



Ajuntament  
de Sitges

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIO DE LICENCIA DE USO Y MANTENIMIENTO DE UNA APLICACIÓN DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS PARA EL MANTENIMIENTO DE LA VÍA PÚBLICA EN EL AYUNTAMIENTO DE SITGES**



## **1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN**

El objeto del presente contrato es el servicio para la licencia de uso, puesta en marcha y mantenimiento de una plataforma de comunicación entre el Ayuntamiento de Sitges y los ciudadanos en el ámbito de la gestión del mantenimiento y limpieza de la vía pública, que fomente la transparencia de la gestión, así como la participación de los ciudadanos en la misma. A grandes rasgos, la ciudadanía podrá comunicar las incidencias y desperfectos de la vía pública en tiempo real, geo-localizándolas de una forma fácil y rápida. Esta licitación responde a la necesidad que tiene el Ayuntamiento de Sitges de este servicio y éste no dispone de los medios técnicos para desarrollar y/o mantener estas funciones.

## **2. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA**

La plataforma estará formada por los sistemas siguientes:

- Una aplicación móvil para la comunicación del ciudadano con el Ayuntamiento de Sitges.
- Un portal web.
- Una intranet de gestión y recepción de comunicaciones para el Ayuntamiento de Sitges.
- Una app de gestión con funciones similares a la citada Intranet, que permita la movilidad del personal del Ayuntamiento o de las empresas colaboradoras para gestionar los avisos de los ciudadanos.

### **Aplicación móvil para el ciudadano**

El adjudicatario pondrá a disposición de los ciudadanos una app que les permitirá la comunicación en tiempo real de incidencias que se detecten en la vía pública.

Para poder utilizar esta herramienta de comunicación de incidencias será necesario llevar a cabo la descarga de la aplicación, que será completamente gratuita, y deberá estar disponible para los principales entornos Android y Apple.

Todos los avisos creados por el ciudadano serán recibidos instantáneamente en el back-office, y además se podrán configurar avisos por e-mail a los implicados. Este e-mail deberá incluir toda la información sobre la incidencia enviada, además de un enlace para tramitarla directamente, de manera que se le da mayor agilidad a la gestión.

La aplicación pedirá los datos siguientes:

- Tipo de Incidencia
- Ubicación (dependiendo de la tipología)
- Fotografías (opcional)
- Comentarios (opcional)

Los tipos de incidencia serán configurados por el Ayuntamiento, así como los gestores que tendrán acceso, asignando los permisos que se consideren oportunos. Además, desde la app se podrá introducir el usuario y clave, de manera que el personal del Ayuntamiento o de las empresas colaboradoras podrá dentro de su entorno y con el fin de proceder a su resolución,

enviar incidencias que aparecerán diferenciadas en el back-office, indicando que el remitente es personal autorizado, así como el e-mail del usuario que ha agregado la misma.

El Ayuntamiento podrá solicitar al adjudicatario la solicitud de otros campos que considere oportunos, según la tipología. También habrá más campos en las incidencias, no accesibles para los ciudadanos, que permitan disponer de más información en la ficha de la incidencia.

La aplicación detectará la geo-localización del dispositivo, siempre intentando conseguir la mayor precisión posible, para ello utilizará en orden de prioridad GPS, triangulación de datos y WI-FI.

Si se desea, se podrá marcar otra ubicación diferente del punto del que se encuentra en el momento actual. También tendrá la posibilidad de realizar búsquedas en modo texto, y se debe situar el mapa en la dirección indicada, así como corregir la dirección antes de enviar su incidencia.

De manera opcional se podrá hacer una o varias fotos en el momento, para adjuntarlas a la incidencia y enviarlas al Ayuntamiento. También se podrán obtener las fotos de la Galería disponible en el dispositivo móvil.

