

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS
PER A L'ADJUDICACIÓ PER PROCEDIMENT OBERT DELS
SERVEIS CONSISTENTS EN EL SUBMINISTRAMENT I
MANTENIMENT DEL SOFTWARE I CONTROL
D'ACCESSOS I ADMINISTRATIU DE LES INSTAL·LACIONS
GESTIONADES PER SPM VILADECANS QUALITAT, S.L.**

viladecansqualitat

empresa
municipal de
viladecans

ÍNDIX DE CONTINGUTS

1	OBJECTE I ABAST	4
1.1	OBJECTE DEL CONTRACTE	4
1.2	ABAST DEL CONTRACTE	5
2	REQUERIMENTS GENERALS	6
2.1	TECNOLOGIA DE LA PLATAFORMA	6
2.2	DURADA I FASES DEL CONTRACTE	6
2.3	CARACTERÍSTIQUES GENERALS DE LA PLATAFORMA	6
2.4	PROTECCIÓ DE DADES I ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT (ENS)	7
2.5	DOCUMENTACIÓ I CLÀUSULA DE DADES OBERTES	7
2.6	ASPECTES LINGÜÍSTICS	8
2.7	QUALITAT	8
2.8	AUTORITZACIONS I LLICÈNCIES	9
3	DESCRIPCIÓ TÈCNICA DE LA PLATAFORMA	10
3.1	APLICACIÓ WEB D'ADMINISTRACIÓ: ADMIN	10
3.1.1	USUARIS	10
3.1.2	ACTIVITATS I RECURSOS (ESPAIS O SERVEIS)	13
3.1.3	CURSOS	16
3.1.4	PUNT DE VENDA	19
3.1.5	ENTRADES	20
3.1.6	CONTROL D'ACCESSOS	21
3.1.7	DOMÒTICA	23
3.1.8	SISTEMES DE PAGAMENT	23
3.1.9	INFORMES	25
3.1.10	GESTIÓ D'INSTAL·LACIONS I RECURSOS	26
3.1.11	COMUNICACIONS	28
3.1.12	TASQUES	29
3.1.13	PROFESSIONALS DEL CENTRE	30
3.1.14	ALTES DE PROFESSIONALS	30
3.1.15	IMPORTACIÓ DE DADES	30
3.2	EINA D'INTEGRACIÓ A LA WEB D'ESPORTS: CURSOS, ACTIVITATS I ESPAIS	31
3.3	APLICACIONS PER A MÒBILS: APPS	32
3.3.1	APP D'USUARIS	32
3.3.2	APP DE PROFESSIONALS	32
4	PLA D'EXECUCIÓ DEL PROJECTE	34
4.1	FASE 1: CONFIGURACIÓ	34
4.2	FASE 2: POSADA EN MARXA	34

[Escriba aquí]

4.3	FASE 3: INICI DEL SERVEI	35
5	SUPORT, MANTENIMENT I EVOLUCIÓ	36
5.1	DOCUMENTACIÓ	38
6	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)	39
6.1	HORARIS	39
6.2	ANS RELATIUS A DISPONIBILITAT DE SERVEI	39
6.3	ANS RELATIUS A LA GESTIÓ D'INCIDÈNCIES I SUPORT FUNCIONAL I TÈCNIC	40
7	CONFIDENCIALITAT I SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ	43
8	ANNEXOS	44

ÍNDIX DE TAULES

Taula 1: Fases d'execució del projecte	34
Taula 2: Horaris dels ANS	39
Taula 3: Taula de prioritats d'una incidència	41
Taula 4: Penalitzacions per incompliment dels ANS	42

1 OBJECTE I ABAST

1.1 OBJECTE DEL CONTRACTE

SPM Viladecans Qualitat S.L., d'ara endavant *Viqua*, és una societat de capital íntegrament de l'Ajuntament de Viladecans, d'ara endavant *l'Ajuntament*, que gestiona de manera delegada diferents equipaments i serveis de titularitat de l'Ajuntament: els aparcaments municipals, les instal·lacions esportives municipals, l'edifici firal Cúbic i els equipaments culturals Atrium Viladecans i Ateneu de les Arts.

L'objecte del present Plec és l'establiment de les condicions tècniques d'acord amb les quals s'ha d'efectuar el subministrament a *Viqua* d'una solució de programari, implantació, formació, manteniment i suport a través d'una plataforma per a la gestió de cursos i activitats, reserves de espais, inscripció i venda d'entrades i productes.

Inicialment, el destinatari de la implantació serà el Serveis d'Esports de SPM Viladecans Qualitat, S.L. que gestiona els equipaments esportius de Viladecans per encàrrec de l'Ajuntament de Viladecans, d'ara endavant *Esports*, sense perjudici d'implantar-lo a altres Àrees o Serveis dins del període d'execució del present contracte.

La plataforma haurà d'incloure:

- Una **aplicació web** que farà d'**administració**, d'ara endavant *Admin*, destinada principalment a organitzadors d'espais, cursos i activitats. S'hi hauran de poder definir els centres, els espais, les programacions d'esdeveniments i activitats i els espais. També haurà de servir per fer inscripcions, reserves i cessions d'espais així com obtenir dades per l'elaboració de memòries d'execució.
- Enmagatzament de informació en format SaaS- Cloud.
- Altres característiques **addicionals**: multi-idioma (castellà i català), serveis web, integració a la pàgina web i aplicacions per a dispositius mòbils, d'ara endavant *mòbils*, perquè:
 - La ciutadania es pugui inscriure a cursos, fer reserves o comprar entrades pel canal Web o amb el mòbil.
 - Els professionals d'Esports puguin ⁷ l'activitat esportiva.

La plataforma haurà de ser multiusuari i haurà de servir per gestionar a cada organisme un nombre il·limitat de programes, cursos, activitats, inscripcions, gestió d'espais, venda d'entrades, abonaments i productes.

La plataforma s'haurà de basar en un model modular i flexible perquè es pugui adaptar a les necessitats d'altres serveis o entitats organitzadores de cursos i activitats o gestores d'espais.

D'altra banda, la plataforma haurà de ser capaç d'integrar-se amb altres sistemes implementats als back-office de les entitats locals. Per això haurà d'oferir una API que

permeti al Servei d'Informàtica de Viqua integrat les dades de la plataforma a altres serveis webs o solucions informàtiques.

Per a la recollida de necessitats s'han tingut en compte principalment les necessitats d'Esports, per tant a partir d'aquest moment el focus del document serà els seus requeriments funcionals. És en aquest punt on el caràcter de flexibilitat de la plataforma serà fonamental per poder fer front a necessitats no identificades a priori, podent adaptar les prestacions de les diferents eines a les necessitats que vagin sorgint al llarg del contracte.

1.2 ABAST DEL CONTRACTE

L'abast d'aquest contracte és el subministrament d'una aplicació que conformarà la plataforma esmentada, incloent-hi:

- Prestació del servei d'instal·lació, configuració i posada en marxa de l'aplicació per a la gestió d'Esports.
- Servei de formació a les persones usuàries.
- Servei de manteniment i suport.

Les principals eines a oferir són:

- Aplicació web d'administració.
- Eina d'integració a la web d'Esports.
- Aplicacions per a mòbils, d'ara endavant *App* en singular o *Apps* en plural:
 - **App per a les persones usuàries** d'Esports, nativa i personalitzada amb els logos que Viqua indiqui i que poden ser propis o de l'Ajuntament de Viladecans.
 - **App nativa per als professionals** d'Esports.

Ambdues aplicacions hauran de ser multi idioma, contemplant com a mínim el castellà i el català, i valorant-se la incorporació d'altres idiomes. Ambdues aplicacions han d'estar disponibles per al sistema operatiu de mòbils **iOs** i **Android**.

- Sistema de validació d'accés a les diferents sales a partir de les reserves fetes a l'app o web. Actualment es duu a terme amb unes targetes que tenen incorporat un lector de xip integrat a les targetes o polseres d'abonat/ada.

L'accés a la plataforma i la pàgina web serà a través dels principals navegadors actuals, com a mínim Google Chrome, Mozilla Firefox i Microsoft Edge.

2 REQUERIMENTS GENERALS

2.1 TECNOLOGIA DE LA PLATAFORMA

La plataforma es basarà en una solució web basada en cloud Computing, o computació al núvol. L'allotjament de les dades i les aplicacions anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària, d'ara endavant *adjudicatària*, que el mantindrà en el seu propi sistema de servidors, fent-se responsable del manteniment, la gestió i la seguretat (SaaS).

Com es recollia al punt 1.1, la plataforma disposarà d'una API per consulta i modificacions de dades per part de tercers en cas que fos necessari.

2.2 DURADA I FASES DEL CONTRACTE

El contracte s'executarà en **una fase** i tindrà una **durada de 2 (dos) anys, prorrogable anualment fins a 5 (cinc) anys, és a dir, 2+1+1+1**.

2.3 CARACTERÍSTIQUES GENERALS DE LA PLATAFORMA

Els productes de programari que inclogui la plataforma hauran de contemplar les següents característiques:

- **Fiabilitat, alta disponibilitat i seguretat.** Caldrà dissenyar una arquitectura de sistema de manera que es pugui garantir, des del moment de la posada en marxa, que es prestarà el servei de manera correcta, segura i contínua (24x365), així com tenir recursos eficaços per a la recuperació de caigudes. La disponibilitat de l'entorn de producció haurà de ser superior o igual al 99% i serà entesa com el temps que els serveis hauran d'estar operatius en condicions normals de rendiment.
- **Temps de resposta ràpid.** Ha de ser prou ràpid per evitar esperes innecessàries.
- **Principi de senzillesa o usabilitat.** Les eines que integrin la solució han de tenir dissenys moderns i senzills. També han de ser intuïtives, còmodes i fàcils de fer servir per facilitar al màxim que qualsevol persona usuària:
 - Trobi fàcilment les dades que busqui, independentment dels seus coneixements o capacitats personals.
 - Entengui les pantalles sense dificultat.
- **Adaptabilitat.** Les interfícies de les eines s'han de poder adaptar tant a la imatge de l'organisme com al context en què s'estigui treballant, i a les accions permeses al rol que exerceixi cada persona a cada moment.
- **Principi de flexibilitat.** Els elements de la plataforma han de permetre futures ampliacions per incloure noves prestacions, i l'extensió de l'ús a altres àrees gestionades per Vigual.

2.4 PROTECCIÓ DE DADES I ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT (ENS)

La plataforma haurà de complir amb els estàndards en matèria de confidencialitat, integritat, disponibilitat, autenticitat, traçabilitat de la informació i serveis.

