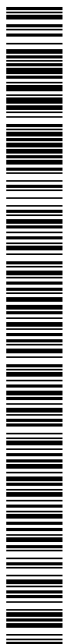


DOCUMENT Informe amb signatura	ÒRGAN Serveis Generals	EXPEDIENT X2025003451
Codi Segur de Verificació: 7d3cc864-04b3-4f93-93f8-ecc77f849042 Origen: Administració Identificador document original: 2484514 Data d'impressió: 28/02/2025 08:15:44 Pàgina 1 de 7	SIGNATURES 1.- El cap de Sistemes d'Informació i Processos - MANUEL DOMINGUEZ SUAREZ - 21/02/2025	



Ajuntament del Masnou

Pg. Prat de la Riba, 1
08320 El Masnou
Tel. 93 557 17 00
Fax 93 557 17 01
www.elmasnou.cat

PLECS DE CARACTERISTIQUES TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ D'UNA PLATAFORMA DE COMUNICACIÓ, INFORMACIÓ I ATENCIÓ CIUTADANA MITJANÇANT EL CANAL DE COMUNICACIÓ WHATSAPP PER L'AJUNTAMENT DEL MASNOU

OBJECTE

L'objecte del present plec és establir totes les condicions tècniques i la determinació dels requisits pels que s'ha de regular l'adjudicació del contracte de servei d'una plataforma de comunicació, informació i atenció ciutadana mitjançant el canal de comunicació "WhatsApp" per l'Ajuntament del Masnou.

L'adjudicatari haurà de disposar de tots els mitjans tecnològics necessaris per la prestació del servei, inclosa la instal·lació, actualització i manteniment de totes les aplicacions necessàries per a oferir el servei sol·licitat. Tanmateix, el cost derivat del qualsevol d'aquestes aplicacions necessàries per la prestació del servei licitat serà assumit per l'adjudicatari.

L'adjudicatari no podrà subcontractar cap dels serveis d'actualització, manteniment i suport de la plataforma objecte del contracte.

Per tant, per l'objecte de la prestació, constitueix un contracte de serveis, segons l'establert a l'article 17 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, en endavant LCSP.

ÀMBIT DEL CONTRACTE

Es requereix, per tant, una plataforma de comunicació digital, així com els serveis d'actualització, manteniment i suport de tots els elements que constitueixen la plataforma, garantint el correcte funcionament durant tot el període de vigència del contracte.

L'abast del contracte tindrà com actuacions mínimes les que es detallen a continuació:

- Software i llicències d'ús per a la plataforma que proporcioni un sistema de comunicació, informació i atenció ciutadana mitjançant "WhatsApp".
- Manteniment, actualització i suport.
- Formació.
- Implantació i posada en funcionament.
- Documentació.

La plataforma haurà de crear dos canals diferenciats que han de funcionar independentment. Les funcionalitats específiques d'aquests canals estaran definides per cada servei:

- Canal d'atenció i informació Ciutadana
- Canal d'informació cultural

L'Ajuntament del Masnou podrà demanar a les empreses licitadores que facin una demostració de les seves aplicacions per a comprovar el seu funcionament i l'adequació als requisits d'aquest plec de característiques tècniques.

GENEBFIR
v. 2021/11

Codi de verificació electrònic: 7d3cc864-04b3-4f93-93f8-ecc77f849042

DOCUMENT Informe amb signatura	ÒRGAN Serveis Generals	EXPEDIENT X2025003451
Codi Segur de Verificació: 7d3cc864-04b3-4f93-93f8-ecc77f849042 Origen: Administració Identificador document original: 2484514 Data d'impressió: 28/02/2025 08:15:44 Pàgina 2 de 7	SIGNATURES 1.- El cap de Sistemes d'Informació i Processos - MANUEL DOMINGUEZ SUAREZ - 21/02/2025	



CARACTERÍSTIQUES DE LA PLATAFORMA

A continuació es detallen les característiques tècniques i funcionals que ha de tenir la plataforma a contractar.