Cuando el usuario realice el envío de la incidencia, deberá recibir una notificación en el acto, confirmándole que se ha recibido con éxito en el Ayuntamiento. En ese mismo instante se informará por e-mail a todo el personal que intervenga en su tramitación. El sistema deberá asignar un código a la incidencia, para una mejor identificación de la misma. También comunicará el nuevo aviso a través de una notificación a la app de gestión de incidencias, al personal implicado que tenga instalada esta aplicación.

El usuario en todo momento estará informado de la evolución de su incidencia, pudiendo consultar toda la información desde la pantalla de histórico. En esta pantalla se mostrarán todos los datos de la incidencia, junto con la fecha de alta, y se podrá ver además toda la evolución que ha ido teniendo, según pase en los diferentes estados, cada una con los comentarios del Ayuntamiento que hayan considerado oportunos, así como con fotos de la resolución de la misma, que el Ayuntamiento podrá adjuntar opcionalmente. También se permitirá al Ayuntamiento solicitar más información al usuario, de manera que se le solicitará al ciudadano, el cual podrá responder desde esta propia pantalla, estableciéndose una comunicación bidireccional con él. Los estados en los que pueden estar las incidencias serán, además, personalizables por el Ayuntamiento y se podrán configurar permisos para que los gestores puedan cambiar a estos estados o que estados son visibles.

Para una mejor valoración del servicio prestado, el Ayuntamiento debe tener la capacidad de exigir la valoración de la atención recibida por parte del ciudadano para determinados tipos de incidencia, pudiendo activar o desactivar esta posibilidad.

Con el fin de asegurar un uso responsable, el Ayuntamiento estará capacitado para cortar el acceso a aquellos usuarios que estén haciendo un uso indebido.



### Portal Web, e-mail y teléfono para el ciudadano

El adjudicatario pondrá en marcha un portal web a través del cual los ciudadanos también podrán enviar incidencias relacionadas con el mantenimiento de la vía pública, etc... que estos detecten en el espacio urbano.

El adjudicatario deberá permitir la posibilidad de comunicar las incidencias aparte de vía web, también por e-mail y por teléfono, facilitando así el acceso al servicio a los ciudadanos que no dispongan de un dispositivo móvil compatible, bien por utilizar otros sistemas operativos, o bien por no disponer de un teléfono con conexión de datos. Para ello se creará una web que permitirá el envío de las incidencias con las mismas posibilidades que desde la app, incluyendo también la localización, para lo cual, deberán marcar en un mapa en pantalla. La atención telefónica ofrecida por el adjudicatario incluirá la introducción de información en el sistema, de manera transparente para el Ayuntamiento, informando además al ciudadano de las otras posibilidades, como la app y la web.

El ciudadano, al identificarse en la web, podrá ver, al igual que en la app, todo su sintonía de incidencias junto con la información de la misma, así como las mismas posibilidades de comunicación bidireccional, buscando la máxima transparencia con el ciudadano a la vez de gestionar la incidencia.

En el caso de haberse producido el alta de incidencia por e-mail o teléfono, se podrá indicar en la incidencia un e-mail de contacto del ciudadano, de manera que todas estas notificaciones las deberá realizar el back-office automáticamente, evitando al Ayuntamiento realizar estas gestiones de manera manual.

#### Comunicación ciudadana:

La plataforma deberá incorporar la posibilidad de publicar contenido propio del Ayuntamiento, tanto en la app como en la web de alta de incidencias.

Los contenidos, entre otros, podrán ser los siguientes: Noticias, Eventos, Alertas, Puntos de Interés. También debe permitir la elaboración de encuestas personalizadas a los ciudadanos, obteniendo estadísticas sobre los resultados obtenidos.

Del mismo modo, el Ayuntamiento dispondrá de la posibilidad de publicar contenidos fijos como teléfonos de interés, horarios de instalaciones, información turística o lo que considere oportuno.

