



PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT DE LA PLATAFORMA DE VÍDEOATENCIÓ PER LES OFICINES D'ATENCIÓ CIUTADANA

1. Antecedents

L'Ajuntament de Lleida, té com a imperatiu adaptar-se a les creixents demandes de la ciutadania en quant accessibilitat i eficiència a la prestació de serveis de tramitació. Davant d'aquest repte, la implantació d'una aplicació de vídeoatenció emergeix com una solució estratègica i necessària. Aquesta aplicació no només facilitarà la comunicació directa entre les persones que treballen a l'Ajuntament i la ciutadania, si no que millorarà l'accessibilitat, la transparència i la eficiència de la tramitació.

Aquesta alternativa a les visites presencials, permetrà que l'Ajuntament de Lleida arribi a quantitat més gran de persones, apropant l'administració a les persones amb limitacions geogràfiques o de mobilitat. Fent una administració més inclusiva i igualitària.

A més a més, la implantació d'aquesta aplicació permetrà una comunicació més clara i directa entre les persones agents d'atenció i la ciutadania i agilitzarà la resolució de consultes i tràmits. Això, no només reduirà els temps d'espera i els costos associats amb les visites presencials, sinó que també millorarà significativament la experiència de la persona, incrementant el seu grau de satisfacció en la tramitació de procediments amb l'Ajuntament de Lleida.

D'altra banda, l'aplicació de vídeoatenció contribuirà a la transparència i la rendició de comptes al registrar digitalment totes les interaccions entre les persones agents d'atenció i la ciutadania. Per tant, facilitarà la supervisió i revisió dels processos administratius, garantint que els tràmits de l'Ajuntament siguin transparents i estiguin en línia amb els principis de BON GOVERN.

L'adquisició d'una aplicació de vídeoatenció representa una inversió estratègica per l'Ajuntament de Lleida, ja que no només millorarà la qualitat i la eficiència dels serveis, sinó que també enfortirà la relació amb les persones i promourà una major transparència i rendició de comptes en la gestió pública.

2. Termini de lliurament.

El subministrament, amb totes les seves funcionalitats, haurà d'estar totalment operatiu en el termini de 2 mesos, comptats a partir de la formalització del contracte.





3. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és l'adquisició i la implantació d'una aplicació de vídeoatenció per a les oficines d'atenció ciutadana de l'Ajuntament de Lleida, amb el propòsit de millorar la accessibilitat, eficiència i transparència en la prestació de serveis de tramitació. Inclou l'adquisició de llicències necessàries segons model SAAS (Software as a Service, incloent en aquest cas el hosting corresponent), la configuració del programari així com la formació als diferents perfils d'usuari de l'aplicació i el servei de suport i manteniment de la solució durant el període posterior a la seva posada en funcionament. Que inclourà una bossa d'hores personalitzada anual de 20 hores/any amb l'objectiu de possibilitar la creació de serveis a mida o l'assistència exclusiva pel desenvolupament de funcionalitats o noves integracions de la plataforma de vídeoatenció per l'Ajuntament de Lleida. Aquesta bossa d'hores serà independent de les hores que s'imputen per motius de averia, manteniment o mal funcionament de l'arquitectura de la plataforma de vídeoatenció.

A més, el manteniment inclourà l'assistència tècnica, evolució de la plataforma i suport per proporcionar i assegurar un funcionament operatiu de la PLATAFORMA DE VÍDEOATENCIÓ CIUTADANA.

L'aplicació haurà de:

- Permetre la comunicació directa entre les persones d'atenció i la ciutadania. Mitjançant vídeoconferències, facilitar la gestió de la tramitació, registrar digitalment les interaccions per garantir la transparència.
- Estar integrada amb el sistema de gestió de cites utilitzat per l'Ajuntament de Lleida, així com amb el sistema LDAP.
- Garantir la confidencialitat i la seguretat de la informació, complir amb els estàndards d'accessibilitat per a persones amb discapacitat.

