

3827/2024

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN EL CONTRACTE DE SERVEIS PER A LA IMPLANTACIÓ I MANTENIMENT D'UNA APP CIUTADANA EN MODALITAT SAAS

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és el servei d'implantació i manteniment d'una APP ciutadana en modalitat SaaS (Software as a Service).

2. ABAST

L'APP ha de posar el conjunt de la informació Ciutadana a disposició de la ciutadania i del teixit associatiu. Ho ha de fer prioritzant la immediatesa, establint una connexió omnicanal, directe i permanent amb els serveis municipals.

L'APP ha d'estar sotmesa a un procés de millora contínua, incorporant nous serveis i funcionalitats, ha de permetre a la ciutadania estar al dia de les notícies, agenda institucional, rebre avisos, participar de manera activa en processos participatius i tots els mòduls que s'especifiquen en aquest plec de clàusules.

El projecte es planteja sota el concepte de claus en mà i el servei ha de ser integral, el servei ha d'incloure:

- El subministrament de la llicència sense cap limitació d'ús o nombre d'usuaris administradors.
- La consultoria i personalització de l'eina d'acord amb els estàndards i requisits de l'Ajuntament necessaris per a posar en marxa la totalitat de funcionalitats de l'APP.
- La completa parametrització de l'eina durant la durada del contracte.
- Els servidors i llicències necessàries per al seu funcionament, sense cap cost afegit, en modalitat SaaS durant la durada del contracte.
- La publicació i les actualitzacions de l'APP Ciutadana a les plataformes de distribució digital d'aplicacions mòbils per



dispositius amb sistema operatiu Android (Google Play Store) i Apple (Apple App Store).

- El manteniment correctiu i evolutiu durant la durada del contracte.
- Les noves funcionalitats i mòduls que es desenvolupin, inclosa la seva posada en marxa i formació.
- La formació i consultoria de noves funcionalitats o configuració de les actuals.
- Avaluació del servei.

L'APP ciutadana haurà de disposar de, com a mínim, els següents mòduls:

- Gestió de la qualitat de servei (QoS)
- Xat
- Canals o espais de comunicació
- Espai per a entitats del municipi i el teixit comercial
- Directori comercial del municipi i directori d'entitats municipals
- Notícies i comunicats
- Enquestes i formularis
- Agenda
- Gestió d'incidències
- Repositori d'Informació
- Inscripcions i venda d'entrades
- Reserva d'equipaments i sales
- Gestió de pagaments
- Recollida de residus voluminosos
- Gestió del punt net
- Control d'accés i aforament
- Itineraris i punts d'interès



- Cita prèvia
- Processos participatius
- Pressupostos participatius
- Sensibilització en matèria de consum d'aigua i transició energètica
- Plans, projectes estratègics, agenda urbana i agenda 2030
- Economia circular i ofertes de treball
- Benestar animal
- Aparcaments
- Targeta ciutadana i fidelització del comerç

Aquest servei és necessari perquè l'Ajuntament pugui donar compliment a les seves obligacions de gestió i servei, amb una gestió eficaç i eficient dels recursos públics.

3. TERMINI DE LLIURAMENT

El termini màxim per a la implantació de la totalitat dels mòduls serà de dos mesos a partir de la formalització del contracte.

4. REQUISITS

4.1. Requisits de formació i consultoria

4.1.1. Formació inicial

L'adquisició de l'APP Ciutadana comportarà dur a terme una sèrie de serveis que hauran de ser prestats per l'empresa subministradora, destinant totes les jornades necessàries, presencials o telemàtiques, per completar la totalitat del projecte, incloent-hi les jornades d'instal·lació, parametrització i formació. La formació haurà de ser descrita indicant el programa de continguts, abast i perfil de les persones encarregades per a cada cas.

4.1.2. Formació contínua



L'adjudicatari ha de disposar d'un programa de formació continuada per garantir l'actualització dels coneixements dels usuaris del sistema.

El licitador haurà de posar a disposició de l'Ajuntament una bossa amb un mínim de **30 jornades presencials** destinades a formació o consultoria addicional. Per aquestes jornades l'Ajuntament determinarà el lloc, data i hora, així com les persones assistents.

Cada jornada, tant de consultoria com de formació tindran un mínim de 7 hores de treball efectiu, dins de l'horari de 8 h a 15 h de dilluns a divendres. Les persones consultores hauran de tenir expertesa en l'àmbit que calgui desenvolupar a la jornada. L'empresa subministradora es farà càrrec de totes les despeses que es derivin de les jornades, incloses les dietes i desplaçaments.

Adicionalment, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar sessions formatives per mantenir una formació continuada del funcionament del programa mentre duri la vigència del contracte, ja sigui com a repàs de les seves prestacions actuals, com per detallar les noves actualitzacions.

Com a mínim un cop a l'any l'empresa adjudicatària haurà de programar dos cursos de formació contínua, un curs de formació destinat a administradors del sistema i un altre al conjunt dels usuaris per explicar de forma detallada les novetats de la plataforma i realitzar un repàs de les ja existents.

Per les jornades addicionals i pels dos cursos formatius anuals destinats a col·lectius, s'haurà d'especificar:

- Objectius del curs.
- Assistents: es formaran els següents perfils d'usuaris:
 - Perfil usuari administrador de l'eina.
 - Perfil usuari de l'eina.
- Tota la formació inclosa haurà de fer-se en modalitat presencial a les aules que l'Ajuntament determini.
- El contingut dels cursos es tancarà d'acord amb les necessitats que determini l'Ajuntament.



- Exemples de contingut del curs dirigit al perfil de persones administradores:

- Funcionament general de l'eina.
- Funcionalitats incloses.
- Parametrització de l'eina.
- Administració d'usuaris.

- Descàrrega i explotació de dades.

- Exemples de contingut del curs dirigit al perfil d'usuaris:

- Funcionament general de l'eina.
- Explicació detallada de cadascuna de les funcionalitats incloses.
- Operativa de funcionament.

- Materials necessaris: documentació en format electrònic, vídeos i formació en format e-learning.
- Formadors: cal indicar si els formadors seran personal intern o extern.
- Dates previstes de celebració de cada curs: hauran d'estar condicionades a la disponibilitat de l'Ajuntament.

La solució ha de disposar d'un manual d'usuari en línia. Es valorarà que la plataforma disposi dins del mateix sistema d'un mòdul de formació contínua, on es publicaran formacions en format de videotutorial. En aquests vídeos s'explicaran



detalladament les funcionalitats dels mòduls que componen el sistema.

Per a mantenir un procés de formació bidireccional, l'eina ha de comptar amb un xat en viu i en directe per a comunicar dubtes o incidències que puguin sorgir de forma ràpida.

