

	Títol:	Memòria tècnica Exp. 2024.03 Consorci Català Desenvolupament Local
	Data:	29/05/2025
	Versió:	1

MEMÒRIA TÈCNICA -LOT2

Acord marc de sistemes de videoactes, equips de gravació i transmissió d'actes i el seu manteniment amb destinació a les entitats locals de Catalunya (Expedient núm. 2024.03)



50849247L Firmado digitalmente
JOSE por 50849247L
MANUEL JOSE MANUEL
HINOJOSA (R: HINOJOSA (R:
(R: B85355071) Fecha:
B85355071) 2025.05.30
13:55:56 +02'00'

OFERTA PRESENTADA PER Ambiser Innovaciones S.L.

Calle Segundo Mata,1, Planta 3 Oficina 7
28224 Pozuelo de Alarcón
Tel: 910601196
E-mail: concursos@ambiser.es

Els drets de còpia d'aquest treball són propietat d'Ambiser, i la informació que conté és confidencial. Sense el consentiment previ, exprés i per escrit d'Ambiser, aquest treball –tot o en part–, no es pot reproduir ni revelar a altres per a propòsits diferents d'aquell pel qual es facilita.

	Títol:	Memòria tècnica Exp. 2024.03 Consorci Català Desenvolupament Local
	Data:	29/05/2025
	Versió:	1

1. Resum executiu	3
2. Funcionament integral del sistema de videoacta™	3
2.1. Entorn de proves.....	3
2.2. Funcionament integral de software.....	4
2.3. Esquema general de connexió del hardware.....	5
2.4. Legalitat i seguretat jurídica.....	6
2.4.1. Mecanisme per garantir l'autenticitat i integritat del video-acta.....	6
2.4.2. Integritat dels enllaços al video dins l'acta.....	7
2.4.3. Compliment de les normes ENI i ENS.....	8
2.4.4. Compliment de la llei d'accessibilitat.....	8
2.4.5. Disponibilitat de un sistema o herramienta de curación editorial.....	8
2.4.6. Sistema de signatura electrònica utilitzat.....	9
2.5. Eficàcia, eficiència, funcionalitat i senzillesa en l'ús.....	9
2.5.1. Integració amb el Software de Gestió d'Expedients	10
2.5.2. Simplificació de la gravació.....	10
2.6. Agilitat, dinamisme i adaptació a l'apariència estètica de l'Ajuntament i transparència.....	11
2.6.1. Adaptació de l'apariència estètica.....	11
3. Metodologia de formació.....	13
3.1. Exemple de pla de formació	15
4. Protocol i metodologia que s'utilitzarà en cas d'incidències i averies.....	16
4.1. Manteniment audiovisual i dels components instal·lats	19
4.2. Servei de manteniment evolutiu.....	20

	Títol:	Memòria tècnica Exp. 2024.03 Consorci Català Desenvolupament Local
	Data:	29/05/2025
	Versió:	1

1. RESUM EXECUTIU

Ambiser Innovaciones, **AMBISER**, coneixedora de la importància que aquest projecte revesteix dins dels plans de modernització de l'ACM, declara el ferm compromís d'aplicar al desenvolupament d'aquest projecte el màxim esforç dels seus recursos humans i tècnics.

AMBISER expressa l'acatament de la totalitat del que estableixen els requisits de la sol·licitud d'oferta i declara la veracitat de tota la informació inclosa a l'oferta tècnica.

AMBISER es compromet a complir totes les obligacions establertes a tots els lots de PPT.

2. FUNCIONAMENT INTEGRAL DEL SISTEMA DE VIDEOACTA™

AMBISER presenta una oferta de maquinari i programari destinat a la gestió, enregistrament i presentació de les sessions dels diferents òrgans col·legiats dels Ajuntament. Tots els lots són compatibles entre si, evitant la necessitat d'instal·lar programari/maquinari fora del que s'ofereix per permetre el funcionament del sistema amb independència dels lots elegits per l'Ajuntament.

2.1. ENTORN DE PROVES

AMBISER posa a disposició del CCDL ACM el següent entorn de proves:

Acceso al portal de reproducción		https://ccd1.videoacta.es
Acceso al portal del regidor		https://ccd1.videoacta.es/pmweb
	Usuario administrador	ccd1Admin
	Password administrador	12ccd34Amd1n
	Usuario Secretario	Ccd1Sec
	Password Secretario	12ccd34Sec1n
	Usuario Alcalde	Ccd1Alc
	Password Alcalde	12ccd34Alc1n
	Usuario Regidor	Ccd1reg
	Password Regidor	12ccd34Reg1n

	Títol:	Memòria tècnica Exp. 2024.03 Consorci Català Desenvolupament Local
	Data:	29/05/2025
	Versió:	1

2.2. *FUNCIONAMENT INTEGRAL DE SOFTWARE*

El funcionament integral del sistema es pot organitzar temporalment en tres fases:

1. Abans de la reunió

Personal de secretaria ha de **crear la convocatòria de la reunió** a VideoActa™. Aquesta acció s'ha de realitzar des de l'eina web VideoActa™ Portal del regidor. Si es disposa d'integració amb eAdmon, aquesta acció es realitzarà automàticament.

2. Durant la reunió

S'ha d'utilitzar l'eina VideoActa™ VAC. El personal encarregat haurà de seleccionar la convocatòria a **gravar** (carregant automàticament els membres i els punts de l'ordre del dia).

Es realitzarà l'enregistrament sobre la base del lot adquirit.