L'aplicació subministrada per l'empresa licitadora ha de complir tot el que estableix el plec de condicions tècniques particulars que regeix aquesta contractació.

4. Requisits funcionals generals objecte del contracte. Plataforma de vídeoatenció ciutadana.

L'aplicació de vídeoatenció per les oficines d'atenció ciutadana de l'Ajuntament de Lleida **ha de contemplar els següents requeriments funcionals generals com a mínim:**

- La plataforma de vídeoatenció ha d'estar integrada amb el sistema d'identificació LDAP de l'Ajuntament de Lleida pel perfil de persona d'agent d'atenció.





Ajuntament de Lleida

- El procés d'autenticació de les persones que realitzaran l'atenció en cada oficina han d'estar definides dins del directori actiu municipal basat en Windows Active Directory o Azure Active Directory.
- La plataforma de vídeoatenció ha d'estar integrada amb el sistema de GESTIÓ de CITA de l'Ajuntament de Lleida (QMATIC) per recollir les cites sol·licitades des d'aquest sistema (QMATIC) de tipus vídeoatenció així com per donar d'alta una cita o anul·lar-la.
- Ha de ser multiplataforma, és a dir, la vídeoatenció s'ha de poder gestionar des de qualsevol dispositiu mòbil i tauleta Android o IOS per part del ciutadà i per part de la persona empleada pública i des d'ordinadors personals amb sistema operatiu Windows, Linux i Mac.
- Ha de ser usable des de qualsevol navegador web: Google Chrome, Safari, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, etc.
- Ha de ser multi-idioma (obligatòriament per català i castellà la part de la persona empleada pública i en català, castellà i anglès la part de la ciutadania)
- Ha de permetre adjuntar documents, vídeo i imatges en el procés de vídeoatenció i emmagatzemar aquests fitxers pel seu tractament posterior en qualsevol altre sistema d'informació de l'Ajuntament.
- Ha de permetre compartir documents i arxius durant la vídeoatenció.
- Ha de permetre la sortida de documents en format Microsoft Excel, Word, PDF, etc. Sempre en les seves versions més actualitzades.
- Ha de permetre canviar el seu "look and feel" adaptant-se a la guia d'estil de l'Ajuntament de Lleida.
- Ha de permetre la creació d'un fons virtual duran la vídeoatenció per garantir la privacitat de la persona sol·licitant i la persona empleada.
- Ha de permetre personalitzar i adaptar qualsevol text de protecció de dades i de conformitat o consentiment.
- Ha de permetre personalitzar i adaptar la definició de polítiques de privacitat i termes d'ús per la part de la persona ciutadana/sol·licitant.
- Ha de permetre l'enviament d'avisos per correu electrònic o missatgeria instantània.
- Ha de permetre la personalització de plantilles de certificats de vídeoatencions signats amb segell d'òrgan electrònic de l'Ajuntament de Lleida.
- Ha de disposar de diferents perfils d'usuari: persona ciutadana que serà atesa, persona empleada que gestionarà l'atenció i administrador del sistema.
- Ha de disposar d'un perfil específic d'administrador on es pugui configurar com a mínim: les taules mestres, donar drets o assignar persones empleades a una oficina, extreure llistats, gestió del calendari, crear tràmits d'una oficina.
- La plataforma ha de permetre la revisió de vídeoatencions realitzades i ha de contenir com a mínim : documents assignats, gravacions, evidències generades, consentiments, dades de la persona sol·licitant, dades de la persona empleada, duració de la vídeoatenció. Aquest tipus de procediment es podrà fer a nivell d'administrador com a nivell d'usuari d'oficina.





