



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL SERVEI D'APLICACIÓ MÒBIL MUNICIPAL, TÒTEM DIGITAL I PANTALLES INFORMATIVES

Exp.- X2024003012

ÍNDEX

1. SITUACIÓ ACTUAL I ANTECEDENTS	1
2. OBJECTE DEL CONTRACTE	2
3. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES.....	3
4. MIGRACIÓ DE DADES.....	11
5. INSTAL·LACIÓ.....	11
6. FORMACIÓ.....	11
7. ARXIU PROMOCIONALS	12
8. MANTENIMENT I SUPORT.....	12
9. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL.....	13

1. SITUACIÓ ACTUAL I ANTECEDENTS

Vivim temps de canvis i l'administració pública no roman aliena a aquest corrent. Ens trobem dins d'un nou marc de relació de les organitzacions públiques amb la ciutadania, relació més transparent, més col·laborativa i més dialogant. La missió fonamental de les Administracions Públiques és servir a la seva ciutadania que, cada vegada més, exigeix de l'Administració que presti els seus serveis amb una major celeritat, proximitat i eficàcia, alhora que demanen un major grau de qualitat en la prestació d'aquests.

És per això que considerem fonamental disposar d'un servei que contribueixi a l'Ajuntament de Santpedor a continuar avançant com a Administració Pública en el concepte de la Govern obert i transparent en la seva comunicació amb el ciutadà.

L'Ajuntament de Santpedor (a partir d'ara l'Ajuntament) en l'actualitat disposa de les següents eines per a dur a terme les tasques objecte del contracte actual:

Actualment l'Ajuntament disposa d'un portal web i diversos perfils oficials en xarxes socials, per a comunicar-se amb la ciutadania, així com amb el turista que ens visita.

Amb l'objectiu de millorar la comunicació amb els ciutadans i turistes, aquest Ajuntament té previst **implementar dues Apps mòbils municipals pròpies** (no un perfil dins d'una app genèrica), una en català i una altra en castellà, així com **una pantalla LCD digital tàctil exterior** i un circuit de **3 pantalles interiors**.

Totes aquestes eines estaran accessibles de manera gratuïta per als ciutadans locals, així com per als turistes, la qual cosa facilitarà una comunicació més efectiva i directa els 365 dies de l'any.



2. OBJECTE DEL CONTRACTE

El propòsit del contracte actual és la contractació del **desenvolupament i posada en funcionament de dues apps mòbils municipals (una en català i una altra en castellà), així com el subministrament i instal·lació d'un suport físic audiovisual en la via pública consistents en 1 pantalla LCD tàctil sistema Android de 55 polzades disposada en 1 punt estratègic del municipi i diversos suports físics audiovisuals a l'interior d'algunes instal·lacions municipals, consistents en 2 pantalles/televisors LCD de 55 polzades per a interior amb suport a paret, i una pantalla LCD de 65 polzades interior especial d'aparador penjada del sostre a la Biblioteca municipal, que serviran per a informar, en temps real i de manera coordinada, sobre l'activitat del municipi, i un programari per a gestionar en un únic circuit tots els suports audiovisuals.**

Aquesta activitat a realitzar contempla per tant el desenvolupament i publicació de dues apps mòbils, el subministrament, instal·lació i configuració d'un conjunt de pantalles LCD tant d'exterior com d'interior, havent d'estar el tòtem d'exterior vinculat totalment en el seu gestor de continguts amb l'app mòbil, i la resta de pantalles per a interior gestionar-se en un únic backend creant un circuit, susceptible de poder afegir en el temps més pantalles si l'ajuntament així ho considerés.

Serà requisit imprescindible que l'app mòbil comparteixi un únic gestor de continguts amb el tòtem tàctil d'exterior, de manera que ofereixin informació en matèria tant ciutadana, com de turisme i esdeveniments, ja sigui tant per als turistes com per als residents del municipi, disponible 24 hores al dia durant 365 dies a l'any, tant en l'app com en el tòtem tàctil. **Igualment es valorarà la possibilitat que el tòtem tàctil d'exterior pot cancel·lar-se en qualsevol moment la funció tàctil i afegir-se al circuit de pantalles interiors en el mateix programari integrant-se en l'únic backend de gestió.**

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar el disseny, subministrament, instal·lació i configuració de tots els elements maquinari i programari necessari per a la posada en marxa i funcionament de la solució completa del tòtem exterior (1 unitat) i les pantalles d'interior (3 unitats).