Toda esta información se podrá registrar en diferentes idiomas. Para la maquetación de los textos se deberá dotar a la herramienta de un editor que permita internamente generar código HTML sin que el usuario requiera de conocimientos específicos más allá del uso de cualquier procesador de textos (negrita, cursiva, subrayado, enlaces, guiones, sangría...). Si el Ayuntamiento lo solicita, el adjudicatario deberá implementar un sistema de lectura de un feed RSS proporcionado por el Ayuntamiento, de manera que cuando el consistorio publique noticias o contenidos en su web, éstas sean publicadas a la vez en la aplicación de manera automática, sin necesidad de ninguna intervención adicional. También será posible la importación automática de noticias de Facebook que publique en su perfil.



Se deberá permitir enviar una notificación por sistema push al ciudadano, de manera que éste será alertado del nuevo contenido, así como se podrán ser programables en fecha y hora.

Los Puntos de Interés llevarán asociada una geo-localización. De cara al ciudadano, esta opción permitirá visualizar un mapa en la app o web, de manera que el usuario podrá navegar por el mapa, pulsar en uno de los iconos para obtener la ficha del Punto de Interés, con la información y foto incluida por el Ayuntamiento, y además deberá tener la posibilidad de que el dispositivo móvil le guíe hasta esta localización a través del sistema de navegación.

El sistema debe permitir publicar encuestas para sondear la opinión de los ciudadanos. Definiendo unas fechas de inicio y de fin, así como las preguntas y posibles respuestas, el ciudadano podrá acceder a la encuesta desde web y desde app respondiendo a las preguntas definidas, que serán de tipo test, permitiendo además avisar a los ciudadanos de la existencia de una encuesta nueva.

## **Intranet de gestión de las incidencias vía web**

El adjudicatario deberá implementar un back-office, que permita tramitar las incidencias a través de un navegador web, mediante la introducción de un usuario y una clave. Estos gestores podrán ser tanto propios del Ayuntamiento como de las empresas colaboradoras y podrán ser tantos como se necesiten es decir sin límite de gestores.

El Ayuntamiento deberá disponer de la posibilidad de definir los tipos de acceso a la herramienta, permitiendo el acceso de cada gestor a la gestión de cada tipo de incidencia individualmente, así como dar permisos especiales para las operaciones más delicadas. El cambio de estado de la incidencia, así como su visualización, podrán delimitarse también mediante permisos de usuario.

Se podrán filtrar las incidencias por diferentes parámetros, gestionarlas por los usuarios activados para ello, o acceder a informes que les proporcionarán información en tiempo real sobre la gestión de la ciudad. Los informes deberán poseer gráficos que permitan una rápida visualización de la información según el tipo de incidencia, origen, estado, fecha, etc., así como la evolución de la cantidad de incidencias o gestiones a lo largo del tiempo. Todos los informes deberán exportar a Excel.

Además de las incidencias comunicadas por los usuarios, el Ayuntamiento debe disponer de la posibilidad de agregar tareas periódicas, de manera que estos avisos se generarán automáticamente cuando corresponda. Esto permitirá añadir trabajos recurrentes como podas, revisiones, etc.

La gestión de incidencias deberá permitir el cambio de dirección de la incidencia, si se considera que no es correcta, de manera que ya se situará en el mapa en el lugar correcto, alertándose por e-mail a todos los implicados en la misma, así como al ciudadano a través de notificación a su dispositivo. De la misma manera, se permitirá el cambio de tipo de incidencia, si el Ayuntamiento considera que no está correctamente catalogada.

El sistema deberá permitir la posibilidad de relacionar varios avisos de diferentes ciudadanos como una sola incidencia, para tramitarlas de manera unificada.

El Ayuntamiento tendrá que poder realizar anotaciones y adjuntar documentos en la gestión de la incidencia, y hacerlo de manera pública al ciudadano o privado de cara a la gestión interna del Ayuntamiento, sin que el ciudadano tenga conocimiento de estas gestiones.



