



CODI DE VERIFICACIÓ	0738123X6M0D5S1E06YM		
PROCEDIMENT	V230 Contractacions de serveis		
EXPEDIENT NÚM.	AJT/79500/2024	DOCUMENT NÚM.	708489/2024
ÀREA	Alcaldia-Presidència		
UNITAT	Informàtica i TIC		

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

1. Objecte del contracte

Constitueix l'objecte del contracte els següents serveis:

1. Servei de manteniment correctiu i evolutiu de l'app Connecta LH que constarà d'un màxim de 300 hores anuals de dedicació.
2. Servei de desenvolupament durant els primers 12 mesos del contracte de les millores previstes al Plec de prescripcions tècniques

2. Característiques tècniques del servei

Amb caràcter enunciatiu i no limitat, les característiques del servei són les següents:

2.1 Manteniment correctiu i evolutiu de l'App Connecta LH

L'app de l'ajuntament de L'Hospitalet ConnectaLH és una aplicació desenvolupada amb framework de codi obert i multiplataforma IONIC i disponible en les plataformes Android i iOS des del 12 de desembre de 2022.

L'objectiu de ConnectaLH és constituir un únic punt d'accés als serveis digitals oferts per l'ajuntament en mobilitat.

A data de 31 de desembre de 2023 hi ha un total de 6.374 usuaris amb l'aplicació descarregada en Android i 4.299 en iOS, sumant un total de 10.673 usuaris.

Les prescripcions tècniques del servei son les de mantenir en correcte funcionament l'app en les dos botigues d'aplicacions (Apple i Google), gestionant les actualitzacions de l'aplicació necessàries (a nivell de desenvolupament de l'app, de manteniment de les versions a les botigues en entorns de producció i proves), segons els requeriments d'Apple i Google, el marc normatiu vigent i les millores funcionals no previstes que requereixin un canvi en l'app, mitjançant una borsa anual de **300 hores**.

Les prescripcions tècniques actuals de l'app són les següents:

1. Disponibilitat del codi font i documentació del mateix.



2. App híbrida: la funcionalitat disponible des de l'app està formada per un conjunt de continguts disponibles des de l'app, mitjançant tecnologia webview i d'altres són natius.

La relació de funcionalitats natives és:

- Portada amb notícies: Data, temps a la ciutat, llistat de notícies.
- Avisos: llistat d'avisos rebuts a l'app
- Digues la teva: comunicacions, consultes, queixes, suggeriments o agraïments.
- Configuració: selecció d'idioma, acceptació de l'ús de la ubicació i acceptació de recepció de notificacions amb selecció de temes d'interès.

Les funcionalitats no natives es mostren al menú mitjançant la crida d'un servei web municipal el qual retorna la llista d'enllaços (icona, text, enllaç web) que s'han de representar i que l'aplicació ha de poder obrir mitjançant webview. Les opcions actuals són:

- Tràmits: Accés a la selecció i cerca de tràmits de la Seu Electrònica de l'Ajuntament de L'Hospitalet, amb capacitat de tramitació electrònica mitjançant la identificació i signatura proveïda per VALID del consorci AOC.
- Cita prèvia: Accés a la gestió de cita prèvia Quenda de l'empresa Tecnologies Plexus, S.L
- Telèfons d'utilitat: Llistat de telèfons d'utilitat publicats a la Seu Electrònica de l'Ajuntament de L'Hospitalet
- La teva carpeta ciutadana: Accés a la carpeta ciutadana publicada a la Seu Electrònica de l'Ajuntament de L'Hospitalet
- Xarxes socials municipals. Directori de les xarxes socials municipals
- Activitats a la ciutat: Agenda de la ciutat, amb filtre per temàtica i per format dels actes.
- Espai d'entitats: Directori i tràmits de les entitats de la ciutat.
- Espai de comerç i empresa: Selecció de tràmits disponibles relatius a comerç i empresa.
- Què està fent l'Ajuntament: Relació de diferents indicadors d'activitat amb dades en temps real de l'ajuntament.
- Serveis a prop teu: geoportal amb filtre d'equipaments per temàtica
- Actualitat a L'H: Accés a la publicació L'Haldia
- L'H Turisme: Accés extern al web de Turisme L'H
- Apps municipals: Relació d'apps municipals
- Valora l'App: Accés a un formulari de valoració de l'app
- Què és Connecta L'H: Descripció de l'app, tutorials i ajudes.

3. Sistema de comunicació amb la ciutadania



L'app mostra continguts proveïts per serveis web rest desenvolupats per l'ajuntament de L'Hospitalet. Aquests continguts són dels següents tipus:

- comunicacions: es mostra informació de tipus notícia amb els següents camps d'informació: títol, subtítol, descripció, imatge i el seu text alternatiu, enllaç web, enllaç a document, enllaç a xarxes socials, enllaç a contingut ampliat.
- avisos: el servei web rest genera comunicacions push a l'app de serveis : descripció, enllaç web, enllaç a document i imatge.

L'app gestiona les comunicacions push mitjançant Firebase de Google.

La configuració de l'app permet a l'usuari la personalització d'avisos.