A més, haurà de desenvolupar una apk adaptada de l'app mòbil municipal, i vinculada amb aquesta, de manera que el tòtem mostri els continguts de l'app mòbil, evitant així la duplictat d'administradors.

Aquest tòtem haurà de disposar de funció tàctil en la pantalla i mostrar tots els continguts que apareixen en l'app mòbil municipal, en estar vinculat amb aquesta, de manera que tant el ciutadà com el turista puguin navegar pel tòtem de manera tàctil, accedint a tota la informació de tipus turístic i comercial, com a punts d'interès, comerços de la zona, restaurants, agenda cultural, etc.

També es podrà visualitzar la informació, amb fonts externes d'informació si és necessari, com el temps, horaris de transport, mapa, etc.

**Ajuntament
de Santpedor**

La posada en marxa d'aquest tòtem i app mòbil municipal contempla un manteniment per part de l'empresa adjudicatària sobre el programari del dispositiu.

Serà imprescindible, per a evitar duplicitats en el treball de gestió de continguts, ***tant l'app mòbil com la pantalla han de comptar amb un únic backend des del qual l'ajuntament pugui gestionar els continguts a mostrar, de manera que totes dues eines comunicatives estiguin vinculades a un únic administrador intern de continguts.***

Aquest sistema ha de comptar amb tots els mòduls i components necessaris per al seu correcte funcionament.

És fonamental que el sistema proposat sigui complet, modular i, al mateix temps, homogeni i plenament integrat. Això implica garantir la integració, interoperabilitat i comunicació entre tots els mòduls de l'aplicació, així com garantir la interconnectivitat de la plataforma mòbil amb la pantalla digital.

Les pantalles d'interior portaran aparellat un programari capaç de crear un circuit intern per a gestió de continguts, en el qual es puguin afegir en un futur altres pantalles (fins i tot el tòtem exterior que en un principi anirà vinculat amb l'app, però que en un futur podria voler l'ajuntament incloure'l en el circuit) , o fins i tot qualsevol televisor que l'ajuntament ja disposi, tot això gestionat des d'un únic backend de continguts. Aquest programari ha d'oferir la possibilitat d'adaptar el disseny del contingut a mostrar en les pantalles al que l'ajuntament exigeixi, podent canviar dita dissenya almenys 2 vegades a l'any a petició de l'Ajuntament. El programari ha d'incloure almenys 3 llicències Android de gestió. L'ajuntament té la intenció de mostrar en aquestes pantalles interiors cartelleria d'esdeveniments, informació sobre farmàcies de guàrdia, horaris d'interès (bus, activitats...) i rotatiu amb avisos importants, com a continguts més assidus.

Amb caràcter general, la implantació de tot el sistema de comunicació per pantalles i apps mòbil recollit en la present licitació es considera un projecte clau en mà, és a dir, que el licitador es compromet a lliurar els productes i serveis completament acabats i llestos per a ser utilitzats per la ciutadania. L'ajuntament rep el projecte culminat en condicions de funcionament immediat.

3. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES

3.1- TÒTEM TÀCTIL D'EXTERIOR A UNA CARA VINCULAT AMB APP MÒBIL

Es subministrarà una pantalla digital o tòtem tàctil per a exterior, així com tots els components necessaris per al seu correcte funcionament (exemple: endoll intel·ligent...)

Aquest dispositiu haurà de funcionar correctament les 24 hores dels 365 dies de l'any. Les característiques tècniques mínimes que haurà de complir són les següents:

- Orientació: vertical.
- Format: 16:9
- Grandària de la pantalla: 55".
- Resolució de Full HD (1920x1080).
- Tecnologia del panell: LCD.



