assistència tècnica requereix d'habilitats d'interlocució amb usuaris i amb capacitats d'interpretar les implicacions tècniques i d'esforç que provenen d'àmbits de gestió (personal tècnic dels diferents departaments).

Les activitats que ha d'assumir l'adjudicatari com a part del servei de suport funcional i tècnic són les següents:

- Formació a usuaris a nivell tècnic (desenvolupadors, administradors, responsables de servei...)
- Accions de comunicació
- Assistència tècnica en l'ús de les funcionalitats desenvolupades en el àmbit web del contracte
- Atenció a l'usuari pels canals telefònic, email, i presencial. Resolució de consultes i dubtes
- Gestió de les incidències mitjançant una eina de ticketing
- Gestió de les peticions d'evolució o incidències i la seva classificació i assignació segons tipologia i nivell d'urgència.
- El licitador haurà d'especificar tant l'horari d'atenció com els mecanismes de comunicació d'incidències i el seguiment de les mateixes. L'horari mínim ha de ser de dilluns a divendres de 9.00 a 18.00 h.
- El temps de resposta per a la resolució d'incidències serà de:

	Temps màxim de contacte	Temps màxim de resolució	% de compliment mínim	Horari
Peticions normals	4 hores	24 hores	80 %	DI- Dv 9.00 a 18.00 h
Peticions crítiques	1 hora	3 hores	80 %	DI- Dv 9.00 a 18.00 h

S'entén per temps de contacte el temps transcorregut des que la petició és comunicada a l'adjudicatari fins que l'empresa adjudicatària es posa en contacte amb el responsable de l'Institut de Cultura o la persona que es designi.

S'entén per temps de resolució el temps transcorregut des que la petició és comunicada a l'adjudicatari fins que es considera tancada pel responsable de de l'Institut de Cultura o la persona que es designi.

El temps de resposta es compta sobre l'horari de suport definit. Notar que 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 petició. En aquest cas una millor resposta en un temps, dona més marge en els temps de resposta posteriors.

El compliment d'aquests nivells de serveis es considera essencial del contracte, i pot ser causa de resolució del contracte.

5.6. Informes

Considerant la naturalesa del servei és requereix la entrega d'informes amb el detall de les tasques realitzades amb una valoració quantitativa i qualitativa de les mateixes que permetran una detecció de desviacions i punts d'alerta en la continuïtat de la prestació del software utilitzat.

El lliurament dels informes es farà amb una freqüència trimestral.

S'analitzarà el grau d'avenç i les accions que cal emprendre per evitar o corregir desviacions no desitjades i, en general, tot allò que a criteri de la direcció del departament de Sistemes i Recursos Externs de l'ICUB o del Cap de Projecte es consideri rellevant per la prestació del servei i el bon fi dels treballs.

6. Condicions d'execució

6.1. Calendari i horaris

El servei es prestarà en base a un consultor / cap de projectes principal que serà l'interlocutor principal amb l'ICUB pels aspectes tècnics i serà el responsable de coordinar als especialistes que sigui necessari en cada ocasió.

La dedicació d'aquest consultor serà remot o presencial sempre que es requereixi segons les necessitats del Departament de Sistemes d'Informació i Recursos Externs en horari a convenir entre la franja horària de 9 a 18h de dilluns a divendres.

6.2. Ubicació del servei

Ateses les característiques del contracte els treballs de caràcter regular es duran a terme a la seu de l'adjudicatari o a la seu de l'ICUB al Palau de la Virreina, segons les necessitats del servei. Si el servei ho precisa caldrà desplaçar-se a altres ubicacions de forma puntual.

6.3. Equip humà i recursos tècnics

L'empresa adjudicatària aportarà un consultor sènior / cap de projecte que serà el que ha de fer la prestació dels serveis de forma regular amb la figura d'únic interlocutor.

El personal assignat a l'execució del contracte haurà de tenir la següent formació acadèmica acreditada:

- Titulació superior en Informàtica (Enginyeria Informàtica o Llicenciatura en Informàtica)
- Coneixement acreditable d'anglès equiparable al nivell B2 perquè haurà de tenir relació amb proveïdors de solucions informàtiques internacionals.
- Certificació avançada en el programari MuseumPlus i disposar d'experiència professional mínima de 3 anys en Gestor de Col·leccions Patrimonials, Programari Inscripcions actes / activitats i Projectes de digitalització i difusió de patrimoni.
- Certificació en Gestió de Projectes Informàtics atorgats per centres universitaris o certificacions oficials reconegudes.
- Nivell C1 de català.

L'ICUB proporcionarà el sistema de connexió a la xarxa corporativa amb els elements de seguretat que corresponguin en cas que aquesta sigui necessària.

Ateses els característiques i la naturalesa de les tasques a realitzar, el servei de suport s'haurà d'efectuar en règim remot en les instal·lacions de l'adjudicatari i de manera presencial en els casos que així es requereixi. L'empresa adjudicatària serà la responsable de l'equipament tècnic necessari per dur a terme les tasques necessàries.