VAC no només permet gravar en pla general sinó que, si així es decideix, també es pot fer, manualment, el següent:

- Fer la realització de la reunió per fer els plans sobre les persones amb torn de paraula, inclòs posant etiquetes o bànners en cada intervenció.
- Fer marques d'inici d'intervenció.
- Fer marques d'inici de punt de l'ordre del dia.

El marcatge dels punts i de les intervencions es podrà fer després del ple de manera manual des de l'aplicació de postminutatge o automàticament adquirint la prestació complementària de biometria vocal.

Si heu adquirit el sistema de votació electrònica, la presidència haurà de gestionar l'aplicació indicant quan comença i finalitzada cada votació. Alhora els regidors hauran de votar des de l'aplicació web VideoActa™ Portal del Regidor.

Un cop finalitzada l'enregistrament, el videoacta es puja automàticament al repositori.

3. Després de la reunió

Personal de secretària ha de **revisar o crear les marques d'intervenció i de començament de punt de l'ordre del dia**. Un cop validat el vídeo passarà automàticament al flux de signatura.

El flux de signatura és configurable. Cada membre disposa al Portal de Regidor d'una secció de "tasques pendents" on us indicarà, en cas de ser signant, quan heu de signar un vídeo.

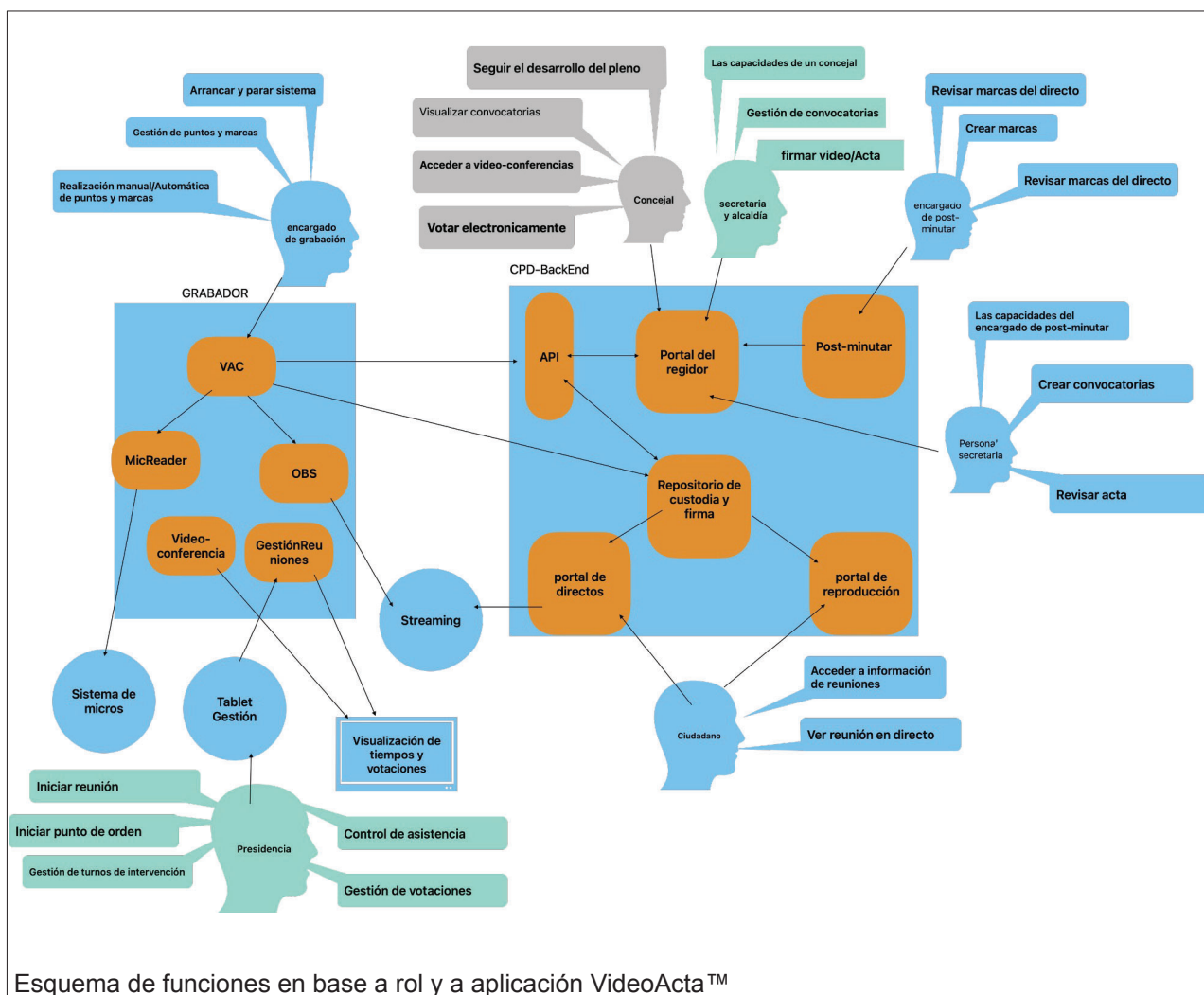
Un cop finalitzat el flux de signatura el sistema realitzarà dues tasques automàticament:

- Publicar el vídeo al portal de reproducció.

	Títol:	Memòria tècnica Exp. 2024.03 Consorci Català Desenvolupament Local
	Data:	29/05/2025
	Versió:	1

- Generar a la convocatòria un esborrany d'acta en format word.