- Pantalla multitàctil.
- Lluentor de fins a 3000 *nits.
- Carcassa d'alta resistència amb fàcil accés per a tasques de manteniment i control.
- Mòdul de comunicació de 4G/5G per a Internet.
- Mòdul de comunicació wi-fi.
- Sistema de refrigeració amb ventilador intel·ligent.
- Compatible amb sistema operatiu android.
- Memòria de 8GB de RAM o superior.
- Disc dur SSD de 120GB o superior.
- Revestiment antireflex.
- Ha de disposar d'una protecció mínima IP65 o equivalent i protecció antivandalisme.
- Sistema d'alimentació ininterrompuda i protegida contra sobretensions.
- Personalització del dispositiu amb la imatge corporativa inclosos.
- Col·locació d'ancoratges de l'estructura de l'equip amb sistema anti-vandàlic i antirobatori.
- L'empresa adjudicatària haurà de fer totes les configuracions, proves i posades en marxa que garanteixin un funcionament òptim.
- L'empresa adjudicatària realitzarà l'obra civil per a la col·locació del tòtem, així com tota la instal·lació i connexió elèctrica.
- Despeses de transport i posada en marxa inclòs.
- La pantalla digital o tòtem ha d'estar vinculada amb l'**app mòbil municipal**, de manera que mostri les mateixes funcionalitats.
- Passat un temps en el qual no hi hagi hagut interacció o que no detecti mitjançant algun mecanisme a l'usuari que estigui davant de la pantalla, haurà de retornar el sistema a la pantalla inicial.
- Ha de contemplar a l'inici la configuració mínima de dos idiomes, espanyol i català, de manera que l'usuari pugui triar en quin idioma vol accedir al contingut.
- Sistema d'autoarrencada programable.
- El programari haurà de permetre la interacció senzilla del ciutadà.
- L'adjudicatari haurà de tenir en compte principis de desenvolupament que optimitzin el temps de càrrega, com ara optimitzar imatges i altres elements de les pàgines, utilitzar algorismes de compressió sense pèrdua de qualitat per a reduir el nombre de bytes enviats a través de la xarxa, evitar redireccions de pàgines, o utilitzar eines d'optimització de la memòria caixet, sempre que no interfereixin en el bon funcionament del portal web.
- El contingut haurà de ser modificable per part de l'Ajuntament a través d'un backend de gestió per a l'app mòbil municipal, que es trobarà vinculat amb el tòtem, amb possibilitat d'enviament d'informació a temps real o programat al dispositiu, proporcionat pel licitador. Per tant, aquesta empresa deurà al seu torn impartir una formació necessària per al correcte ús de l'aplicació a dues o més empleats d'aquest Ajuntament.
- Tots els problemes i alarmes de treball anormal o fallades que tingui el sistema, hauran d'estar en el programari de gestió que tindrà l'Ajuntament, on



- podrà monitorar els problemes que sorgeixin i posar-se en contacte amb un agent per a solucionar el problema.
- Possibilitat de controlar l'encesa/apagada remota en cas de necessitat o poder programar-lo segons uns horaris.

3.2- APPS MÒBILS (2 apps, una en català i una altra en castellà)

Desenvolupament i publicació de dues Apps mòbils municipals pròpies, bessones.
No s'admetrà un perfil dins d'una app que integri altres municipis.

Les apps hauran de ser publicades en els comptes oficials de l'ajuntament tant d'App Store com Play Store, havent d'encarregar-se l'empresa adjudicatària de la creació d'aquests comptes.

Haurà de recollir la identitat corporativa més actual de l'ajuntament, així com treballar amb l'ajuntament la memòria gràfica completa de l'app.

Han de tenir una portada d'inici, i menú principal amb una sèrie d'apartats i subapartats als quals l'usuari ha d'accedir oferint-li una experiència atractiva. L'estructura del menú serà la següent:

- NOTÍCIES (es vincularan obligatòriament amb el portal web municipal, de manera que s'alimentin automàticament d'aquest)
- CANAL FACEBOOK (es vincularà obligatòriament aquesta secció de l'app amb el perfil de Facebook oficial de l'ajuntament, de manera que s'alimentarà automàticament. **No s'admetran enllaços, sinó que ha de visualitzar-se el contingut dins de l'app**)
- AGENDA D'ESDEVENIMENTS (es vincularà igualment amb el canal de Facebook municipal, però establint regles que permetin /únicament mostrar en aquesta secció aquelles publicacions que es refereixin a esdeveniments, no a notícies municipals, de manera que s'alimentarà automàticament. No s'admetran enllaços, sinó que ha de visualitzar-se el contingut dins de l'app)
- DIRECTORI TELEFÒNIC (mostrarà fitxes dels principals edificis i serveis municipals, amb botó de crida directa, mapa, imatge i text descriptiu amb horari, etc.)
- GUIA COMERCIAL. Aquí apareixeran tots els comerços que hi hagi en la zona, amb la seva informació i contactes, acompanyat d'un *QR que li portarà a la pàgina de compra.
- DIRECTORI DE SERVEIS I INSTAL·LACIONS MUNICIPALS. Aquí es mostrarà en un mapa tots els serveis i instal·lacions municipals indicant informació de contacte, horaris, ubicació i petita descripció.
- YOUTUBE (es vincularà el canal YouTube oficial de l'ajuntament, en les seves diferents llistes, de forma integrada i automatitzada mitjançant API, de manera que els vídeos publicats per l'ajuntament en el canal apareguin directament en l'app)
- TURISME L'app recollirà una secció completa destinada al turisme local, que se subdividirà en diferents seccions que l'ajuntament indiqui:



- Què visitar. Es posaria monuments i llocs d'interès. Dins de cada fitxa de monument, ha d'aparèixer horari (si té) i ubicació, a més de la història d'aquest monument.
- On menjar. Es posarà els restaurants i cafeteries, indicant el seu horari, tipus de menjar, lloc d'ubicació i *QR que portarà a les xarxes socials de cadascun.
- On dormir
- Història de Santpedor.
- Festes i tradicions.

Cada secció recollirà fitxes amb botó de crida directa, accés portal web, ubicació en mapa, imatges i text descriptiu amb horari, etc.

- RUTES DE SENDERISME I CICLISME Aquesta secció haurà d'estar vinculada amb el canal Wikilok de l'ajuntament, recollint únicament rutes oficials, que es visualitzaran dins de l'app.
- RÀDIO MUNICIPAL L'app recollirà una secció on l'usuari pugui reproduir el canal municipal de Ràdio, amb un reproductor intern dins de l'app.
- AVISOS Mòdul on l'ajuntament podrà publicar avisos importants per a la ciutadania.
- TEMPS LOCAL. Mostrarà informació meteorològica sobre el temps en el municipi.
- ALTRES SECCIONS L'app podrà recollir sense cost extraordinari, altres seccions similars a les ja existents que l'ajuntament consideri necessàries.
- AJUSTOS L'usuari tindrà l'opció de CONTACTAR AMB EL SERVEI TÈCNIC mitjançant aquesta secció, així com el BUIDATGE DE CACHE, canviar la unitat de distància de QUILOMETRES A MILLES, etc.

A més, les apps recolliran les següents característiques tècniques:

- NOTIFICACIONS PUSH Tots els continguts de l'app han de ser notificables mitjançant una notificació push sonora a l'usuari. Les notificacions push podran realitzar-se de manera manual o programada
- NOTIFICACIONS PUSH PROGRAMADES L'administrador podrà programar en el temps les notificacions push de qualsevol contingut recollit en l'app.
- NOTIFICACIONS PUSH PER PARAULA CLAU L'administrador podrà asocial paraules clau a les notificacions, de manera que quan introdueixi la paraula clau en el text de qualsevol contingut, l'app notificarà aquest contingut de manera automàtica, sense necessitat de notificació manual o programada.
- ESTADÍSTIQUES DE DESCÀRREGA El backend autoadministrable de l'app, recollirà un apartat d'estadístiques, on l'ajuntament podrà consultar dades de descàrrega com: nombre total de descàrregues, descàrregues per dispositius, descàrregues per zones geogràfiques, etc.
- GRATUÏTAT I NO NECESSITAT DE REGISTRE D'USUARI L'app mòbil ha de ser gratuïta i oberta per a la seva descàrrega i instal·lació a qualsevol usuari, sense necessitat de cap mena de registre d'usuari
- VINCULACIÓ D'UNES CERTES SECCIONS AMB ALTRES EINES DE COMUNICACIÓ DE L'AJUNTAMENT JA EXISTENTS. L'app ha d'estar



vinculada en el seu contingut per a unes certes seccions amb el portal web municipal (secció NOTÍCIES), el canal de Facebook oficial (secció agenda), el canal YouTube municipal (secció vídeos)...de manera, que s'eviti duplicar la introducció d'uns certs continguts pel personal de l'ajuntament.

