



Comunicació

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

APP DE CIUTAT PER VILANOVA I LA GELTRÚ

Objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte és el servei tècnic per al desenvolupament de l'aplicació mòbil de ciutat per a Vilanova i la Geltrú i el seu gestor de continguts que inclou:

- Assistència tècnica en l'anàlisi, arquitectura i configuració
- Desenvolupament, test, publicació i posada en servei
- Manteniment i actualitzacions de l'app i el gestor
- Formació en l'ús de l'app i el gestor
- Informe de servei
- Retorn de servei

Descripció del servei

El treball a realitzar consisteix prestar el servei d'implementació i manteniment d'una app de ciutat (en modalitat Software as a Service –SaaS-) per posar el conjunt de la informació de ciutat a disposició de la ciutadania.

Durant la durada del contracte, l'app (modalitat SaaS) ha d'incloure:

- Un procés de millora contínua, incorporant nous serveis i funcionalitats
- La completa parametrització de l'eina amb els servidors i llicències necessàries pel seu funcionament, sense cap cost afegit
- El manteniment correctiu, preventiu i evolutiu
- Les noves funcionalitats i mòduls que es desenvolupin, inclosa la seva posada en marxa i formació
- Hores de formació i consultoria
- Estar lliure d'anuncis

Característiques tècniques dels serveis a contractar

Es tracta de la contractació dels serveis següents:

- El desenvolupament i manteniment de l'app de ciutat
- El desenvolupament i manteniment del gestor de continguts d'aquesta app

Les necessitats i característiques són les següents:

- Desenvolupament de l'app



Comunicació

- Desenvolupament del gestor de continguts
- Manteniment de l'app i del gestor de continguts
- Formació en l'ús de l'app
- Formació en l'ús del gestor de continguts
- Publicació de l'app a les e-botigues
- Incorporació/migració de les dades pre-existents en forma de directoris o bases de dades

Desenvolupament de l'app – Consideracions generals

Comprèn l'anàlisi tècnica, el desenvolupament i el test de l'app, que ha de tenir les característiques mínimes que s'indiquen a continuació.

Consideracions generals

- Idioma: l'app ha de ser íntegrament en català
- Traducció a castellà i anglès: s'aplicarà a etiquetes, categories i continguts fixos, no als continguts introduïts pels usuaris/àries externs/es
- Estadístiques d'ús: l'aplicatiu ha de poder generar estadístiques per avaluar l'ús i consum de continguts de l'app
- Descàrrega gratuïta: l'app ha de ser compatible i ha de poder-se descarregar gratuïtament de les principals e-botigues (Google Play i App Store) on ha d'estar correctament publicada i actualitzada.

Tipologies d'usuari/ària

L'app ha de disposar com a mínim de les següents tipologies d'usuari/ària:

- Usuaris/àries externs (registrats o no registrats)
- Usuaris/àries interns de gestió (registrats)

Desenvolupament del gestor – Consideracions generals

Comprèn l'anàlisi tècnica, el desenvolupament i el test del gestor, com a plataforma web d'accés validat sense necessitat d'instal·lar cap programari als ordinadors i que ha de tenir les característiques mínimes que s'indiquen a continuació.

Consideracions generals

- Ha de ser el gestor de continguts de l'app d'accés on-line
- Estarà disponible en català
- Ha de permetre generar estadístiques de descàrrega i d'ús de l'app
- Ha de permetre la gestió d'usuaris interns registrats amb diferents nivells de permisos



Comunicació

Tipologies d'usuari/ària

El gestor de continguts ha de disposar com a mínim de les següents tipologies d'usuari/ària:

Administradors

- Totes les funcions dels diferents tipus d'usuari/ària
- Gestió i manteniment de l'app i del gestor
- Gestió de canvis estructurals de l'app i el gestor
- Gestió de les bases de dades
- Gestió dels accessos de la resta d'usuaris
- Gestió del contingut íntegre de l'app i el gestor

Usuaris interns validats

- Gestió dels accessos, permisos i continguts a determinar pels administradors

Consideracions de desenvolupament de l'app i el gestor

- L'app i el gestor de continguts requereixen connexió a Internet per al seu ús i funcionament.
- L'app inclou característiques compatibles amb l'ús per a persones amb diversitat funcional.
- L'app tindrà un contingut escalable que s'adapti mantenint l'estructura original i que es visualitzi correctament des de qualsevol dispositiu (telèfon intel·ligent o tauleta).
- El gestor de continguts tindrà un contingut escalable que s'adapti mantenint l'estructura original i que es visualitzi correctament des de qualsevol monitor d'ordinador.
- L'app ha d'estar disponible per als entorns Android, iOS i Windows Mobile i durant la durada del contracte s'haurà d'actualitzar i mantenir compatible en tot moment amb les darreres versions d'aquests entorns.
- El gestor de continguts serà accessible via web des de qualsevol plataforma, incloent telèfons mòbils, i pels principals navegadors (Chrome, Edge, Firefox) i durant la durada del contracte s'haurà d'actualitzar i mantenir compatible en tot moment amb les darreres versions d'aquestes plataformes.
- Les bases de dades introduïdes o generades seran pròpies sempre, i en tot moment propietat de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú sense emmagatzematge, distribució ni cessió per part de tercers.
- L'app ha de mostrar de manera automatitzada i actualitzada les entrades a l'apartat notícies que es publiquen periòdicament al web municipal www.vilanova.cat.
- L'app ha de mostrar de manera automatitzada i actualitzada les entrades a l'apartat agenda que es publiquen periòdicament al web municipal www.vilanova.cat.