El proveïdor ha de presentar un certificat de compliment del ENS de nivell alt , així com el de l'aplicació com el model Saas d'enmagatzament.(son dos certificats diferents)

Com la prestació del servei es al núvol, s'haurà de complir la normativa vigent de protecció de dades GDPR i ENS d'acord al nivell alt de la informació municipal a gestionar i en el CPD en SaaS i les còpies de seguretat hauran d'estar a la UE. El licitador haurà de certificar aquests requeriments. En aquest cas, haurà de disposar d'un pla davant desastres (DR) i presentar-ho en la documentació tècnica del present plec així com indicar el nivell alt..

El certificat del ENS d'enmagatzament ha de especificar

- Sistema de disponibilitat de 24x7 i escalabilitat definida.
- Backup diari de les dades.
- Connexions redundants de dades.
- Sistema de tallafocs.
- Servidors segurs –certificats.
- Ubicació del cloud en espai europeu

El certificat de compliment del ENS de l'aplicatiu ha de especificar:

- Tecnologia de l'aplicació
- BBDD

Quan el contracte finalitzi i es presti al núvol, el contractista s'obliga a proporcionar una còpia completa de la base de dades en format reutilitzable a l'Ajuntament i a esborrar completament aquestes dades en els seus sistemes sense altre finalitat i ús.

En el cas que la prestació dels serveis suposi la necessitat d'accés a dades de caràcter personal, el contractista, com a responsable del tractament, queda obligat al compliment i signatura del document d'encarregat de l'Ajuntament en fase d'adjudicació.

2.5 DOCUMENTACIÓ I CLÀUSULA DE DADES OBERTES

Totes les dades i documents emmagatzemats a les bases de dades i repositoris que utilitzi la plataforma, així com les còpies de seguretat, seran propietat de Viqua.

L'adjudicatària del contracte haurà de lliurar a Viqua al llarg de tota la vigència del contracte:

- Tota la documentació, tant prèvia així com la generada durant l'execució del contracte, requerits i/o oferts a través d'aquells mitjans físics o mecanismes així com programari que, a criteri de Viqua, millor s'adaptin a les característiques de la solució sol·licitada.

- La informació relativa a les dades d'explotació del servei en el format i amb la periodicitat i el detall que cobreixi les necessitats municipals d'open data i transparència, de manera que pugui integrar-se als sistemes de gestió de la informació que pugui desenvolupar Viqual.

Adicionalment, Viqual pot proporcionar un entorn col·laboratiu on desar aquesta documentació que l'adjudicatària s'obligarà a mantenir actualitzada i dur el corresponent control de versions.

L'adjudicatària haurà de proporcionar tota la documentació associada a cada component de la solució:

- Entorn tecnològic i gràfic de components.
- Documentació tècnica així com d'integració dels sistemes.
- Manuals i paquets d'instal·lació, manuals d'administradors i perfils tècnics.
- Manuals d'usuari i tota la documentació del sistema, segons perfils d'usuari.
- Instruccions per a la seva correcta explotació.
- Definició de requisits, restriccions, compatibilitats, configuració i parametrització, tant de la solució com de l'equip d'usuari final.

L'intercanvi d'informació es realitzarà de forma segura i protegida contra ciberatacs conforme als requisits fixats per a tal fi per Viqual, i d'acord amb l'adjudicatària. En l'intercanvi d'informació es garantirà el respecte a la normativa vigent sobre protecció de dades de caràcter personal. A més, la informació que es faciliti haurà de complir amb els criteris de qualitat establerts a la normativa vigent.

Tota la documentació es lliurarà en suport digital, generats en format electrònic en un format que Viqual disposi de capacitat per al seu accés, i es mantindrà actualitzada permanentment.

Tota la documentació del projecte es lliurarà, com a mínim, en català o castellà i es conservarà de manera estructurada i a disposició de Viqual de manera que garanteixi la transferència de coneixement des de l'adjudicatària al personal de Viqual i també en cas de canvi en l'equip de manteniment i suport assignat per l'adjudicatària.

De la mateixa forma, el projecte d'implantació, així com el posterior servei inclourà tota la documentació associada a les activitats del mateix, incloent la planificació actualitzada, actes de reunions, informes, documentació tècnica i funcional.

2.6 ASPECTES LINGÜÍSTICS

Les solucions suportaran, com a mínim, català i/o castellà en la seva interfície d'usuari i català i castellà en la generació d'informes.

2.7 QUALITAT

Qualsevol equipament i/o servei ofert haurà d'ésser subministrat i certificat directament pels fabricants i marques oficials. S'exclouran les ofertes basades en equipament domèstic i que no estigui dissenyat per entorns empresarials d'acord a l'objecte del contracte.

2.8 AUTORITZACIONS I LLICÈNCIES

L'adjudicatària té l'obligació d'obtenir totes les autoritzacions i llicències, tant oficials, administratives com particulars, que siguin necessàries per a l'execució del contracte.

Si l'adjudicatària ha d'utilitzar materials, procediments i/o equipament sotmès a la propietat industrial i/o intel·lectual haurà d'obtenir prèviament les cessions, els permisos i les autoritzacions necessàries dels seus legítims titulars i serà seu el pagament dels drets i les indemnitzacions que corresponguin per aquest conceptes.

L'adjudicatària és la responsable de qualsevol reclamació relativa a la propietat industrial i intel·lectual dels materials, procediments i/o equipament utilitzat en el treball, i haurà d'indemnitzar a Viqual per tots els danys i perjudicis que la interposició de les reclamacions pugui ocasionar-li.

3 DESCRIPCIÓ TÈCNICA DE LA PLATAFORMA

3.1 APLICACIÓ WEB D'ADMINISTRACIÓ: ADMIN

L'aplicació web d'administració, o **Admin**, haurà d'incloure la funcionalitat necessària per a la gestió de:

- Usuaris.
- Reserves.
- Cursos.
- Punt de venda.
- Entrades o tiquets.
- Control d'accessos.
- Domòtica.
- Sistemes de pagament.
- Informes.
- Espais o instal·lacions.
- Comunicacions.
- Tasques.

A continuació es descriu la funcionalitat de cadascuna de les àrees de l'aplicació.

3.1.1 USUARIS

3.1.1.1 ALTA I GESTIÓ DE FITXES D'USUARI/A

La plataforma ha de permetre la creació i la gestió dels comptes d'usuari/a. El compte d'usuari/a ha de ser únic i des d'ell l'usuari/a client/a ha poder accedir a les funcionalitats que ofereixi la plataforma. És a dir, s'exclou qualsevol solució amb la que per a un mateix client, es tinguin que crear comptes d'usuari per a cada mòdul funcional de la plataforma. L'usuari hauria de poder connectar-se a la aplicació amb certificat digital o id cat mòbil.

La creació dels comptes d'usuari/a ha de permetre la creació dels camps que Viquial estableixi com a necessaris, així com establir l'obligatorietat dels que es considerin oportuns.

Aquest usuari/a ha de poder ser persona física o jurídica.

La fitxa d'usuari/a ha de contemplar:

- Dades de contacte de l'usuari/a (DNI o NIF, data de naixement, etc.), així com altra informació de rellevància que estableixi Viqual.
- Es valorarà que l'aplicatiu introdueixi automàticament la lletra del DNI.
- Domicili de l'usuari/a.
- Forma de pagament. A més de la forma de pagament, ha de permetre incloure les dades del mitjà de pagament escollit, per exemple, números IBAN i BIC del compte per a pagament per REMESA. Així mateix, ha de contemplar la possibilitat de recollir el pagament per tercers en cas de menors. Es valorarà que a l'hora de introduir les dades del compte bancari l'aplicatiu creï automàticament l'IBAN.

3.1.1.2 RELACIONS FAMILIARS

La solució ha de contemplar les possibles relacions familiars dels usuaris, així com establir la possibilitat d'actualitzar les dades dels membres relacionats en modificar dades clau de l'usuari com: adreça, telèfon, correu electrònic, número de compte.

3.1.1.3 PRIVILEGIS DE L'USUARI/A

La plataforma ha de recollir els diferents privilegis de l'usuari/a (abonaments, bons, quotes, etc.) que li permeti gaudir dels serveis prestats per Viqual, i ha de permetre l'assignació, la consulta, la modificació i la cancel·lació d'aquests privilegis.

Entre els aspectes a contemplar dels privilegis s'han d'incloure:

- Les dates d'inici i final.
- Les diferents opcions de preu i pagament en funció del tipus de client o de la seva edat.
- Pagaments associats.
- L'establiment de matrícules o permanències.

3.1.1.4 GESTIÓ DE PAGAMENTS

Des de l'eina s'hauran de poder consultar o gestionar l'estat dels pagaments de cada usuari, així com tenir la possibilitat i consultar de manera ràpida i visual, pagaments pendents, pagaments realitzats i futurs pagaments, així com poder realitzar el procés de devolució dels rebuts de venda emesos o els efectes inclosos a les diferents remeses. Tota aquesta informació ha d'estar associada a la fitxa d'usuari per a una consulta o gestió ràpida.

La plataforma ha de permetre la gestió i la realització del pagament des de la pròpia fitxa d'usuari.

Per a la gestió dels pagaments, la plataforma permetrà contemplar diverses formes de pagament, entre d'altres:

- Efectiu.
- Targeta de crèdit puntualment o renovable.
- Remesa.
- Pagament en línia per la passarel·la de pagament.
- Altres sistema de pagament com per exemple “moneda local”.

En el cas de pagament per remesa, la fitxa d'usuari haurà de recollir les dades bancàries (Compte IBAN i BIC), indicar la titularitat de la persona que es farà càrrec dels pagaments (en cas que l'usuari no sigui el titular del compte bancari), i gestionar el control i signatura del mandat SEPA.

En el cas de pagament per passarel·la bancària, el sistema haurà de permetre que l'usuari registri la targeta de crèdit mitjançant encriptació per garantir-ne la seguretat.

3.1.1.5 SITUACIÓ FINANCERA

La plataforma haurà de portar registre de la situació financera associada a l'usuari, recollint-se els pagaments realitzats, un avanç dels propers pagaments, pagaments pendents i efectes domiciliats en remeses.

La plataforma ha de permetre configurar regles automàtiques per bloquejar, tant l'accés a instal·lacions com la reserva en línia de serveis o cursos, a usuaris que incorrin en impagament.

Viquial ha de poder decidir quants dies de marge dona al client per pagar. Excedits aquests dies el sistema canviarà automàticament l'estat d'aquest pagament (de pagament pendent a impagat) i automàticament se li bloqueja accés, reserves o totes dues.

3.1.1.6 GESTIÓ DOCUMENTAL DE L'USUARI/A

El sistema ha de permetre una gestió documental associada a l'usuari/a.

Haurà de permetre que s'adjuntin documents escanejats i dotar-los d'una validesa temporal.