L'equip tècnic mínim que es considera necessari per l'execució del contracte és el següent:

- Equip informàtic amb capacitat de connexió remota a la xarxa de l'ICUB en cas de necessitats del servei.
- Subscripció a Microsoft 365 Business Standard o superior durant tot el temps d'execució del contracte.
- Telèfon mòbil per rebre trucades, notificacions i correus d'avís.

L'empresa adjudicatària serà responsable de tenir el personal al seu càrrec en condicions laborals legals vigents. En cap cas aquest personal tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'Institut de Cultura de Barcelona.

L'adjudicatari es compromet a donar a conèixer i fer complir els criteris que es fixen en el PAU i l'avaluació de riscos laborals dels diferents espais des d'on es realitzin els serveis així com aquells aspectes normatius relatius a l'ús dels espais.

L'adjudicatari haurà de coordinar les seves tasques amb la resta de personal i/o empreses que prestin serveis en els espais del centre en les reunions especialment programades per aquest fi que es real.

L'adjudicatari ha de substituir el personal assignat en cas de baixa laboral, permisos i/o d'altres contingències. La substitució es farà en un màxim de 72h, per un tècnic amb experiència i coneixements equivalents, o superiors, als compromesos en la seva oferta.

6.4. Adquisició del servei

Els serveis que cal prestar compten amb la seva documentació. En qualsevol cas l'adjudicatari disposarà d'un període de dues setmanes en les que podrà estudiar aquesta documentació i fer tantes consultes com cregui necessari als tècnics de l'ICUB o als de l'antic adjudicatari.

6.5. 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 per solucionar dubtes i/o fer nous traspàsos.

Passat aquest temps el nou adjudicatari farà una llista del que creu que no ha estat traspassat o ho ha estat de forma deficient. L'ICUB arbitrarà la forma de finalitzar el traspàs.

ANNEX I

Relació de centres i sistemes d'informació que acullen

Centres / Serveis		Sistemes Corporatius IMI	Informàtica local	Xarxa de reserves "EURO MUS"	Venda d'entrades On-Line	Servei als usuaris
Serveis centrals al Palau de la Virreina		X	X	X		X
Museu d'Història						
	Plaça del Rei	X	X	X	X	X
	Plaça Vil·la de Madrid		X	X		
	El Call	X	X	X		X
	Zona Franca	X				X
	Parc Güell		X	X		X
	Oliva Artès	X		X		X
	La Seca	X				X
	Canòdrom	X				X
Museu de Ciències Naturals						
	Museu Blau		X	X		X
	Zoologia		X			X
	Geologia		X			X
	Jardí Botànic / Institut Botànic		X	X		X
Arxiu fotogràfic de Barcelona		X	X			X
Arxiu Històric de la ciutat de Barcelona		X	X			X
Biblioteca Pública Arús		X				X
Castell de Montjuïc		X		X	X	X
Disseny Hub Barcelona		X	X	X	X	X
El Born Centre Cultural		X	X	X	X	X
Fabra i Coats-Centre d'Art Contemporani		X	X	X		X
Fabra i Coats-Fàbriques de Creació		X	X			X

Institut de Cultura

Palau de la Virreina
La Rambla, 99
08002 Barcelona
Telèfon 933 161 000
www.bcn.cat/barcelonacultura

Fundació Muñoz Ramonet	X				X
La Virreina Centre de la Imatge	X		X		X
Museu de la Música			X	X	X
Museu de les Cultures del Món	X	X	X	X	X
Museu del Disseny	X		X		X
Museu Etnològic	X	X	X	X	X
Museu Frederic Marès	X	X	X	X	X
Museu Monestir de Pedralbes	X		X	X	X
Museu Picasso			X	X	X
Museu Verdaguer	X		X		X
Sala exposicions La Capella	X	X			X

Annex II -

Relació del software en us a l'lcub

1. Museum Plus
2. COELI
3. Catàlegs en línia (Picasso, MUHBA, Disseny, Ciències, Música, Etnològic)
4. ATOM (Picasso, MUHBA, Disseny, Ciències, Música, Etnològic)
5. Hemeroteca i Biblioteca MHCB
6. Vinculació d'aquestes aplicacions amb Clipfiles
7. Aplicació d'inscripcions centres cívics
8. Aplicació d'espais
9. Analysis Center
10. Exportació econòmica
11. Sincronització Barcelona Districte Cultural
12. Integració REC's
13. Aplicació Programes Culturals (Mercè, Biennal Pensament, BDC, LLum, Sta Eulàlia, Dansa Metropolitana)
14. KOHA (Picasso, MUHBA, Disseny, Ciències, Música, Etnològic)
15. Grafits Montjuïc
16. SICUB
17. Servidor de dades obertes
18. Web Barcelona Dades Cultura
19. CICOM
20. Comptapersones
21. Arqueoborn
22. Carta Arqueològica
23. Refugis
24. BBDD - Castàlia
25. SIA Inventaris Arqueologia
26. GESOL
27. Calendaris compartits