

Plec de clàusules tècniques per a la contractació d'un programari per a la gestió integral de la comunicació, participació ciutadana i reserves d'espais, activitats i esdeveniments de l'Ajuntament de Teià

Exp.

Signatura 1 de 1	03/09/2024
JORDI BADIA GARCIA	

Per comprovar la validesa d'aquest document pot accedir a la següent URL	
Codi Segur de Validació	5c63e7eebf7649c1abc392c992abc675001
Url de validació	http://oac.teia.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



CONTINGUTS

CONTINGUTS	2
1. OBJECTIUS	3
2. REQUISITS MÍNIMS PROGRAMA DE GESTIÓ	5
3. SEGURETAT DELS SISTEMES I ACTIUS D'INFORMACIÓ	11
4. SISTEMA CLOUD	13
5. FINALITZACIÓ O CANCEL·LACIÓ DE LA PRESTACIÓ DE SERVEIS	14

Signatura 1 de 1	03/09/2024
JORDI BADIA GARCIA	

Per comprovar la validesa d'aquest document pot accedir a la següent URL	
Codi Segur de Validació	5c63e7eebf7649c1abc392c992abc675001
Url de validació	http://oac.teia.cat/absis/idi/arg/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



1. OBJECTIUS

La finalitat del plec en la seva totalitat, es fonamenta en l'adquisició d'un sistema de gestió informatitzada esportiva, que doni resposta a les necessitats administratives, tècniques de comunicació, màrqueting, control de reserva, venda d'entrades, així com de control de dades d'accés, pel conjunt de ciutadans de Teià, i usuaris del SIT Teià. Tant el programari (a partir d'ara SOFT), com el maquinari dependent necessari (d'ara endavant HARD), han de contemplar els següents requisits tècnics detallats en els posteriors apartats, establint com a requisit indispensable la capacitat d'adaptació i millora a les necessitats de funcionament o legalitat, així com la flexibilització en l'adaptació a les noves tecnologies que ofereixi el mercat tecnològic relatiu a l'àmbit d'execució del plec, així com a necessitats futures que sota empara legal, aquest Ajuntament es vegi en l'obligació de donar compliment.

El SOFT ha d'oferir la possibilitat de la gestió dels controls d'accessos presents i adaptar-se a possibles modificacions futures de, per tal de donar accés físic i o virtual als CIUTADANS dels equipaments i als seus serveis, així com la integració de la gestió global d'aquest Ajuntament.

La modalitat de prestació del servei ha de ser mitjançant sistema CLOUD (al núvol), sense la necessitat ni obligació per part de l'Ajuntament de Teià de disposar de HARD en local en exclusivitat per a tal desenvolupament, restant en obligació del licitador, el lliurament de qualsevol dispositiu necessari per a la posada en marxa del SOFT, ja sigui en matèria de llicències, espai virtual, o maquinari que es consideri requisit indispensable per la correcta execució i funcionament del programa.

Signatura 1 de 1
JORDI BADIA GARCIA
03/09/2024

Per comprovar la validesa d'aquest document pot accedir a la següent URL	
Codi Segur de Validació	5c63e7eebf7649c1abc392c992abc675001
Url de validació	http://oac.teia.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



L'objecte del contracte per tant esdevé en l'adquisició d'un sistema de SOFT i HARD, que doni resposta a les necessitat de l'Ajuntament de Teià, amb la corresponent migració de dades, mantenint en tot moment una continuació del servei de l'Ajuntament de Teià cap als seus CLIENTS, com amb les tasques de gestió administratives diàries.

La figura de l'Ajuntament de Teià esdevé com a únic client, per tant no es contempla la contractació de múltiples llicències per a un mateix servei sota el mateix NIF. El sistema SOFT haurà de cobrir les necessitats d'ampliació de seus, punts d'accés o augments d'equips o operadors, sense modificació del contracte inicial.

Signatura 1 de 1

JORDI BADIA GARCIA

03/09/2024

Per comprovar la validesa d'aquest document pot accedir a la següent URL	
Codi Segur de Validació	5c63e7eebf7649c1abc392c992abc675001
Url de validació	http://oac.teia.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



2. REQUISITS MÍNIMS PROGRAMA DE GESTIÓ

El programa de gestió ha de preveure com a mínim la següent secció modular de serveis:

2.1. Mòdul de gestió

2.1.1. Base de dades general de clients detallada, amb la capacitat de diferenciar i identificar, la naturalesa i particularitats de la seva totalitat, segons origen, serveis, edats, tipologia. Entre d'altres:

2.1.1.1. Fitxa individualitzada per CLIENT.

2.1.1.2. Capacitació de la identificació individual segons tecnologia de proximitat, o qualsevol altre dispositiu que no requereixi obligatòriament el contacte físic de l'usuari amb cap element d'autenticació de credencials.