4.2. Requisits tecnològics

El sistema ha de complir amb els següents requisits tecnològics:

- L'APP Ciutadana ha de ser totalment compatible amb els sistemes operatius Android i iOS d'Apple en les seves darreres versions.
- L'APP Ciutadana ha d'estar correctament publicada i actualitzada a les plataformes de distribució digital d'aplicacions mòbils per dispositius amb sistema operatiu Android (Google Play Store) i Apple (Apple App Store).
- La totalitat de les funcionalitats de l'APP han d'estar disponibles en un entorn de navegador (WebApp).
- La solució haurà de disposar d'un panell d'administració des d'on es gestionaran la totalitat de les configuracions, analítiques de dades, control de la seguretat i segmentació de dades.
- Tots els mòduls i funcionalitats del backend i frontend de la solució haurà de:
 - Ser 100% responsiva, adaptant-se a qualsevol mena de dispositiu (ordinador, tauleta o telèfon intel·ligent).
 - Ser totalment compatible amb com a mínim les versions més actuals dels següents navegadors: Chrome, Firefox, Safari, Opera i Edge.
 - Ser totalment compatible amb com a mínim els següents sistemes operatius d'escriptori i mòbils: Microsoft, Apple, Linux, IOS i Android.
- L'eina ha de disposar d'editors de text avançats per tots els mòduls, ha de permetre entre d'altres ajustar la lletra tipogràfica, mida, negreta, cursiva, canviar el color, incloure



enllaços o incrustar imatges al text i vídeo de plataformes com Youtube.

- L'APP ha de ser totalment compatible amb les darreres versions de les eines ofimàtiques de Microsoft Office 365 i Open Office.
- Els documents o llistats generats pel sistema hauran de permetre la previsualització en pantalla i s'hauran de poder exportar segons convingui a format .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.
- Els formats de fotografia i vídeo admesos han de ser com a mínim: png, jpg, jpeg, avi, mp4, m4v, mov, mpg, mpeg, wmv.
- Els formats de fitxers adjunts admesos han de ser com a mínim: doc, docx, xls, xlsx, pdf, csv i txt.
- Per a tots aquells documents que es produeixin mitjançant una actuació administrativa automatitzada, l'adjudicatari haurà d'utilitzar un certificat de segell electrònic, que l'Ajuntament proveirà.
- Donat que la contractació dels serveis objecte d'aquest plec es realitzen com la contractació de serveis de software (Software as a Service -SaaS-), no es formulen requisits sobre l'arquitectura global del sistema, llevat dels següents:
 - o La base de dades que emmagatzemarà les dades i haurà de garantir la integritat, recuperació i disponibilitat del servei i de la informació, que permet la realització de còpies de seguretat i de les traces de les transaccions efectuades.
 - o En qualsevol cas les llicències de les instàncies de la base de dades es consideraran incloses en el preu del contracte.
- L'idioma de la interfície ha d'estar disponible, com a mínim en anglès, francès, portuguès, català i castellà. Els idiomes han d'estar perfectament aplicats i no hi pot haver cap falta ortogràfica.



- La solució ha d'incloure un sistema de traducció automàtica a tots els idiomes.
- Ha de disposar d'un sistema de gestió interna d'avisos i notificacions que indiquin problemes d'usuaris, amb l'objectiu de poder executar actuacions proactives davant d'incidències de servei.
- Els missatges de recordatori, avisos, compartició d'elements als usuaris, pantalles d'ajuda, xats, manuals o qualsevol altra documentació i informació de l'APP ha d'estar en català.

4.3. Requisits de disponibilitat i rendiment

Un cop implantats els mòduls i el servei entri en explotació, caldrà garantir una disponibilitat del 99,90%, l'incompliment d'aquest requisit podrà iniciar un expedient de penalitats.

El sistema ha de permetre una interacció fluida amb el frontend i el backend. La latència del sistema informàtic ha de ser l'adequada per a les funcions interactives. La mesura d'aquesta latència es farà sempre aïllant els components que no són responsabilitat de l'adjudicatari, però si considerant una situació normal de treball quant a nombre d'usuaris connectats, tant de l'Ajuntament com d'altres clients del mateix sistema informàtic o de la mateixa infraestructura tecnològica que hi dona suport.

Es consideren tres nivells de latència dels que s'estableixen els següents valors màxims:

- En l'àmbit de xarxa IP: resposta a ping entre ordinador de l'Ajuntament i servidors de l'adjudicatari inferior a 100 mil·lisegons.
- En l'àmbit de pàgina web o formulari: descàrrega total de la pàgina web o formulari (o refresc dels mateixos) inferior a 5 segons.
- En l'àmbit intern de pàgina web o formulari: salts de camp o funcions interactives internes inferior a 1 segon.

4.4. Requisits de qualitat

Amb l'objectiu de fer un seguiment continuat de la qualitat de la prestació del servei, el sistema ha de permetre realitzar enquestes de satisfacció i control de qualitat del producte i del servei al conjunt d'usuaris. La confecció del contingut,



destinatariis, preguntes i periodicitat es faria segons necessitats de l'Ajuntament.

Les dades obtingudes es podran descarregar en format de dades obertes i haurà de poder automatitzar-se el procés perquè l'Ajuntament pugui obtenir els datasets generats.

4.5. Requisits jurídics

La solució proposada haurà d'estar adaptada a la normativa vigent en matèria d'administració electrònica i, particularment, a:

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, modificada per la Llei 20/2015, de 29 de juliol.
- Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya.
- Reial decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.
- Reial decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica, modificat pel Reial decret 951/2015, de 23 d'octubre.
- Reial decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.
- Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic, actualitzada mitjançant la Llei 18/2015, de 9 de juliol.
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

Les condicions respecte a les normatives de seguretat caldrà que es compleixin durant tot el període de vigència del contracte. L'adjudicatari estarà obligat a comunicar a l'Ajuntament periòdicament qualsevol canvi en aquestes condicions i les incidències produïdes.



4.6. Requisits certificacions

En relació amb la seguretat en la prestació dels serveis, és requisit obligatori disposar del següent certificat:

Certificació en l'Esquema Nacional de Seguretat de nivell mitjà i a nom propi.

L'Esquema Nacional de Seguretat és una llei que genera les condicions necessàries per a la confiança en l'ús dels mitjans electrònics. Per això, estableix una sèrie de mesures que garanteixen la seguretat dels sistemes, les dades, les comunicacions i els serveis electrònics, cosa que permet l'exercici de drets i el compliment de deures a través d'aquests mitjans.

L'esquema estableix la política de seguretat en la utilització de mitjans electrònics i està constituït per principis bàsics i requisits mínims que permetin una protecció adequada dels sistemes d'informació, serveis i informació.

Els principals beneficis d'aquesta certificació són disposar d'un sistema gestionat i controlat amb mesures/controls que assegurin la protecció correcta dels sistemes d'informació davant d'amenaques i incidències internes i externes.

5. FUNCIONALITATS

5.1. Gestió de la qualitat de servei (QoS)

La solució ha de permetre que els usuaris puguin enviar queixes, suggeriments i d'altres tipus de retorn o feedback. El sistema recollirà l'usuari (es podrà configurar si ha de poder-se fer de forma anònima), el tipus (queixa, suggeriment, etc.), la data i hora de creació, la descripció i l'estat (obert, en gestió, tancat, etc.).