- **VINCULACIÓ DE L'APP AMB EL TÒTEM. *Obligatòriament l'app mòbil municipal ha d'estar vinculada en els seus continguts amb la pantalla digital o tòtem, de manera que automàticament els continguts publicats en l'app apareguin en el tòtem de manera automatitzada.***

El BACKEND GESTIÓ DE CONTINGUTS de les apps mòbils reunirà els següents requisits imprescindibles:

- Interconnectivitat

Tant l'app mòbil com el tòtem digital han d'estar preparats per a la seva connexió amb el portal municipal de manera bidireccional.

L'app mòbil haurà de poder mostrar-se mitjançant webservices en la pantalla digital, així com en altres futures pantalles tant internes com externes, propietat de l'ajuntament amb sistema operatiu Android. El contingut de l'app a mostrar en les pantalles haurà de poder seleccionar-se pels administradors.

- Accessibilitat

El sistema ha de garantir l'accessibilitat per al personal de l'Ajuntament des de dispositius amb entorns Windows, Linux i Apple Mac, mitjançant navegadors web. No serà necessari realitzar cap instal·lació de l'aplicació en els llocs de treball de l'Ajuntament.

- Mobilitat

L'aplicació ha de ser accessible des d'una àmplia gamma de dispositius, garantint que els usuaris puguin accedir a la informació rellevant en tot moment. Ha de ser compatible amb sistemes operatius iOS i Android, dissenyats per a dispositius mòbils. Aquesta connexió ha de permetre l'accés a formularis específics, panells de control i gestió de tasques de manera eficient.

- Seguretat en les comunicacions

L'aplicació ha de proporcionar alts estàndards de seguretat, prioritzant la configuració de la comunicació client-servidor amb xifratge avançat. Es valorarà especialment la possibilitat de xifrar la comunicació utilitzant algorismes robustos. Per als servidors web, es requereix que la comunicació es realitzi a través d'un canal segur SSL i que s'utilitzi el protocol HTTPS, emprant certificats reconeguts per a garantir l'autenticitat i la confidencialitat de les dades transmeses.

- Autenticació

El sistema ha d'estar completament integrat, presentant una única interfície de treball i compartint una base tecnològica comuna, així com un sistema de seguretat i auditoria robust. Aquest sistema de seguretat ha d'incloure:



- Sistema d'autenticació remota d'usuaris: Ha de permetre la verificació de les identitats dels usuaris que accedeixen al sistema a través de mecanismes com a usuari/contrasenya.
- Eines per a assignar permisos i sistemes de control d'autoritzacions: Han de facilitar l'assignació de permisos i el control d'accessos als diferents components i accions de l'aplicació. Això inclou la capacitat de definir i gestionar els accessos d'usuaris a través de rols i grups.

- Interfície

L'aplicació haurà de ser construïda amb una interfície intuïtiva que simplifiqui i acceleri tots els processos. Ha de ser fàcil d'usar i estar dissenyada pensant en usuaris sense experiència en informàtica.

A més, haurà d'incloure un sistema de cerca ràpida que permeti trobar registres en la base de dades que coincideixin amb un valor específic, presentant la informació de manera ordenada per a totes les coincidències trobades.

- Cloud Computing

Els serveis contractats comprenen la configuració, administració, operació i explotació de la infraestructura en el núvol necessari per a allotjar l'app mòbil. L'empresa adjudicatària ha de complir amb la legislació aplicable en matèria de Tecnologies de la Informació i Comunicació (TIC), incloent:

- Llei de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals: L'empresa adjudicatària actuarà com a encarregada del tractament de dades i haurà de formalitzar un contracte de tractament de dades de caràcter personal amb l'Ajuntament, conforme al que s'estableix en la Llei 3/2018, de 5 de desembre. La propietat de la informació correspon a l'Ajuntament.
- Normativa en curs: L'empresa adjudicatària haurà d'adequar les infraestructures, components i serveis d'acord amb qualsevol normativa futura que afecti l'àmbit de protecció de dades i tractament de dades durant la vigència del contracte, sense cost addicional per a l'Ajuntament.