Ajuntament de Lleida

- S'ha de poder crear un número il·limitat d'oficines d'atenció per gestionar de forma independent les seves vídeoatencions.
- La plataforma ha de disposar d'un número il·limitat d'usuaris amb drets per utilitzar la plataforma.
- La plataforma ha de poder configurar diferents tràmits de vídeoatenció per cada oficina. Aquest número ha de ser il·limitat.
- Com a mínim s'ha de poder realitzar 3 VÍDEOATENCIIONS DE FORMA CONCURRENT.
- Cada oficina només podrà gestionar les seves cites i cada persona usuària només podrà veure les cites que hagi sol·licitat. Es mostrarà tipus llista on apareixerà informació de la data i hora de la cita, el tipus de cita, si requereix documentació, si la persona ha aportat aquesta documentació, si la persona ha iniciat la vídeoatenció, és a dir, tot el que sigui necessari per aportar la major informació a la persona empleada en la gestió de les cites.
- Cada oficina disposarà d'un calendari on podrà visualitzar les diferents cites que té assignades i les podrà consultar per poder conèixer el tipus, la persona ciutadana, si hi ha o no documentació aportada, si la persona ciutadana a iniciat la vídeoatenció i es troba a la espera.
- La plataforma ha de disposar d'un quadre de comandament on extreure els indicadors que siguin necessàries per la presa de decisions. Ha de ser totalment flexible en quant a criteris a avaluar, no obstant, però, ha de disposar de estadístiques prefixades (cites, duracions, tipus de tràmit, documents incorporats, temps d'espera...) per oficines o de forma global.
- La plataforma ha de permetre realitzar còpies autèntiques electròniques d'aquells documents que la persona que sigui atesa vulgui aportar com a originals. La persona d'atenció li donarà valor d'original i la plataforma ha de realitzar la signatura de segell electrònic de l'Ajuntament.
- La plataforma ha de permetre la realització de vídeotrucades en temps real entre la persona que necessita l'atenció i la persona empleada de l'Ajuntament.
- La plataforma ha de permetre la gravació de vídeoatencions amb l'objectiu de seguiments i auditories complint amb la normativa de protecció de dades.
- Ha de permetre la funcionalitat de xat de text complementària a la vídeoatenció.
- Ha de permetre la captura de pantalla per part de la persona empleada si fos necessari i poder-la adjuntar com a documentació de la vídeoatenció.
- Ha de possibilitar prendre notes i afegir comentaris durant i després de la vídeoatenció.
- La plataforma no ha de permetre que la informació de les persones participants es dupliqui. Per tant, una persona participant ha de aparèixer un sol cop però pot tenir diferents cites.
- La plataforma ha de disposar dels controls necessaris per evitar els identificadores fiscals incorrectes.





Ajuntament de Lleida

- La plataforma ha de tenir integrat un sistema de signatura electrònica o sistema de signatura biomètrica que estigui acceptat pel Reglament Europeu nº 910/2014 eIDAS.

La plataforma objecte del contracte no tindrà cap limitació a nivell de volum de base de dades emmagatzemada, de consum de recursos TIC o de còpies en el format SaaS. Si l'adjudicatari ha d'utilitzar materials, procediments i/o equipament sotmesos a la propietat industrial i/o intel·lectual haurà d'obtenir prèviament les cessions, els permisos i les autoritzacions necessàries dels seus legítims titulars. No es requerirà cap llicenciament ni programari adicional per les funcionalitats requerides per aquest plec.

L'adjudicatari haurà de proporcionar un nombre de llicències il·limitat de dret d'ús i accés, en qualsevol terminal fix o mòbil d'acord amb les indicacions tècniques del programari.

El subministrament serà en la modalitat SaaS (Software as a Service), que inclourà com a mínim:

- a. Accés a l'aplicació 24 hores els 365 dies de l'any.
- b. Manteniment de les còpies de seguretat (retenció 45 dies).
- c. Manteniment correctiu sobre eventuais errors de l'aplicació.
- d. Manteniment evolutiu: en funció de l'evolució de les necessitats funcionals de les oficines d'atenció a la ciutadania i de les possibles adequacions normatives.
- e. Totes les llicències necessàries de servidor.
- f. Possibilitat d'aplicar un màxim de dos millores anuals al sistema.