En el gràfic següent es mostra un resum de funcionalitats que ofereix la solució en base al rol i a l'aplicació que s'utilitzi:



2.3. ESQUEMA GENERAL DE CONEXIÓN DEL HARDWARE

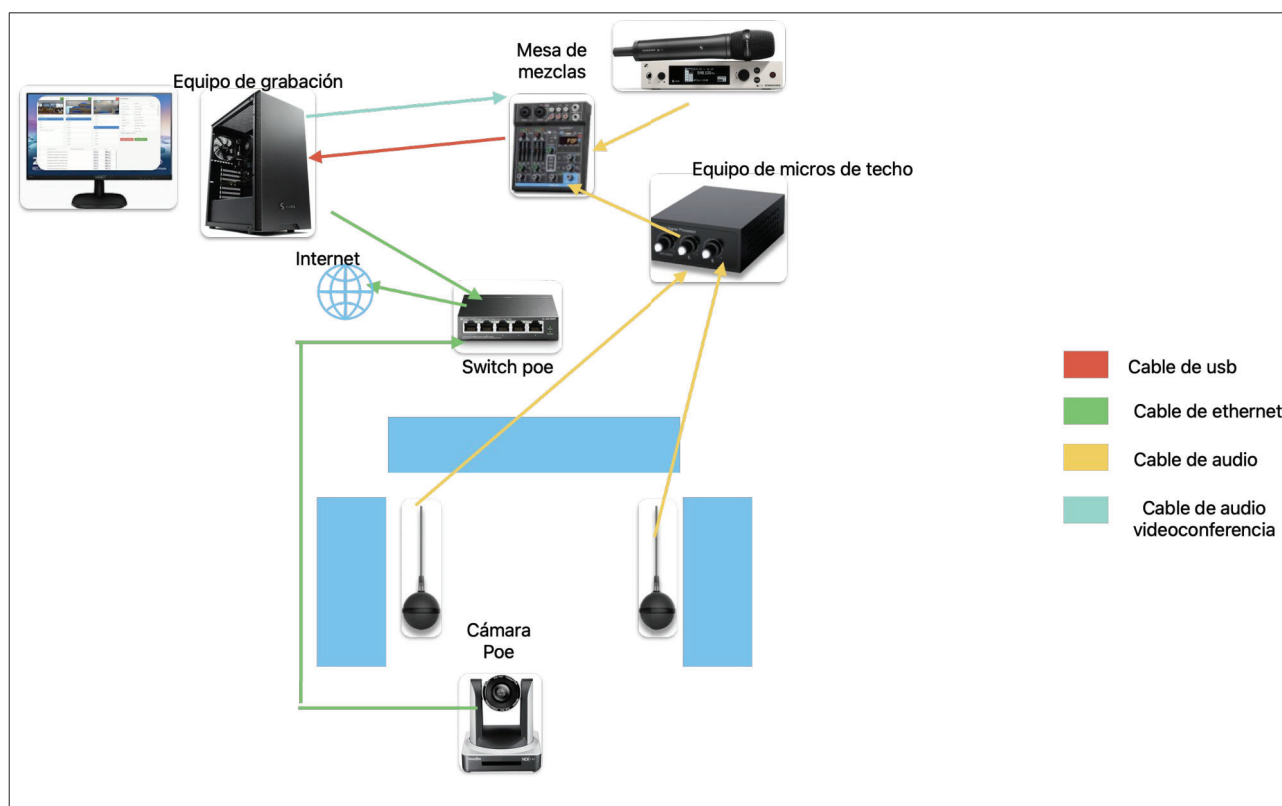
AMBISER certifica que tots els components dels diferents lots són integrables entre si.

	Títol:	Memòria tècnica Exp. 2024.03 Consorci Catalá Desenvolupament Local
	Data:	29/05/2025
	Versió:	1

El sistema recull l'audia dels membres a través de dos micròfons de sostre fixes i l'audio de les intervencions del públic a través d'un micròfon de mà.

La càmera és robotitzada i permet pla general i diversos primers plans.

L'arquitectura permet la seva instal·lació en sales polivalents que es poden utilitzar per tot un ventall d'activitats molt ampli, més enllà de les celebracions de les sessions d'òrgans col·legiats.



2.4. LEGALITAT I SEGURETAT JURÍDICA

2.4.1. Mecanisme per garantir l'autenticitat i integritat del video-acta

La solució de VideoActa™ garanteix l'autenticitat i la integritat de l'enregistrament. Un cop entra el vídeo al sistema, VideoActa™ genera de manera automàtica el hash del vídeo (utilitza SHA-512 com a algoritme criptogràfic) que afegeix a les seves metadades dins del repositori de custòdia.

El sistema, previ a qualsevol acció sobre el vídeo durant les fases de postminutatge, signatura i publicació, verificarà que el hash del vídeo amb què està operant és igual que el hash emmagatzemat a les seves metadades. Això garanteix que es "treballa" amb un vídeo no modificat.

	Títol:	Memòria tècnica Exp. 2024.03 Consorci Català Desenvolupament Local
	Data:	29/05/2025
	Versió:	1

Alhora, VideoActa™ no realitza talls del vídeo durant el post-minutatge sinó que genera un fitxer de marques, permetent la funcionalitat de minutatge sense alterar el vídeo.