En el back-office deberá estar disponible todo el histórico de los trámites realizados en la incidencia en la misma pantalla. Cada vez que se realice una modificación, se enviará una notificación a los Gestores dados de alta en esta Tipología. Los e-mails contendrán la información sobre la incidencia, así como las modificaciones realizadas en ella, para poder estar informado sin necesidad de entrar en la plataforma, si bien de todas formas se adjunta un link para acceder directamente a la ficha de la incidencia a través del back-office.

Para facilitar la comunicación con el ciudadano, cada usuario del back-office debe poder definir plantillas para las respuestas más frecuentes.

Se debe permitir la posibilidad de enviar comunicaciones sobre las incidencias a otras personas ajenas al Ayuntamiento a través de un e-mail, de manera que estas comunicaciones queden registradas.

Se debe tener la posibilidad de asignar uno o varios responsables a cada incidencia, así como asignarle prioridades y elementos del inventario del mobiliario urbano. Este inventario se va a poder gestionar desde el mismo back-office.

Se podrán definir campos personalizados para cada tipo de incidencia, de manera que se recoja información adicional que el Ayuntamiento considere oportuna.

El gestor del Ayuntamiento tendrá acceso a la plataforma como administrador. Aparte de esto también se le podrán asignar otras incidencias como operario, independientemente de los permisos que tenga.

Tal y como se ha dicho anteriormente los diferentes tipos de incidencia serán configurados por el Ayuntamiento según las necesidades y prioridades existentes, de manera que se podrán hacer modificaciones en cualquier momento tanto añadiendo o anulando estas tipologías sin que haya un número pre-establecido. El sistema deberá permitir la posibilidad de escoger tipologías de incidencias de carácter público, las cuales los ciudadanos puedan acceder o bien escoger tipologías ocultas, de acceso único por parte del Ayuntamiento.

En el momento que el Ayuntamiento requiera a la empresa alguna modificación, ya sea para añadir una tipología, actualizar una zona, hacer un cambio de gestor, etc... ésta deberá estar solucionada antes de 48 horas

La aplicación permitirá definir delegaciones de permisos temporales para casos de baja, vacaciones o ausencia. Indicando una fecha inicial y final, un usuario podrá autorizarse a otro para que realice temporalmente sus funciones, de manera que este último dispondrá de todos sus permisos durante dicho período, restableciéndose los que tenía una vez concluido dicho plazo.

## **App de gestión para el personal del Ayuntamiento**

La gestión de incidencias se podrá realizar también a través de una app para gestores. El acceso a través de esta app, además, permitirá ver las incidencias más cercanas, así como que el sistema de navegación del dispositivo nos guíe hasta situarnos en ellas. El acceso a la app deberá ser por usuario y clave, para evitar un uso indebido, de manera idéntica que en el back-office.



El usuario de la app debe disponer de todas las posibilidades de visualización y operación en las incidencias según los accesos que tenga creados (bloquear usuarios, asignar prioridades y operarios, realizar cambios en la incidencia, asignar mobiliario urbano afectado...). Todas las tramitaciones en la incidencia, al igual que desde el back-office, generarán las mismas notificaciones por e-mail y notificación a móvil a gestores y ciudadanos como si se utilizara directamente el back-office, siendo la misma operativa de uso la pantalla de modificación de la incidencia.

La app deberá permitir el envío de la ubicación en tiempo real, de manera que desde el back-office se pueda ver la ubicación geográfica de cada operario. Esta ubicación debe ser accesible desde la incidencia, de manera que se pueda asignar el operario más cercano para mejorar la calidad de servicio.

La app permitirá gestionar el inventario de mobiliario urbano del municipio, permitiendo el alta de elementos, así como su gestión, incluyendo los campos necesarios, tipos, referencia, descripción, foto, así como los campos personalizados que el Ayuntamiento considere oportunos.