La plataforma també ha de permetre la creació de documents digitals personalitzables amb les dades de l'usuari/a, que aquest pugui acceptar o signar i quedin recollits en format digital i associats al seu compte d'usuari/a.

3.1.1.7 PENALITZACIONS

L'eina ha de permetre la creació, assignació, gestió o cancel·lació de sancions a les persones usuàries. Aquestes sancions poden ser assignades de manera manual, o automàtiques en els casos de faltes d'assistència a reserves.

3.1.1.8 RESERVES REALITZADES

Des del perfil de l'usuari/a s'hauran de poder consultar les reserves realitzades per aquest, ja sigui d'espais, serveis o activitats.

S'haurà de poder consultar les reserves actives, l'històric de reserves i les reserves cancel·lades per l'usuari/a.

3.1.1.9 INFORMES D'USUARI/A

La plataforma haurà de registrar i poder mostrar informes de la situació de l'usuari/a, incloent-hi aspectes relacionats amb la seva activitat (reserves, accessos, dies d'ús, etc.) i amb la seva interacció amb Esports (ús de l'aplicació mòbil, lectures de comunicacions, etc.).

3.1.1.10 ACCEPTACIONS D'USUARI/A

A la fitxa d'usuari/a hauran d'aparèixer les diferents acceptacions que l'usuari hagi autoritzat (ús de comunicació, mandat SEPA, etc).

3.1.1.11 ETIQUETAT D'USUARIS/ES

L'eina ha de permetre la creació, assignació i gestió d'etiquetes aplicables als usuaris/es que permetin agrupar-los per facilitar la cerca, millorar la visió als informes, accions de comunicació, etc.

3.1.1.12 GEOLOCALITZACIÓ DELS USUARIS/ES

Per facilitar la gestió d'Esports de cara a l'explotació de les dades, el sistema haurà de poder mostrar la situació dels usuaris/es en un mapa, per poder detectar l'ús de l'oferta esportiva per zones del municipi, i permetre a Viqual la planificació d'activitats o llançament campanyes de sensibilització o promoció de l'activitat física entre els veïns.

Aquest mapa s'ha de poder parametritzar per filtrar per diferents criteris (edat, gènere, tipus de relació amb Esports, etc.).

La segmentació geogràfica de la plataforma ha de poder fer-se per àrees geogràfiques d'un nivell inferior al codi postal. Per exemple, poder configurar a l'usuari/a el "barri" al que pertany, i que l'usuari/a no estigui només vinculat a la rigidesa de l'àrea geogràfica d'un codi postal. La informació estadística de la segmentació geogràfica s'ha de poder extreure des dels informes.

3.1.2 ACTIVITATS I RECURSOS (ESPAIS O SERVEIS)

3.1.2.1 ACTIVITATS

3.1.2.1.1 GESTIÓ

Per a la gestió de les activitats, la plataforma ha de permetre crear l'element **activitat** i la seva agrupació en categories.

A la configuració de l'activitat s'han de contemplar els següents elements:

- **Nom.**
- **Descripció:** ha de permetre incloure fitxers informatius, enllaços o material multimèdia (fotos, vídeos, etc.).
- **Rang de dates de l'activitat:** data d'inici i data de finalització.
- **Acceptació de condicions:** s'ha de poder configurar una sèrie de termes i condicions d'ús de l'activitat, que l'usuari/a en inscriure's hagi d'acceptar.
- **Assignació d'espais:** en configurar l'activitat, si es realitza en un espai específic, s'ha de poder bloquejar aquest espai per evitar reserves concurrents del mateix espai a la mateixa franja horària.
- **Control d'aforament:** s'ha de poder indicar un aforament màxim a l'activitat.
- **Llista d'espera:** comptar amb l'opció d'establir una llista d'espera si l'activitat completa el seu aforament.
- **Durada de les sessions.**
- **Reserves per client:** des del programa s'ha de poder configurar si una activitat és reservable directament pels usuaris/es (des del web o aplicació mòbil).
- **Gestió de convidats:** la plataforma ha de permetre la inscripció d'usuaris convidats, així com l'opció que els usuaris registrats puguin portar convidats a les activitats que estableixi Viqual.
- **Privilegis per perfil:** el sistema ha de permetre configurar diferents condicions de reserva en funció de perfils d'usuari (preu de l'activitat, antelació de les reserves, quantitat de reserves en períodes determinats, etc.).
- **Filtres d'edat:** el programa ha de permetre l'aplicació de filtre d'edat per a la inscripció a l'activitat.
- **Assignació de recursos:** el sistema inclourà l'opció de poder configurar recursos específics reservables dins de l'activitat (per exemple, les bicicletes d'una sala de cicle indoor), permetent a l'usuari/a seleccionar el recurs indicat en fer la inscripció.
- **Accés a espais:** en configurar l'activitat s'haurà de poder limitar l'accés a l'espai on es faci mitjançant elements de control d'accessos.
- **Assignació de professionals:** en configurar les diferents sessions, s'haurà de poder assignar-hi un monitor.
- **Notificacions i comunicacions:** en configurar una activitat, es podrà establir que el sistema envii de manera automàtica informació als usuaris sobre la reserva (inscripció, recordatoris, baixes).

- **Emissió d'activitats per canals digitals:** el sistema permetrà l'emissió de les activitats per serveis de streaming o de videoconferència (Youtube, Zoom, etc.).
- **Cancel·lació de classes sense aforament mínim:** s'ha de poder programar l'opció de cancel·lació automàtica d'una classe si no s'ha aconseguit un aforament mínim d'inscripcions i que es generi automàticament un avís.
- **Personalització del tipus de reserva per una activitat concreta:** s'ha de poder programar l'opció de reserva per a cadascuna de les activitats de manera que es pugui modificar per a cadascuna el paràmetres de la reserva.

3.1.2.1.2 RESERVES

La plataforma ha de permetre la gestió de les reserves de manera visual, tenint informació de la capacitat d'una activitat i dels usuaris/es inscrits.

La gestió de les reserves s'ha de poder fer des de la plataforma, les aplicacions mòbils i des del web. Per a aquest darrer punt, la solució haurà d'oferir un e-frame que permeti incloure el sistema de reserves al propi domini d'Esports.

Tant la web com l'aplicació mòbil per a usuaris/es han de permetre la inscripció dels usuaris/es de manera autònoma i controlada.

El sistema ha de ser capaç de controlar automàticament els límits de reserves en períodes de temps determinats (dia, setmana, mes, any) per perfil d'usuari/a.

La plataforma haurà de comptar amb eines que permetin la comunicació amb els usuaris/es inscrits a una activitat.

Els usuaris/es hauran de poder fer reserves d'activitats des de la web o des de l'aplicació mòbil, així com poder fer el pagament des de l'aplicació o el lloc web si fos necessari.

3.1.2.2 RECURSOS: ESPAIS O SERVEIS

3.1.2.2.1 GESTIÓ

Per a la gestió de recursos (espais o serveis), la plataforma ha de permetre la creació de l'element **recurs**, que podrà ser un espai o servei ofert, i la seva agrupació en categories.

Cada categoria o recurs haurà de permetre la configuració de perfils horaris específics, així com permetre definir preus diferents segons els perfils horaris i els de client.

El sistema ha de permetre que Viqual seleccioni quines categories o recursos posa a disposició dels usuaris/es per a la seva reserva a través del lloc web o l'aplicació mòbil.

La gestió dels espais i permisos ha de poder gestionar agendes específiques per a dates determinades (per exemple temporada d'estiu).

Dins de la gestió de recursos, el sistema ha de permetre incloure els diferents espais en instal·lacions que en permetin la classificació i la gestió d'horaris i dies d'obertura per instal·lació, així com poder definir l'aforament màxim de cada instal·lació.

El sistema tindrà en compte la possibilitat que una reserva (d'espais o serveis, o d'activitats) bloquegi diferents espais o serveis, per exemple, una pista multifunció, que es pugui gestionar com una única pista de futbol o 3 de bàsquet, i que de manera automàtica es bloquegin els diferents recursos en funció del tipus de reserva. En l'exemple anterior, si es reserva la pista de futbol es bloquegen les 3 de bàsquet, però si es reserva una de bàsquet, es bloquegi la de futbol, però les altres 2 de bàsquet quedin lliures.

3.1.2.2.2 RESERVES

La plataforma possibilitarà fer reserves dels recursos de totes les categories, permetent afegir diferents reserves en format "carret de compra".

El sistema s'ha de poder configurar per establir reserves en horaris predeterminats i de durada prefixada, o en horari obert i amb diferents opcions de durada (per exemple, reserva d'una hora o d'una hora i mitja) en funció dels requisits de l'espai o el servei.

La reserva s'ha de poder configurar per afegir més usuaris/es o convidats/ades i que el programa recalculi el preu de l'espai en funció del perfil d'usuari/a (per exemple, una reserva d'una pista de pàdel amb 2 usuaris/es abonats/ades i 2 no abonats/ades, cadascun amb un preu diferent per cada perfil).

El sistema ha de permetre reserves en bloc per poder fer reserves recurrents d'un espai o servei a un mateix usuari/a en un rang de dates.

L'eina ha de permetre comprovar visualment els espais o serveis reservats, així com el seu estat de pagament. De la mateixa manera, des de la pròpia reserva s'ha de poder editar els usuaris/es a les reserves, els preus de la mateixa, així com permetre tramitar el pagament de la reserva en cas que sigui necessari.

Els usuaris/es hauran de poder fer reserves de recursos (espais o serveis) des del lloc web o des de l'aplicació mòbil, així com poder fer el pagament des de l'aplicació o el lloc web si fos necessari.

3.1.2.3 RESERVES EN BLOC

En ambdós casos, tant a les activitats com als recursos (espais o serveis), l'eina ha de permetre la creació de reserves en bloc, permetent realitzar un grup de reserves per a un únic usuari/a. Així, l'usuari/a disposarà de reserves d'activitats, espais o serveis per al període establert.

3.1.3 CURSOS

Entenem per **cursos** aquelles agrupacions d'activitats delimitades en un rang de dates i que, en inscriure's a un, l'usuari/a s'inscriu a les sessions que conformen el curs.

3.1.3.1 CREACIÓ DE CURSOS

Per a la gestió dels cursos, la plataforma ha de permetre crear l'element **curs** i la seva agrupació en categories.