Per garantir la legalitat, integritat i autenticitat del vídeo/acta, AMBISER ofereix la solució on:

- **VideoActa™ controla la integritat**, manté la incorporació de l'empremta digital, perquè des de la gravació fins la presentació no es manipuli el vídeo.
- **VideoActa™ controla l'autenticitat** mitjançant la capacitat de signar els vídeos amb segell de temps o sense. Els vídeos/documents són signats pels representants legals de l'Ajuntament utilitzant els estàndards ENI de Firma. Només es permet la signatura d'un vídeo o document si prèviament se n'ha comprovat la integritat. VideoActa™ inclou un repositori de custòdia i signatura que garanteix el correcte emmagatzematge xifrat (vídeos, actes i signatures) i la verificació dels elements signats a través del codi CSV.
- **VideoActa™ utilitza com a eina de signatura AutoFirma** del Ministeri d'Hisenda. Això permet independitzar la solució de components java (Applets) que estan derogats i bloquejats per les noves versions de navegadors.
- **VideoActa™ permet garantir la legalitat** dels seus components signats gràcies al repositori de custòdia. Des d'aquest document es pot generar el document X-509 que permet la comprovació de les signatures i elements signats per eines del Ministeri d'Hisenda (per exemple ecoFirma).
- **VideoActa™ permet evitar la difusió de dades de caràcter personal o protegides** mitjançant l'ús de la seva eina de curació editorial. Aquesta eina permet eliminar l'àudio dins d'un ple que incloguin dades sensibles. No obstant el vídeo signat pels representants serà el que es va gravar originalment, sent el vídeo que es publicita al portal de reproducció el "curat".

2.4.2. Integritat dels enllaços al video dins l'acta

VideoActa™ garanteix la consistència dels enllaços o referències que s'incorporen al document electrònic "acta" fins i tot per continuar sent vàlids després de la finalització del projecte.

Això és gràcies a l'ús d'un subdomini de l'Ajuntament per accedir al portal web i a les aplicacions de VideoActa™ SaaS

Per a aquest subdomini s'establirà al DNS de l'Ajuntament una redirecció per CNAME al domini de la màquina del cloud

Això farà que tots els accessos al sistema de VideoActa™ i tots els enllaços i referències a l'esborrany d'acta estiguin sota el subdomini de l'Ajuntament, garantint que:

- Si es canvia de màquina al cloud d'Ambiser, el servei seguirà operatiu.

	Títol:	Memòria tècnica Exp. 2024.03 Consorci Català Desenvolupament Local
	Data:	29/05/2025
	Versió:	1

- Si s'emporten gravacions a una altra màquina seràn accessibles immediatament quan es redireccionin el DNS de l'Ajuntament o l'ens públic, permetent sempre la vigència dels enllaços en el temps en tot moment.

Ahora aquesta consistència en els enllaços permet utilitzar certificats SSL de l'Ajuntament.

2.4.3. Compliment de les normes ENI i ENS

VideoActa™ compleix amb totes les normes tècniques de interoperabilitat (en endavant N.T.I) de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (en endavant E.N.I) a nivell de formats de components i d'interoperabilitat del sistema.

A nivell de formatss VideoActa™ utilitza:

- MP4(h264 y aac) per vídeos.
- MP3 per audios.
- PDF per documents.
- PDF Signature per documents signats.
- XadES per la firma.
- Serveis web amb protocol d'intercanvi WSDL.
- XML per fitxers de metadades.
- XSD per modelos de dades.

A nivell de compliment de l'Esquema Nacional de Seguritat (en endavant ENS), **VideoActa™ disposa de la certificació de ENS a nivell ALT:**

<https://gobernanza.ccn-cert.cni.es/amparo/API/public/certificaciones/8237/download/7260>

2.4.4. Compliment de la llei d'accessibilitat

VideoActa™ compleix la normativa d'accessibilitat UNE 139803: 2012: la interfície de l'aplicació compleix els punts de control de prioritat 1 i els de prioritat 2 que corresponen al nivell d'adequació AA de les directrius WCAG 2.0 (WEB Content Accessibility Guideline) de la WAI (Web Accessibility Initiative).

A més, VideoActa™ està realitzada tenint en compte criteris d'accessibilitat universal i de disseny universal o disseny per a totes les persones, tal com són definits aquests termes al Reial Decret Legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei General de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social.

	Títol:	Memòria tècnica Exp. 2024.03 Consorci Català Desenvolupament Local
	Data:	29/05/2025
	Versió:	1

2.4.5. Disponibilidad de un sistema o herramienta de curación editorial

VideoActa™ disposa de dues eines relacionades amb la curació editorial que cobreixen objectius diferents però que són compatibles amb la integritat i autenticitat dels enregistraments originals:

1. Eina de curació editorial:

Creada per eliminar, mitjançant identificació manual, els audios on es diguin dades de caràcter privat, restringit o legalment protegides.

Aquesta eina genera una nova pista d'àudio esborrant els sons de les zones marcades com a dades protegides.

Cal tenir en compte que el vídeo que es signa i s'emmagatzema al repositori de custòdia és el vídeo original sense modificació, mantenint el HASH.

El vídeo que es publica al portal de reproducció (accessible per a la ciutadania) serà el vídeo amb la nova pista d'àudio "curada" per evitar que els ciutadans accedeixin a dades protegides.

2. Eina d'eliminació de parts

Creada per eliminar, mitjançant identificació manual, parts de començament i final de vídeo. Està pensada per a les reunions per videoconferència on el més habitual és començar a gravar abans i parlar sobre temes banals fins al començament de la reunió.

Aquesta eina genera un nou vídeo esborrant els trossos seleccionats.

Cal tenir en compte que el vídeo que se signa i s'emmagatzema al repositori de custòdia és el vídeo original sense modificació, mantenint el HASH.