2.1.1.3. Històric de moviments (logs) individual i general.

2.1.1.4. Compliment en competència amb l'actual Reglament General de Protecció de Dades (RGPD), així com qualsevol modificació legislativa futura.

2.1.1.5. Compliment de l'exposat en matèria de seguretat detallat en el punt 5. 2.1.1.8. Capacitat en SOFT, de recollida de signatura de documentació diversa mitjançant el corresponent HARD habilitat adhoc, amb enviament automàtic mitjançant vinculació amb sistema de comunicació propi, (missatgeria instantània, correu, SMS).

2.2. Mòdul clients / ciutadans

2.2.1. Control abonaments de CLIENTS:

2.2.1.1. Generació procés d'alta en modalitat local o remota.

Signatura 1 de 1
JORDI BADIA GARCIA
03/09/2024

Per comprovar la validesa d'aquest document pot accedir a la següent URL	
Codi Segur de Validació	5c63e7eebf7649c1abc392c992abc675001
Url de validació	http://oac.teia.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



- 2.2.1.2. Control altes, baixes, i modificacions, (immediates i programades).
- 2.2.1.5.1. Adaptació en els diversos procediments en funció de la Normativa del Ajuntament de Teià, en matèria d'altes, baixes i modificacions dels abonats.
- 2.2.1.3. Confecció de documentació telemàtica pel cobrament de impagaments mitjançant la unitat de Recaptació Executiva, amb control de recuperació de pagament, en aquest punt manual o automatitzada.
- 2.2.1.4. Generació d'avís de reclamació de deute (avís d'impagament), individualitzat o col·lectiu.
- 2.2.1.5. Tractament automatitzat de la recuperació d'impagats.
- 2.2.1.6. Recollir les diferents modalitats d'abonaments recollides en la Normativa d'aquest Ajuntament.

2.3. Mòdul gestió administrativa

- 2.3.1. Generació de factures, amb vinculació directa als mòduls de GESTIÓ DE CLIENTS, MÒDUL DE RESERVES I QUADRANTS, i ACTIVITATS.
 - 2.3.1.1. Facturació individual
 - 2.3.1.2. Elaboració d'albarans.
 - 2.3.1.3. Notificació telemàtica amb el clients.
 - 2.3.1.3.1. Vinculació amb les diferents MODALITATS DE PAGAMENT.

2.4. Mòdul entitats

- 2.4.1. Disposar d'un directori públic d'entitats, podent-se autogestionar, en part, per les mateixes entitats
- 2.4.2. Repositori privat (per a tècnics municipals) i actualitzat de documentació i informació de les entitats esportives

Signatura 1 de 1
JORDI BADIA GARCIA
03/09/2024

Per comprovar la validesa d'aquest document pot accedir a la següent URL	
Codi Segur de Validació	5c63e7eebf7649c1abc392c992abc675001
Url de validació	http://oac.teia.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



- 2.4.3. Sistema de reserves d'espais per a entitats esportives, amb control de franges horàries i prioritats de reserves per a cada entitat
 - 2.4.4. Sistema de control d'accessos als equipaments esportius municipals, per a usuaris d'entitats, amb diferents modalitats d'identificació dels usuaris
 - 2.4.5. Indicadors d'ús d'espais reals per entitats esportives
- 2.5. Mòdul incidències ciutadanes
- 2.5.1. Recepció d'incidències ciutadanes en el mateix sistema de gestió centralitzat
 - 2.5.2. Possibilitat que els ciutadans puguin generar incidències des de l'app ciutadana
 - 2.5.3. Les incidències s'han de poder geolocalitzar, i han de poder anar acompanyades d'imatges
 - 2.5.4. S'ha de poder seleccionar quin tipus d'incidència es tracta i el ciutadà ha de poder descriure la incidència
 - 2.5.5. Des del panell d'administració es poden visualitzar les diferents incidències amb els corresponents estats. També s'ha de poder respondre al ciutadà des del mateix sistema
- 2.6. Mòdul participació ciutadana
- 2.6.1. Es permetrà als ciutadans fer aportacions obertes a diferents processos ciutadans des de l'app
 - 2.6.2. Des de l'Ajuntament es realitzaran consultes ciutadanes que els ciutadans poden respondre dins del període de temps determinat
 - 2.6.3. El sistema ha de garantir l'anonimat de les respostes, així com la participació única de cada ciutadà registrat
 - 2.6.4. El sistema ha de disposar d'una eina per visualitzar gràficament els resultats
- 2.7. Mòdul comunicació