La solució ha de permetre establir un canal de comunicació amb els usuaris, generant una conversa dins del panell de control amb l'APP de l'usuari (addicionalment farà un push amb la informació).

Serà possible canviar l'estat per part de la persona gestora, i l'usuari podrà respondre a converses obertes per la persona



gestora. El sistema ha de permetre descarregar tota la informació de les queixes i suggeriments de forma agrupada en format CSV i Excel, inclosos els fils de conversa.

5.2. Xat

La solució ha de disposar d'un xat que permeti comunicar directament amb un usuari que ha interactuat amb l'Ajuntament de forma privada i segura. Aquest xat també s'haurà de poder tancar per part del gestor de l'Ajuntament.

5.3. Canals o espais de comunicació

En descarregar l'APP Ciutadana el sistema ha de mostrar el canal de l'Ajuntament per geolocalització, i aquest es podrà configurar com a canal principal per tal de tenir un accés directe en accedir a l'app.

La solució ha de permetre configurar i gestionar diferents comunitats que s'agruparan en més canals i subcanals que estaran al mateix nivell o per sota del canal principal de l'Ajuntament, definint-se des de l'espai d'administració i assignant les denominacions d'aquests canals, les funcionalitats que inclourà cada canal i les persones que els administraran.

Els administradors que gestionin canals dependents del principal, podran afegir usuaris al canal. Aquests usuaris hauran de rebre la invitació per correu electrònic. Els diferents canals o espais de comunicació podran ser públics o privats. Els canals privats permetran que els usuaris hagin de demanar permís per accedir al canal i els administradors tinguin el control per tal de donar accés o rebutjar-ho.

Aquesta estructura permetrà generar un ecosistema Ciutadana per sota del canal principal de l'Ajuntament, podent segmentar la comunicació en diferents canals o grups informatius, amb les mateixes funcionalitats de què disposa el canal principal de l'Ajuntament.

El sistema ha de permetre realitzar una cerca senzilla i intuïtiva de les comunitats secundàries existents. Els usuaris podran cercar fàcilment els canals existents, afegir-los com a favorits a la seva APP i decidir quin és el principal.



La solució haurà de permetre generar una petició d'accés a un canal per part d'una persona administradora d'un altre canal diferent, amb l'objectiu de poder publicar-hi informació.

5.4. Espai per a entitats del municipi i teixit comercial

La solució ha d'incloure un espai a disposició d'entitats i empreses, per tal que cada entitat i comerç del municipi pugui disposar del seu propi perfil.

Aquest espai per a entitats i comerços permetrà que puguin realitzar publicacions, inclosos els esdeveniments que formaran part de l'agenda del municipi.

Aquestes publicacions podran ser supervisades pel gestor o gestors de l'espai, amb l'opció d'acceptar o rebutjar-la prèviament a la seva publicació.

També s'habilitarà l'opció de poder rebre donacions als seus projectes per part de la ciutadania o gestionar pagaments a inscripcions, esdeveniments o quotes.

Els comerços i les entitats també podran fer ús d'un sistema de reserves.

5.5. Directori comercial del municipi i directori d'entitats

La solució ha de mostrar un llistat d'entitats i comerços del municipi, de forma interactiva, per tal que sigui senzilla la seva ubicació i contacte de forma directa des del dispositiu de consulta.

Els usuaris podran seguir els perfils de les entitats i comerços i així rebre alertes al seu dispositiu quan aquestes entitats o comerços que segueixen publiquin un nou contingut.



Cada entitat i comerç disposarà d'un perfil propi, autogestionable i modificable, que facilitarà el seu contacte a través de web, adreça electrònica, telèfon, whatsapp i xarxes socials.

També hi haurà l'opció de mostrar una ruta sobre com arribar a cada comerç o entitat.

Les dades mínimes que han de poder configurar de forma autònoma cada comerç són les següents:

- Nom - Descripció
- Fotografies
- Adreça física
- Adreça web
- Horari d'atenció al públic - Dades de contacte: - Mail
- Telèfon
- Whatsapp
- Xarxes socials

Aquest perfil ha de ser interactiu, el que permet a qualsevol usuari contactar directament amb l'establiment via whatsapp, trucada telefònica, mail o via xarxes socials si el comerç ha configurat aquests canals de comunicació.

El perfil també ha de permetre la visualització de continguts publicats pel comerç o entitat, així com compartir-los amb altres veïns i veïnes.

Cada comerç o entitat ha de poder realitzar les següents accions dintre del seu propi perfil o espai:

1. Configurar les dades i actualitzar-les en qualsevol moment.
2. Publicar informació i esdeveniments.
3. Gestionar reserves als seus serveis de forma online (per exemple negocis tipus perruqueria que permeten un sistema de cita prèvia, o restaurants, etc.)
4. Gestionar inscripcions a esdeveniments i entrades.
5. Gestionar pagaments puntuals o recurrents.
6. Rebre missatges a la seva pròpia bústia.
7. Poder iniciar xats directes amb les persones que contactin amb ells.
8. Poder fer seguiment dels missatges rebuts.



9. Poder generar enquestes.

5.6. Notícies i comunicats

La solució ha de permetre generar notícies i comunicats que es publicaran a l'APP de cada usuari, la gestió es realitzarà des del panell d'administració.

Les dades principals seran el títol, el tipus de comunicat, els canals destinataris, etiquetes classificatòries, la descripció, la imatge principal, imatges addicionals i els fitxers (inclosos formats multimèdia).

Les etiquetes classificatòries s'han de poder crear per l'Ajuntament des del panell d'administració.

La solució ha de permetre enviar notícies i comunicats de forma massiva (newsletter), i també ha de permetre segmentar els destinataris. També ha de permetre realitzar notícies i comunicacions amb confirmació de lectura per part dels destinataris.

La solució permetrà enviar notificacions i alertes. Aquestes s'han de poder programar, i seran rebudes de forma immediata (push) per als usuaris. Aquestes notificacions s'han de poder segmentar per grups d'usuaris.

La solució ha d'oferir la possibilitat de programar, destacar o publicar a diverses xarxes socials simultàniament (com a mínim Facebook, Instagram i Telegram). També publicar de forma recurrent i automatitzada una notícia o comunicat.

S'haurà de poder programar segons necessitats (data inici i acabament, dies de la setmana, setmanalment, mensualment, per intervals, etc).

Des del panell de gestió s'haurà de poder crear notícies i guardar-les com a esborranys per a completar-les posteriorment.

Els usuaris veuran tota la informació de forma clara i intuïtiva a la seva APP, i podran fer un "m'agrada", guardar la informació al seu terminal i reenviar (compartir) la notícia o comunicat, amb tot el seu contingut, amb altres persones a través d'altres aplicacions com WhatsApp o Telegram.



El sistema ha de permetre activar de forma opcional que els usuaris puguin comentar aquestes comunicacions, establint un debat o fòrum de discussió.