Les categories de personalització es proveeixen des d'un servei web rest desenvolupat per l'ajuntament de L'Hospitalet.

- Accessibilitat: l'app està desenvolupada seguint la normativa del Real Decreto 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
- Imatge i funcionalitat: la imatge de l'app gràfica de l'app i la seva usabilitat tenen les següents consideracions:
 - La imatge està alineada amb el projecte estratègic LH 6.0 i utilitza els elements gràfics proveïts per l'ajuntament de L'Hospitalet.
 - Els continguts de tipus notícia es presenten en l'inici de l'app i es poden desplaçar verticalment en cas que no es puguin mostrar en la seva totalitat en la vista inicial.
 - Els elements de menú són accessibles des d'una icona de "menú hamburguesa", el qual mostra la seva totalitat, amb fletxes cap amunt o cap a baix en cas que no càpiguen tots en la pantalla del dispositiu.

En la primera execució de l'app es mostra la correspondència de la icona menú amb el seu ús.

- Splash screen: l'app mostra un seguit de pantalles de benvinguda inicial en la primera execució de l'app en el dispositiu i la configuració inicial que després es pot modificar des de l'opció configuració.

2.2 Servei de desenvolupament de millores funcionals

Utilitzant el framework de desenvolupament IONIC, el servei consistirà en el desenvolupament de les següents millores funcionals amb un total màxim de 435 hores previstes:

Avisos

- Creació d'una pàgina d'històric d'avisos, amb filtre de mes de visualització.
- Possibilitat d'ampliar la imatge associada a l'avís des de la pàgina de visualització d'avisos.



Navegació

- Actualment el botó enrere del dispositiu torna sempre a la pantalla d'inici de l'app.

En cas d'estar dins d'una opció de menú oberta amb tecnologia webview, la qual incrusta un navegador web dins de l'app, i haver avançat per la web oberta, el botó enrere ha d'anar a la pantalla anterior del navegador. En cas de ser la primera pantalla oberta amb el navegador, ha de tornar a la mateixa opció de menú activa a l'app abans d'obrir la nova.

Per exemple, si l'usuari està a telèfons d'utilitat, selecciona el menú tràmits i fa botó enrere, ha de tornar a telèfons d'interès.

Usabilitat

- Possibilitat que l'usuari es pugui augmentar la grandària de la lletra o la pantalla.
- Botó per tancar l'app disponible al menú.

Apps municipals

L'opció de menú d'apps municipals obre una pàgina web de la Seu Electrònica de l'Ajuntament de L'Hospitalet mitjançant webview i mostra les apps municipals i ofereix un enllaç directe a la corresponent Store (Google/Apple) per fer la descàrrega.

Es necessari que aquesta pàgina sigui nativa i que per cada app mostri el botó "obrir" en cas de disposar de l'app instal·lada o, en cas contrari, mostrar el text "obtenir", amb enllaç a l'Store corresponent.

El llistat d'apps disponibles es llegirà des d'un servei web proveït per l'Ajuntament de L'Hospitalet.

Identificació

L'app ha de permetre guardar, a més de les dades de configuració, la informació necessària per identificar al ciutadà si aquest presta el seu consentiment. Utilitzant VALiD i dades biomètriques.

L'objectiu és poder oferir serveis proactius i/o personalitzats als usuaris de l'app mitjançant l'accés de les seves dades.

També ha de poder enviar a les pàgines obertes mitjançant webview, de forma encriptada, un paràmetre amb la identificació que permeti traslladar la personalització a aquestes pàgines no natives de l'aplicació.

Integració app L'H Ben Fet

L'ajuntament de L'Hospitalet disposa d'una app anomenada L'H Ben Fet que permet al ciutadà comunicar incidències en el espai públic.



L'App L'H Ben Fet presenta un menú gràfic navegable amb les diferents tipologies d'incidències i permet adjuntar en un formulari el text de la incidència i prendre una foto per comunicar la incidència. També permet mostrar les incidències comunicades prèviament i el seu estat i rebre notificacions push de les actualitzacions de les incidències comunicades.

L'app Connecta LH ha d'incloure la mateixa funcionalitat i disseny similar que l'app L'H Ben Fet a fi d'integrar els serveis en una única app de ciutat (Connecta LH).

- Mostrarà un menú a partir de les dades de resposta d'un servei web proveït per l'ajuntament de L'Hospitalet que retornarà el conjunt d'incidències a comunicar i la icona i text a representar.
- Utilitzarà les preferències de configuració de l'usuari en el menú de configuració de l'app Connecta LH.
- En cas que l'usuari accepti identificar-se, es relacionaran les incidències comunicades amb l'usuari, fent una crida a un servei web municipal. En cas contrari, les incidències es relacionaran únicament amb el dispositiu.
- Les incidències es comunicaran a l'ajuntament mitjançant una crida a un servei web municipal (amb el codi de dispositiu o identificador d'usuari)
- L'app podrà rebre missatges PUSH amb l'estat o actualitzacions de les incidències comunicades.

Pantalla d'inici configurable

Actualment l'app mostra en portada una relació de notícies de ciutat, i les opcions de menú s'agrupen dins d'un menú tipus "hamburguesa".