- 2.7.1. Web personalitzada, millora la reputació online del teu centre amb la pàgina web
- 2.7.2. App personalitzada, l'app del teu centre totalment personalitzada
- 2.7.3. Feed de notícies, crear canals de notícies via web i segmenta la comunicació en funció dels interessos dels usuaris.
- 2.7.4. Email Marketing, gestió i segmenta la comunicació via email
- 2.7.5. Canal intern de TV, canal de televisió intern inform
- 2.7.6. SMS, automatiza la comunicació via SMS

2.8. Modalitat de pagaments

- 2.8.1. El sistema ha de permetre diferents modalitats de pagaments:
 - 2.8.1.1. pagament online mitjançant targeta bancària (integració passarel·la de pagament del banc de l'Ajuntament)
 - 2.8.1.2. pagament en metàl·lic, gestió de caixa
 - 2.8.1.3. remesa bancària
 - 2.8.1.4. o pagament segons el model c60

2.9. Mòdul de reserves

- 2.9.1. el sistema de reserves ha de permetre, entre d'altres:
 - 2.9.1.1. Reserves multiplataforma, reserva des de diferents plataformes (web, app)
 - 2.9.1.2. Múltiples graelles de reserves, diferents graelles de reserves per a diferents necessitats (pàdel, activitats dirigides, entrenadors personals...)
 - 2.9.1.3. Condicionants, limitants i sancions, per a optimitzar els recursos disponibles
 - 2.9.1.4. Llistes d'espera, i avisos automatitzats en cas d'alliberar-se una plaça
 - 2.9.1.5. Alliberar reserves, si l'usuari no accedeix pel torn 5' abans d'entrar al centre
 - 2.9.1.6. Reserves d'entitats, habilita les entitats esportives a realitzar reserves a determinats recursos



2.9.1.7. Reserves d'esdeveniments puntuals, crea esdeveniments i permet la inscripció online

2.10. Mòdul plans d'entrenament

2.10.1.

2.11. Mòdul CRM

2.11.1. . Gestió de relació amb CLIENTS:

2.11.1.1. Generació de consultes, reclamacions, amb redireccionament al departament/secció corresponent.

2.11.1.2. Seguiment de reclamacions.

2.12. Mòdul web

2.12.1. Accés mitjançant identificació per CLIENT actiu i habilitat.

2.12.2. Accés a la totalitat dels mòduls, amb la restricció corresponent depenent de la naturalesa de l'usuari.

2.12.3. Accés de l'usuari a la informació restringida de la seva fitxa.

2.12.4. Capacitat de realitzar operacions:

2.12.5. Inscripcions.

2.12.6. Reserves de classes.

2.12.7. Sol·licituds (consultes, suggeriments, dubtes). Vinculat amb CRM, segons es descriu més endavant.

2.12.8. Comunicacions.

2.12.9. Reserves d'activitats.

2.12.10. Adaptació a la imatge corporativa del Ajuntament de Teià, i integració amb la web corporativa sota la supervisió de l'Ajuntament de Teià.

2.12.11. Visualització agenda municipal

2.12.12. Visualització i consulta notícies

2.13. Mòdul app personalitzada

2.13.1. Accés mitjançant identificació per CLIENT actiu i habilitat.

2.13.2.

Signatura 1 de 1
JORDI BADIA GARCIA
03/09/2024

Per comprovar la validesa d'aquest document pot accedir a la següent URL

Codi Segur de Validació 5c63e7eebf7649c1abc392c992abc675001

Url de validació <http://oac.teia.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



- 2.13.3. Accés de l'usuari a la informació restringida de la seva fitxa.
- 2.13.4. Capacitat de efectuar operacions:
- 2.13.5. Inscripcions.
- 2.13.6. Reserves de classes, esdeveniments...
- 2.13.7. Sol·licituds (consultes, suggeriments, dubtes). Vinculat amb CRM, segons es descriu més endavant.
- 2.13.8. Comunicacions.
- 2.13.9. Reserves d'activitats.
- 2.13.10. Adaptació a la imatge corporativa del Ajuntament de Teià.
- 2.13.11. Capacitat d'habilitar l'accés a torns (compatibilitat), mitjançant l'app.

