

Exp. 900697-24

OFICINA TÈCNICA DE GERÈNCIA  
DIRECCIÓ DE SERVEIS DE COMUNICACIÓ

## PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES DE CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE RECULL DE PREMSA I LA SEVA PLATAFORMA DIGITAL PER FER EL SEGUIMENT DELS MITJANS DE COMUNICACIÓ (SERVEI DE *CLIPPING*)

### 1. OBJECTE DEL SERVEI

La prestació objecte d'aquest contracte és fer el seguiment de les notícies i articles d'opinió en premsa (on i off), ràdio (FM, digital i podcast), televisió (TDT i Internet), internet i xarxes socials relacionades amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) i les seves àrees d'interès.

### 2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

L'AMB necessita accedir diàriament, mitjançant un entorn web, a tota la informació relacionada amb la seva activitat en temps real. L'objectiu és disposar d'un seguiment de totes les notícies aparegudes en premsa, ràdio, televisió, internet i xarxes socials, poder elaborar un recull de premsa diari, informes de repercussió sobre l'impacte obtingut als mitjans i compartir les notícies on-line via xarxes socials.

El servei es basarà en la **contractació d'una plataforma de gestió, en forma d'aplicació web**, que permeti agilitzar i personalitzar el seguiment de les notícies relacionades amb l'AMB, així com totes aquelles que siguin del seu interès. La plataforma també haurà de contenir un seguit d'eines d'**anàlisi de les notícies publicades**, per tal d'emetre informes de valoració econòmica i d'audiències. El servei permetrà:

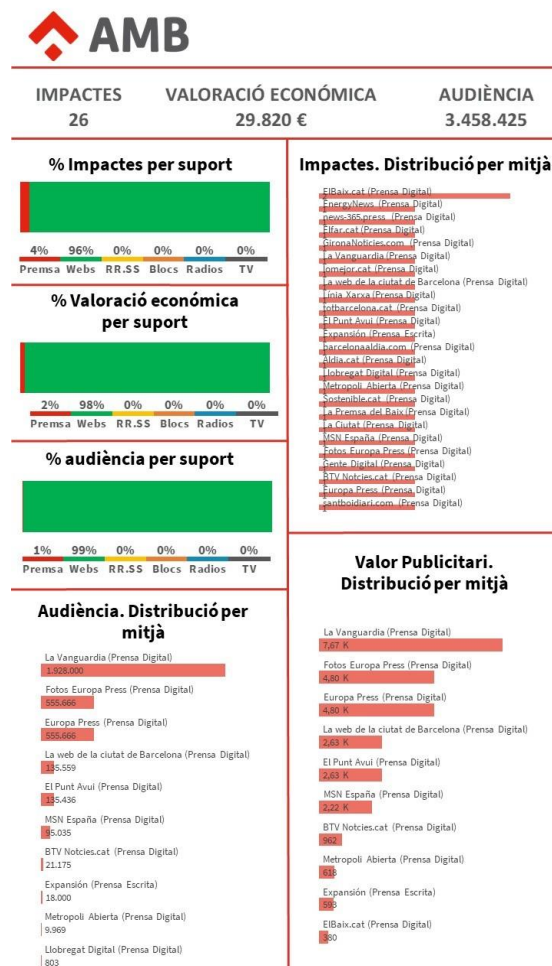
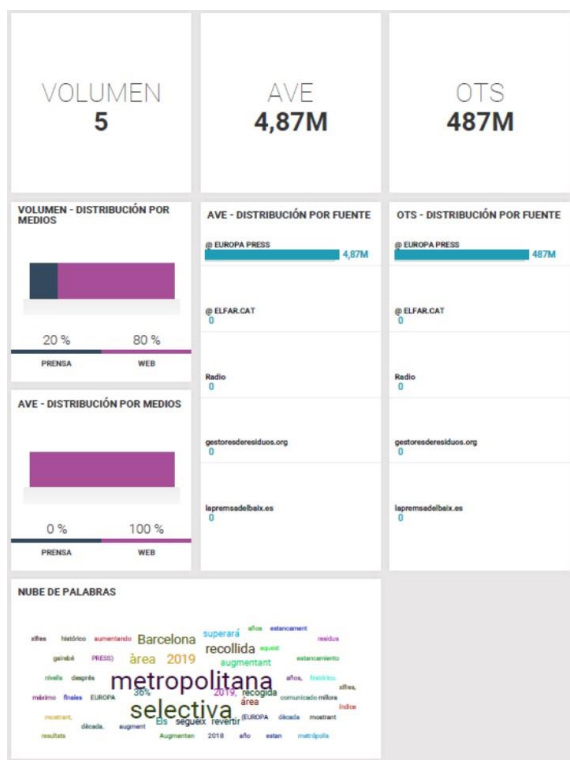
- Gestionar el seguiment de mitjans d'abast estatal, català, comarcal, local, i puntualment, internacional – premsa, ràdio, televisió, internet i xarxes socials – en una única plataforma.
- Gestionar la informació de forma integrada i en els seus diferents formats (text, àudio i vídeo) compatibles amb tots els dispositius informàtics i mòbils, amb la possibilitat de compartir via xarxes socials els continguts dels mitjans on-line.
- Generar i distribuir reculls de premsa personalitzats per a cada receptor segons les seves necessitats.
- Rebre alertes per correu electrònic sobre les notícies de l'AMB i temes relacionats en tots els mitjans. Aquestes alertes s'enviaran tots els dies de la setmana, a les hores i llista d'adreces de correu convingudes entre l'AMB i l'adjudicatari.
- Generar informes estadístics de la repercussió de l'AMB als mitjans durant períodes extensos de temps, mitjançant dades de Google Analytics, que incloguin la valoració econòmica i d'audiència de les notícies mitjançant recursos gràfics.