Es considera necessari que el ciutadà pugui, mitjançant una pregunta que aparegui a la primera execució de l'aplicació i/o com una opció dins de la configuració, decidir si prefereix que a pantalla d'inici sigui així o que presenti les opcions de menú. En aquesta versió de la pantalla d'inici, les notícies seran accessibles des d'una opció de menú i a portada es reservarà un espai, sobre les opcions de menú per informar mitjançant un carrousel de les notícies que es consideren urgents. Aquest carrousel canviarà les notícies mitjançant desplaçament automàtic (el qual es podrà parar per raons d'accessibilitat) o mitjançant desplaçament manual.

També ha de poder fixar accessos directes a algunes funcionalitats de l'app, activar o desactivar opcions i canviar la mida de les icones.

Gestió de cookies

L'app utilitza cookies segons es descriu a la següent política publicada a Seu electrònica de l'Ajuntament de L'Hospitalet: https://seuelectronica.l-h.cat/2489353_1.aspx?id=1#cookies

Segons la nova guia sobre l'ús de les cookies de l'AEPD (Agència espanyola de protecció de datos) amb data de Juliol de 2023, l'usuari d'una app ha d'acceptar tàcitament l'ús de cookies i



poder canviar aquesta decisió quan vulgui. Per tot això caldrà modificar la splash screen i també la pàgina de configuració.

Hores màximes de desenvolupament

S'estimen les següents hores màximes per cadascuna de les funcionalitats previstes a fi de calcular l'esforç de desenvolupament:

Funcionalitat	Hores previstes màximes
Millores avisos	40
Navegació	40
Usabilitat	40
Apps municipals	25
Integració L'H Ben Fet	100
Identificació	125
Pantall d'inici configurable	40
Gestió de cookies	25
Total	435

L'adjudicatari comunicarà a l'ajuntament en cada nova versió de l'aplicació el codi font de la totalitat dels desenvolupaments i qualsevol altre dada o document necessari per garantir el traspàs de coneixement per el manteniment de l'aplicació.

3. Nivell de servei

El compliment del nivell de servei serà objecte de monitorització permanent per part dels interlocutors designats per l'Ajuntament.

La proposta inclourà els Acords de Nivell de Servei (SLA - Service Level Agreements) compromeses i les penalitzacions sobre la quota de manteniment acceptades, si no es compleixen.

Els SLA's mínims son els següents:

- En cas de mal funcionament o "no funcionament", atribuïble al proveïdor, el proveïdor assignarà un tècnic i donarà resposta dins de les 2 hores següents a la comunicació de la incidència i es resoldrà la incidència en un màxim de 24 hores.
- Per cada 24 hores addicionals sense solució, es descomptarà un 5% de l'import màxim anual destinat al servei de manteniment correctiu i evolutiu de l'app Connecta LH .



- En cas de petició d'una nova funcionalitat, el proveïdor assignarà un tècnic en un màxim de 5 dies hàbils i ho comunicarà a l'Ajuntament. La resolució de la petició s'haurà de fer en un màxim de 30 dies hàbils.
- Per cada 24 hores addicionals sense resposta (assignació de tècnic) o per cada 5 dies laborals sense resolució de la petició, es descomptarà un 5% de l'import màxim anual destinat al servei de manteniment correctiu i evolutiu de l'app Connecta LH.

4. Propietat intel·lectual

Tots els treballs, dades, metadades, informació, bases de dades o similars que es generin en el desenvolupament del present contracte seran de titularitat de l'Ajuntament de L'Hospitalet.

5. Confidencialitat

- Les dades que es gestionin a través del servei seran exclusivament per a l'ús descrit en el contracte i queda totalment prohibit fer-ne ús diferent per part de l'adjudicatari o tercers no autoritzats prèviament.
- L'adjudicatari informarà a l'Ajuntament sobre les instruccions de confidencialitat que regeixen el seu personal.
- La confidencialitat per part de l'adjudicatari i tot el seu personal es mantindrà durant el període de vigència del contracte i també un cop extingit aquest.

6. Finalització del servei

- En finalitzar la prestació del servei contractat l'adjudicatari es comprometrà a la destrucció de les dades i documents de forma segura, un cop retornades a l'Ajuntament o a facilitar la transferència al nou encarregat del tractament que l'Ajuntament hagués pogut designar. Les dades i documents que per raons de responsabilitats derivades s'haguessin de conservar durant un temps es mantindran bloquejades de manera adient.
- L'adjudicatari certificarà formalment a l'Ajuntament l'eliminació o el bloqueig de dades objecte de la prestació del servei contractat, així com les derivades de la seva gestió.
- L'adjudicatari informarà a l'Ajuntament sobre els mètodes i mecanismes d'eliminació i bloqueig de dades que apliquin sobre les dades gestionades.
- En finalitzar la prestació del servei contractat l'adjudicatari facilitarà la transferència del coneixement al nou adjudicatari del contracte, necessari per executar les tasques de manteniment i futures millores funcionals.



7. Protecció de dades de caràcter personal

El contracte no comporta el tractament de dades de caràcter personal.