La URL d'accés a l'aplicació sempre es produirà mitjançant el protocol HTTPS, garantint el xifrat de les comunicacions.

5. Requisits específics objecte del contracte. Plataforma de vídeoatenció ciutadana.

La plataforma de **vídeoatenció** proposada ha de complir com a MÍNIM amb les següents requisits específics:

5.1. Sol·licitud de CITA

- La persona ciutadana utilitzarà el sistema de cites per agafar una cita segons disponibilitat del tràmit per vídeoatenció a una oficina.
- La persona pot cancel·lar una cita ja confirmada o modificar-la sempre integrant-se amb el sistema QMATIC de l'Ajuntament de Lleida.





- Un cop donada d'alta la cita al sistema QMATIC la plataforma de vídeoatenció haurà d'extreure aquesta cita i assignar-la al seu sistema per ser gestionada.
- Cada oficina només podrà gestionar les cites de la seva oficina.
- La plataforma ha de disposar d'un cercador de cites per qualsevol dada d'informació d'una cita.
- Les cites no s'assignaran automàticament a una persona empleada sinó que es gestionarà des del perfil de empleat.
- Informació mínima necessària (* camps obligatoris) per donar d'alta una cita:
 - Identificador únic de cita*
 - Nom i cognoms *
 - Identificador fiscal: DNI, NIF, NIE *
 - Adreça electrònica *
 - Telèfon *
 - Data i hora de la cita*
 - Oficina*
 - Motiu de la cita *
 - Observacions

5.2. AVÍS de confirmació de Cita

- La persona sol·licitant ha de rebre un avís bé per correu electrònic o bé per missatgeria instantània amb el identificador únic de vídeoatenció que li permetrà accedir-hi i amb tota la informació necessària per portar a terme la vídeoatenció del tràmit de vídeoatenció.
- Aquest avís es rebrà 24 hores abans de la cita.

5.3. Documentació

- La persona podrà adjuntar documentació abans i durant la vídeoatenció concertada.
- La persona empleada podrà veure la documentació aportada i podrà si ho considera oportú informar a la persona sol·licitant de la manca o error en la documentació que ha aportat.
- La plataforma ha de permetre l'enviament d'un avís a la persona sol·licitant si fos necessari aportar més documentació o bé hi hagués un error en algun dels documents aportats.

5.4. ACCÉS a la vídeoatenció

- La persona podrà accedir a la vídeoatenció mitjançant un codi identificador únic que s'haurà enviat en el moment de l'avís de confirmació de cita o bé des del perfil de persona ciutadana que disposarà la plataforma i bé des de l'enllaç que s'haurà enviat a l'avís de confirmació de cita.





- La persona empleada accedirà a la plataforma amb la seva identificació de LDAP. Veurà les cites pendents de l'oficina i podrà accedir-hi.

5.5. Vídeoatenció

- L'accés a l'aplicació de la persona sol·licitant es podrà fer directament per l'enllaç enviat a l'avís de la confirmació de cita o bé des de la SEU electrònica accedint a la plataforma de vídeoatenció identificant-se amb el codi únic per entrar.
- La persona sol·licitant abans d'accedir a la vídeoatenció ha de consentir els termes de la vídeoatenció, sense aquesta acceptació no podrà entrar a la sala de vídeoatenció.
- Un cop acceptats tots el termes i consentiments que fossin necessaris, es mantindrà a l'espera per se atès.
- La persona empleada ha de disposar l'accés a la plataforma de forma interna amb les seves credencials (LDAP) i només amb l'accés a les cites de la seva oficina.
- La plataforma ha d'avisar a la persona empleada que la persona sol·licitant està esperant a ser atesa.
- La plataforma ha de poder generar durant el procés de vídeoatenció les evidències necessàries per garantir la vídeoatenció i la seva consulta posterior en cas que fos necessari. Aquestes evidències han d'incorporar un segell de temps d'un tercer de confiança, per a garantir els drets de la persona sol·licitant i de la persona empleada pública.
- La plataforma ha de permetre intercanvi de documents durant la vídeoatenció i si fos necessari compartir pantalla
- Ha de permetre gravar la vídeoatenció amb el consentiment de la persona sol·licitant, de forma global o de forma específica en un determinat moment de la vídeoatenció.