Aquesta eina ha de permetre una selecció personalitzada de notícies que hagin aparegut en qualsevol període temporal, i presentar en forma de *dashboard*, una infografia on es puguin veure simultàniament els següents indicadors:

- Nombre total d'impactes en mitjans
- Impactes per tipus de mitjà (premsa, web, ràdio, TV, XXSS)
- Impactes per mitjà concret
- Valoració econòmica (publicitària) total
- Valoració econòmica (publicitària) per tipus de mitjà (premsa, web, ràdio, TV, XXSS)
- Valoració econòmica (publicitària) per mitjà concret
- Audiència total
- Audiència per tipus de mitjà (premsa, web, ràdio, TV, XXSS)
- Audiència per mitjà concret

Exemples d'informes de repercussió als mitjans (*dashboard*):



Les tasques que es deriven d'aquest servei són:

- Elaboració diària del recull / revista de premsa
- Elaboració d'informes de repercussió sobre actes i notes de premsa, que incloguin el *dashboard* descrit a l'apartat anterior
- Anàlisi d'audiències, rànquing de mitjans i valoració econòmica

Per dur a terme l'execució del present contracte s' haurà de complir, per qui resulti adjudicatari, l' establert en l'article 32 de la **Llei 23/2006, de 7 de juliol, per la qual es modifica el text refós de la Llei de Propietat Intel·lectual, aprovat pel Reial decret Legislatiu 1/1996, de 12 d'abril.**

### 3. DESCRIPCIÓ DE LA PLATAFORMA WEB

Les notícies rastrejades i filtrades per l'empresa adjudicatària segons els criteris acordats (llista de conceptes i paraules clau) estaran disponibles en una plataforma web que l'empresa adjudicatària personalitzarà i posarà a la disposició del departament de comunicació de l'AMB.

És imprescindible que les notícies incloguin el titular i l'entradeta completa, **correctament rastrejats i sense errors de transcripció.**

Els administradors accediran a la plataforma (allotjada en el servidor de l'empresa adjudicatària) mitjançant un usuari i una clau associada des de qualsevol connexió d'internet. **El nombre d'usuaris registrats com a administradors de la plataforma serà de 6 persones.**

Els administradors també han de poder accedir a la plataforma amb privilegis d'edició des de qualsevol dispositiu mòbil (smartphone o tauleta), ja sigui a través d'una *app* dissenyada a tal efecte o bé a través d'una web amb *responsive design*.

Aquesta àrea estarà reservada exclusivament per als administradors sota una adreça personalitzada. Des d'aquí s' introduirà un usuari i una clau, per accedir, d'una forma segura, a les seves notícies de premsa, mitjans online, ràdio, televisió i xarxes socials, així com a la resta de serveis de gestió de la comunicació que s'han descrit (gestor de continguts, repositori documental, gestor de llistes de correu, etc.).