Al panell de gestió es podran filtrar les vistes per estat de la publicació i també veure totes les publicacions en format agenda per a veure la programació de la comunicació.

El panell de gestió haurà de mostrar també un comptador de lectures individuals que ha tingut un comunicat.

5.7.Enquestes i formularis

La solució ha de disposar d'un mòdul que permeti generar enquestes i formularis, la gestió es realitzarà des del panell d'administració.

Les enquestes permetran interpel·lar als usuaris sobre temes d'interès i valoració del servei. Les dades principals d'una enquesta seran el títol, la classificació (llista de valors configurables), la data d'inici i de finalització, la descripció i les preguntes a realitzar.

La resposta a aquestes preguntes poden ser:

- Text obert.
- Camp numèric.
- Selecció d'un únic valor d'una llista.
- Selecció de múltiples valors d'una llista.
- Càrrega d'arxius.

La solució ha de permetre definir formularis, definint els camps que siguin necessaris, aquests camps podran ser de tipus:

- Text obert.
- Camp numèric.
- Selecció d'un únic valor d'una llista.
- Selecció de múltiples valors d'una llista.
- Càrrega d'arxius
- Demanar dades a l'usuari que es validin contra un llistat de variables definides per l'ens municipal (un llistat de DNI-NIE, per exemple)



El sistema ha de permetre descarregar tota la informació de les enquestes i formularis de forma agrupada en format CSV i Excel, incloses les respostes i els camps.

5.8. Agenda

La solució ha de permetre generar els esdeveniments d'agenda que es publicaran a l'APP de cada usuari, la gestió es realitzarà des del panell d'administració. La vista dins del panell de gestió ha d'incloure una vista tipus calendari.

S'haurà de poder triar quan una publicació es vol mostrar al llistat principal de notícies o únicament al calendari per a no afegir soroll al llistat principal quan es creïn molts esdeveniments d'una tirada.

Les dades principals seran el títol, el tipus d'esdeveniment, els canals destinataris, les etiquetes classificatòries, la descripció, la imatge principal, imatges i fitxers addicionals (inclosos formats multimèdia), la localització, la data d'inici i fi, la duració i les hores d'inici i fi.

El sistema ha de permetre generar un conjunt d'ubicacions freqüents il·limitades per a reutilitzar-les als esdeveniments i facilitar la introducció de la informació. Per cada ubicació freqüent es disposarà del seu nom, la seva l'adreça, el tipus (teatre, cinema, etc) i altra informació addicional (com per exemple informació d'accessibilitat).

Els usuaris veuran tota la informació de forma clara i endreçada a la seva APP, i podran fer un "m'agrada", guardar la informació al seu terminal i reenviar l'esdeveniment, amb tot el seu contingut, a altres aplicacions com WhatsApp o Telegram.

L'agenda ha de permetre descarregar esdeveniments de la web municipal mitjançant la tecnologia **RSS xmlns:x (2.0)**.

5.9. Gestió d'incidències

La solució ha de disposar d'un mòdul que permeti als usuaris generar incidències, que seran gestionades des del panell d'administració.

Les dades principals seran el nom de l'usuari (ha de poder-se fer de forma anònima si l'Ajuntament ho activa), el correu electrònic i telèfon de contacte, el tipus d'incidència (llista de valors



configurables i en diferents nivells i subcategories), la data i hora de creació, la descripció de la incidència, la imatge (podrà agafar-se un foto de la galeria o fer-se al mateix moment), geolocalització i l'estat es marcarà per defecte com "Pendent".

La solució ha de permetre establir un canal de comunicació directe amb la persona que ha generat la incidència, generant una conversa dins del panell d'administració i l'APP de l'usuari que, addicionalment, rebrà una notificació push al telèfon cada vegada que tingui un missatge nou o s'actualitzi la informació. Serà possible canviar l'estat per part de la persona gestora de la incidència. L'usuari ha de poder veure totes les incidències reportades i les respostes obtingudes de forma històrica.

El mòdul ha de poder connectar-se via API o web Service al programari GMAO de l'Ajuntament sense cap cost addicional, la informació serà bidireccional afegint la informació generada al GMAO del consistori.

5.10. Bústia de suggeriments i consulta

La solució ha de disposar d'un mòdul que permeti als usuaris contactar directament amb l'ajuntament per tal de comunicar suggeriments o realitzar consultes.

Les dades principals seran el nom de l'usuari (ha de poder-se fer de forma anònima), el correu electrònic i telèfon de contacte, la data i hora de creació, la descripció del missatge i poder adjuntar arxius. L'estat es marcarà per defecte com "Pendent".

La solució ha de permetre establir un canal de comunicació directe amb la persona que ha enviat el missatge, generant una conversa dins del panell d'administració i l'APP de l'usuari que, addicionalment, rebrà una notificació push al telèfon cada vegada que tingui un missatge nou o s'actualitzi la informació.

Serà possible canviar l'estat per part de la persona gestora del missatge. L'usuari ha de poder veure tots els missatges enviats a l'ajuntament i les respostes obtingudes de forma històrica.

5.11. Gestió de les APPs municipals



La solució, a través del seu panell d'administració, ha de permetre afegir les diferents APPs dels serveis existents (zona blava, recàrrega vehicle elèctric, compartició de cotxe, etc).

La presentació d'aquesta informació serà en un apartat destacat i accessible de l'APP. S'han de poder llistar les aplicacions parametritzant i visualitzant les següents dades: nom APP, enllaç a l'store, logotip, ordre i valoració a la botiga d'aplicacions.

La solució disposarà d'un botó per a poder accedir directament als detalls de les diferents aplicacions en les seves respectives botigues, iniciar-la en cas que estigui instal·lada al telèfon o instal·lar-la en cas que no ho estigui.

5.12.Repositori d'Informació

La solució ha de disposar d'una secció on poder visualitzar i gestionar amb diferents apartats de la seu electrònica, com per exemple la gestió de tràmits, la carpeta ciutadana, l'oferta pública o la validació de documents.

Aquesta integració es farà incrustant la Web App del proveïdor d'aquestes eines dins de l'APP, oferint una sensació immersiva i simplificant l'accés a aquesta informació.

Des del panell de gestió s'haurà de poder activar o desactivar aquests espais de forma senzilla segons necessitat, així com poder-ne marcar de destacats i fer que apareguin a un nivell més alt de l'App per tal que els usuaris els trobin més fàcilment.

L'APP disposarà addicionalment d'una secció que ofereixi informació bàsica dels serveis municipals (nom del servei, adreça, telèfon, correu electrònic, etc).

Aquesta informació serà publicada dins del portal de dades obertes de l'Ajuntament, i la solució haurà d'importar-la des del portal de dades obertes i actualitzar-la de forma diària dins de l'APP.

Dintre de l'APP es podrà accedir als detalls de cada un d'aquests serveis i veure tota la informació recollida, facilitant la trucada directa des del dispositiu a cada servei en particular. . També s'hauran de poder vincular als serveis de cita prèvia de cada àrea de l'Ajuntament.