A la configuració del curs s'han de contemplar els següents elements:

- **Nom.**
- **Descripció:** ha de permetre incloure fitxers informatius, enllaços o material multimèdia (fotos, vídeos, etc.).
- **Rang de dates del curs:** data d'inici i data de finalització.
- **Acceptació de condicions del curs:** s'han de poder configurar una sèrie de termes i condicions d'ús del curs, que l'usuari en inscriure's hagi d'acceptar.
- **Assignació d'espais:** en configurar el curs, si aquest es fa en un espai específic, hem de poder bloquejar aquest espai per evitar reserves concurrents del mateix espai a la mateixa franja horària.
- **Control d'aforament:** s'ha de poder configurar un aforament màxim al curs.
- **Llista d'espera:** s'ha de disposar de l'opció d'establir una llista d'espera si el curs completa l'aforament.
- **Durada de les sessions del curs.**
- **Reserves per client/a:** s'ha de poder configurar si un curs és reservable directament pels usuaris/es, tant des de web com d'aplicació).
- **Sorteig:** el sistema ha d'incloure l'opció de configurar sorteigs en el cas de cursos amb molta demanda. Aquests sorteigs han de contemplar l'opció d'una assignació aleatòria de les places, o l'opció d'assignació de places des d'un número escollit a l'atzar. També ha de ser configurable l'opció de donar prioritat a certs perfils abans que a d'altres, per exemple, primer s'assignen les places per sorteig als menors i les places restants a la resta d'inscrits.
- **Període d'inscripció:** s'haurà de poder definir el període d'inscripció al curs o sorteig.
- **Formularis d'inscripció:** s'hauran de poder incloure formularis a la inscripció als cursos per demanar informació dels usuaris/es inscrits.
- **Codi prioritari:** el sistema ha de possibilitar l'ús de codis prioritaris per facilitar la prescripció als usuaris/es que disposin del codi.
- **Privilegis per perfil:** el sistema ha de permetre configurar diferents condicions de reserva en funció de perfils d'usuari/a.

- **Programació de pagaments:** s'ha de disposar de l'opció que un curs es pugui pagar en diversos pagaments, configurant la freqüència, la data i la quantitat dels pagaments, així com la data d'inici de la programació dels pagaments.
- **Opcions de pagament amb curs iniciat:** l'eina ha de permetre configurar el cost que ha de pagar l'usuari/a si s'apunta a un curs ja iniciat, és a dir, ha de poder oferir l'opció de pagar la totalitat o parts proporcionals del curs.
- **Filtres d'edat:** el programa ha de permetre l'aplicació de filtre d'edat per a la inscripció a l'activitat.
- **Assignació de recursos:** el sistema inclourà l'opció de poder configurar recursos específics reservables dins de l'activitat (per exemple, les bicicletes d'una sala de cycle indoor), permetent a l'usuari/a seleccionar el recurs indicat en fer la inscripció.
- **Accés a espais:** en configurar el curs s'haurà de poder limitar l'accés a l'espai on es faci mitjançant elements de control d'accessos.
- **Assignació de professionals:** en configurar les diferents sessions, s'ha de poder assignar-hi un monitor/a.
- **Notificacions i comunicacions:** en configurar un curs, s'ha de poder establir que el sistema envii de manera automàtica informació als usuaris/es sobre la reserva (inscripció, baixes, etc.).
- **Emissió d'activitats per canals digitals:** el sistema permetrà l'emissió de sessions per serveis de streaming o videoconferència (Youtube, Zoom, etc.).

3.1.3.2 INSCRIPCIÓ EN CURSOS

La plataforma ha de permetre la gestió dels cursos de manera amigable, tenint informació visual de la capacitat d'un curs i dels usuaris/es inscrits.

La gestió dels cursos s'ha de poder fer des de la plataforma, les aplicacions mòbils i des del lloc web. Per a aquest darrer punt, la solució haurà d'oferir un **iframe** que permeti incloure el sistema de reserves al propi domini d'Esports.

Els usuaris/es hauran de poder fer la inscripció en cursos tant des del lloc web com des de l'aplicació mòbil per a usuaris/es, de manera autònoma i controlada, així com poder fer el pagament tant des del lloc web com des de l'aplicació mòbil si fos necessari.

La plataforma haurà de comptar amb eines que permetin la comunicació amb els usuaris inscrits a un curs.

3.1.3.3 SORTEJOS DE CURSOS

Com s'indica al punt 3.1.3.1 la plataforma ha de contemplar l'opció d'establir un sistema de sorteig en la inscripció als cursos que Viquál estimi oportú.

La plataforma haurà de disposar d'una eina de sorteigs aleatoris que garanteixi la fiabilitat del sistema.

Entre els models de sorteig es contemplaran dues opcions:

- **Sistema aleatori:** totes les places disponibles s'assignaran aleatòriament entre els usuaris inscrits al sorteig.
- **Sistema correlatiu:** el sorteig triarà de manera aleatòria un nombre i s'assignaran les places de manera correlativa a aquest número. Aquest sistema pretén permetre l'assignació de places a duos o grups de persones, per exemple, un grup de germans en un campament.

En ambdós casos, després de realitzar-se el sorteig, el sistema ha de notificar als guanyadors d'una plaça la concessió i un enllaç per formalitzar la inscripció, en cas de no realitzar-la en un termini que s'estableixi, la plaça se li oferirà al següent usuari a la llista d'espera, fins a omplir l'aforament del curs.

3.1.4 PUNT DE VENDA

La plataforma ha de disposar d'un mòdul de punt de venda de productes per a la gestió de la venda d'articles (productes tangibles) o serveis (productes intangibles) al centre esportiu.

Entre les característiques ha d'incloure:

- Creació de categories o famílies de productes: el sistema ha de permetre crear famílies niades en altres famílies per facilitar l'ordenació i el tractament dels articles.
- Creació de productes. Incloent-hi:
 - Nom.
 - Descripció.
 - Foto.
 - Codi de barres.
 - Família, de les creades prèviament.
 - Preu de cost.
 - Preu de venda.
 - Tipus d'IVA.
 - Estoc mínim.
- Operacions de caixa: des del mòdul de punt de venda s'han de poder realitzar les operacions de caixa següents:
 - Obertura de caixa.

- Tancament de caixa.
 - Arqueig/comprovació.
 - Retirada d'efectiu.
 - Dipòsit d'efectiu.
 - Resum diari.
- Control d'estoc: el sistema ha d'indicar l'estoc dels diferents articles, així com tenir alarmes per informar dels articles per sota d'estoc.
 - Diferents formes de pagament: el mòdul de punt de venda ha de permetre el pagament amb diferents mètodes de pagament, entre d'altres, efectiu, targeta de crèdit/dèbit puntualment o renovable, transferència, remesa, moneda local o passarel·la de pagament en línia.

3.1.5 ENTRADES

Entenent com a entrada: ***el document que atorga el privilegi d'accés al centre per part de l'usuari/a***. Aquestes entrades poden ser d'un o més usos.

3.1.5.1 GESTIÓ I CONFIGURACIÓ D'ENTRADES

S'han de poder crear tants tipus d'entrada com consideri necessari Viquial. Les entrades han de comptar amb les característiques principals següents:

- Nom de l'entrada.
- Nombre d'usos.
- Descripció: text explicatiu.
- Preu.
- Tipus d'IVA.
- Número màxim d'entrades vendibles: en total, diàries o per usuari.
- Validesa.
- Data de disponibilitat.

A més d'aquestes característiques, les entrades han de contemplar aquestes addicionals:

- S'ha de permetre incloure un text imprès a l'entrada configurable des de la plataforma, per incloure-hi instruccions, condicions d'ús, etc.
- S'ha de poder configurar si aquestes entrades podran ser comprades de manera autònoma per l'usuari/a des de l'aplicació mòbil o el lloc web.

- Cal poder limitar la venda d'un tipus d'entrada a certs perfils d'usuaris, per exemple, persones amb discapacitat.
- Les entrades han de permetre configurar que es cancel·lin amb cada ús, o permetre l'accés durant el dia sencer que es cancel·lin.
- Permetre l'opció d'imprimir l'entrada o enviar-la automàticament de manera digital.
- Limitar l'accés per zones en funció de la infraestructura de control d'accessos.
- Les entrades han d'incloure mètodes d'identificació única per al seu control i validació, codis de barres, codis QR, codis alfanumèrics, o qualsevol altre sistema que permeti una identificació única i inequívoca de cada entrada, i que en permeti la identificació i cancel·lació quan es faci servir.

3.1.5.2 VENDA D'ENTRADES

La plataforma ha de permetre als usuaris/es la compra d'entrades, per això cal poder disposar de:

- Venda directa pel personal d'Esports, i cobrament de les mateixes amb els mètodes de pagament establerts per Viqua.
- Venda des del lloc web o les aplicacions mòbils, que permeti la compra autònoma per part dels usuaris/es d'aquelles entrades que Viqua decideixi posar a la venda des de les plataformes esmentades, així com el pagament d'aquestes des d'una passarel·la de pagament segura.

Com s'especifica al punt 3.1.5.1, s'ha de poder limitar el nombre d'entrades amb les consideracions següents:

- Limitar el nombre total d'entrades per a una activitat: per exemple, per a les entrades màximes a un esdeveniment.
- Limitar el nombre total d'entrades en un dia: Per garantir l'aforament d'una activitat o esdeveniment cada dia.
- Limitar el nombre total d'entrades per usuari/a: Per garantir l'abast d'oportunitats d'assistència a esdeveniments amb aforament limitat.

3.1.5.3 VALIDACIÓ D'ENTRADES

Les entrades s'han de poder cancel·lar pel pas dels lectors als controls d'accessos, i comptar amb mitjans addicionals per a la cancel·lació manual de l'entrada, ja sigui des d'una aplicació mòbil o des d'algun mòdul de la plataforma amb aquesta finalitat.

3.1.6 CONTROL D'ACCESSOS

La plataforma haurà de resoldre les necessitats d'identificació dels usuaris/es, així com la gestió dels accessos i control d'aforaments a les diferents instal·lacions d'Esports i aparcaments.

3.1.6.1 INTEGRACIÓ AMB SISTEMES EXISTENTS

La plataforma haurà de poder integrar-se amb el sistema de control d'accessos existent a les instal·lacions d'Esports i permetre la instal·lació de qualsevol dispositiu de control d'accessos nou que requereixi Viqua.

En alguns punts d'accés es disposen de torns de trípod de la sèrie TS-1200 de l'empresa ZKTeco, que hauran d'integrar-se amb el mòdul de control d'accessos de la plataforma.

3.1.6.2 TECNOLOGIES DE RECONeixEMENT

Independentment de les tecnologies instal·lades actualment, l'eina haurà de contemplar la possibilitat de rebre informació d'identificació de les tecnologies següents:

- Targetes, polseres o clauers radiofreqüència RFID.
- Codis QR: per evitar frau, el sistema de codis QR haurà de garantir codis dinàmics que impedeixin un ús fraudulent mitjançant la captura dels mateixos.
- Codi de barres, tant per a productes a vendre al punt de venda com a les entrades d'accés a activitats i recursos.
- Lectors biomètrics ja siguin facials, d'empremta dactilar, etc.