5.6. Finalització

- La plataforma un cop finalitzat el tràmit que la persona sol·licitant necessitava gestionar ha de poder emetre un certificat amb segell d'òrgan i codi CSV.
- La plataforma ha de emmagatzemar la persona empleada que ha gestionat una determinada vídeoatenció, el temps de gestió, els documents intercanviats, les notes o comentaris que ha introduït la persona empleada, les gravacions i evidències que s'han portat a terme.

6. Requisits tecnològics

6.1. Centre de procés de dades



La plataforma objecte del contracte així com la base de dades associada s'allotjarà en servidors externs als servidors de l'Ajuntament de Lleida que han de complir les condicions següents:

- a. Servidors dimensionats per garantir el correcte funcionament de l'aplicació d'acord amb les necessitats inicials i les que l'evolució pròpia del projecte puguin requerir en cada moment.
- b. Servidors ubicats en la Unió Europea (UE).
- c. Monitorització 24 x 7 x 365 dels servidors, per prevenir i respondre a qualsevol incidència que impedeixi l'accés i la correcta execució de l'aplicació, així com de possibles atacs o intents d'intrusió no autoritzat.
- d. Manteniment i revisió de les còpies de seguretat diàries així com el correcte funcionament del sistema de backup.
- e. El backup es realitzarà una vegada al dia, garantint una recuperació de dades de com a mínim 45 dies.
- f. El centre de dades disposarà de redundància dels components implicats en el seu correcte funcionament, garantint la continuïtat del servei en situacions de tall de subministrament elèctric o de connectivitat.
- g. El centre de dades disposarà de redundància en una segona ubicació geogràfica a més de 500 km del principal, dins de la UE, amb les mateixes característiques que el principal i redundància activa.
- h. Els sistemes d'informació de la plataforma de VÍDEOATENCIÓ han de complir les obligacions de la normativa de protecció de dades i ha de disposar de Certificació en l'Esquema Nacional de Seguretat de categoria mitja. Si l'empresa contractista subcontracta el centre de procés de dades, haurà de formalitzar amb aquest el corresponent subencàrrec de tractament.

Es garantirà l'espai d'allotjament al servidor necessari per emmagatzemar tota la informació de tots els anys de la durada del contracte.

L'adjudicatari garantirà i serà responsable del correcte funcionament del sistema objecte del present plec, en la plataforma descrita, i haurà d'indicar, si fos necessari, els requeriments desitjables per optimitzar el funcionament del sistema.

6.2. Disponibilitat i rendiment

Un cop implantat la plataforma i entri en producció, caldrà garantir les següents disponibilitats:

- Perfil de persona empleada i persona ciutadana: disponibilitat 24x7 (les 24 hores tots els dies de l'any).
- El sistema ha de permetre un treball fluid, de la mateixa manera que ho faria si estigues en modalitat onpremise. 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 en quant a nombre de persones usuàries connectades, tan de l'Ajuntament com la ciutadania 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:

- A nivell de xarxa IP: resposta a ping entre ordinador de l'Ajuntament i servidors de l'adjudicatari inferior a 50 milisegons.
- A nivell de pàgina web o formulari: descàrrega **total** de la pàgina web o formulari (o refresc dels mateixos) inferior a 5 segons.
- A nivell intern de pàgina web o formulari: salts de camp o funcions interactives internes inferior a 1 segon.

6.3. Entorn tecnològic

L'adjudicatari ha de disposar, configurar i parametritzar dos entorns d'execució del sistema. Un primer entorn, de PRODUCCIÓ, on s'executarà l'aplicació amb les dades reals, i que ha de estar adequadament protegit i securitzat, i un segon entorn de PRE-PRODUCCIÓ que serà on desenvoluparan els tests, les proves i la formació dels usuaris. En cap cas, l'entorn de pre-producció disposarà de dades reals.