5.13.Inscripcions i venda d'entrades

La solució ha de disposar d'un mòdul que permeti gestionar les inscripcions i la venda d'entrades dels esdeveniments generats. Ha de permetre generar formularis a mida amb tota mena de camps, inclosa la càrrega d'arxius, i efectuar pagaments.

El sistema ha de permetre visualitzar les persones inscrites en temps real i validar l'assistència amb mètodes de gestió ràpida (codi de barres o codi QR).

També ha de permetre obrir converses amb les persones inscrites.

La gestió permetrà configurar i personalitzar cada esdeveniment:

- Afegir títol, descripció i fotografies de l'esdeveniment.
- Afegir arxius.
- Configurar diferents tipologies de preus i també habilitar l'opció de reserves sense cost associat.
- Vincular les persones inscrites a un canal de comunicació.
- Poder configurar pagaments recurrents, subscripcions o abonaments.
- Poder vincular l'accés a dispositius digitals de control d'accés.
- Poder configurar les condicions legals de cada inscripció o compra, així com la política de cancel·lació i reemborsament.
- Poder tramitar el reemborsament de forma automàtica.

5.14.Reserva d'equipaments i sales

La solució ha de disposar d'un mòdul que permeti gestionar la reserva equipaments, sales o qualsevol altre espai municipal. El sistema ha de permetre configurar si la reserva d'aquests elements serà per hores o dies, i tindrà l'opció d'integrar-se amb sistemes de control d'accés de tercers.

El sistema ha de permetre configurar per cada element qui pot reservar-lo, visualitzar quines persones l'han reservat, així com la seva demanda. També ha de permetre associar un preu i efectuar el pagament.



La gestió permetrà configurar i personalitzar cada reserva, això és:

1. Afegir títol, descripció de l'espai o servei a reservar.
2. Configurar diferents tipologia de preus i també habilitar l'opció de reserves sense cost associat.
3. Poder vincular l'accés a dispositius digitals de control d'accés.
4. Poder configurar les condicions legals de cada reserva, així com la política de cancel·lació i reemborsament.
5. Poder tramitar el reemborsament de forma automàtica.
6. Poder cancel·lar una reserva enviant una notificació automàtica a totes les persones inscrites.

5.15. Gestió de pagament

La solució ha de permetre realitzar la gestió de pagaments, amb l'objectiu de facilitar la tramitació o la gestió organitzativa de les comunitats agrupades en els canals.

L'opció de pagament estarà disponible en els mòduls d'inscripcions i venda d'entrades, reserva de sales, donacions, abonaments i subscripcions, i ha de permetre els modes de pagament amb targeta i bizum. Els mètodes de pagament ha de poder ser configurables per cada gestió o servei i, a més, s'ha de poder vincular a diversos TPV de l'Ajuntament.

Hi ha una forma de pagament que serà "presencial" i des del panell de gestió també s'haurà de poder registrar entrades o tickets comprats d'aquesta manera, fent que totes les configuracions de límit d'entrades i aforaments se segueixin complint tot i haver-hi reserves que no s'han adquirit per l'App o webapp.

5.16. Recollida de residus voluminosos

La solució ha de disposar d'un mòdul per gestionar la recollida de residus voluminosos.

Des del panell de gestió s'ha de poder parametritzar tot el sistema, configurar el calendari de disponibilitat de recollides



amb els patrons diaris així com marcar els dies excepcionals en què no hi haurà recollida.

S'ha de poder configurar quin és el límit de recollides de cada període del calendari així com oferir un formulari personalitzat per a ser omplert pels usuaris.

De cara als usuaris, el sistema ha de permetre sol·licitar dia i hora per activar el servei de recollida de residus voluminosos dels dies disponibles i descartar els festius o els que ja són plens.

S'haurà d'informar de l'adreça de recollida, des del panell d'administració s'ha de tenir accés al llistat de les reserves realitzades així com les dades omplertes des del sistema d'usuari.

5.17. Gestió del punt net

La solució ha de disposar d'un mòdul per gestionar el punt net, la gestió es realitzarà des del panell d'administració.

El sistema ha de permetre que un usuari es dirigeixi al punt verd i mostri un codi QR perquè el servei de gestió de punt verd faci la lectura obtenint les dades personals i registrant la data i hora de la gestió.

Des del panell d'administració s'ha de tenir accés a la relació del registre de visites, mostrant el detall de persones, hores i nombre de visites.

El sistema ha de permetre descarregar tota la informació de la gestió del punt de forma agrupada en format CSV i Excel, incloses les respostes i els camps.

5.18. Control d'accés i aforament

La solució ha de disposar d'un mòdul que permeti definir controlar l'aforament i accés a instal·lacions i esdeveniments, la gestió es realitzarà des del panell d'administració.

El sistema ha de permetre definir els elements (instal·lacions, esdeveniments o d'altres) establint l'aforament màxim, i lligar-los a un dispositiu o grup de dispositius de control d'accés, aquests seran els qui registraran l'accés a través de la lectura d'un codi QR des de l'APP Ciutadana de la persona que assisteix.



El sistema ha de permetre descarregar tota la informació de la gestió del control d'accés i aforament de forma agrupada en format CSV i Excel, incloses les respostes i els camps.

5.19. Itineraris i punts d'interès

La solució ha de disposar d'un mòdul per definir punts i itineraris d'interès de la ciutat, la gestió es realitzarà des del panell d'administració.

Els punts d'interès tindran com a dades principals el nom, la categoria (s'han de poder crear i modificar), la ubicació, imatges, una informació bàsica i una altra informació ampliada.

Els itineraris tindran com a dades principals el nom, la categoria, la descripció, la distància i la duració aproximada. Cada itinerari estarà compost per diferents punts d'interès que contindran la informació ja especificada.

A l'aplicació per als usuaris es podrà veure un mapa amb els diferents punts d'interès on es podrà accedir als detalls de cadascun o inclús tenir un botó de ràpid accés per a generar una ruta fins al punt amb una aplicació de navegació (com per exemple Google Maps).

En el cas dels itineraris, es podrà veure l'itinerari també sobre el mapa, accedint al detall de cada un dels punts de la ruta.

Cada punt d'interès mostrarà un accés directe a les accions disponibles corresponents, per exemple reservar, comprar tickets...

5.20. Cita prèvia

La solució ha de disposar d'un mòdul de cita prèvia, la gestió es realitzarà des del panell d'administració.

El sistema ha de disposar dels següents elements:

- Serveis: els usuaris podran sol·licitar cita prèvia sobre un servei, han de disposar de la següent informació bàsica: nom del servei, descripció, duració (en minuts), paraules clau, atenció telemàtica (s/n), hores d'antelació per generar



avís (si està buit agafarà aquesta dada de l'oficina) i observacions.