El vídeo que es publica al portal de reproducció (accessible per als ciutadans) serà el vídeo modificat.

2.4.6. Sistema de signatura electrònica utilitzat

La solució utilitza AutoFirm@ com a mecanisme de signatura. S'utilitza com a format de firma XaDES-C o XaDES-T si l'Ajuntament té un acord amb TSA.

A més a més **utilitza SHA-512 com algorítme criptogràfic.**

2.5. EFICACIA, EFICIENCIA, FUNCIONALITAT I SENZILLESA EN L'ÚS

La implantació de VideoActa™ permetrà millores significatives en diversos aspectes: més transparència, més eficiència i més accessibilitat.

Transparència i accés a la informació:

VideoActa™ permetran als ciutadans accedir de forma directa i visual al que passa als plens. Això fomenta la transparència i la rendició de comptes.

	Títol:	Memòria tècnica Exp. 2024.03 Consorci Català Desenvolupament Local
	Data:	29/05/2025
	Versió:	1

Com que estan disponibles en format digital, les videoactes faciliten l'accés a la informació per a persones amb discapacitat auditiva o per a aquells que no poden assistir físicament a les sessions.

Eficiència en l'elaboració d'actes per part de Secretaria:

L'enregistrament en vídeo de les sessions plenàries simplifica el procés d'elaboració d'actes, ja que proporciona un registre precís del que s'ha dit i fet durant la sessió.

Això pot reduir el temps i els recursos en la creació i revisió de les actes. VideoActa™ amb les seves funcionalitats generarà un esborrany d'acta amb la inclusió automàtica dels enllaços a les intervencions i als punts de l'ordre del dia, que reduirà dràsticament els temps per a la redacció de l'acta.

Major precisió i objectivitat:

VideoActa™ proporcionaran un registre objectiu de les discussions i decisions, cosa que pot ajudar a evitar malentesos o interpretacions errònies.

En cas de disputes o controvèrsies, les videoactes poden servir com a prova documental.

Modernització de l'administració:

L'ús de VideoActa™ és un pas cap a la digitalització i la modernització de l'administració pública local, cosa que pot millorar l'eficiència i la qualitat dels serveis. El sistema genera un esborrany en word de l'acta amb les dades que es poden extreure del sistema:

- Dades genèriques de la convocatòria
- Punts d'ordre dels dies
- Votacions
- Accés a les intervencions i començament dels punts
- Hash del vídeo

2.5.1. Integració amb el Software de Gestió d'Expedients

VideoActa™ disposa d'una eina pròpia de gestió d'òrgans col·legiats per a la gestió de convocatòries. Aquesta eina permetrà a l'Ajuntament crear els òrgans col·legiats, els usuaris i les convocatòries.

Si la gestió d'òrgans col·legiats es realitza al gestor d'expedients de l'Ajuntament, VideoActa™ facilita a Secretaria no haver de treballar en dos entorns, ja que el VideoActa™ disposa de l'opció d'integrar-se amb aquest gestor d'expedients, ja sigui utilitzant l'Api VideoActa™ o cridant a l'Api disponible en aquest gestor (en cas d'acord entre les dues empreses).

La integració entre els dos entorns permetrà la càrrega d'usuaris, els òrgans col·legiats, les convocatòries i les actes.

	Títol:	Memòria tècnica Exp. 2024.03 Consorci Català Desenvolupament Local
	Data:	29/05/2025
	Versió:	1

2.5.2. Simplificació de la gravació

VideoActa™ en base als lots adquirits permet automatitzar:

- El streaming, que permet arrencar i aturar el streaming des de l'aplicació VideoActa™.
- La realització, permetent seleccionar la càmera i el pla més adequat en base al regidor que té el torn de paraula.
- Les marques de les intervencions, permet fer una marca al sistema en base al torn de paraula de cada regidor/a.
- Els recessos o pauses de les reunions, evitant haver d'aturar l'enregistrament i generar-ne una de nova.
- La visualització d'informació o etiquetatge de les intervencions permeten mostrar automàticament les dades del regidor que té el torn de paraula.

2.6. AGILITAT, DINAMISME I ADAPTACIÓ A L'APARIÈNCIA ESTÈTICA DE L'AJUNTAMENT I TRANSPARÈNCIA

2.6.1. Adaptació de l'apariència estètica

El grau de personalització que permet VideoActa™ és molt ampli.

- Permet configurar totes les interfícies en català i castellà.
- El portal es configurarà amb la guia d'estils corporativa de les aplicacions web de l'Ajuntament perquè el sistema sigui homogeni. S'utilitzarà el logo i l'escut de l'Ajuntament.
- Es facilitarà la informació perquè el portal de publicació dels vídeos s'accedeixi des del Portal de Transparència de l'Ajuntament o des de la pàgina web, obrint una nova pestanya i facilitant-ne al ciutadà la localització.

- VideoActa™ permet disposar de sessions d'accés públic i accés restringit (comissions, etc.) i així:

- Publicar les sessions públiques al portal de reproducció d'accés obert organitzat per tipus de reunió.
- Publicar les sessions privades al portal de reproducció, amb accés restringit per al tipus de reunió privat.
- Publicar al portal del regidor les sessions accessibles als membres de l'Òrgan.

La reproducció de les sessions publicades es fan des del portal de reproducció. El portal compleix els següents condicionants:

- Està creat en html5 i dissenyat size-responsive, permetent la visualització en qualsevol dispositiu i navegador amb adaptació automàtica a la mida de la pantalla.