És imprescindible que totes les notícies seleccionades i posades a disposició de l'AMB estiguin disponibles per a la seva consulta durant un període mínim d'un any per tots els receptors del recull de premsa, no només per als administradors. Això significa l'accés, a través de l'enllaç del titular, sense la necessitat d'iniciar sessió a la plataforma amb nom d'usuari ni contrasenya.

Com a receptors del recull de premsa s'entendrà tantes persones com llicències paga anualment l'AMB al Centro Español de Derechos Reprográficos (CEDRO).

### 4. FUNCIONALITATS DE LA PLATAFORMA

El contractant farà servir la plataforma per dur a terme diferents funcions, descrites a continuació.

#### 4.1 Funcionalitats imprescindibles de la plataforma digital, pel que fa al seguiment:

- Edició diària d'un **recull de premsa**. Aquest s'enviarà a una llista de correu formada per personal de la pròpia organització (110 persones, corresponents al nombre de llicències

pagades al Centro Español de Derechos Reprográficos, CEDRO). El recull s'haurà de poder **visualitzar sense incidents des de qualsevol ordinador o dispositiu mòbil, sense la necessitat de tenir privilegis de gestor.**

- Després d'una **acció dirigida als mitjans** (roda de premsa, nota de premsa, etc), edició d'un **recull personalitzat (informe de repercussió) amb les notícies publicades sobre l'esdeveniment en qüestió**. Aquesta funcionalitat ha de permetre generar un recull de notícies de diversos esdeveniments relacionats però amb dates diferents (exemple: bateria d'inauguracions de línies d'autobús que s'han fet durant un mes en diferents municipis), aportant de manera automàtica els indicadors econòmics i d'audiències per a la seva anàlisi, i amb la possibilitat d'editar l'informe (*dashboard*) amb tots aquests indicadors.
- **Recepció d'alertes per correu electrònic** sobre les notícies de l'AMB i temes relacionats. Aquestes alertes s'enviaran a les hores i llista d'adreces de correu convingudes entre l'AMB i l'adjudicatari.
- La plataforma també ha de permetre al departament de comunicació gestionar la informació rebuda:
  1. Eliminar notícies
  2. Ressaltar notícies
  3. Canviar-les de bloc temàtic
  4. Crear nous blocs temàtics
  5. Modificar titulars
  6. Afegir notícies que no hagin estat lliurades anteriorment. Una vegada annexades, aquestes notícies podran ser tractades de la mateixa manera que les rebudes en la selecció inicial (ref.: apartat edició)
  7. Incorporar el to qualitatiu de les notícies (positiu, neutre, negatiu).
  8. Cerca avançada incloent la cerca de text complet i sensible a operadors booleans.
  9. Generar dossiers multimèdia en diferents formats: PDF (en format que permeti el seu enviament via correu electrònic, compatible amb tots els dispositius mòbils), Excel i XML, per poder seleccionar un grup de notícies, d'un o diversos blocs temàtics, dates o tipus de mitjà.
- En el seguiment de xarxes socials, rastreig de les mencions a l'AMB, als perfils corporatius dels diferents serveis o a una llista de *hashtags* pactada amb l'adjudicatari després de la signatura del contracte
- Rastreig de les interaccions (*like, retweet*) dels perfils de l'AMB
- Informes d'evolució temporal del nombre de seguidors i de l'activitat en xarxes socials de l'AMB

La selecció de notícies ha de ser realitzada amb la tecnologia pròpia de l'empresa (rastrejament automàtic i/o per part d'un equip de documentalistes), que determinarà quines notícies son d'interès de l'AMB a partir de les temàtiques especificades i una llista de paraules clau que es pactarà una vegada adjudicat el servei. **En el casos de mitjans bilingües, la versió proporcionada serà, de forma preferent, la catalana.**



## 4.2 Funcionalitats imprescindibles de la plataforma digital, pel que fa a l'anàlisi i obtenció d'indicadors:

- A partir d'una selecció de notícies apareguda als mitjans, generació automàtica d'informes (*dashboard*), amb tots els indicadors descrits a l'apartat 2 d'aquest plec de condicions tècniques.
- En les notícies afegides manualment pel Servei de Comunicació, obtenció automàtica dels indicadors KPI: (valoració econòmica de l'espai dedicat a les notícies, audiències, rànquing de mitjans, distribució geogràfica, núvol de paraules i seguiment en xarxes socials).
- Incorporació de dades de Google Analytics per mostrar l'impacte on-line de les accions de premsa de l'AMB.

