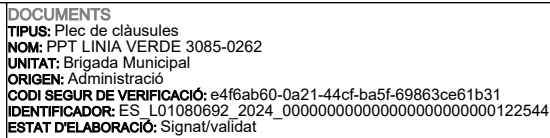


REFERÈNCIES EXPEDIENTS: 3085-0262/2024 - 23/01/2024 10:37 SIGNATURES Administració Electrònica: 08/07/2024 14:23 GUILLEM COMAS SERO : Arquitecte Tècnic i Cap de Brigada - 08/07/2024 14:23





REFERÈNCIES EXPEDIENTS: 3085-0262/2024 - 23/01/2024 10:37 SIGNATURES Administració Electrònica: 08/07/2024 14:23 GUILLEM COMAS SERO : Arquitecte Tècnic i Cap de Brigada - 08/07/2024 14:23



El sistema de gestió estarà format pels següents subsistemes, interrelacionats entre si:

- Portal web d'informació i comunicació d'incidències a la via pública per als ciutadans.
- Aplicació mòbil d'informació i comunicació d'incidències a la via pública per als ciutadans i personal de l'Ajuntament.
- Gestió telefònica d'incidències a la via pública per als ciutadans.
- Backoffice de gestió de les incidències.
- Aplicació mòbil de gestió d'incidències per al personal de l'Ajuntament i empreses serveis.
- Gestió de consultes mediambientals per als ciutadans.

L'adjudicatari posarà en marxa un portal web on s'exposarà diversa informació i continguts de temàtica mediambiental i d'una altra índole, que serà consensuada amb l'Ajuntament de la Línia.

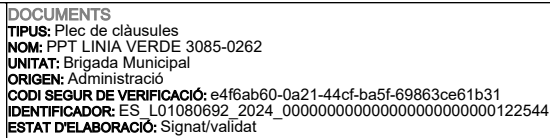
Els ciutadans també podran fer ús d'aquest portal web per a l'enviament de consultes i suggeriments i, igualment, informar sobre alguna incidència relacionada amb el medi ambient o el mobiliari urbà que aquest detecti a la via pública.

Serà possible realitzar mapes de transparència per al ciutadà, l'ajuntament podrà donar accés des de la pàgina web al ciutadà, informes tipus mapa, perquè el ciutadà pugui consultar en mapa la informació sobre l'estat de la ciutat que l'Ajuntament posi a la seva disposició i les incidències tramitades per la plataforma, amb possibilitat de filtres múltiples.

3.2.- .Aplicació mòbil d'informació i comunicació d'incidències a la via pública per als ciutadans i personal de l'Ajuntament.

L'adjudicatari posarà a disposició dels ciutadans una app que els permetrà la comunicació en temps real d'incidències que es detectin a la via pública.

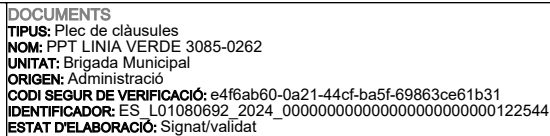
Per poder utilitzar aquesta eina de comunicació d'incidències caldrà dur a terme la descàrrega de l'aplicació, que serà completament gratuïta, i haurà d'estar disponible per als principals entorns Android i Apple. Aquesta app serà reconfigurable durant la vigència del contracte.



REFERÈNCIES EXPEDIENTS: 3085-0262/2024 - 23/01/2024 10:37 SIGNATURES Administració Electrònica: 08/07/2024 14:23 GUILLEM COMAS SERO : Arquitecte Tècnic i Cap de Brigada - 08/07/2024 14:23



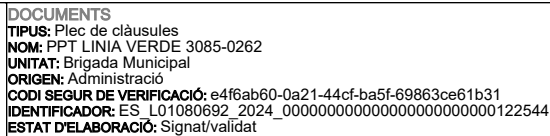
La plataforma tindrà la possibilitat d'establir una supervisió prèvia realitzada pels usuaris del 010, dels avisos ciutadans que provenen del mòbil o del web, abans de comunicar l'avís usuaris encarregats de la seva resolució.



REFERÈNCIES EXPEDIENTS: 3085-0262/2024 - 23/01/2024 10:37 SIGNATURES Administració Electrònica: 08/07/2024 14:23 GUILLEM COMAS SERO : Arquitecte Tècnic i Cap de Brigada - 08/07/2024 14:23



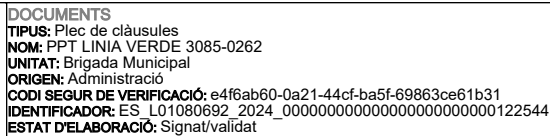
En el cas d'haver-se produït l'alta d'incidència per e-mail o telèfon, es podrà indicar en la incidència un e-mail de contacte del ciutadà, de manera que totes aquestes