	Títol:	Memòria tècnica Exp. 2024.03 Consorci Català Desenvolupament Local
	Data:	29/05/2025
	Versió:	1

- Compleix l'AA d'accessibilitat i inclou mecanismes d'accessibilitat per a la visualització dels vídeos per persones amb discapacitats auditives
- No cal la descàrrega de cap plugin (flash, etc.) per a la reproducció dels vídeos.
- No cal la descàrrega del vídeo per part del ciutadà per veure'l ja que la solució ofereix la reproducció en format streaming o visualització sota demanda.
- Permet la catalogació dels enregistraments per tipologies.
- Per cada sessió permet accedir directament als punts de l'ordre del dia, a la votació a les intervencions dels oradors o qualsevol marca que el client consideri.
- Permet la descàrrega del vídeo (si es configura)
- Permet la compartició per xarxes socials (si es configura)

	Títol:	Memòria tècnica Exp. 2024.03 Consorci Català Desenvolupament Local
	Data:	29/05/2025
	Versió:	1

3. METODOLOGIA DE FORMACIÓ

AMBISER ha dissenyat una metodologia de formació per capacitar els usuaris finals, administradors del sistema i/o personal tècnic en l'ús, manteniment i aprofitament del sistema o Llot, assegurant una transició fluida i efectiva cap al coneixement del sistema o Llot adquirit.

Aquesta metodologia permet la construcció de plans de formació adaptats a cada Llot en base a:

- Els perfils d'usuaris i necessitats específiques de cada llot.
- Els continguts a presentar.
- La modalitat d'impartició: presencial, virtual.
- El format de presentació: curs, vídeo, taller, manual.
- La durada i les sessions necessàries en base als perfils d'usuari.

Els perfils identificats dins del marc d'aquest projecte són:

- Perfils tècnics: informàtics, instal·lacions, comunicacions, imatge i so.
- Perfils administratius: auxiliars, premsa.
- Perfils del departament de secretaria.
- Perfils directius: Secretari/a, Alcalde/ssa, Regidors/es.

Cada llot tindrà un o diversos perfils associats a l'ús, coneixement o gestió, i el contingut de cada llot s'adaptarà als perfils i funcionalitats que calgui explicar.

Per a cada llot es crearà un material formatiu propi compost per un o diversos components:

- Manuals d'usuari i guies ràpides.
- Presentacions.
- Vídeos demostratius.
- Esquema de connexions.
- Exercicis pràctics.

El temps de formació s'adaptarà a:

	Títol:	Memòria tècnica Exp. 2024.03 Consorci Català Desenvolupament Local
	Data:	29/05/2025
	Versió:	1

- Llot o sistema a ensenyar
- Perfils implicats

AMBISER no estableix un temps mínim ni un màxim de formacions per a cada adquisició.

Abans de crear qualsevol curs, **AMBISER** pactarà amb l'Entitat la modalitat, el format i la durada d'aquest.

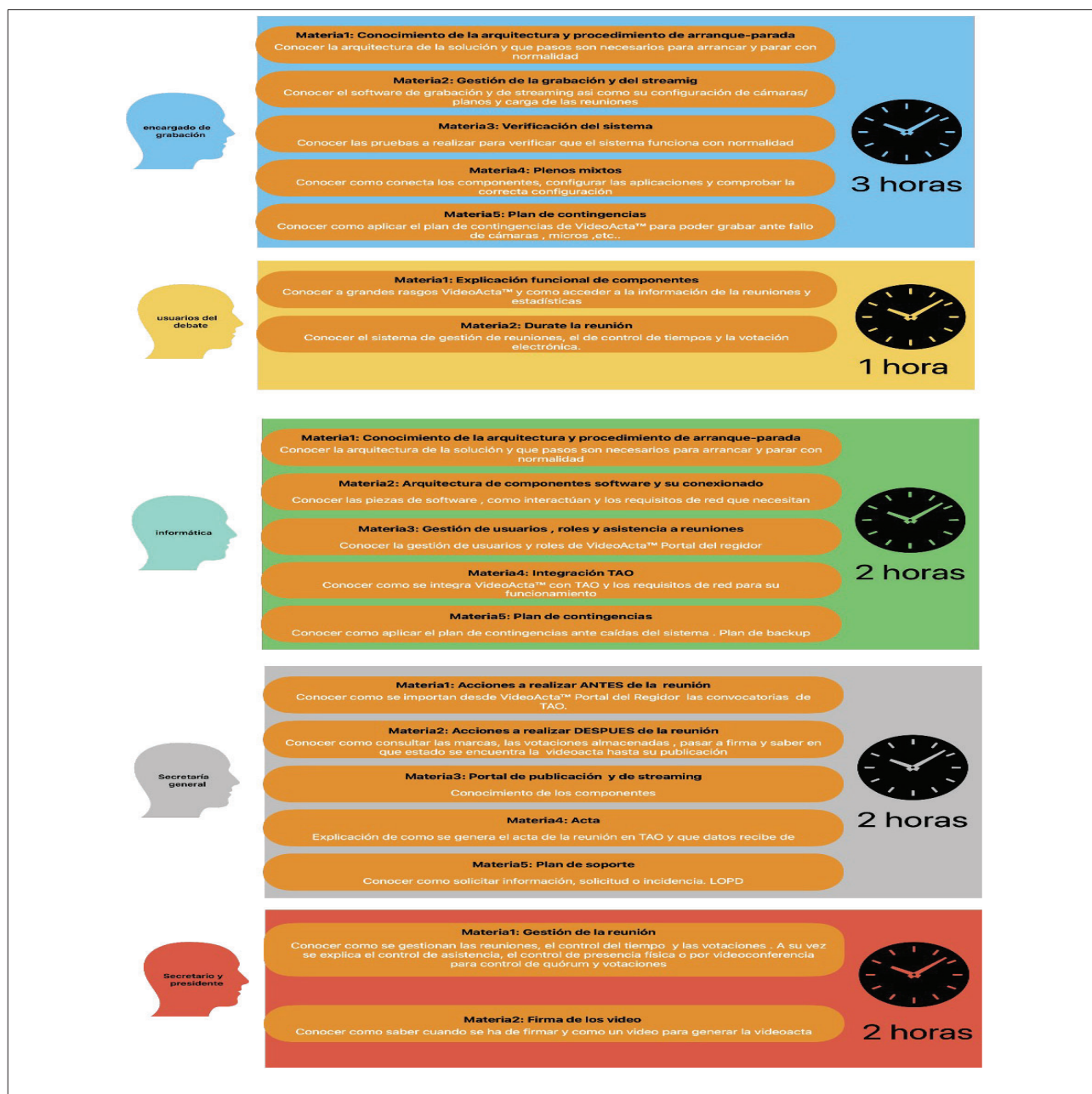
Abans d'impartir qualsevol curs, **AMBISER** lliurarà a l'Entitat tot el material formatiu que s'hagi d'utilitzar.