3.1.6.3 PERFILS D'ACCÉS

La plataforma ha de ser capaç de gestionar diferents perfils d'accés, en funció dels diferents privilegis dels usuaris/es, habilitant l'accés per diferents accessos o horaris en funció dels diferents abonaments de l'usuari.

Així mateix, el sistema ha de permetre configurar accessos personalitzats aliens a altres privilegis per als usuaris/es.

3.1.6.4 CONTROL D'AFORAMENT

La plataforma ha de permetre configurar aforament en aquelles instal·lacions i espais esportius que es consideri oportú. I cal limitar l'accés a aquest aforament, i poder controlar l'aforament de cada instal·lació i espai de manera senzilla i visual des d'una única vista, iniciant el nombre d'usuaris/es i el percentatge d'ocupació de la instal·lació. També s'ha de poder identificar quins usuaris/es són a cada instal·lació o espai.

Actualment en alguns punts d'accés i espais esportius es disposa d'una pantalla (tablets) per mostrar certa informació de la fitxa de la persona que intenta accedir al recinte o espai amb la polsera, el QR, el codi de barres, etc. En accedir la persona i el sistema validar-ne l'accés, a la pantalla es mostra la foto del perfil, nom, etc. Informació que al personal que atén l'accés li permet confirmar visualment que la persona portadora de la polsera, QR, codi de barres, etc. és l'autèntica abonada. El mòdul de control d'accés de la plataforma ha de permetre aquesta funcionalitat. A més, si es denega l'accés, el sistema també ha de donar informació del motiu.

En relació a la venda d'entrades el sistema ha de permetre que el control d'accessos limiti o permeti la venda en funció de l'aforament. De la mateixa manera el sistema ha de permetre recalcular l'aforament en funció de les sortides i entrades del paràmetre que es vulgui controlar.

3.1.6.5 FORÇAT D'ACCESSOS

La plataforma ha d'incloure l'opció de forçar accessos (obrir portes o tornos des del mateix programa) a usuaris anònims o usuaris registrats incloent-hi aquest accés a les estadístiques de l'usuari.

3.1.6.6 REGISTRE I INFORMES D'ACCESSOS

La plataforma ha de generar informes detallats dels accessos, incloent-hi identificació de l'usuari/a, data i hora de l'accés, i lectors pels quals ha passat. Aquests informes s'han de poder imprimir o exportar per al tractament posterior.

3.1.6.7 CONTROL D'ASSISTÈNCIA

El sistema de control d'accessos ha de validar l'assistència de l'usuari/a a les diferents reserves a l'accedir pels dispositius de control d'accessos.

3.1.7 DOMÒTICA

La plataforma ha d'incloure la gestió de serveis domòtics que en permetin la gestió remota i relacionats amb l'activitat esportiva, per exemple, encès i apagat automàtic de llums d'una pista quan hi hagi una reserva.

3.1.7.1 GESTIÓ DE SERVEIS DE DOMÒTICA

La plataforma ha de contemplar la possibilitat d'integrar un mòdul de domòtica que permeti l'activació de serveis d'il·luminació o similars, activables de manera remota pel personal d'Esports, possibilitant la gestió automàtica d'aquests serveis associats a la reserva d'espais.

El sistema ha de contemplar la possibilitat que aquests serveis siguin de pagament i el mateix usuari els pugui reservar i pagar des de l'aplicació mòbil.

3.1.7.2 CONTROL REMOT DE LA DOMÒTICA

La plataforma ha d'incloure l'opció de gestió remota dels serveis domòtics instal·lats, tant des de l'aplicació web com des d'una aplicació mòbil per als professionals de Viquial.

3.1.8 SISTEMES DE PAGAMENT

La plataforma ha de facilitar la gestió de pagaments tant pel personal de Viquial com pel propi usuari/a.

La gestió dels pagaments ha de ser fiable, senzilla i en la mesura del possible automatitzable.

3.1.8.1 REGISTRES DE PAGAMENT

La plataforma ha de permetre un accés i control a la informació financera senzilla, pel personal i pels usuaris/es.

- **Pels professionals de Viquial:**

La solució comptarà amb informes que permetin tenir controlada la situació financera dels clients/es, la seva situació de pagament i informació dels pagaments realitzats i propers de cada usuari/a. Aquests informes han de ser exportables a un fitxer per al tractament. Han de ser parametrizables i incloure la possibilitat de generar informes pre-definits.

El sistema ha d'incloure, a més dels informes, un apartat associat a la fitxa d'usuari/a que reculli la situació financera del client/a, permetent la consulta i la gestió dels pagaments de client/a de manera còmoda i accessible.

- **Per als usuaris/es:**

El sistema ha de possibilitar als usuaris/es l'accés a la informació sobre els pagaments, tant des del lloc web com des de l'aplicació mòbil. Aquesta informació ha de ser dels pagaments realitzats, de pagaments futurs o de pagaments no atesos.

La plataforma registrarà de manera automàtica els pagaments realitzats pel sistema. Així mateix, permetrà la creació i el registre de cobraments especials als usuaris/es.

3.1.8.2 VERSATILITAT EN SISTEMES DE PAGAMENT

La plataforma ha de reflectir la realitat de l'oferta de sistemes de pagament actuals. Per això, com a mínim ha d'incloure:

- Efectiu.
- Targetes de dèbit i crèdit a través de datàfon.
- Remesa SEPA.
- Transferència.
- Passarel·la de pagament per a compres online.
- Servei de moneder.
- Moneda local

3.1.8.3 REMESSES SEPA

Pel que fa a les remeses de rebuts domiciliats, el programa haurà de permetre l'emissió de remeses bancàries segons l'estàndard SEPA.

En crear la remesa s'ha de poder filtrar per tipus d'abonament, o per elements a remesar (cursos, reserves, impagats, albarans, activitats, etc.) i per usuaris/es.

El sistema ha de generar un fitxer XML segons l'estàndard SEPA que pugui pujar a les entitats bancàries, alhora ha de poder importar fitxers SEPA de devolucions i, de manera automàtica, marcar com a pagats els pagaments rebuts i com a impagats els retornats.

El programa ha de permetre aplicar un recàrrec per impagament als efectes tornats.

El sistema ha de permetre crear diferents comptes bancaris on rebre l'import de les remeses, que podran ser escollides a l'hora de crear la remesa.

S'han de poder agrupar les remeses per número de compte o per usuari/a.

3.1.8.4 PASSAREL·LA DE PAGAMENT

La plataforma ha d'incorporar una passarel·la de pagament que permeti als usuaris/es introduir i emmagatzemar de manera encriptada la targeta de crèdit per poder fer pagaments des de l'aplicació, amb un sol clic.

Així mateix, el sistema ha de poder fer càrrecs periòdics contra la targeta de crèdit a través de la passarel·la de pagament si l'usuari/a així ho decideix.

L'usuari/a ha de poder pagar els imports pendents des de la passarel·la o adquirir els elements (abonaments, bons, entrades) que Viqual posi a la seva disposició a l'aplicació.

La liquidació a Viqual dels cobraments realitzats per la passarel·la haurà de tenir una freqüència mínima d'una setmana.

3.1.9 INFORMES

La plataforma ha de posar a disposició de Viqual la informació necessària per a la presa de decisions. Aquesta ha de poder ser en temps real o històric recuperant dades de períodes concrets.

Per fer-ho, la plataforma ha de comptar amb una secció d'informes que permeti l'accés i la gestió de les dades de l'ús que siguin pertinents per a la gestió de l'activitat esportiva, i de l'ús per part dels usuaris/es i de la situació econòmica, per permetre la presa de decisions correctes en la gestió i la planificació de la gestió esportiva de Viqual.

Els informes no han de ser únicament eines de consulta, així mateix, han de permetre, en la mesura que sigui possible, la gestió d'usuaris/es, membres, cobraments, comunicacions, etc. Habilitant accions sobre els elements llistats en un informe filtrat.

3.1.9.1 INFORMES PERSONALITZATS

El sistema haurà de possibilitar la personalització dels informes, permetent la inclusió de camps, i l'aplicació de filtres sobre els mateixos que permetin parametritzar la informació a extreure.

Per a la millor comprensió de l'informe, aquest haurà d'incloure a la pantalla un resum dels resultats i un llistat dels filtres aplicats.

3.1.9.2 EXPORTACIÓ DE DADES

Les dades generades pels informes, a més de la visualització i la impressió d'aquests, hauran de comptar amb l'opció d'exportació per a tractament fora de l'eina o la seva importació a altres eines. L'exportació de les dades s'haurà de fer com a mínim en format CSV o en format compatible amb Excel.

3.1.9.3 INFORMES PREDETERMINATS

Per facilitar l'accés a la informació i simplificar-ne la gestió, la plataforma inclourà l'opció de crear informes pre-definits, de manera que permeti la consulta d'aquella informació que es consulti de manera repetitiva sense haver de parametritzar els informes cada cop que es vulgui accedir-hi.

Per fer-ho, el programa ha d'incloure l'opció de crear uns informes pre-definits, amb l'opció d'assignar-los un nom, decidir els camps que conformaran aquest informe i definir els filtres que s'aplicaran a aquest informe. Un cop definit l'informe, s'haurà de poder desar per executar-lo tantes vegades com calgui.

3.1.9.4 GRÀFICS I QUADRE DE COMANDAMENT

El sistema inclourà un apartat de gràfics que permetin la consulta visual de les dades. Com a mínim caldrà visualitzar dades dels aspectes següents:

- **Facturació:** mostrant la informació per mesos i per forma de pagament.
- **Usuaris/es:** amb informació de nous usuaris/es.
- **Abonaments:** informació de la situació dels diferents abonaments per mesos, incloent altes, baixes o renovacions.
- **Reserves:** mostrant dades de les reserves per les diferents categories de reserves i les diferents activitats, espais o serveis.

3.1.10 GESTIÓ D'INSTAL·LACIONS I RECURSOS

La plataforma ha de reflectir l'estructura d'instal·lacions i recursos (espais i/o serveis) que Viqual posa a disposició de la ciutadania, així com la gestió dels mateixos.

Per fer-ho, ha de poder definir aspectes com ara horaris, preus, aforament o elements d'accés associats a cada instal·lació o recurs de Viqual.

La xarxa d'instal·lacions de Viqual inclou diferències entre elles que el sistema ha de poder reflectir, establint, per exemple, diferents horaris per a diferents instal·lacions o diferents èpoques de l'any.

Aquesta mateixa consideració s'ha d'aplicar també als recursos (espais i/o serveis) dins de la mateixa instal·lació, possibilitant configurar diferents horaris o agendes a espais o serveis diferents a la mateixa instal·lació.