Comunicació

- L'app ha de permetre l'enviament i programació de notificacions directament al dispositiu dels usuaris/àries per avisar de les incidències de manera immediata.
- L'app ha de permetre unir-se a canals temàtics definits per l'Ajuntament que permeti segmentar la informació i que el ciutadà rebi la informació segons els seus interessos.
- La portada (*home*) de l'app caldrà que es redissenyi puntualment i per temps limitat per a esdeveniments de ciutat (Carnaval, Festa Major, Fira de Novembre...) adoptant els elements gràfics identificatius que aportarà l'Ajuntament o l'organitzador de l'esdeveniment.
- Els documents o llistats generats pel sistema hauran de permetre la previsualització en pantalla i s'hauran de poder exportar segons convingui a format .csv, .xls, .docx, .html i .PDF. En cap dels casos aquesta exportació haurà de suposar l'adquisició per part de l'Ajuntament d'eines de tercers.

Manteniment

Durant la vigència del contracte poden sorgir requeriments que impliquin actuacions puntuals, petits desenvolupaments i modificacions de l'app i el gestor per mantenir el bon ús. Es consideren actuacions del servei de manteniment les següents:

- *Correctiu*: resolució d'incidències que generin ús erroni de l'app i/o el gestor i que impossibilitin la correcta experiència de l'usuari o la gestió dels continguts (resposta en màxim 48 h).
- *Preventiu*: actuacions predeterminades destinades a reduir la probabilitat de fallada i degradació de funcionament.
- *Evolutiu*: millores tècniques per adaptar l'app a nous dispositius, actualitzacions i noves versions dels entorns Android, iOS i Windows Mobile que sorgeixin durant el contracte, així com a la compatibilitat amb les noves actualitzacions dels navegadors per a l'ús del gestor.

Publicació de l'app a e-Botigues

La proposta ha d'incloure la gestió i el cost de la publicació de l'app i llurs versions posteriors, essent l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú com a propietari d'aquesta app en les plataformes que s'indiquen:

- Apple iOS
- Android
- Windows Mobile



Comunicació

Planificació dels serveis

L'app i el gestor s'hauran de desenvolupar i estar operatius en el termini màxim de dos mesos a partir de l'adjudicació del contracte. El licitador haurà d'indicar en la seva proposta el temps de desenvolupament.

El lliurament es formalitzarà mitjançant la signatura de la corresponent Acta de recepció.

Clàusules de seguretat i protecció de dades

La disposició dels diferents mòduls ha de ser modalitat SaaS (Software as a Service). El servei SaaS ha d'incloure el dret d'utilització del programari, l'allotjament de dades, la realització de processos d'actualització de versions i còpies de seguretat per part de l'adjudicatari, el suport d'atenció als usuaris i el manteniment legislatiu, correctiu i evolutiu dels diferents mòduls.

Es valorarà que l'adjudicatari disposi de la certificació ENS (Esquema Nacional de Seguretat) de categoria mitja, en l'entorn proposat i que aquesta vagi a nom de l'adjudicatari.

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb finalitat diferent que la que té com a objecte el present contracte, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

L'empresa adjudicatària es comprometrà a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de l'Ajuntament, així com no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per l'execució d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la seguretat del servei, mantenint el sistema actualitzat i degudament administrat per evitar qualsevol tipus d'amenaques o atacs per elements externs o interns.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que es puguin ocasionar a l'Ajuntament o a qualsevol tercer degut a l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

L'empresa adjudicatària haurà de donar compliment a tota la legislació aplicable en matèria de protecció de dades i especialment a les següents disposicions:

- Esquema Nacional de Seguretat (ENS) Reial Decret RD 311/2022 de 5 de maig.



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Comunicació

- Llei orgànica 3/2018 de 5 de desembre de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).
- Reglament Europeu de Protecció de Dades Personals: Reglament 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i lliure circulació de les mateixes.

Control de qualitat

L'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú es reserva la realització de comprovacions sobre la qualitat de l'objecte del contracte, a la seva recepció, per mitjà d'un responsable degudament autoritzat per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, qui revisarà el servei rebut i comprovarà la coincidència entre el servei adjudicat i la prestació realitzada.