El sistema haurà de ser en **tots els seus mòduls i pantalles 100% responsive**.

Per tal que el sistema tingui la major compatibilitat en tots els navegadors i sistemes operatius, Tots els mòduls de la solució hauran d'estar desenvolupats amb tecnologia web **HTML5**.

El sistema haurà de permetre treballar amb multipantalla sense límit de pestanyes i sense baixar el rendiment per disposar de moltes pantalles/pestanyes obertes alhora.

La solució ha de ser totalment compatible amb:

- Com a mínim les versions més actuals dels següents navegadors: **Chrome, Firefox, Safari, Opera i Edge**.
- Com a mínim els següents sistemes operatius d'escriptori i mòbils: **Microsoft, Apple, Linux, IOS i Android**.
- Qualsevol format o tipus de dispositiu mòbil (smartphones i tablets).
- Eines ofimàtiques de **Microsoft Office 365 i Open Office**.

Tots els llistats del sistema, des de la pantalla de previsualització, s'hauran de poder exportar 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.

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 del subministrament objecte d'aquest plec es realitza com la contractació de serveis de software (Software as a Service - SaaS-), no es formulen requeriments sobre l'arquitectura global del sistema, llevat dels següents:

- La base de dades que emmagatzemarà les dades i haurà de garantir la integritat, recuperació i disponibilitat del servei i de la informació, permeten la realització de còpies de seguretat i de les traces de les transaccions efectuades.
- En qualsevol cas les llicències de les instàncies de la base de dades es consideraran incloses en el preu del contracte.

La solució ha de poder validar els usuaris cap al LDAP de l'ajuntament de Lleida, per fer-ho el sistema d'autenticació i autorització a de complir :

- **Mètode d'Autenticació:** La solució ha de suportar l'autenticació mitjançant SAML 2.0.
- **Proveïdor de Identitat (IdP):** Azure Active Directory (Azure AD).
- **Proveïdor de Serveis (SP):** L'aplicació externa ha de ser capaç d'acceptar respostes SAML des d'Azure AD.
- **Autenticació de Doble Factor (2FA):** La solució ha de requerir el segon factor d'autenticació.

7. 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 regim jurídic del sector públic.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.
- 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.
- Real Decreto 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 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic, actualitzada mitjançant la Llei 18/2015, de 9 de juliol.
- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (RGPD).
- 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.

8. Requisits Integracions

- La plataforma haurà de permetre la integració amb d'altres sistemes municipals. 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 per el sistema. Els mecanismes d'integració del sistema han de contemplar l'ús d'estàndards d'integració XML, SOAP, HTTP, i serveis REST a través de Serveis Web.
- La plataforma haurà d'integrar-se amb el sistema LDAP de l'Ajuntament de Lleida, per aquest motiu el Servei d'Informàtica de l'Ajuntament entregarà la documentació tècnica necessària per portar a terme aquesta integració.
- La plataforma haurà d'estar integrada amb el sistema de cites QMATIC que disposa l'Ajuntament de Lleida a les seves oficines, per aquest motiu el Servei d'Informàtica de l'Ajuntament de Lleida entregarà la documentació tècnica necessària per portar a terme aquesta integració.

L'adjudicatari haurà de mantenir actualitzades i operatives totes aquestes integracions sense cap cost addicional, amb les accions preventives i evolutives que siguin necessàries per canvis de versions o sistemes futurs.

9. Requisits del Servei de manteniment integral, suport i assistència tècnica de la Plataforma de vídeoatenció ciutadana

El servei de manteniment integral, suport i assistència tècnica haurà de tenir un context integral per tot el servei, incloent l'actualització del programari de les noves versions que vagin sorgint de l'equipament operatiu que disposa el sistema, això com l'assistència i el suport tècnic en modalitat presencial i/o remota durant la duració del contracte.