3.1.10.1 INSTAL·LACIONS

Per reflectir les diferents instal·lacions gestionades per Viqua, i les diferències entre elles, la plataforma permetrà establir en cadascuna els aspectes següents:

- **Horari d'obertura de la instal·lació:** ha de permetre flexibilitat d'horari en funció dels dies de la setmana.
- **Aforament de la instal·lació:** indicant el nombre màxim de persones que poden estar a l'interior de la mateixa.
- **Anidament d'instal·lacions:** per poder tenir la possibilitat de delimitar espais dins una mateixa instal·lació.

La plataforma haurà de tenir en compte els controls associats a cada instal·lació.

3.1.10.2 RECURSOS (ESP AIS I/O SERVEIS)

Entendrem per recursos la unitat mínima de reserva, l'espai o el servei que es podrà reservar o controlar en una instal·lació, per exemple, una pista de pàdel, una sessió de fisioteràpia o l'ús d'un txoco.

En configurar un recurs:

- S'ha de poder indicar a quina instal·lació i categoria pertany.
- S'ha de poder vincular l'existència d'algun element domòtic a l'espai.
- En existir espais multiusos, per exemple, una pista de futbol que es pugui convertir en 2 de bàsquet, el sistema haurà de permetre que quan es reservi un espai o servei, bloquegi l'opció de reserva dels altres, generant una relació entre ells perquè es puguin bloquejar entre ells.
- A la configuració de l'espai o servei, s'indicaran els elements de control d'accés que hi estan vinculats.
- Encara que el recurs pugui prendre característiques d'horaris i preus de la seva categoria, s'ha de poder parametritzar per tenir uns horaris i preus propis. Aquests preus s'han de poder configurar per franges horàries i perfils d'usuari.

3.1.10.3 CATEGORIES

Entendrem per categoria l'agrupació de recursos (espais o serveis) que tinguin característiques comunes, com tipus d'activitat a realitzar, horaris, preus, nombre mínim i màxim d'usuaris que poden reservar aquesta categoria, etc.

En crear una categoria haurem de poder configurar el tipus de reserves que admet, existint dues opcions a contemplar:

- **Reserves fixades** per Viqua, on l'horari i la durada de la reserva vindrà definit per Viqua.

- **Reserves flexibles**, on Viquial permetrà als usuaris triar entre diferents durades de la reserva i que el mateix usuari decideixi l'horari de les mateixes.

El sistema permetrà crear tots dos tipus de categories segons la naturalesa del recurs i les necessitats del servei.

S'hauran de poder fixar diferents privilegis de reserva associats a la categoria en funció del perfil d'usuari/a, entre els quals hi ha preus tipus de la reserva, possibilitat de reservar o no aquest recurs, període de temps per a la reserva o per cancel·lar-la.

Així mateix, el sistema haurà de poder establir un nombre màxim de reserves per usuari/a en un període (diari, setmanal, mensual, anual) i que aquests límits puguin variar en funció del perfil d'usuari.

Igual que en el cas dels recursos, la categoria haurà de poder configurar preus per franges horàries i perfils d'usuari/a.

3.1.11 COMUNICACIONS

És fonamental per a Viquial mantenir una comunicació fluida amb els seus usuaris/es i tenir-la centralitzada en una única eina.

La plataforma haurà d'incloure les següents funcionalitats:

- Newsletters per correu electrònic.
- Notificacions.
- Converses i xats.
- Emissió de contingut en pantalles intel·ligents.
- Xarxes socials

3.1.11.1 NEWSLETTERS PER CORREU ELECTRÒNIC

La plataforma haurà de permetre la generació de correus electrònics per a la difusió entre els usuaris/es, permetent crear llistes de distribució, filtrar entre elles, redactar missatges grupals personalitzables amb les dades de l'usuari/a, i que puguin incloure elements multimèdia, i que es pugui programar l'enviament de aquests missatges.

3.1.11.2 NOTIFICACIONS

La plataforma ha de permetre l'emissió de missatges a través de l'aplicació mòbil que permeti a Viquial la comunicació als usuaris/es a través d'aquesta. Aquestes notificacions han d'arribar com a notificacions push a l'app. Entenent que hi pugui haver usuaris/es que no vulguin utilitzar l'app mòbil, el sistema contemplarà l'enviament de la mateixa informació per correu electrònic als usuaris que no facin servir l'aplicació mòbil.

Les notificacions hauran de poder incloure contingut multimèdia, fitxers o enllaços a recursos web externs, per permetre a Viquial la màxima flexibilitat possible en la comunicació amb els usuaris.

3.1.11.3 CONVERSES I XATS

La plataforma ha d'incloure l'opció d'habilitar canals de comunicació tipus xat amb els usuaris a través de l'aplicació.

Aquests canals hauran de contemplar l'opció d'incloure's o no en diferents activitats o cursos, i Viquial haurà de poder configurar si vol emprar-los o no en funció de les seves necessitats, i qui els pot fer servir, si tots els usuaris/es o només el personal de Viquial.

3.1.11.4 EMISSIÓ DE CONTINGUT EN PANTALLES INTEL·LIGENTS

Per tal de garantir la comunicació que reben els usuaris/es, la plataforma ha d'incloure la possibilitat d'emetre contingut de les reserves, activitats o cursos en pantalles intel·ligents als diferents centres.

El sistema ha de permetre la creació i gestió de diferents perfils de pantalla per a l'emissió de contingut diferent en funció de l'espai on estigui instal·lada la pantalla.

A més d'informació de reserves, es podran incloure missatges configurables per Viquial, que podran ser de text o incloure-hi elements multimèdia (fotos o vídeos).

Les pantalles es poden configurar per a l'emissió cíclica dels diferents continguts.

3.1.11.5 XARXES SOCIALS

La plataforma ha d'incloure l'opció de controlar les xarxes socials de Viquial, permetent la consulta de les analítiques de les diferents xarxes socials que Viquial vinculi a la plataforma, i el control i la planificació de l'emissió de contingut a les diferents xarxes socials.

3.1.12 TASQUES

Per facilitar el control de les tasques assignades al personal de Viquial, l'aplicació ha d'incloure funcionalitat orientada a aquest fi.

Haurà de contemplar les opcions següents:

- Assignació de tasques.
- Gestió i seguiment de tasques.

3.1.12.1 ASSIGNACIÓ DE TASQUES

La plataforma ha de permetre la creació de tasques a realitzar pel personal del centre, amb almenys la informació següent:

- Nom de la tasca.
- Descripció de la mateixa.
- Durada estimada de la tasca.

En assignar una tasca es tindrà en compte:

- Persona o persones a qui se li assigna.
- Data i hora prevista d'execució de la mateixa.
- Recurrència o repetició de la tasca, i si és així, la freqüència i la data de fi de la sèrie.
- Estat de la tasca.
- Prioritat.

3.1.12.2 GESTIÓ I SEGUIMENT DE TASQUES

Per al control de compliment de les tasques, el sistema les ha de poder mostrar en un calendari i assenyalar l'estat de la tasca.

3.1.13 PROFESSIONALS DEL CENTRE

Com amb els usuaris/es del centre, la plataforma haurà de permetre la creació de perfils d'usuari per als professionals del centre.

3.1.14 ALTES DE PROFESSIONALS

La creació d'un perfil professional permetrà el registre de les dades d'identificació i de contacte del professional.

També ha de permetre la gestió de les dades d'accés a les eines (plataforma web i aplicació mòbil per a professionals) i l'assignació de permisos d'accés als diferents mòduls de l'aplicació.

3.1.15 IMPORTACIÓ DE DADES

Actualment Viqual compta amb dades d'usuaris a l'eina actual. La plataforma triada haurà de comptar amb eines d'importació de dades perquè Viqual pugui conservar la informació de què disposa actualment.

Per a aquesta importació de dades, Viqual posarà a disposició de l'adjudicatària les dades en format Excel o CSV.

Les dades mínimes que s'hauran de poder importar són les següents:

- Usuaris.
 - Dades d'identificació: nom, cognoms, telèfon, correu electrònic, adreça, DNI, número de soci.
 - Dades de cobrament: número de compte IBAN.
 - Relacions familiars.
- Abonaments.
 - Dades de l'abonament: nom, cost, permanència, matrícula.

- Validesa del mateix.
- Data d'inici del mateix.
- Bons.
 - Dades del bo: nom, cost, permanència, matrícula.
 - Validesa del mateix.
 - Data d'inici del mateix.
 - Usos restants.
- Històric de rebuts.
- Articles de punt de venda.

3.2 EINA D'INTEGRACIÓ A LA WEB D'ESPORTS: CURSOS, ACTIVITATS I ESPAIS

La plataforma permetrà la seva integració al lloc web d'Esports de Viquel o de l'Ajuntament de Viladecans per a que els usuaris puguin accedir-hi. Per fer-ho, proveirà a Viquel d'un codi *iframe* que permeti la integració al lloc web d'Esports de Viquel o de l'Ajuntament de Viladecans.

En aquest accés web, l'usuari/a podrà fer les accions següents:

- Donar-se d'alta, si Viquel decideix fer servir aquesta opció.
- Accedir a les seves dades.
- Modificar les seves preferències de comunicació.
- Consultar les reserves passades o futures.
- Consultar els rebuts i els propers pagaments.
- Configurar el seu perfil, nom d'usuari, contrasenya, idioma, etc.
- Vincular una targeta de crèdit per pagar per la passarel·la de pagament.
- Reservar espais, serveis o activitats que Viquel posi a la seva disposició.
- Comprar abonaments, bons o entrades que Viquel posi a la seva disposició,

Per garantir la personalització, la plataforma permetrà la càrrega de pàgines d'estils CSS perquè la informació de la plataforma es pugui integrar a nivell d'aspecte amb el lloc web d'Esports o l'Ajuntament de Viladecans.

La plataforma comptarà amb altres opcions d'integració amb el lloc web, tipus API, per a aquells casos en què Viquel decideixi realitzar integracions amb altres webs, aplicacions o serveis, concretament amb el sistema de BI de l'Ajuntament de Viladecans i l'app municipal Viladecans&Tu.

3.3 APLICACIONS PER A MÒBILS: APPS

L'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar una App (*aplicació mòbil*) amb funcionalitat diferenciada per als usuaris/es i per als professionals.

L'App ha d'estar disponible per a sistemes operatius Android i IOS, i ser multiidioma, com a mínim en castellà i català.

L'App haurà d'estar personalitzada per a Esports Viquel, incloent-hi nom, logotip i colors corporatius d'Esports Viquel.