Després de la impartició de la formació, **AMBISER** lliurarà a l'entitat un formulari d'avaluació per saber si la formació ha estat satisfactòria i si és necessari millorar el material formatiu.

	Títol:	Memòria tècnica Exp. 2024.03 Consorci Català Desenvolupament Local
	Data:	29/05/2025
	Versió:	1

3.1. EXEMPLE DE PLA DE FORMACIÓ

Per exemple, en el gràfic següent s'indica la formació donada per a un sistema que compta amb 3 càmeres, el programari de gravació i el sistema VideoActa™ amb integració amb eAdmon.



	Títol:	Memòria tècnica Exp. 2024.03 Consorci Català Desenvolupament Local
	Data:	29/05/2025
	Versió:	1

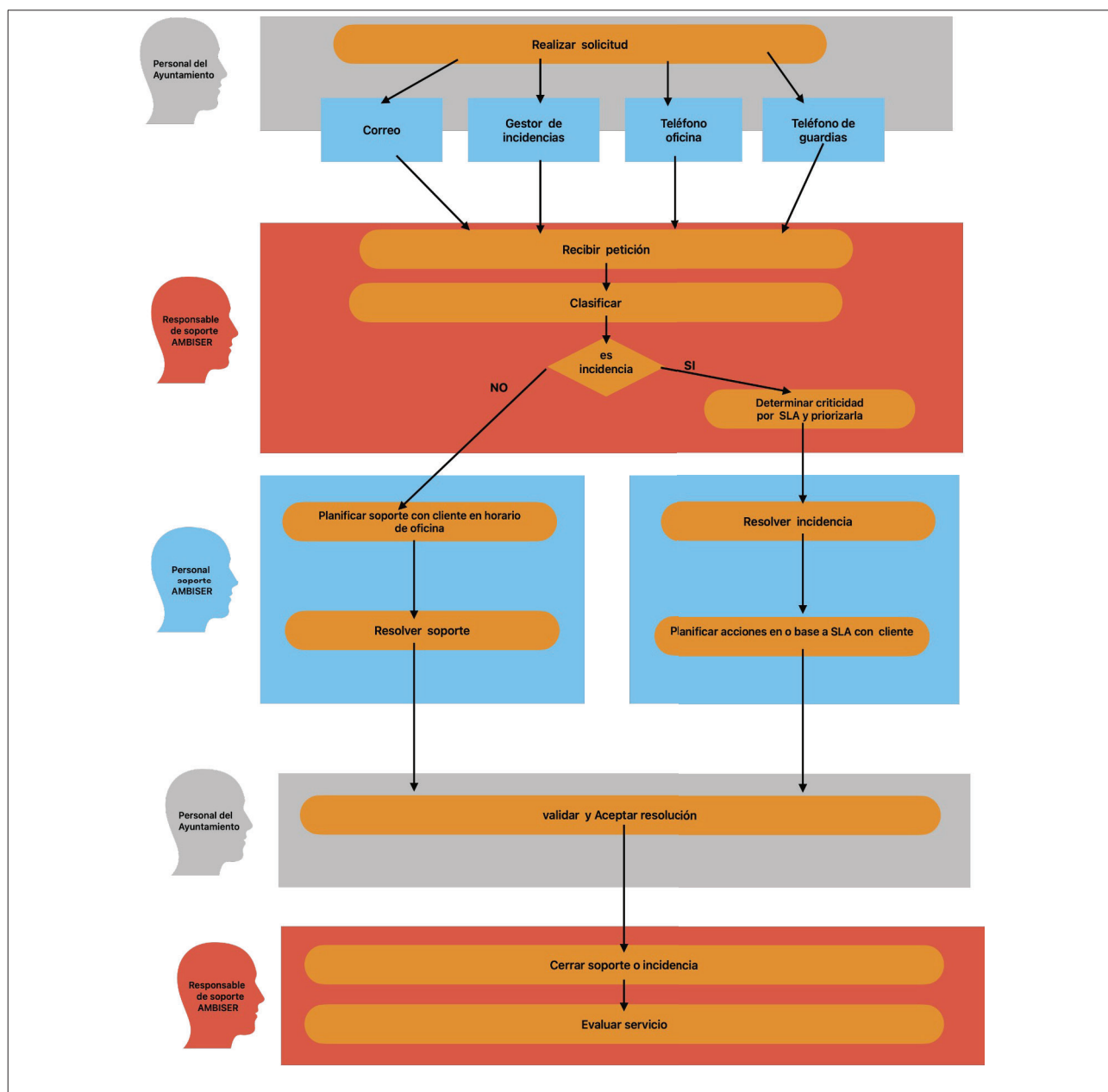
4. **PROTOCOL I METODOLOGIA QUE S'UTILITZARÀ EN CAS D'INCIDÈNCIES I AVERIES**

L'objectiu del protocol proposat és establir les condicions mínimes obligatòries que regiran els serveis de:

- Suport i manteniment correctiu de la solució VideoActa™ com a eix central per garantir el bon funcionament de la plataforma d'edició, post-minutatge i repositori de les videoactes, així com del portal de publicació.
- Assistència tècnica per al correcte funcionament de la solució global (maquinari + programari), tenint en compte els constants canvis tecnològics que es produeixen avui en dia, així com l'assistència i el suport als tècnics municipals i personal de Secretaria.

Per això, **AMBISER** estableix el següent protocol:

	Títol:	Memòria tècnica Exp. 2024.03 Consorci Català Desenvolupament Local
	Data:	29/05/2025
	Versió:	1



La gestió d'incidències tindrà com a objectiu restaurar els nivells normals del servei afectat tan aviat com sigui possible, minimitzant l'impacte en el sistema i mantenint els nivells de qualitat i disponibilitat del servei del programari de gestió.

AMBISER posarà a disposició de l'equip tècnic de l'Ajuntament els mitjans següents, tant per al trasllat i resposta a les incidències, com per a la provisió del servei de consulta i suport tècnic:

	Títol:	Memòria tècnica Exp. 2024.03 Consorci Català Desenvolupament Local
	Data:	29/05/2025
	Versió:	1

- Correu electrònic. Disponible 24x7.
- Gestor d'incidències.
- Telèfon de contacte. Operatiu en l'horari comercial **d'AMBISER**. A més, serà el mitjà de comunicació preferent per al trasllat de les incidències tipificades com a crítiques.

S'habilitarà el següent protocol per a l'atenció de les incidències entre l'Ajuntament i **AMBISER**. S'hi inclouran en aquest procediment totes les incidències produïdes, tant les relacionades amb el manteniment com amb el suport a l'explotació:

- L'Ajuntament no considerarà tancada una incidència fins que l'usuari final no doni el vistiplau a la seva resolució. La manca de vistiplau haurà d'anar precedida dels motius que impliquin la no resolució.
- Els responsables de les unitats gestores de l'Ajuntament podran sol·licitar informació a **AMBISER** (per telèfon o correu electrònic) sobre l'estat de tramitació de les incidències reportades per ells o per les seves unitats, incloent-hi la previsió del temps estimat de resolució.
- Cal precisar que determinats tipus d'incidències no poden ser reproduïts pels usuaris de l'aplicació, ja que es produeixen de manera esporàdica o la circumstància que produeix l'error ha variat. En aquest cas, serà responsabilitat de l'empresa investigar la causa de la incidència sempre que sigui possible, entenent que un error que no es pot reproduir o que no torna a succeir pot haver estat equivocadament qualificat com a tal.

4.1. MANTENIMENT AUDIOVISUAL I DELS COMPONENTS INSTAL·LATS

Es tracta d'un servei per al diagnòstic d'avaries produïdes als components físics instal·lats a l'Ajuntament per donar suport a l'eina. No es tracta d'una extensió de la garantia dels equips, sinó d'un suport per diagnosticar les avaries i gestionar la reparació o substitució quan aquesta sigui necessària amb el fabricant, amb l'acceptació prèvia del pressupost d'aquesta reparació, que no està inclosa en el contracte, excepte si els equips es troben encara dins la garantia del fabricant.

AMBISER sí que gestionarà les proves posteriors a la reparació o substitució d'algun element per garantir que el sistema funcioni de nou en òptimes condicions.

Formaran part de l'àmbit d'aquest servei el conjunt de components físics d'àudio i vídeo instal·lats a l'Ajuntament, així com l'equipament informàtic que dona suport al funcionament de l'eina en el seu conjunt.

Per a qualsevol element tècnic descrit que, després d'una verificació prèvia, necessiti ser substituït o reparat, **AMBISER** haurà de recollir prèviament l'acceptació del pressupost per part de l'Ajuntament.

Així mateix, al llarg de tot el contracte, l'Ajuntament podrà requerir a **AMBISER** la realització d'ampliacions al sistema actual, sol·licitant prèviament una proposta econòmica i tècnica.

	Títol:	Memòria tècnica Exp. 2024.03 Consorci Català Desenvolupament Local
	Data:	29/05/2025
	Versió:	1

En ambdós casos, un cop acceptats els pressupostos presentats, el valor dels treballs realitzats, així com dels nous elements instal·lats, passarà a ser propietat de l'Ajuntament.

4.2. SERVEI DE MANTENIMENT EVOLUTIU

AMBISER es compromet expressament a:

- Aplicar totes les evolucions que faci sobre la plataforma VideoActa™ d'acord amb el roadmap de la solució.
- Evolucionar la plataforma en cas de modificació legal del procediment de vídeo-actes o per necessitats de seguretat (auditories).