## 4.3 Format i periodicitat del rastreig

### 4.3.1 Formats del rastreig

#### Premsa online / offline

Les informacions publicades en els diaris de difusió nacional, autonòmica, comarcal i local i en revistes i suplementos hauran de lliurar-se al contractant en els següents formats, oferint una còpia exacta de la notícia tal com apareix en la premsa, en format PDF, incloent obligatòriament les següents dades:

- Pàgina completa de la notícia
- Retall de la notícia (captura PDF en el cas dels mitjans on-line)
- Només text
- Mitjà
- Data de publicació
- Autor
- Secció en la qual s'ha estat publicada
- Plana/es en la qual ha estat publicada
- Situació de la notícia a la/es plana/es
- Nombre de documents que componen la notícia (cos principal, destacat a la portada "semàfor", etc.

També ha d'incloure les següents dades analítiques:

- Tirada d'exemplars del mitjà
- Valoració econòmica

#### TV (TDT i internet) i ràdio (FM i podcast)

Se subministrarà l'enregistrament original de la notícia, digitalitzat en format compatible amb tots els sistemes operatius (Windows, MacOS, Android, iOS), i incloent obligatòriament les següents dades:

- Arxiu de vídeo/audio
- Enllaç per *streaming*
- Transcripció del text



- Mitjà
- Data d'emissió
- Autor
- Programa en la qual s'ha estat emesa
- Secció en la qual s'ha estat emesa

També ha d'incloure les següents dades analítiques:

- Audiència
- Valoració econòmica

### Escaleta de programació

El contractant tindrà la possibilitat de consultar l'escaleta completa de la programació de ràdio i televisió (detall de tot el minutat i continguts) via web amb visualització de vídeo i àudio de tots els programes. En aquest sentit, és necessari **disposar no només del rastreig dels butlletins informatius, sinó dels programes emesos al llarg del dia pels mitjans audiovisuals.**

#### 4.3.2 Periodicitat del rastreig

- **Prensa online/offline generalista:** Les notícies seleccionades estaran disponibles a les 7:30, de dilluns a diumenge, estructurades en les seccions/blocs temàtics que el departament de comunicació de l'AMB estableix.
- **Prensa online / offline local:** les notícies seleccionades estaran disponibles 7 dies després de la seva publicació (en edició impresa) o immediatament (edició online), estructurades en les seccions/blocs temàtics que el departament de comunicació de l'AMB estableix.
- **TV i ràdio:** L'enviament d'actualitzacions de ràdio i televisió es realitzarà cada hora, des de les 07:00 fins a les 23:00 hores, tots els dies de la setmana, en cas que vagin apareixent notícies noves. Les actualitzacions indicaran la data, hora, emissora, programa, resum de contingut (**en català en el cas dels mitjans en llengua catalana**) i durada aproximada. L'AMB podrà sol·licitar addicionalment el tall en alta resolució.
- **Xarxes socials:** Actualització constant al llarg del dia, amb la inclusió de les noves publicacions en les alertes periòdiques

### 5. COBERTURA GEOGRÀFICA

El seguiment dels mitjans es realitzarà als següents nivells:

#### Mitjans generalistes:

- **Nacional** (Espanya)
- **Autonòmic** (Catalunya)
- **Comarcal** (Barcelonès, Baix Llobregat, Vallès Occidental i Baix Maresme). **Cal evitar els mitjans regionals/comarcals de fora de l'àmbit metropolità.**





- **Local**, de qualsevol municipi integrant de l'AMB (veure llista mínima de mitjans més endavant)

El servei també ha d'oferir la possibilitat d'activar el seguiment, de forma puntual, en premsa impresa, on-line, TV i ràdio de mitjans internacionals. Aquestes activacions puntuals es donaran entre 5 i 10 vegades l'any, coincidint amb viatges/missions/actes de l'àrea d'Internacional i Cooperació o l'assistència a congressos a l'estranger. L'AMB informará l'adjudicatari del servei d'aquestes activacions puntuals amb un mínim de dues setmanes de temps.