3.3.1 APP D'USUARIS

Des de l'App l'usuari haurà de disposar de les opcions següents:

- Configurar el seu perfil d'usuari/a, nom d'usuari/a, contrasenya, idioma de l'app, etc.
- Vincular la targeta de crèdit.
- Consultar les reserves.
 - Properes reserves.
 - Històric de reserves.
- Consultar els pagaments.
 - Pagaments realitzats.
 - Propers pagaments.
 - Pagaments pendents, i en aquest cas, si té targeta de crèdit associada, poder pagar-los.
- Realitzar reserves d'espais i per centre, serveis o activitats i anul·lar-les
- Inscripció en cursos.
- Compra d'abonaments, bons o entrades que Viquel posi a la seva disposició.
- Consultar les seves rutines i programes esportius.
- Consultar les seves dades personals sobre pes, evolució, etc
- Afegir-se a programes de gamificació
- Filtrar les activitats per categoria, tipus, etc.

3.3.2 APP DE PROFESSIONALS

L'App per a professionals haurà de disposar, com a mínim, de les opcions següents:

- Consultar les reserves d'activitats i espais o serveis programades, veient-hi els usuaris inscrits.

- Afegir usuaris/s a les reserves.
- Crear una nova reserva i assignar-la a un usuari.
- Poder passar llista als usuaris/es inscrits en una activitat.
- Crear i editar usuaris/es.
- Consulta d'abonaments, bons, reserves i penalitzacions dels usuaris/es.
- Validar entrades.
- Consultar accessos i forçar accessos per a un usuari/a.
- Control remot d'accessos i domòtica.
- Crear rutines per a cada usuari/a
- Crear reptes per a la gamificació dels usuaris/es

4 PLA D'EXECUCIÓ DEL PROJECTE

L'empresa adjudicatària prestarà inclòs al preu del contracte:

- La configuració de la plataforma.
- La personalització de l'APP mòbil d'usuaris (públic i professionals d'Esports).
- La importació de les dades existents.
- La formació del personal de Viquial.

El **pla d'execució del Projecte** es farà en les següents fases:

Fase 1: Configuració	<ul style="list-style-type: none">- Configuració de la plataforma- Creació de l'APP mòbil per a usuaris/es
Fase 2: Posada en marxa	<ul style="list-style-type: none">- Importació de les dades- Revisió de les dades- Formació del personal de Viquial- Entrega de la plataforma
Fase 3: Inici del servei	<ul style="list-style-type: none">- Arrencada del servei- Manteniment- Suport al client- Formació de reforç- Avaluació de l'execució del projecte

Taula 1: Fases d'execució del projecte

4.1 FASE 1: CONFIGURACIÓ

La configuració de la plataforma i el disseny de l'APP mòbil per a usuaris es realitzarà segons els requeriments funcionals detallats al capítol 3 d'aquest Projecte.

4.2 FASE 2: POSADA EN MARXA

La **importació de dades** a la plataforma es realitzarà segons el que detalla l'apartat 3.1.15 d'aquest Plec.

La formació del personal en aquesta fase serà una **formació inicial** i haurà de complir, com a mínim, el següent **pla de formació**:

- Formació de gestió: 2 sessions
- Formació a personal operatiu (recepció, entrenadors, etc.): 2 sessions
- Formació a personal d'administració: 2 sessions

Es preveu una durada de 90 minuts per sessió.

Al pla de formació, l'empresa adjudicatària facilitarà la documentació sobre l'ús de la plataforma, segons els requeriments detallats a l'apartat 2.5 d'aquest Plec. Aquesta informació s'haurà d'anar actualitzant i haurà de ser accessible en línia, integrada a la plataforma.

Es valorarà que la documentació d'ús vingui amb suport multimèdia, incloent vídeos d'ús de la plataforma.

4.3 FASE 3: INICI DEL SERVEI

Aquesta fase es correspon a l'ús productiu de la plataforma i inclou el servei de manteniment i el suport al client, segons el detall dels capítols 5 i 6 respectivament d'aquest Projecte.

En aquesta fase el personal rebrà una **formació de reforç** i haurà de complir, com a mínim, el següent **pla de formació**:

- Formació de gestió: 2 sessions
- Formació a personal operatiu (recepció, entrenadors, etc.): 2 sessions
- Formació a personal d'administració: 2 sessions

Es preveu una durada de 90 minuts per sessió.

5 SUPORT, MANTENIMENT I EVOLUCIÓ

Durant el període de garantia, l'adjudicatària es compromet a la prestació del servei de suport, manteniment i evolució amb les condicions explicitades, sense cap cost addicional per a Viquai, i a la reposició dels equips defectuosos i en garantia, tot i haver finalitzat el contracte. El servei de suport es farà en dies laborables (8hx5dies).

En l'objecte i abast del contracte i sense costos addicionals per a Viquai, l'adjudicatària es veurà obligada a garantir en termes de suport, manteniment i evolució:

- Serveis professionals tecnològics
 - L'adjudicatària prestarà els serveis de suport, actualització i manteniment de la infraestructura i sistemes implantats a Viquai amb coordinació amb els tècnics del mateix o en qui deleguin.
- Suport i manteniment de la plataforma i aplicacions objecte del present contracte segons model SaaS (*Software as a Service*, Software com a Servei). S'estableixen els següents tipus de manteniment que cal que estiguin incloses a la proposta:
 - **Preventiu:** S'inclouen les accions dutes a terme per millorar la qualitat interna dels sistemes i aplicacions subministrats en qualsevol dels seus aspectes: reestructuració del codi, definició més clara del sistema i optimització del rendiment i eficiència. Per tant l'adjudicatària haurà d'atendre, implantar i executar tot allò necessari per garantir una bona qualitat de les aplicacions i serveis sobre disponibilitat, rendiment, qualitat, usabilitat, etc.
 - **Correctiu:** Són aquells canvis precisos per a corregir errors sorgits durant el transcurs del contracte, incloent-hi la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació. Aquests caldran que siguin resolts en lo establert en els acords de nivell de servei especificats en el present plec. Modificacions dels sistemes i aplicacions subministrats que es vegin afectats per variacions en els entorns en els què el sistema opera, per exemple, canvis de configuració del maquinari, programari de base, gestors de base de dades, comunicacions, o també components d'aquests com versions de navegadors, entorns de virtualització de servidors, aplicacions, etc.
 - **Evolutiu:** Són les incorporacions, modificacions i eliminacions necessàries en el producte per a cobrir l'expansió o canvi en les necessitats de l'usuari, incloent-hi entre aquestes possibles variacions les corresponents a l'entorn legal a què se sotmeten els procediments que regeixen la gestió o en la pròpia activitat de l'Administració Local, entre altres possibilitats, així com la implantació de noves versions de software o firmware i documentació.
- El suport i manteniment inclourà la correcció de qualsevol mal funcionament o disfunció que el sistema ofereix i qualsevol nova revisió, subversió o versió encara que aquesta hagi estat reescrita i novament desenvolupada tècnicament per l'adjudicatària.
- L'adjudicatària realitzarà mensualment de forma remota revisions mitjançant auditories i còpies de seguretat, fent arribar a Viquai un informe del resultats de la revisió.

- Viqual disposarà de les noves aplicacions, millores, funcionalitats i solucions que es desenvolupin i s'alliberin dins de la suite de productes lliurats de l'adjudicatària. Tot sense cap cost addicional de programari, llicenciament, serveis ni manteniment.
- L'adjudicatària ha d'incorporar totes aquelles modificacions o noves funcionalitats que es derivin de canvis normatius que es produeixin i que afectin de forma parcial o total i que caldrà disposar de la col·laboració i consens amb els tècnics de Viqual, havent de lliurar-se en temps i forma, amb la suficient antelació abans de l'entrada en vigor de la citada obligació, amb l'objectiu de poder realitzar les configuracions i personalitzacions necessàries, així com la formació del personal implicat. Els serveis relacionats amb aquests, estaran inclosos i no comportaran cap despesa addicional a Viqual.
- L'adjudicatària realitzarà les adequacions a les fulles d'estil i imatge corporativa així com permetre l'accés multi dispositiu (accessible, usable, responsiu, etc.), pertinents que es requereixin per part de Viqual.
- L'adjudicatària realitzarà les tasques associades als serveis de manteniment vinculats als servidors que suportin la plataforma (instal·lació i actualització programari específic i complementari, aplicació de pegats, etc) amb el suport dels tècnics de Viqual.
- Les tasques de manteniment programat cal que es realitzin amb l'autorització prèvia i amb coordinació amb els tècnics de Viqual per tal de poder habilitar els mecanismes més convenients en cada cas, com consensuar finestra de temps, etc.
- Gestió de les incidències de productes, habilitant els mecanismes necessaris per a Viqual perquè pugui comunicar les incidències relacionades amb els sistemes i aplicacions objecte del manteniment. Aquest serà d'acord als Acords de Nivell de Servei (ANS).
- L'adjudicatària atindrà les consultes tècniques i/o funcionals dels tècnics de Viqual o dels usuaris autoritzats, encara que no siguin pròpiament "incidències" i que poden ser sobre l'operatòria del programari, sense cost addicional, i que caldrà atendre segons els acords de nivell establerts.
- L'adjudicatària realitzarà habitualment el servei de suport i manteniment de forma remota d'acord a les polítiques i sistemes de seguretat municipal farà de forma presencial i en aquest últim cas, els desplaçaments i dietes estaran incloses en el preu del suport i manteniment de l'oferta econòmica.
- Els serveis de suport, manteniment i evolució integral s'han de prestar durant la totalitat de vida del contracte incloses les pròrrogues. Aquests també es prestaran com a tals durant el període d'implantació i posada en marxa d'aquells elements que progressivament es vagin posant en marxa, així com també durant el període de garantia.
- Les aplicacions informàtiques de l'adjudicatària que siguin substituïdes en un futur per noves versions i que hagin de seguir utilitzant-se, ja sigui per consulta de la informació històrica o per continuar gestionant informació que no estigui migrada a les noves versions, disposaran de manteniment sense cost addicional per a Viqual.
- Excepcionalment i per motius tècnics degudament justificats i acreditats, es Atenció a usuari

L'empresa adjudicatària haurà de prestar servei d'atenció al personal de Viqual segons els següents requisits:

- Existirà una interfície tipus “finestra única” a través del qual es realitzaran totes les gestions. Aquesta atenció serà personalitzada, permanent, àgil i preferentment mitjançant canals electrònics (correu electrònic, xat).
- Des d'aquest únic punt d'entrada es canalitzaran totes les sol·licituds, reclamacions, incidències i altres comunicacions realitzades per Viqua.
- L'atenció comercial serà personalitzada.
- La resolució d'incidències haurà de contemplar procediments excepcionals, a banda del canal estàndard, per atendre problemes urgents o d'emergència.
- Tant a nivell comercial com a nivell tècnic, l'adjudicatària disposarà d'una plataforma de gestió, accessible remotament mitjançant web i Internet mitjançant la qual, el personal encarregat de la gestió dels serveis tècnics de Viqua pugui realitzar les peticions, incidències o consultes.
- Addicionalment a aquesta plataforma, Viqua podrà realitzar si s'escau, totes les gestions via trucada telefònica, correu electrònic, xat, etc.