### 3. REQUISITOS TÉCNICOS

El servicio deberá prestarse en la nube mediante el modelo SaaS (Software as a Service). La aplicación estará alojada en los servidores del adjudicatario, sin que el Ayuntamiento requiera la instalación de ningún software ni hardware adicional en sus oficinas, siendo el adjudicatario el responsable de los costes, licencias, seguridad, mantenimiento y soporte de la aplicación, así de la escalabilidad necesaria para la ampliación de sus sistemas para el mantenimiento de un óptimo rendimiento de la aplicación.

Para la implementación técnica de esta plataforma el adjudicatario deberá:

- Proveerse de los medios técnicos necesarios para el desarrollo de la solución aquí planteada.
- Alojar y desplegar el portal web y la intranet, así como hacerlo accesibles desde Internet a través de la URL pactada con el Ayuntamiento de Sitges.
- Colocará la aplicación móvil en los stores de aplicaciones de las plataformas Android y Apple.
- Realizar las tareas necesarias y copias de seguridad que permitan la disponibilidad de la plataforma por el mayor tiempo posible.
- Integrar la plataforma de incidencias con el portal web para que cualquier ciudadano que no disponga de Smartphone, tenga la posibilidad de acceder a este servicio.



#### **4. PLAZO DE IMPLANTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA**

El plazo máximo para la entrega y puesta en marcha se fija en 2 meses hábiles contados a partir del día siguiente de la firma del correspondiente contrato.

El adjudicatario estará obligado a realizar la migración de datos que dispone actualmente el Ayuntamiento para tener todo lo histórico en la misma plataforma.

El adjudicatario incluirá en el precio un máximo de cinco jornadas laborales destinadas a realizar sesiones de formación para el personal del Ayuntamiento y empresas colaboradoras.

#### **5. NORMATIVA**

- Ley 9/2017, 8 de noviembre, sobre contratos del sector público y posteriores modificaciones.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de la Propiedad Intelectual.
- Reglamento Europeo (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, Reglamento General de Protección de datos (RGPD)
- Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

#### **6. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN**

El importe total del contrato se fija anualmente en un máximo de 14.877,50 €, Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) incluido.

#### **8. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD**

Los licitadores aportarán información sobre las medidas de seguridad que tienen implantadas para asegurar la confidencialidad e integridad de los datos en tránsito por sus sistemas.

Los licitadores manifestarán en sus ofertas su compromiso a tratar de forma confidencial y reservada la información recibida, así como, en el caso de resultar adjudicatarios, la derivada de la ejecución del contrato, que no podrá ser objeto de difusión, publicación y utilización para fines distintos de los establecidos en este pliego. Esta obligación seguirá vigente una vez el contrato haya finalizado o haya sido resuelto.

En todo caso, el adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento especificado en el punto 5 relativo a la protección de las personas físicas en cuanto al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.



Ajuntament  
de Sitges

Asimismo, el adjudicatario se responsabilizará de las medidas de seguridad informática necesarias, como copias de seguridad periódicas, dispositivos cortafuegos y monitorización de los sistemas.

Dos meses antes de que acabe la vigencia del contrato, en el escenario de que la contratación de los servicios pase a un adjudicatario diferente, el adjudicatario actual deberá colaborar en planificar la migración del servicio al nuevo adjudicatario, para ofrecer la información necesaria para efectuar la transferencia de todos los servicios incluidos en el presente contrato, sin que haya discontinuidad en el servicio.

En el mismo supuesto de un cambio de adjudicatario, el antiguo adjudicatario se compromete también a hacer la entrega de todos aquellos datos propiedad del Ayuntamiento de Sitges, en el formato interoperable que el Ayuntamiento le indique, para que el Ayuntamiento los tenga accesibles para consultarlas o hacer su mantenimiento, o bien porque el nuevo adjudicatario las pueda incorporar en su sistema permiten la continuidad de su gestión.

Sitges, a fecha de la firma electrónica

Llorenç Almirall Montserrat

Jefe del Departamento de Servicios Urbanos y Movilidad

Ayuntamiento de Sitges