- Tipologia Cloud

La solució subministrada serà gestionada com un servei, sent responsabilitat exclusiva de l'empresa adjudicatària l'administració, actualització i manteniment de la infraestructura i plataforma on s'allotgi la gestió. Això inclou l'adquisició de totes els serveis cloud necessaris per al manteniment de l'app, així com el seu cost i actualització.

Dins dels serveis d'infraestructura es contemplen els servidors (tant elements de xarxa com de computació), l'emmagatzematge (capacitat de disc) i les còpies de seguretat. Tots aquests components, juntament amb la seva instal·lació, configuració i gestió, són considerats com a part integral de la solució. A més, es proporcionarà tot el necessari per a garantir la seguretat i la connectivitat de la solució.

- Escalabilitat



Ha de ser capaç d'anticipar i adaptar-se al creixement del volum de dades de manera efectiva.

- Ubicació geogràfica

L'allotjament del centre de processaments de dades, la infraestructura, la plataforma, així com les dades i documents associats, han de situar-se al país o en països pertanyents a l'**Espai Econòmic Europeu**. Aquesta mesura té com a objectiu facilitar la identificació del marc legal aplicable, garantir un millor acompliment i reduir els riscos associats a la gestió de dades.

L'empresa adjudicatària s'encarregarà de la **migració de dades i/o càrrega de noves dades** per a donar contingut a les apps mòbils, tant en català com en castellà, així com a oferir a l'ajuntament els **serveis de consultoria** necessaris per a la implementació de les diverses funcionalitats. Incloent les **formacions** personalitzades i individuals als usuaris responsables de l'ús del sistema (excloent qualsevol formació mitjançant videotutorials o manuals en PDF.)

L'Ajuntament es reserva el dret de sol·licitar proves de concepte a les empreses licitadores durant el temps necessari per a avaluar les solucions ofertes.

3.3- PANTALLA LCD INTERIOR PROFESSIONAL ESPECIAL APARADOR

Es subministrarà una pantalla digital especial per a aparador, ja que el seu lloc de destinació serà la Biblioteca Municipal, sala que consta d'una paret al carrer de cristall, per la qual cosa des de l'exterior ha de poder veure's la pantalla interior, estant aquesta exposada a gran quantitat de llum solar, per la qual cosa la pantalla haurà de tenir alta lluentor per a contrarestar l'alt nivell de retroiluminació, així com tots els complements necessaris per al seu correcte funcionament (exemple: suport a sostre, endoll intel·ligent...). La instal·lació d'aquesta pantalla serà penjada del sostre.

Aquest dispositiu haurà de funcionar correctament les 24 hores dels 365 dies de l'any. Les característiques tècniques mínimes que haurà de complir són les següents:

- Orientació: vertical.
- Format: 16:9
- Grandària de la pantalla: 65".
- Resolució de *Full HD (*1920x1080).
- Tecnologia del panell: *LCD.
- Lluentor: 3000 nits.
- Mòdul de comunicació wi-fi.
- Mòdul de comunicació xarxa.
- Sistema de refrigeració amb ventilador intel·ligent.
- Compatible amb sistema operatiu android.
- Revestiment antireflex.
- Sistema d'alimentació ininterrompuda i protegida contra sobretensions.
- Personalització del dispositiu amb la imatge corporativa inclosos.
- L'empresa adjudicatària haurà de fer totes les configuracions, proves i posades en marxa que garanteixin un funcionament òptim.



- L'empresa adjudicatària realitzarà la instal·lació de la pantalla amb suport al sostre, així com tota la instal·lació elèctrica i de xarxa necessària per al seu correcte funcionament
- Despeses de transport i posada en marxa inclòs.
- La pantalla digital ha d'estar connectada en circuit amb altres dues pantalles/televisors que s'instal·laran en altres edificis municipals.
- El contingut a mostrar haurà de gestionar-se des d'un únic programari, però podent si es desitja oferir continguts diferents en algun moment en qualsevol de les tres pantalles, o mostrar el mateix contingut en totes si es desitja.
- El contingut haurà de ser modificable per part de l'Ajuntament. Per tant, aquesta empresa deurà al seu torn impartir una formació necessària per al correcte ús del programari a dos o més empleats d'aquest Ajuntament.
- Tots els problemes i alarmes de treball anormal o fallades que tingui el sistema, hauran d'estar en el programari de gestió que tindrà l'Ajuntament, on podrà monitorar els problemes que sorgeixin i posar-se en contacte amb un agent per a solucionar el problema.
- Possibilitat de controlar l'encesa/apagada remota en cas de necessitat o poder programar-lo segons uns horaris.