5.1 DOCUMENTACIÓ

L'adjudicatària mantindrà actualitzada la documentació tant tècnica as-built, configuració, integració amb altres sistemes, capa d'integració i interoperabilitat (API's/WS), com funcional (manuals d'ús d'aplicacions). L'adjudicatària l'actualitzarà i enviarà periòdicament als tècnics de Viqua designats o mitjançant sistemes automàtics incorporats a la pròpia solució on-line.

6 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

La qualitat, tant de la implantació com el servei prestat per l'adjudicatària durant la durada del contracte, es controlarà mitjançant els indicadors de servei.

L'adjudicatària es compromet a complir els Acords de Nivell de Servei (ANS) en els terminis establerts en el present plec.

El responsable del contracte o persones en qui Viqual pugui delegar aquesta activitat, supervisarà l'acompliment dels ANS.

L'incompliment dels ANS donarà lloc a la imposició de les penalitzacions establertes al plec de clàusules administratives, o a la resolució del contracte.

6.1 HORARIS

Es diferenciarà entre dos tipus d'horaris:

Horari normal	De dilluns a dijous: de 08.30h a 17.00h Divendres: de 08.30h a 15.00h
Horari estès	De dilluns a dijous: de 00.00h a 08.30h i de 17.00h a 00.00h Divendres: de 00.00h a 08.30h i de 15.00h a 00.00h Festius, dissabtes i diumenges: de 00:00h a 24:00h

Taula 2: Horaris dels ANS

Per efectuar tasques de manteniment programat l'adjudicatària haurà de contactar amb el responsable tècnic de Viqual amb la finalitat d'habilitar el mecanisme més convenient en cada cas, per a dur a terme les tasques requerides, així com consensuar la finestra temporal de manteniment més idònia.

L'esmentada finestra temporal de manteniment es trobarà, en general, dins de l'horari normal, excepte circumstàncies excepcionals així valorades, que hauran de ser autoritzades expressament i amb una antelació mínima de 48 hores.

6.2 ANS RELATIUS A DISPONIBILITAT DE SERVEI

Per tal de mesurar la disponibilitat es consideraran com a variables de control les següents:

- El temps en el que tots els elements que composin la solució es trobin operatius i amb suficients recursos, descomptant aquells que siguin atribuïbles a la infraestructura i altres plataformes del propi Promotor.
- El temps en el que aquests elements no es trobin operatius.

La fórmula que s'utilitzarà per al càlcul de la disponibilitat del servei és la següent:

- **Temps de servei compromès:** Hores o fraccions en les que els serveis estaran disponibles, excepte les dedicades a manteniment. El servei estarà disponible les 24 hores del dia durant tots els dies de l'any.
- **Temps de caiguda del servei:** Hores o fraccions en les que els serveis no estaran disponibles, excepte les dedicades a manteniment.
- **Disponibilitat:** El percentatge de temps en el que els serveis estan disponibles.

El nivell de disponibilitat del servei ofert ha de ser igual o superior al 98% dins de l'horari normal, i igual o superior al 95% per a l'horari estès.

6.3 ANS RELATIUS A LA GESTIÓ D'INCIDÈNCIES I SUPORT FUNCIONAL I TÈCNIC

La gestió d'incidències i suport funcional i tècnic ha de servir per restaurar el nivell normal de funcionament del servei afectat tant aviat com sigui possible. Procurarà minimitzar l'impacte en el sistema de gestió i tramitació, mantenint els nivells de qualitat i disponibilitat del servei, així com poder resoldre aspectes, necessitats funcionals i adaptacions tècniques sobre l'ús, configuració i parametrització de la solució.

L'empresa adjudicatària haurà d'establir almenys un procediment per a la comunicació d'incidències al seu Centre d'Atenció a l'Usuari/a (CAU), que podrà ser per via telefònica, correu electrònic, xat o a través d'un portal web.

En aquest sentit, per al servei de CAU, l'adjudicatària cal que:

- Designi un responsable tècnic del sistema de manteniment integral i resolució d'incidències amb l'objectiu de fer el seguiment de les incidències que es reportin indicant el seu nom, càrrec, telèfon de contacte i e-mail.
- Cobreixi l'**horari normal** i sentí el punt únic de contacte a efectes de comunicar qualsevol incidència que afecti a qualsevol dels serveis i funcionalitats incloses en el contracte objecte d'aquesta licitació.
- Proveeixi de les eines necessàries que permetin a Viquel el seguiment actualitzat de l'estat d'incidències (registre, temps de resposta i resolució i estat de les mateixes). Per garantir l'acompliment dels acords de nivell de servei, la gestió de les peticions i incidències, Viquel ha de poder determinar l'acceptació o no de la resolució d'una incidència. En el cas de discrepància entre adjudicatària i Viquel, el sistema cal que ho permeti reflectir.
- Atengui consultes sobre operatòria i l'explotació de les aplicacions, ja sigui per via telefònica, via telemàtica o assistència presencial, pels aspectes tant de tipus conceptual como de tipus informàtic.

En referència a l'abast i conceptes inclosos en aquest apartat es relaciones les següents:

Incidència: Qualsevol esdeveniment que no forma part de l'operació estàndard de la plataforma i aplicacions objecte del present contracte, i que causa, o pot causar, una interrupció o una reducció de les funcionalitats de la solució. Es troben igualment compresos en aquesta definició aquells comportaments de la plataforma i aplicacions que, encara que formant part de l'operativa normal del programa, ocasionen comportaments del mateix no compatibles amb el funcionament operatiu requerit, i que requereixin almenys una intervenció de manteniment de les definides anteriorment.

La prioritat de la incidència serà definida pels tècnics de Viquat designats per a supervisar el contracte, i aquesta s'establirà abans de l'inici de la posta en marxa del servei i quan es comuniqui la incidència. La prioritat es definirà en funció de dos conceptes: impacte i urgència.

- **Impacte:** nivell d'afectació a l'operativa del sistema de manera que impedeixi la continuació del treball, i afecti a un usuari, un departament o a l'entorn global de Viquat. Es consideren, de més a menys, tres nivells d'impacte: crític, mitjà, baix.
- **Urgència:** per a indicar el temps d'espera (molt, poc o gens), o l'usuari destí al que impacta. Es consideren, de més a menys, tres nivells d'urgència: alta, mitjana, baixa.

Es consideren els següents nivells de prioritat d'atenció d'una incidència: urgent, alta, normal, mitjana, baixa. Que s'assignen en funció de l'impacte i la urgència segons la taula següent:

Prioritat		Urgència		
		Alta	Mitjana	Baixa
Impacte	Crític	Urgent	Alta	Normal
	Mitjà	Alta	Normal	Mitjana
	Baix	Normal	Mitjana	Baixa

Taula 3: Taula de prioritats d'una incidència

Temps de resposta: Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora del servei, l'existència d'una incidència o una consulta tècnica i/o funcional, fins que es rep una resposta, i comença a treballar-se per a la seva resolució en cas que sigui una incidència.

Temps de resolució: Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora del servei, l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa facilita una solució temporal que resolgui provisionalment el problema o bé una solució definitiva al mateix. Una incidència amb prioritat "urgent" resolta temporalment, es

converteix en una incidència amb prioritat “alta”, a efectes dels Acords de Nivell de Servei.

Els temps de resolució inclouen el pas a producció corresponent per corregir la incidència, passant pels entorns de desenvolupament, preproducció, descomptant-se el temps que transcorre entre les peticions de canvi i els terminis de resposta i planificació.

Un dia hàbil s’entén passades 8 hores dins de l’horari laboral.

Les incidències no resoltes, s’afegiran al trimestre posterior i ponderaran el doble.

Tots els següents paràmetres han de ser assumits per l’empresa adjudicatària a excepció dels casos no imputables a la seva responsabilitat:

Concepte	Acord de nivell de servei	Penalitzacions per incompliment
Gestió incidències i suport funcional i tècnic		
Temps de resposta davant una incidència, problema o consulta tècnica i/o funcional.	Inferior a 4 h (dins de l’horari normal).	0,2% de la facturació dels serveis de manteniment i evolució per cada dia de retard.
Temps de resolució d’avaries/incidències nivell alt (crític).	<= 24 hores (en dies laborables).	2 % de la facturació dels serveis de manteniment i evolució per cada dia de retard.
Temps de resolució d’avaries/incidències nivell mig.	<= 24 hores (en dies laborables).	1% de la facturació dels serveis de manteniment i evolució per cada dia de retard.
Temps de resolució d’avaries/incidències nivell baix.	<= 50 hores.	0,5% de la facturació dels serveis de manteniment i evolució per cada dia de retard.
Temps de canvi d’ubicació d’un sistema de vídeo.	<= 15 dies naturals.	0,2% de la facturació dels serveis de manteniment i evolució per cada dia de retard.
Temps de lliurament d’adequacions tècniques i normativa, amb termini.	<= 5 dies abans data límit entrada en vigor.	2% de la facturació del servei de suport i manteniment, per cada setmana laboral de retard.
Temps lliurament informes sol·licitats.	Inferior o igual a 5 dies hàbils.	0,2% de la facturació dels serveis de suport i manteniment per cada dia addicional.
Temps realització sessions formatives/informatives per usuaris.	Inferior o igual a 12 mesos.	0,2% de la facturació dels serveis de suport i manteniment i per cada dia addicional.

Taula 4: Penalitzacions per incompliment dels ANS

7 CONFIDENCIALITAT I SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

L'adjudicatària cal que garanteixi el secret i confidencialitat de la informació tècnica, personal, organitzativa o d'altre tipus, del projecte o de Viqual a la que hi tingui accés.

Qualsevol incompliment de confidencialitat o seguretat podrà ser causa immediata de cancel·lació del contracte sens perjudici de les clàusules de contraprestacions del plec de condicions administratives.

Així mateix, les condicions de seguretat que han de ser implementades per l'adjudicatària en l'entorn objecte del contracte tindran com a propòsit:

- Contemplar un conjunt de mesures encaminades a protegir-se de riscos possibles sobre el sistema d'informació, amb el fi d'assegurar els seus objectius de seguretat, podent tractar-se de mesures de prevenció, dissuasió, protecció, detecció i reacció o de recuperació.
- Contemplar aquelles mesures de caire tècnic i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin l'alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat.

Sra. Alicia Valle Cantalejo
Consellera Delegada
Viladecans Qualitat, S.L.

Veure document ***Check list especificacions tècniques_ok***