- **Mitjans especialitzats**, rellevants per la seva temàtica més que per la cobertura geogràfica.

## 6. MITJANS A SEGUIR

El licitador ha de controlar, com a mínim, la següent llista de mitjans:

**Prensa ON-OFF generalista:** El Mundo, La Razón, ABC, El Confidencial, Eldiario.es, El Español, OK diario, Diario 16, La Vanguardia, El Periódico, 20 minutos, Ara, Ara Criatures, Mundo Deportivo, Sport, El Punt-Avui, L'Econòmic (El Punt-Avui), El Triangle, El Nacional, Nació Digital, Vilaweb, Món.cat, La República, Catalunya Plural, Catalunya Press, Crónica Global, Metròpoli Abierta, Crític, Cambio 16, El Temps, Tiempo, Time Out

**Prensa ON-OFF especialista:** Expansión, Cinco Días, El Economista, Smart City Actual, Equipamiento y servicios municipales, Futurenviro, Futureenergy, RETEMA, Energética XXI, El Periódico de la Energía, Carril Bus, Revista Viajeros, Ciclosfera, Autobuses y Autocares, Híbridos y Eléctricos

**Agències de notícies:** Europa Press, EFE, ACN

**Prensa local i comarcal:** El Far, El Llobregat, La Premsa del Baix, Diari de l'Hospitalet, Línia Xarxa, Tot Barcelona, El Bruguers, Komunica Press, Diari de Badalona, Diari de Sant Adrià, Tot Sant Cugat, Tot Cerdanyola, Cerdanyola al Dia, Ripollet al Dia, Revista de Ripollet, Llobregat Motor, Viu Molins, La Voz de Castelldefels, Elbaix.cat, Vilapress, Sant Boi Diari, Diari de Santa Coloma, Cugat.cat.

**TV:** TVE1, TVE2, TVE 24h, Antena 3, Cuatro, Telecinco, La Sexta, TV3, 324, La Xarxa (XAL), Betevé, eTV, TV de l'Hospitalet, TV Molins, El Prat TV, Gavà TV, Castelldefels TV, TV Badalona, TV Sant Cugat, Cerdanyola TV.

**Ràdio:** RNE, SER, COPE, Onda Cero, Catalunya Ràdio, Catalunya Informació, RAC1, Ràdio 4, La Xarxa (XAL), Ràdio Estel, Radio Tele Taxi, El Prat Ràdio, Cugat Ràdio, Ràdio Ciutat de Badalona, Ràdio Molins

La resta de possibles mitjans controlats es valorarà com a millors, i es presentarà mitjançant la taula inclosa a l'annex d'aquest plec de condicions tècniques.



La selecció de notícies també ha d'incloure els **monogràfics i planes especials (categoritzats en ocasions com a publireportatges)** que publiquin els mitjans, a plana completa.

### Xarxes socials

El proveïdor també realitzarà el seguiment i recuperació de les notícies publicades en xarxes socials (**Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram**) i blogs que resultin d'interès. D'aquesta manera, l'AMB podrà conèixer l'impacte d'aquelles accions programades així com de les accions espontànies que puguin sorgir de les converses en xarxes socials i blogs, per poder tenir-ho en compte tant en la planificació de noves accions com en la presa de decisions.

## **7. SUBJECTES INFORMATIUS / BLOCS TEMÀTICS**

Els contractants detallen en aquest plec de condicions els blocs temàtics proposats per al seguiment, i posteriorment s'acordaran amb l'adjudicatari les paraules clau de cada bloc **amb l'objectiu de recollir totes les notícies d'interès i alhora minimitzar el soroll informatiu**.

A continuació s'exposen els blocs temàtics a incloure en el seguiment de premsa, televisió, ràdio i Internet per a l'AMB (tot i que la definició detallada a través de paraules clau es treballarà amb l'empresa que resulti guanyadora del concurs en les setmanes següents a l'adjudicació

**AMB:** Notícies i articles d'opinió sobre l'AMB com a administració i que no encaixin en cap de les categories restants.

- Notícies referents a les competències de l'AMB en habitatge:
  - Impsol, promocions d'habitatge protegit metropolità
  - Consorci Metropolità de l'Habitatge, rehabilitació d'edificis
- Habitatge Metròpolis Barcelona (Operador Metropolità de l'habitatge)
- Observatori metropolità de l'habitatge
- Lloguer social
- Polítiques transversals de lluita contra la contaminació atmosfèrica (establiment de Zones de Baixes Emissions, episodis de contaminació, etc.).