REFERÈNCIES EXPEDIENTS: 3085-0262/2024 - 23/01/2024 10:37 SIGNATURES Administració Electrònica: 08/07/2024 14:23 GUILLEM COMAS SERO : Arquitecte Tècnic i Cap de Brigada - 08/07/2024 14:23



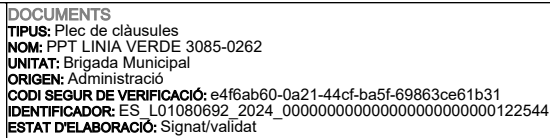
El sistema ha de permetre publicar enquestes per sondejar l'opinió dels ciutadans. Definint unes dates d'inici i de fi, així com les preguntes i possibles respostes, el ciutadà podrà accedir a l'enquesta des de la web i des de l'app responent a les preguntes definides, que seran de tipus test, permetent a més avisar els ciutadans de l'existència d'una enquesta nova.



REFERÈNCIES EXPEDIENTS: 3085-0262/2024 - 23/01/2024 10:37 SIGNATURES Administració Electrònica: 08/07/2024 14:23 GUILLEM COMAS SERO : Arquitecte Tècnic i Cap de Brigada - 08/07/2024 14:23



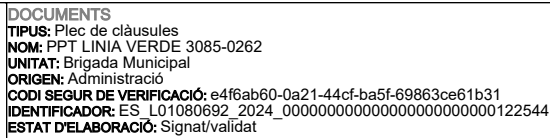
El sistema haurà de permetre la possibilitat de relacionar diversos avisos de diferents ciutadans com una sola incidència, per tramitar-les de manera unificada.



REFERÈNCIES EXPEDIENTS: 3085-0262/2024 - 23/01/2024 10:37 SIGNATURES Administració Electrònica: 08/07/2024 14:23 GUILLEM COMAS SERO : Arquitecte Tècnic i Cap de Brigada - 08/07/2024 14:23



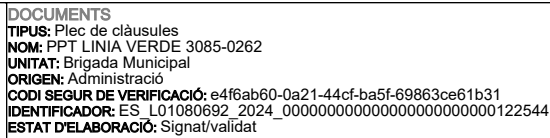
L'accés a través d'app a més ha de permetre veure les incidències més properes, així com que el sistema de navegació del dispositiu ens guiï fins a situar-nos-hi. L'accés a l'app haurà de ser per usuari i clau, per evitar un ús indegut, igual que en el back-office.



REFERÈNCIES EXPEDIENTS: 3085-0262/2024 - 23/01/2024 10:37 SIGNATURES Administració Electrònica: 08/07/2024 14:23 GUILLEM COMAS SERO : Arquitecte Tècnic i Cap de Brigada - 08/07/2024 14:23



- a) La reposició de les aplicacions informàtiques objecte de manteniment a la darrera versió.
- b) La correcció de qualsevol mal funcionament o disfunció que, durant la vigència del contracte, s'observi en el comportament de les aplicacions informàtiques (manteniment correctiu).
- c) L'actualització de les versions que impliquin millores en les aplicacions objecte del contracte, tals com millores en el rendiment, millores en el consum de recursos de màquines, millores en temps d'accés a les dades, revisions periòdiques (manteniment preventiu).

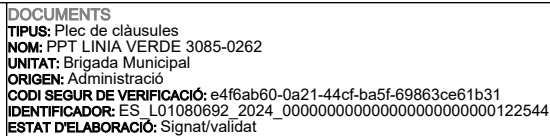


REFERÈNCIES EXPEDIENTS: 3085-0262/2024 - 23/01/2024 10:37 SIGNATURES Administració Electrònica: 08/07/2024 14:23 GUILLEM COMAS SERO : Arquitecte Tècnic i Cap de Brigada - 08/07/2024 14:23