2.14. Mòdul control d'accessos

- 2.14.1. El sistema ha de permetre el control d'accesos automatitzat a equipaments i espais municipals

- 2.14.1.1. Els mètodes d'identificació dels usuaris per a controlar els accessos, seran com a mínim:

- 2.14.1.1.1. lectura QR
- 2.14.1.1.2. bluetooth
- 2.14.1.1.3. targetes RFID 125 o Mifare



3. SEGURETAT DELS SISTEMES I ACTIUS D'INFORMACIÓ

Durant l'execució del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de complir amb els paràmetres de qualitat, disponibilitat i seguretat establerts per l'Ajuntament de Teià, la legislació vigent i les principals normes i bones pràctiques aplicables a les tecnologies de la informació i la comunicació.

L'adjudicatari prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament dels programes i bases de dades utilitzades i que són propietat de l'Ajuntament de Teià.

L'empresa adjudicatària o les persones físiques, actuant directament o indirectament sota la seva responsabilitat, no podran realitzar cap acció que comprometi els sistemes d'informació i comunicacions de l'Ajuntament de Teià durant l'execució del projecte. El personal de l'adjudicatària haurà d'observar i complir amb els principis i requisits de seguretat definits pel Patronat, principalment:

- i. Portar a terme el tractament de la informació i les dades personals únicament i exclusivament per a les finalitats relacionades directament amb el servei contractat, restant expressament prohibit utilitzar-los per a finalitats diferents.
- ii. Garantir la confidencialitat, reserva i estricte secret professional de la informació i les dades personal a les que puguin accedir per a la prestació dels serveis, no podent ser divulgades, publicades o comunicades a tercers. Les obligacions de confidencialitat tindran una durada indefinida i es mantindran vigents en cas que finalitzi la prestació de serveis.
- iii. Es limitarà l'accés a les dades i informació a usuaris autoritzats, controlant l'accés dels usuaris a les dades mitjançant, com a mínim, usuari i contrasenya individuals i secretes.
- iv. Està prohibit divulgar o comunicar els codis d'accés (usuari i contrasenya) als sistemes de l'Ajuntament de Teià o l'Ajuntament a terceres persones, inclouen a altre personal o responsables de l'adjudicatària fora de les persones assignades al projecte.

Signatura 1 de 1
JORDI BADIA GARCIA
03/09/2024

Per comprovar la validesa d'aquest document pot accedir a la següent URL	
Codi Segur de Validació	5c63e7eebf7649c1abc392c992abc675001
Url de validació	http://oac.teia.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



- v. Accedir les infraestructures i sistemes de l'Ajuntament de Teià únicament sota autorització dels responsables del Patronat.
- vi. Es prohibeix, sense autorització prèvia, la connexió de dispositius de qualsevol tipus a la xarxa de l'Ajuntament de Teià.
- vii. Els equips portàtils de l'empresa adjudicatària autoritzats a connectar-se a la xarxa de l'Ajuntament de Teià han de complir amb els sistemes de protecció enfront de virus i malware així com estar degudament actualitzats.
- viii. El tractament de dades de caràcter personal s'ha de portar a terme d'acord amb el que estableix la norma vigent en cada moment de l'execució del contracte.
- ix. Es prohibeix la utilització de dispositius d'emmagatzematge i dispositius extraïbles per emmagatzemar informació classificada com a confidencial. Si es requereix la descàrrega d'informació o dades en sistemes de l'adjudicatari aquest haurà de comptar amb l'autorització prèvia i expressa de l'Ajuntament de Teià i ubicar la informació a servidors dins de l'Espai Econòmic Europeu.
- x. La configuració i gestió del programari i maquinari haurà de realitzar-se únicament amb versions estables de seguretat validades pel fabricant prèvia autorització a l'Ajuntament de Teià.
- xi. Aplicar les mesures de seguretat que el Patronat indiqui en cada moment i en tot cas les definides per les bones pràctiques de seguretat de la informació per garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i traçabilitat de la informació.
- L'Adjudicatària haurà de tenir regulat el Deure de Secret amb el seu personal recollint aquests punts. a l'Ajuntament de Teià facilitarà a l'inici del projecte a l'adjudicatari l'accés a les polítiques i normes d'accés i ús dels sistemes d'informació i comunicacions de l'Ajuntament de Teià, havent aquesta de manifestar la seva recepció, lectura i comprensió, així com el compromís d'acatar els termes i responsabilitats en ells recollides en el cas de prestació de serveis o execució dels treballs, en els termes que preveu el present Plec, es realitzi des de les seues de l'Ajuntament de Teià.