- Formularis: per cada servei del sistema ha de permetre generar un formulari a mida amb qualsevol mena de camp, inclosa la càrrega d'arxius. Aquest formulari es presentarà un cop l'usuari sol·licita el servei.
- Arbre classificació: els serveis s'agruparan dins d'un arbre de classificació que permeti presentar aquests serveis de forma endreçada, facilitant la localització a els usuaris.
- Oficines d'atenció: agruparan els diferents serveis, i han de disposar de la següent informació bàsica: nom de l'oficina, descripció, direcció, horari, atenció presencial (s/n), atenció telemàtica (s/n), hores d'antelació per generar avís i si està o no actiu.

El sistema ha de:

- Mostrar la informació completa del servei un cop seleccionat per l'usuari, mostrant el formulari assignat al servei.
- Permetre veure amb mode agenda la disponibilitat del servei, en diferents dies, setmanes i franges horàries.
- Permetre demanar la cita prèvia i consultar-la en qualsevol moment, també s'han de mostrar les cites realitzades amb anterioritat.
- Permetre anul·lar una cita prèvia per part del servei o de l'usuari.
- Permetre enviar un missatge de confirmació un cop realitzada la cita prèvia i enviar un missatge recordatori unes hores abans de la cita, d'acord amb la configuració de l'oficina o del servei. Aquest missatge s'ha de poder realitzar per un o més d'un dels següents canals: correu electrònic, SMS o Whatsapp.



5.21. Participació

La solució ha de disposar d'un mòdul per realitzar processos de participació, la gestió es realitzarà des del panell d'administració.

Les dades principals seran el nom del procés, la descripció, la data d'inici i de fi, estat del procés (actiu/inactiu), i qui pot participar (tothom, un cens concret introduït o correus electrònics verificats).

El procés podrà ser:

- De recollida de propostes: les persones participants faran propostes en relació amb el tema de la consulta.

En aquest cas es podrà configurar:

- o Els camps dels quals constarà cada proposta. o Estat de la consulta (actiu/inactiu).
- o Dates de publicació.

- De votació popular: les persones participants podran votar entre les opcions que presentades.

En aquest cas es podrà configurar:

- o Diferents preguntes.
- o Diferents tipus de votació o resposta: vot únic, múltiple, text o afegir imatge com a selecció.
- o Estat de la consulta (actiu/inactiu, es podrà canviar segons necessitats). o Dates de publicació.

El sistema ha de permetre descarregar tota la informació dels processos participatius de forma agrupada en format CSV i Excel, incloses les respostes i els camps.

El sistema haurà de preveure un sistema de votació presencial compatible amb la votació digital.

5.22. Pressupost participatiu

La solució ha de disposar d'un mòdul exclusiu per realitzar tota la gestió necessària per a l'execució dels pressupostos participatius, la gestió es realitzarà des del panell d'administració.



Les dades principals seran el nom del procés, la descripció, el pressupost màxim, la data d'inici i de fi, la data de publicació de resultats i el tipus de procés.

El tipus de procés podrà ser:

- Limitat per pressupost: la persona que participa pot triar totes les propostes que vulgui fins a arribar al pressupost màxim.
- Limitat per opcions: la persona que participa pot triar un nombre màxim de propostes.

Adicionalment, un procés de pressupost participatiu es compondrà de propostes, les dades principals d'una proposta seran el nom, la descripció, la motivació, les observacions, el barri, el pressupost, imatges, enllaços, fitxers i el perfil de la persona proposant que pot ser:

- Anònima: no es registrarà el seu nom de l'usuari que fa la proposta.
- Voluntària: l'usuari que fa la proposta escriurà manualment el seu nom.
- Registrada: el sistema publicarà el nom registrat al sistema de l'usuari que fa la proposta.

El sistema haurà de preveure un sistema de votació presencial compatible amb la votació digital.

S'haurà de facilitar una manera per a introduir al sistema digital els vots recollits presencialment. Un cop afegits, s'hauran d'unir amb els digitals per a treure les dades completes de tot el pressupost unint les dues tipologies de vot.

5.23. Sensibilització en matèria de consum d'aigua i transició energètica

La solució ha de disposar d'un mòdul per a sensibilitzar a la ciutadania en matèria de consum d'aigua.

S'oferirà la possibilitat a cada usuari de visualitzar els seus contractes amb l'empresa subministradora d'aigua i així veure l'evolució del consum d'aigua i la seva comparació amb l'objectiu fixat municipal. Aquesta integració es farà via api.



Es vol poder informar els usuaris de forma periòdica (definida per l'ajuntament i amb opció de fer-la dinàmica) sobre el consum d'aigua que s'està obtenint, si està per sobre del recomanat o (definit segons els objectius del mateix ajuntament) o, si en cas contrari, s'està complint amb l'objectiu.

La solució també ha de disposar d'un mòdul per a sensibilitzar a la ciutadania en matèria de transició energètica, amb les següents funcionalitats:

- Informació sobre les energies renovables
- Accés i inscripció a cursos i tallers
- Accés a cita prèvia per a sol·licitar assessorament en matèria de comunitats energètiques i altres
- Dades de contacte del departament encarregat de donar aquest servei.
- Llistat i vista en plànol dels diferents projectes de transició energètica engegats al municipi

5.24. Plans, projectes estratègics, agenda urbana i agenda 2030

La solució ha de disposar d'un mòdul per a informar a la ciutadania en matèria d'agenda 2030 i dels projectes que s'estan duent a terme per part de l'Ajuntament.

Han de poder-se visualitzar els ODS vinculats a cada acció i estat de cada projecte.

5.25. Economia circular i ofertes de treball

La solució ha de disposar d'un espai per a promoure l'economia circular al municipi. Això és, que els usuaris puguin proposar intercanvis i regals d'objectes per a minimitzar els residus generats i donar una segona vida. Per altra banda, també ha de permetre oferir un espai d'intercanvi d'habilitats.

Els comerços podran publicar i compartir les seves ofertes de feina i que els usuaris contactin amb ells directament per agilitzar els processos de contractació.



5.26. Benestar animal

La solució ha de disposar d'un espai que permeti a la ciutadania reportar animals perduts o trobats per així facilitar la seva trobada i gestió davant un cas de pèrdua.

També s'habilitarà un espai específic amb tota la informació rellevant, normativa i serveis de l'Ajuntament en aquesta matèria.

Permetrà editar un mapa amb els espais habilitats especialment per a mascotes i serveis associats (parcs, pipicans, establiments pet friendly, etc.).

5.27. Reptes, premis i incentius

La solució ha de permetre llançar reptes a la ciutadania per valorar la seva implicació al municipi. S'han de poder crear diferents tipus de gamificació (jocs) que premien cada acció que es faci des de la plataforma. Per exemple, premiar per participar responent enquestes o formularis, premiar per assistir a esdeveniments o instal·lacions culturals, premiar per consumir al comerç local, etc.

El sistema de reptes ha de permetre configurar diferents nivells i tipologia de premis, com ara insígnies digitals o premis en físic. Cada nivell també podrà incloure passos que s'hauran de complir per aconseguir-ho.

5.28. Reserves i cita prèvia

La solució ha de permetre poder gestionar la reserva d'espais i serveis. Es podran classificar per tipologia de servei (per exemple: instal·lacions esportives, pistes, cita prèvia, instal·lacions culturals, serveis online, etc.).