L'adjudicatari serà l'encarregat de dur a terme les actualitzacions de sistema operatiu i d'eines per tal de tenir sempre en funcionament l'última versió proposada pel fabricant.

L'objecte del servei de manteniment permetrà la implantació de les noves versions de programari que el fabricant llanci al mercat amb l'objectiu de millorar les prestacions i funcionalitats de la seva arquitectura o amb l'objectiu de corregir errors existents en versions anteriors.

Les actualitzacions a efectuar seran realitzades de forma que causin les menors molèsties possibles a les persones usuàries, i es minimitzi la possible discontinuïtat del servei prestat directa o indirectament per l'arquitectura a mantenir.

L'adjudicatari estarà obligat a proporcionar un conjunt de treballs de control i supervisió de l'arquitectura que conforma la plataforma com a mínim un cop a l'any, amb el objectiu de garantir la continuïtat del servei.

En cas d'averia o pèrdua de funcionalitat, l'adjudicatari estarà obligat a donar suport i assistència amb la major agilitat i rapidesa tenint present que el avís haurà de ser abans de les pròximes 24 hores després de la comunicació i resolt funcionalment abans de les 48 hores de la comunicació inicial i apertura de la incidències.

L'adjudicatari estarà obligat a proporcionar una bossa d'hores personalitzada anual de 20 hores/any amb l'objectiu de possibilitar la creació de serveis a mida o l'assistència exclusiva pel desenvolupament de funcionalitats o noves integracions de la plataforma de vídeoatenció per l'Ajuntament de Lleida. Aquesta bossa d'hores serà independent de les hores que s'imputen per motius de averia, manteniment o mal funcionament de l'arquitectura de la plataforma de vídeoatenció.

L'adjudicatari haurà de garantir un servei d'assistència tècnica i suport davant incidències amb l'objectiu de proporcionar assistència telefònica i remota com a mínim de dilluns a divendres de 9h a 17h

10. Protecció de Dades i seguretat de la informació

La plataforma ha de garantir el compliment de les següents restriccions sense cap cost afegit per l'Ajuntament:





Ajuntament de Lleida

- L'aplicació ha de tenir **un sistema de registre d'accessos i ús del sistema** que permeti realitzar posteriors auditories de seguretat i compliment de la normativa en matèria de protecció de dades i ENS.
- L'adjudicatari haurà de complir amb la Política i Normes de Seguretat de la Informació de l'Ajuntament de Lleida.
- Encriptació d'extrem a extrem per totes les comunicacions i emmagatzemament de dades.
- L'adjudicatari, haurà de signar l'Annex establert al PCAP d'ENCARREGAT DE TRACTAMENT DE DADES, sempre tenint en compte que les dades recollides i emmagatzemades seran propietat de l'Ajuntament de Lleida.

11. Millores

Es valorarà disposar de les següents millores:

- Integració amb el registre general de l'Ajuntament de Lleida, per aquest motiu el Servei d'Informàtica de l'Ajuntament de Lleida entregarà la documentació tècnica necessària per portar a terme aquesta integració.
- Integració amb la passarel·la de pagament de l'Ajuntament de Lleida, per aquest motiu el Servei d'Informàtica de l'Ajuntament de Lleida entregarà la documentació tècnica necessària per portar a terme aquesta integració.
- Mòdul d'enquestes de satisfacció per valorar la vídeoatenció.

12. Formació

L'adjudicatari ha d'establir i executar un pla de formació per al personal, que d'alguna manera o d'altra ha d'interactuar amb la solució proposada. Aquest pla de formació, serà presentat a l'Ajuntament de Lleida per la seva avaluació, acceptació o denegació. La formació serà de 15 hores, distribuïdes a 10 hores pel perfil usuàries i 5 hores per al perfil administrador, i es realitzarà en presencial a les instal·lacions de les oficines de l'Ajuntament de Lleida.