Signatura 1 de 1

JORDI BADIA GARCIA

03/09/2024

Per comprovar la validesa d'aquest document pot accedir a la següent URL	
Codi Segur de Validació	5c63e7eebf7649c1abc392c992abc675001
Url de validació	http://oac.teia.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



4. SISTEMA CLOUD

L'objecte de licitació en modalitat cloud, comporta la instal·lació, configuració, administració, operació i explotació dels components de la infraestructura de núvol privat durant tota la vida del contracte, incloses les possibles pròrrogues, en les condicions i requeriments establerts en el present plec tècnic.

Dins d'aquest plantejament tecnològic, s'inclou l'allotjament del sistema al núvol ("Cloud"), utilitzant la categoria de servei denominada com "Software as a Servei" (SaaS), personalitzat. Com el seu nom indica, en aquesta categoria l'adjudicatari s'encarrega d'oferir a l'Ajuntament de Teià, tota la solució com un servei, essent responsabilitat d'aquest la gestió integral, tant d'infraestructura, plataforma (sistemes operatius, servidors d'aplicacions, servidors de bases de dades, actualitzacions i pegats, administració dels servidors, comunicacions, aplicacions, etc), com a components de la solució global requerida, en mode claus en mà.

El conjunt de les dades i documents originats de l'activitat, gestió i operació per l'Ajuntament de Teià es regeix pel principi de confidencialitat, i es considera com a únic propietari el propi 'Ajuntament de Teià, o en el seu defecte l'organisme de qui depèn, que és l'Ajuntament de Teià. Per tant no es podrà lliurar, cedir, reproduir, alterar, eliminar sense consentiment previ i explícit per part de la 'Ajuntament de Teià i degudament evidenciat.

Caldrà habilitar a l'Ajuntament de Teià l'accés a nivell de base de dades i capa d'integració, per poder satisfer necessitats puntuals d'explotació, consulta, anàlisi, publicació d'informació, etc. des de la base de dades, per part de la de l'Ajuntament de Teià o l'Ajuntament de Teià.

Signatura 1 de 1
JORDI BADIA GARCIA
03/09/2024

Per comprovar la validesa d'aquest document pot accedir a la següent URL	
Codi Segur de Validació	5c63e7eebf7649c1abc392c992abc675001
Url de validació	http://oac.teia.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



5. FINALITZACIÓ O CANCEL·LACIÓ DE LA PRESTACIÓ DE SERVEIS

A la finalització de la licitació s'estipula l'obligatorietat de facilitar el traspàs d'informació o migració de la totalitat de les dades, a l'Ajuntament de Teià o l'empresa a qui aquest designi per a la custòdia o tractament de dades. Aquest període de traspàs d'informació haurà de contemplar els darrers tres mesos a la finalització del contracte de licitació, tenint en compte l'exempció en cas de les pròrrogues legalment establertes.

En el cas d'una cancel·lació de la licitació unilateral per part de qualsevol de les parts, l'empresa es compromet a posar en disposició de l'Ajuntament de Teià o empresa designada, tota la facilitació de gestió i traspàs d'informació durant un mínim de 6 mesos a la finalització de la prestació dels serveis, sense perjudici ni facturació més enllà dels recursos tècnics i humans imprescindibles i que en cap cas superarà el 25% de la quota mensual contemplada durant el transcurs del contracte en vigor i fonamentat en l'oferta licitada.

Signatura 1 de 1	03/09/2024
JORDI BADIA GARCIA	

Per comprovar la validesa d'aquest document pot accedir a la següent URL	
Codi Segur de Validació	5c63e7eebf7649c1abc392c992abc675001
Url de validació	http://oac.teia.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