### Polítiques Urbanístiques i Espais Naturals

- Urbanisme
- Estudis urbanístics
- Pla Director Urbanístic Metropolità (PDU)
- Canvis en la legislació urbanística
- Propostes del Parlament de Catalunya o de la Generalitat en matèria d'organització territorial que afectin el territori metropolità
- Grans infraestructures urbanístiques en el territori metropolità: aeroport, port, TGV, grans vials, etc.

### Desenvolupament Social i Econòmic

- Polítiques socials AMB: plans d'ocupació



- Polítiques Socials AMB: pobresa energètica
- Reactivació econòmica
- Smart City i innovació
- Potenciació de la Formació Professional (FP)

### **Cicle de l'Aigua i Anàlisi de Polítiques Metropolitanes**

- Cicle integral de l'aigua
- Legislació sobre aigües
  - Projectes i gestió d'infraestructures a l'àrea metropolitana: plantes depuradores, col·lectors, etc.
  - Companyies operadores des cicle integral de l'aigua
  - Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A. (ABEMCIA)
  - Altres companyies subministradores: SOREA, Aigües del Prat, etc.
- El sanejament de les aigües residuals
  - Legislació sobre sanejament
  - Aigua regenerada, reutilització i dessaladores
- Inundacions i infraestructures de prevenció d'inundacions
- Tarifes del servei d'abastament d'aigua
  - Tarifació social

### **Acció Climàtica i Agenda Estratègica Metropolitana**

- **Residus i reciclatge**
  - Recollida de residus municipals
  - Recollida selectiva i "residu zero"
  - Nous models de recollida: porta a porta, contenidors intel·ligents, recollida comercial
  - Programa metropolità de prevenció i gestió de recursos i residus municipals / 2019-2025 (PREMET25)
  - Tractament de residus metropolitans
  - Plantes de tractament: ecoparcs, compostatge, voluminosos, plantes de triatge i transferència, etc.
  - TMTR (Taxa Metropolitana de Tractament de Residus)
  - Legislació sobre tractament de residus
  - Prevenció de residus
  - Deixalleries
  - "Millor que nou", intercanvi d'objectes
  - Malbaratament alimentari
- **Sostenibilitat / serveis ambientals**
  - PSAMB (Pla de Sostenibilitat de l'AMB)
  - Lluita de l'AMB contra el canvi climàtic
  - Pla Clima i Energia 2030
  - Transició energètica
  - Barcelona Energia, operador elèctric metropolità
  - Instal·lació de plaques fotovoltaïques a cobertes d'edificis públics
  - Fotolineres Metropolitanes
  - Educació per a la sostenibilitat
  - "Compartim un futur": activitats i visites a les infraestructures metropolitanes

### **Internacional i Metròpolis Digital**



- Xarxes internacionals de les quals AMB és membre: Metropolis, MedCités, FMDV, CGLU, UITP, ACR+, FALP, FEDENATUR, etc.
- Jornades tècniques i seminaris AMB internacional
- Desenvolupament urbà sostenible a la mediterrània
- Projectes de cooperació internacional liderats per l'AMB

### **Mobilitat, Transport i Sostenibilitat**

- Els autobusos a l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)
- El metro a l'AMB
- El taxi a l'AMB i l'IMET
- L'Autoritat del Transport Metropolità (ATM)
- Tarifes dels transports públics
- Tarifes socials del transport
- El finançament dels transports
- Legislació, acords, o grans decisions sobre transport públic
- Operadors metropolitans de transports: TMB, TUSGSAL, BAIXBUS, etc.
- Informes i estudis sobre mobilitat metropolitana: el PMMU
- Consell de Mobilitat de l'AMB
- Mobilitat sostenible
  - Lluita contra la contaminació atmosfèrica
  - Consell de municipis contra la contaminació atmosfèrica
  - Protocol per episodis d'alta contaminació
  - Promoció del vehicle elèctric, electrolinerres
  - Bicicleta i bicicleta elèctrica, infraestructura de carrils bici, AMB Bicivia, AMBici
  - AMB Informació
- Pla d'Actuació Metropolità (PAM)
- Reflexió estratègica metropolitana (REM)
- Procés participatiu "Barcelona Demà, Compromís Metropolità 2030"