La configuració del calendari haurà de permetre qualsevol durada i s'hauran de poder establir horaris excepcionals i dies sense servei. També s'hauran de poder personalitzar els formularis i documentació a adjuntar.

El sistema de reserves inclourà l'opció de reserva gratuïta però també amb pagament (mitjançant targeta o bizum).



Aquest mòdul s'ha d'integrar de manera efectiva amb solucions de control d'accés, que permet l'automatització d'aquest procés sota demanda. També s'ha de poder connectar a diferents passarel·les de pagament en funció del servei o instal·lació a reservar.

5.29. Gestió de dades

La solució ha de permetre extreure tota la informació generada per la seva explotació segons les temàtiques i funcionalitats que s'han anat plantejant. Les dades han de ser exportades en formats acceptats per a l'ens municipal.

5.30. Panell d'administració

La solució ha de disposar d'un panell d'administració que permeti gestionar totes les funcionalitats descrites. L'administració ha de permetre realitzar qualsevol mena de segmentació, assignant la gestió d'un canal a una o més persones, i determinant a quines funcionalitats concretes del canal tindrà accés.

Des del panell d'administració, a més, es podrà configurar l'aparença del canal dintre de l'App, el nom, icona i també generar botons personalitzats per a destacar accions concretes.

5.31. Altres funcionalitats o mòduls

Altres funcionalitats de les quals es valorarà la posada en marxa durant l'any en curs del projecte. S'haurà de presentar una proposta de disseny per tal que siguin puntuables.

Aparcaments

La solució ha de disposar d'un mòdul per tal que la ciutadania i empreses subministradores a comerços puguin accedir de forma digital a la gestió de zones d'aparcament limitades en temps i gratuïtes (zones taronges, vermelles, DUMs...)

La solució permetrà de forma senzilla activar l'aparcament i rebre avisos automatitzats.



Des del panell de gestió, els serveis responsables podran veure l'estat de l'aforament i els casos en els quals s'està superant el temps especificat per part de l'Ajuntament.

Es podran definir diferents zones d'aparcament dins del municipi.

Aquesta solució haurà d'estar disponible durant el primer any de contracte. Cal fer entrega dels dissenys dins la memòria tècnica en annexos.

Targeta ciutadana i fidelització del comerç

La solució ha de poder emetre targetes digitals a la ciutadania per a fidelitzar el comerç.

Aquesta targeta digital ha de poder servir a la ciutadania no només per a registrar compres i rebre premis per consumir localment, sinó que també ha de servir per accedir a altres serveis municipals tals com l'ús del punt net (deixalleria) o accés a esdeveniments i instal·lacions.

Aquesta solució ha d'estar disponible durant el primer any de contracte. Cal fer entrega dels dissenys dins la memòria tècnica en annexos.

5.32.Accés a dades i seguretat

El sistema ha de disposar de protecció enfront de manipulacions no autoritzades, és a dir, la garantia que el correcte funcionament del sistema no es vegi afectada per actors externs que puguin operar fora de l'administració dels administradors usuaris.

El sistema ha de minimitzar els errors de mal ús de l'aplicació mitjançant el principi de mínim privilegi, és a dir, cada usuari sols disposarà dels privilegis estrictament necessaris per executar les funcionalitats assignades.

El sistema ha de disposar de mecanismes d'identificació i autenticació dels usuaris, preferiblement de nivell alt. Per tant, es prefereixen l'ús de certificats electrònics reconeguts, per sobre dels mecanismes d'autenticació de doble factor, i aquests per sobre de l'ús de paraules de pas.



El sistema ha d'incorporar una eina de gestió d'usuaris i accessos que permeti:

- Diferenciació entre usuaris amb rol d'administradors del sistema, i d'altres amb rol d'usuari de l'aplicació.
- Una gestió d'usuaris orientada a les persones que accedeixin a l'eina (tant per usuaris de gestió de l'aplicació com per usuaris de l'aplicació).
- L'encriptació de les paraules de pas de cada usuari dins del sistema.

6. INTEGRACIONS DE LA SOLUCIÓ

6.1. Gestió general d'integracions

La solució ha de permetre un intercanvi de dades bidireccional total, és a dir, de l'aplicació a altres entorns de l'Ajuntament o a la inversa. Per tant, la solució haurà de permetre la integració amb qualsevol altre sistema municipal, sigui lliurant dades o rebent-les i incorporant-les a la resta de dades de la solució.

Per fer-ho disposarà d'una API amb el conjunt de serveis accessibles que executin funcionalitats pròpies de l'aplicació. Aquesta API haurà de permetre interactuar amb qualsevol taula/dades generades pel sistema.

Els mecanismes d'integració del sistema han de contemplar l'ús d'estàndards d'integració RSS, XML, SOAP, HTTP, i serveis REST a través de Serveis Web.

El sistema haurà d'estar preparat per a possibles desenvolupaments més específics a mesura que avança el projecte d'APP Ciutadana.

6.2. Notícies i Agenda

La solució s'ha d'integrar amb les notícies i l'agenda municipal de la web municipal. L'Ajuntament podrà decidir sincronitzar les notícies i l'agenda des de l'APP Ciutadana cap a la web municipal, o viceversa mitjançant tecnologia RSS **xmlns:x (2.0)**.



6.3. Smart Village i Sensors IoT

La solució s'ha d'integrar els següents sensors IoT:

- Qualitat de l'aire.
- Qualitat de l'aigua.
- Sonòmetres.
- Aforament.
- Aparcaments.
- Contenidors.
- Punts de recàrrega de vehicles elèctrics.

La informació s'ha de poder recollir directament dels sensors o integrar-se amb la plataforma [Smart Region](#) de la Diputació de Barcelona.

La informació s'haurà de presentar en un format complet i entenedor per la ciutadania. L'adjudicatari presentarà una proposta que haurà de ser validada per l'Ajuntament.

7. SUPORT I DE MANTENIMENT

7.1. Servei de suport i de manteniment integral

L'adjudicatari haurà de garantir el correcte funcionament del sistema durant tota la durada del contracte sense cost addicional, obligant-se, durant el període, a realitzar gratuïtament correcció d'errors de programa i de funcionalitat que es detectin en l'explotació del sistema.

Durant tota la durada del contracte el licitador estarà obligat a realitzar les modificacions i adaptacions del sistema que siguin necessàries a conseqüència de canvis legislatius, sense que això suposi cost addicional i dins d'un termini que no afecti de cap manera la gestió o interessos de l'Ajuntament.

L'adjudicatari respondrà de la pèrdua, danys i alteracions que pateixi la informació registrada amb el nou sistema fins a la finalització del contracte, llevat que la causa sigui imputable directament a l'Ajuntament.



S'entendrà com recepció definitiva la signatura per part de l'Ajuntament de la corresponent acta de recepció del subministrament.

La signatura de l'acta de recepció estarà condicionada a la validació dels productes lliurats per part dels responsables de la implantació del projecte.