3.4- DUES PANTALLES / TELEVISORS D'INTERIOR

Característiques tècniques de les pantalles o televisors a subministrar per a interior:

- Taxa de refresc 100Hz
- Resolució 4K (3,840x2,160)
- Grandària de pantalla : 55"
- Angle de visió ampli
- Calibratge intel·ligent
- Descriptor Preselecció Àudio
- Amplificador Veu Activa Pro
- Àudio 360
- Sistema operatiu : Android professional
- 2 sintonitzadors
- 4 HDMI
- 2 USB
- 1 SORTIDA ÀUDIO DIGITAL
- 1 Entrada RF
- Disseny *Airslim
- Control IP
- Eco Sensor
- Accessibilitat
- Connectivitat: Mòdul de comunicació wi-fi i xarxa.
- Classe de eficiència energètica E
- Estalvi d'energia automàtic
- Suport de paret (la instal·lació de totes dues pantalles serà penjades de paret)



- L'empresa adjudicatària s'encarregarà de la instal·lació elèctrica i de xarxa, així com instal·lació en paret de les pantalles.

3.5- PROGRAMARI PER A LA GESTIÓ DE CONTINGUTS CIRCUIT PANTALLES D'INTERIOR

El programari per a la gestió de continguts de les pantalles d'interior (1 pantalla aparador a la biblioteca municipal i 2 pantalles d'interior no professionals en el pavelló esportiu i Cal Clarassó) ha de crear un circuit de comunicació entre els 3 dispositius, capaç de ser **escalable**, és a dir, amb possibilitat d'afegir més pantalles dins del mateix circuit en un futur.

Igualment, aquest programari ha de manejar-se en un **únic backend** des del qual penjar el contingut i que es mostri automàticament en les 3 pantalles, podent l'ajuntament decidir si desitja mostrar la mateixa informació alhora en les tres, o es vol mostrar informació diferent en alguna/s d'elles, i que això sigui possible.

Aquest programari permetrà la divisió de la pantalla en diverses seccions a gust de l'Ajuntament i segons les necessitats comunicatives. Podent variar el disseny d'aquesta divisió almenys 2 vegades a l'any. Aquest disseny serà realitzat per l'adjudicatari.

Es valorarà positivament la possibilitat que el tòtem d'exterior en un futur també pugui afegir-se a aquest circuit (sent necessari en tal caso anul·lar la funció tàctil d'aquest.)

4. MIGRACIÓ DE DADES

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar una anàlisi prèvia de la qualitat de les dades a migrar havent de complir els màxims estàndards de precisió, fiabilitat, coherència i integritat. Per a aquesta anàlisi es comptarà amb la col·laboració de l'equip tècnic i de recursos humans de l'Ajuntament que precisi i sigui necessari. **L'empresa adjudicatària s'encarregarà de la càrrega inicial de contingut en totes dues apps (català i castellà).**

5. INSTAL·LACIÓ

L'empresa adjudicatària s'encarregarà de tots els treballs d'instal·lació tant del tòtem exterior com de la pantalla d'aparador a la biblioteca i les dues pantalles del pavelló i Cal Clarassó. Per a qualsevol dubte sobre la instal·lació les empreses licitadores poden concertar cita amb la persona encarregada d'aquesta licitació a l'ajuntament, i veure personalment el lloc d'instal·lació si el necessiten. Igualment, se'ls podrà facilitar material fotogràfic sobre el lloc d'instal·lació, si el sol·liciten.

6. FORMACIÓ

Es requereix d'un Pla de formació i posada en marxa adequat, que garanteixi l'èxit en la posada en marxa i el millor aprofitament del nou sistema durant tota la vigència del contracte i les seves possibles pròrrogues.