### **Territori**

- Espai públic
  - Intervencions en l'espai públic dels municipis, projectes i obres AMB
  - Parcs, platges i rius metropolitans
  - Platges de Castelldefels, Gavà, Viladecans, El Prat, Barcelona, Sant Adrià de Besòs, Badalona i Montgat
  - Els 51 parcs de la Xarxa de Parcs Metropolitans
  - Els rius Llobregat i Besòs
  - Parc Natural de Collserola
  - Cicle d'activitats als parcs, platges i rius metropolitans
- Infraestructures
  - Les Rondes de Barcelona: manteniment, neteja, etc.

### **Actualitat Municipal**

- Política municipal i actualitat rellevant metropolità
  - Badalona
  - Badia del Vallès
  - Barberà del Vallès

- Barcelona
- Bagues
- Castellbisbal
- Castelldefels
- Cerdanyola del Vallès
- Cervelló
- 8.0 Corbera de Llobregat
- Cornellà de Llobregat
- El Papiol
- El Prat de Llobregat
- Esplugues de Llobregat
- Gavà
- L'Hospitalet de Llobregat
- Molins de Rei
- Montcada i Reixac
- Montgat
- Pallegà
- La Palma de Cervelló
- Ripollet
- Sant Adrià de Besòs
- Sant Andreu de la Barca
- Sant Boi de Llobregat
- Sant Climent de Llobregat
- Sant Cugat del Vallès
- Sant Feliu de Llobregat
- Sant Joan Despi
- Sant Just Desvern
- Sant Vicenç dels Horts
- Santa Coloma de Cervelló
- Santa Coloma de Gramenet
- Tiana
- Torrelles de Llobregat
- Viladecans

La classificació d'aquestes pautes temàtiques haurà de permetre **ordres i sub-ordres** en la seva visualització, de manera que una pauta només aparegui en els enviaments en què hi hagi notícies sobre el tema. A més, l'organització temàtica haurà de ser flexible per realitzar-hi canvis al llarg del temps, **sense que això afecti a la disponibilitat de les notícies a l'arxiu històric**.

## 8. EQUIP DE SUPORT

El prestador del servei haurà d'oferir un *call center* o servei d'atenció tècnica per correu electrònic, per resoldre dubtes d'ús, localitzar notícies que no hagin estat incloses en el rastreig inicial i resoldre problemes tècnics. L'horari d'atenció tècnica haurà de ser de 7.30h a 18.00h, de dilluns a diumenge.

El prestador del servei haurà de realitzar sessions de formació (mínim dues) a l'equip d'administradors del servei de comunicació de l'AMB, i mantenir una persona de contacte com a suport tècnic.

## 9. MANTENIMENT TÈCNIC



El manteniment de la plataforma es circumscriurà a aquells possibles errors de programació, així com a aquelles potencials actualitzacions que el personal tècnic del contractant consideri com crítiques per al correcte funcionament del motor i les funcionalitats establertes. També s'haurà d'incloure el manteniment tècnic del servidor per part dels equips de l'adjudicatari. En cas de fallida a les aplicacions en horari laboral el temps de resposta ha de ser immediat. Fora d'aquest horari, la recepció de la incidència serà immediata, i davant una indisposició total de l'aplicació, el temps de resposta ha de ser menor de 24 hores.

## 10. IMATGE

Personalització amb el *look and feel* corporatiu de l'AMB de tots els formats d'enviament i visualització de notícies enllaçades des dels pdf, butlletins multimitjà i vista web pública.

ANTONELL MASSUET, BEGOÑA (3 de 3)  
Coordinadora Econòmic-financer  
Data signatura :19/02/2024 13:58:49  
HASH:19B6AA90B445F9FA32BCDFAEB81FDE60E5226F

CLOS COSTA, Isabel (2 de 3)  
Cap Oficina Gestió editorial  
Data signatura :19/02/2024 13:57:49  
HASH:19B6AA90B445F9FA32BCDFAEB81FDE60E5226F

VERBON BRUNET, Marc (1 de 3)  
Tècnica superior periodista  
Data signatura :19/02/2024 13:47:55  
HASH:19B6AA90B445F9FA32BCDFAEB81FDE60E5226F