El suport i manteniment integral ha de realitzar l'assistència tècnica, incloent-hi:

- Les consultes i dubtes en l'ús diari del programari per part dels usuaris del sistema.
- Les possibles incidències tècniques generades pel mateix sistema.
- Totes les noves versions i actualitzacions del programari.

El suport i manteniment integral durà a terme els corresponents manteniments:

- Correctius: són aquells canvis precisos per a corregir errors del producte software, incloent-hi la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació.
- Evolutius: són les incorporacions, modificacions i eliminacions necessàries en el producte per a cobrir l'expansió o canvi en les necessitats de l'usuari.
- Perfectius: són les accions dutes a terme per millorar la qualitat interna de les aplicacions subministrades en qualsevol dels seus aspectes: reestructuració del codi, definició més clara del sistema i optimització del rendiment i eficiència.

L'adjudicatari ha de disposar d'un Centre de Suport amb disponibilitat per atendre consultes o incidències relacionades amb el servei de manteniment. Es disposarà com a mínim de comunicació per via telefònica i de correu electrònic amb aquest Centre de Suport. En horari de 8 a 18 hores de dilluns a divendres.

L'Ajuntament designarà un responsable funcional i un responsable tècnic del contracte i seran les persones que centralitzaran la interlocució principal amb el Centre de Suport de



l'adjudicatari. Caldrà que l'adjudicatari designi un responsable tècnic del sistema de manteniment integral i resolució d'incidències amb l'objectiu de fer el seguiment de les incidències que es reportin indicant el seu nom, càrrec, telèfon de contacte i e-mail.

En cas que calguin aturades del servei programades, caldrà consensuar-les amb l'Ajuntament per tal que es pugui preveure que tinguin el mínim impacte així com ser comunicades amb antelació als usuaris afectats.

Pel canvi en les versions, ja sigui de mòduls específics, eines auxiliars, o del nucli del sistema informàtic, caldrà planificar-les adequadament amb l'Ajuntament per avaluar el seu impacte, i preveure la necessitat de formació, proves o altres factors.

Així mateix, s'hauran d'atendre consultes sobre operatòria i l'explotació de les aplicacions, sigui via telefònica, via telemàtica o assistència presencial, pels aspectes tant de tipus conceptual com de tipus informàtic.

7.2. Incidències crítiques i temps de resposta i resolució

Entenem per incidència qualsevol esdeveniment que no forma part de l'operació estàndard del sistema i que causa, o pot causar una interrupció, o una reducció de les funcionalitats d'aquesta.

Es troben igualment compresos en aquesta definició aquells comportaments de l'aplicació que, encara que formant part de l'operativa normal del programa, ocasionen comportaments del mateix no compatibles amb el funcionament operatiu requerit i que requereixen almenys una intervenció de manteniment d'entre les definides anteriorment.

- Incidències crítiques: es tracta d'incidències que afecten l'operativa de l'aplicació de manera que impedeixi la continuació del treball normal amb aquesta, afectant el servei i a l'exercici de les seves funcions.
- Temps de resposta: temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa comença a treballar per a la seva resolució.



- Temps de resolució: temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa facilita una solució temporal que resolgui provisionalment el problema o bé una solució definitiva al mateix. Una incidència crítica resolta temporalment, es converteix en una incidència no crítica, a efectes dels Acords de Nivell de Servei.

S'estableixen amb les definicions anteriors els següents Acords de Nivell de Servei (SLA) mínims:

- Incidències crítiques:
 - o Temps de resposta màxima: 2 hores. (imperatiu).
 - o Temps de resolució màxima: 8 hores. (imperatiu) al que s'ha d'afegir temps de desplegament en botigues d'Apps (fora de l'abast tecnològic)
- Incidències no crítiques:
 - o Temps de resposta màxima: 8 hores. (imperatiu).
 - o Temps de resolució màxima: 3 dies hàbils. (imperatiu) al que s'ha d'afegir temps de desplegament en botigues d'Apps (fora de l'abast tecnològic)

Per efectuar tasques de manteniment programat l'empresa haurà de contactar amb el departament de la corporació municipal de Tecnologia amb la finalitat d'habilitar el mecanisme més convenient en cada cas, per a dur a terme les tasques requerides, així com consensuar la finestra de manteniment més idònia.

Les esmentades finestres de manteniment es trobaran, en general, fora de l'interval de 8:00 a 20:00 hores, excepte circumstàncies excepcionals així valorades.

L'adjudicatari haurà de facilitar un telèfon d'emergències 24x7x365 per a garantir que els treballadors de l'Ajuntament que estiguin en un esdeveniment programat puguin resoldre incidències amb la validació d'entrades, venda d'entrades o qualsevol incidència relacionada amb l'APP, aquest telèfon serà utilitzat només en casos d'emergència, en cap moment es farà servir per realitzar canvis en configuracions, aclarir dubtes o altres consultes derivades de l'ús habitual de l'APP.



8. GOVERNANÇA DE LES DADES

8.1. Propietat i confidencialitat de les dades

Totes les dades i documents tractats en aquest contracte són propietat de l'Ajuntament.

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 una finalitat diferent que la que té com objecte el present contracte, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

8.2. Portabilitat de les dades, integracions i migració

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició de l'Ajuntament totes les dades generades mitjançant les interfícies de programació d'aplicacions (API's) que siguin necessàries.

L'adjudicatari serà el responsable de la creació, actualització i manteniment d'aquestes API's, seguint els estàndards tecnològics establerts, que assegurin un rendiment òptim, perdurable i escalable, i sense cap cost afegit per l'Ajuntament.

L'accés a les dades, mitjançant les API's, tindrà la freqüència que determini l'Ajuntament, mantenint un rendiment òptim i prioritant la seguretat en el traspàs de la informació.

L'Ajuntament podrà sol·licitar una còpia de les dades en qualsevol moment durant la vigència del contracte. Aquesta còpia s'haurà de facilitar per part de l'adjudicatari en un màxim de 15 dies hàbils des de la petició per part de l'Ajuntament.

Les dades de l'actual App en proves, no s'haurà de migrar a l'aplicació adjudicada, les notícies i agenda es sincronitzaran via RSS, els esdeveniments actius es tornaran a generar pel personal de l'Ajuntament un cop es realitzi la formació corresponent.

Les dades dels esdeveniments ja finalitzats seran descarregats pel personal de l'Ajuntament i emmagatzemat a les carpetes de l'àrea corresponent, el que garanteix que tots els licitadors tinguin un cost 0 de migració.



8.3.Seguretat i compliment legal

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

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

Durant la fase d'implantació i manteniment, l'adjudicatari, i l'empresa o empreses subcontractades, tindran la consideració d'encarregats del tractament, i hauran de donar compliment a tota la legislació aplicable, i especialment a les següents disposicions:

- Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.
- Reial decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).
- Reial decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.

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

L'Ametlla del Vallès, document signat electrònicament.

Raül Rivero Ramos

L'enginyer informàtic