- d) L'actualització de les versions que incloguin la correcció de deficiències, així com els canvis obligats per Llei, modificacions en la vigent legislació (manteniment adaptatiu).
 - e) Tots els treballs de desenvolupament necessaris per dur a terme el manteniment de les aplicacions informàtiques objecte d'aquest contracte estaran coberts.
- C) Altres aspectes del servei de manteniment:
- a) Servei de consulta pels distints mitjans telemàtics, sobre qüestions de manteniment de les aplicacions informàtiques objecte de contracte (incidències). Si n'és el cas, l'empresa formarà i proporcionarà l'assistència tècnica mínima al personal de l'Ajuntament per fer possible la resolució de problemes mitjançant el servei de consulta telemàtica.
 - b) L'empresa adjudicatària haurà de mantenir al dia la documentació de les aplicacions objecte d'aquest contracte de manteniment per garantir el seu ús correcte.
 - c) La prestació del servei de manteniment mitjançant (sempre d'acord amb al punt 4, Compliment en la normativa sobre protecció de dades de caràcter personal d'aquest plec) o -Suport de manera on-line i en remot, amb la finalitat de resoldre, el més aviat possible, qualsevol problema, evitant desplaçaments innecessaris.
 - d) La instal·lació de les actualitzacions serà realitzada per personal de l'empresa adjudicatària.
- D) L'empresa adjudicatària també estarà obligada a donar els següents serveis:
- a) Iniciar la tramitació d'una incidència/consulta a les 4 hores laborables de la seva comunicació, dins de la jornada laboral i segons els horaris establerts. Resoldre la incidència/consulta preferentment dins les 24 hores laborals. L'Ajuntament podrà fer un seguiment de la seva situació mitjançant un canal telemàtic proporcionat a tal efecte.
 - b) Atendre les consultes tècniques i/o funcionals encara que no siguin pròpiament "incidències" de software.
 - c) Atendre les incidències produïdes de l'entorn d'explotació de les aplicacions informàtiques objecte del contracte: base de dades, sistema operatiu, etc.
 - d) Proporcionar formació sense despeses addicionals de versions lliurades de les aplicacions informàtiques, pel que fa als continguts diferencials de les mateixes.
 - h) Atendre totes les peticions que l'Ajuntament faci, tant de nova programació com per a millora o complement de l'existent, objecte d'aquest contracte. Fer-ne pressupost valorat del que no es pugui incloure dins del producte contractat (programació i personal tècnic que es requereixi) per a l'estudi i acceptació o rebuï de l'Ajuntament.
 - j) Horari de prestació dels serveis L'horari de prestació dels serveis s'haurà d'ajustar el més possible a l'horari del personal de l'Ajuntament, preferentment serà de 08:00 a 15:00 hores dels dies laborables.

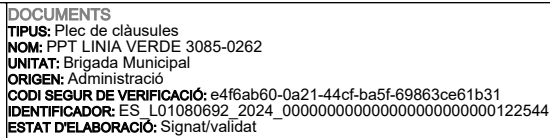
5. - . Requisits tècnics i legals



REFERÈNCIES EXPEDIENTS: 3085-0262/2024 - 23/01/2024 10:37 SIGNATURES Administració Electrònica: 08/07/2024 14:23 GUILLEM COMAS SERO : Arquitecte Tècnic i Cap de Brigada - 08/07/2024 14:23



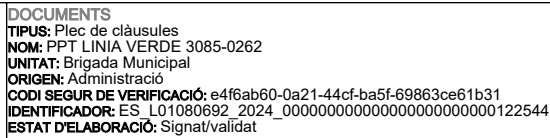
L'adjudicatari i el personal al seu servei que tingui accés o realitzi qualsevol tractament amb les dades de caràcter personal, tindrà la consideració d'encarregat del tractament.



REFERÈNCIES EXPEDIENTS: 3085-0262/2024 - 23/01/2024 10:37 SIGNATURES Administració Electrònica: 08/07/2024 14:23 GUILLEM COMAS SERO : Arquitecte Tècnic i Cap de Brigada - 08/07/2024 14:23



- Reial Decret 4/2010, Esquema Nacional d'Interoperabilitat i les seves Normes Tècniques derivades.
- Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del Sector públic.
- Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia de les drets digitals.



REFERÈNCIES EXPEDIENTS: 3085-0262/2024 - 23/01/2024 10:37 SIGNATURES Administració Electrònica: 08/07/2024 14:23 GUILLEM COMAS SERO : Arquitecte Tècnic i Cap de Brigada - 08/07/2024 14:23



Presa de contacte inicial: es realitzarà una primera reunió inicial de presentació de l'equip que participarà en l'execució del projecte.

Perfils i permisos: Es proporcionarà per part de l'adjudicatària el llistat de perfils i permisos que es poden crear a l'entitat, mitjançant unes fitxes les quals seran lliurades als usuaris durant les sessions formatives que s'imparteixin.

Proves de funcionament: els consultors i l'equip tècnic de l'adjudicatària, realitzaran les proves de funcionalitat i connexió necessàries per garantir el funcionament de tota la plataforma, depurant aquells possibles errors de connexió o funcionalitat que puguin succeir.

Es contactarà amb els responsables del projecte, per identificar els usuaris als quals se li donarà la formació, l'abast del projecte amb els fluxos de treball per realitzar els ajustos en la parametrització de la plataforma. Es realitzaran les formacions als usuaris dels Ajuntaments amb la plataforma adaptada a les funcionalitats que es volen dur a terme.

L'equip tècnic i de consultoria de l'adjudicatària impartirà formació on-line als grups de usuaris de l'aplicació, tant en entorn web com mòbil. Igualment S'impartirà formació tècnica als Administradors de l'Ajuntament de manera presencial i on-line.

Modificació paràmetres de configuració i validació per part de l'Ajuntament: Tots els canvis a realitzar seran recopilats i aprovats prèviament a la seva modificació pel l'Ajuntament.

Seguiment de la implantació: Els consultors de l'adjudicatària realitzaran un seguiment de implantacions durant la durada del manteniment de la plataforma implantada.