Les formacions es realitzaran **via trucada telefònica o videotrucada**, de manera individualitzada per a cada gestor de la plataforma, podent en algun cas excepcional agrupar-se per rols (**mai més de 3 empleats municipals en la mateixa sessió formativa**), i prèvia autorització del tècnic encarregat del projecte, **no acceptant en cap cas l'ajuntament formacions genèriques mitjançant l'enviament de manuals pdf o video-tutorials**.

El nombre de formacions haurà d'incloure a tot el personal (intern i extern) implicat en la gestió de la comunicació institucional.

Això inclou una formació inicial de 20 hores amb inici en el termini d'un mes de la signatura del contracte, i una bossa de 10 hores més a disposar en cas de requerir més formació.

7. ARXIUS PROMOCIONALS

L'empresa adjudicatària lliurarà a l'Ajuntament una sèrie d'arxius gràfics publicitaris necessaris per a la realització de la campanya encarregada de difondre l'app mòbil municipal. S'exigirà per a això el lliurament del següent material gràfic:

- Arxiu gràfic full de mà explicatiu descàrrega i instal·lació d'app mòbil
- Cartell promocional app mòbil municipal amb codis QR per a descàrrega.
- Arxiu gràfic cartell promocional per a tanca de carretera.

8. MANTENIMENT I SUPORT

8.1- MANTENIMENT

L'empresa adjudicatària s'obliga durant el període contractual a prestar els següents serveis de manteniment sobre els aplicatius oferts:

- SOBRE LES APPS:
 - Manteniment adaptatiu. L'aplicació es modificarà per a recollir els canvis normatius que en matèria de gestió pogués exigir-se de manera legal, en termini i abans que els canvis referits entrin en vigor.
 - Manteniment correctiu. L'aplicació haurà de recollir mitjançant les corresponents revisions o versions, la correcció dels errors detectats en l'aplicació o reportats a través de suport.
 - Manteniment perfectiu. L'aplicació ha d'evolucionar i millorar, es tindran en compte les sol·licituds que es realitzin relacionades amb la millora general de l'aplicació, incorporació de noves funcions d'interès, millora de seguretat, etc.
- SOBRE EL TÒTEM :
 - Garantia de fàbrica mínima de 2 anys de la pantalla digital o tòtem més manteniment complet i actualització per al seu ús en perfecte estat.
 - Les despeses derivades de l'ús de la llicència del programari de gestió de continguts del tòtem i els permisos Android necessaris hauran de ser a càrrec del licitador durant la totalitat del contracte.



- Assistència tècnica, resolució d'averies i d'incidències, amb desplaçament de personal si fos necessària, materials reposició de peces immediates i altres components per a garantir el correcte funcionament enfront d'averies i desperfectes durant el període de garantia.

8.2- SUPORT SOBRE EL SERVEI

L'atenció per a la resolució d'incidències tècniques estarà disponible a través de diferents vies de comunicació amb l'empresa adjudicatària, com a mínim les següents (en horari mínim de dilluns a divendres de 09.00 a 15.00 hores):

- Línia telefònica
- Correu electrònic al servei de suport
- WhatsApp

8.3- TEMPS DE RESPOSTA

S'especifiquen dues categories d'incidències segons el grau d'afectació al servei: Greus i Lleus.

Incidències Greus: En aquesta categoria d'incidències, el sistema o una de les seves funcionalitats té una anomalia important i impedeix l'operativa normal.

El temps de resposta màxim (per a oferir una solució provisional o definitiva) davant aquestes incidències serà de 12 hores laborables.

Incidències Lleus: Per definició, s'inclouen la resta de les incidències o peticions d'usuaris, que corresponen amb aquelles que no impedeixin la correcta explotació del Sistema.

El temps de resposta davant aquestes incidències serà de 48 hores laborables.

9. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

L'empresa adjudicatària queda obligada al compliment de la normativa en protecció de dades derivada del 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 (d'ara endavant, RGPD), la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia de drets digitals (en endavant, LOPDGDD).

L'execució del contracte actual implica l'accés i/o tractament a dades de caràcter personal per part de la contractista. A aquest efecte, l'adjudicatària tindrà la consideració d'Encarregada del Tractament de dades personals.