A la documentació a presentar es demana l'accés a una versió DEMO de la plataforma online que permeti comprovar el compliment i adaptació de la plataforma als requisits exigits en els plec tècnic. La no presentació d'aquesta versió DEMO de la plataforma suposarà l'exclusió de l'oferta presentada.

Chatbot

La plataforma ha de disposar de diferents desenvolupaments com:

- Bot automatitzat híbrid que permeti tant generar una conversa digital intel·ligent en temps real amb la ciutadania, com l'enviament i recepció d'una resposta humana per part d'un tècnic que resolgui la consulta en cas de ser necessari.
- El sistema ha de permetre classificar i ordenar totes les converses per grups en diferents apartats, de manera que tota la feina pugui organitzar-se i gestionar-ser per diferents persones.
- També ha de permetre mantenir una videoconferència individual amb un ciutadà que ho precisi, simultàniament a l'enviament i recepció d'informació per WhatsApp, tot en una mateixa pantalla.
- Idiomes: el sistema ha d'oferir el servei de Chatbot en tres idiomes: català, castellà i anglès.
- Respostes freqüents: la plataforma ha de permetre tenir emmagatzemades i afegir/modificar en temps real les respostes més comunes que s'envien a la ciutadania.
- Amb l'objectiu d'arribar al major nombre de ciutadans en el menor temps, el sistema ha de permetre donar-se d'alta mitjançant una URL senzilla i compartir el canal a tots els contactes de l'agenda també mitjançant un enllaç. Això permet que es pugui per xarxes socials, correus electrònics i, en general, per qualsevol mitjà digital.
- Geoposicionament predictiu: ha de permetre extreure les coordenades d'una incidència comunicada per un ciutadà.
- Resposta individual i personalitzada per un tècnic municipal: la plataforma ha de poder enviar de forma individualitzada informació d'interès municipal gràcies a la bidireccionalitat que proporciona WhatsApp.
- Els procediments d'alta i baixa d'usuaris s'ha de realitzar de forma automàtica mitjançant el bot conversacional, impossibilitant que es pugui realitzar manualment.
- Ha de ser un servei completament online, no ha de requerir cap instal·lació o actualització i transferir-se quan l'usuari canviï de telèfon.
- En matèria de seguretat, en utilitzar WhatsApp com a canal de comunicació s'eviten tota mena de virus i errors de programari. La plataforma s'ha d'adaptar al Reglament General de Protecció de Dades sol·licitant el consentiment exprés del tractament de la informació relativa al compte associat al ciutadà i la informació personal. Així mateix, el sistema ha de comptar amb l'opció de cancel·lació del servei i d'eliminació de dades personals de forma automàtica des del mateix bot conversacional, així com una adreça de contacte on l'usuari pot exercir el dret a conèixer

DOCUMENT Informe amb signatura	ÒRGAN Serveis Generals	EXPEDIENT X2025003451
Codi Segur de Verificació: 7d3cc864-04b3-4f93-93f8-ecc77f849042 Origen: Administració Identificador document original: 2484514 Data d'impressió: 28/02/2025 08:15:44 Pàgina 3 de 7	SIGNATURES 1.- El cap de Sistemes d'Informació i Processos - MANUEL DOMINGUEZ SUAREZ - 21/02/2025	



Quadre de comandament

El sistema ha de disposar d'un quadre de comandament que permeti analitzar i gestionar tota la informació obtinguda per la presa de decisions. Aquest quadre de comandament ha de tenir, com a mínim, les característiques següents:

- Online i adaptatiu (responsive): No ha de ser necessària la instal·lació de cap aplicació i el seu us ha de ser possible des d'un navegador web.
- Ha de funcionar en qualsevol sistema operatiu (Android, Windows, IOS, Linux,...) i ha de ser multidispositiu (PC, portàtil, tauleta, mòbil,...).
- Ha de permetre gestionar converses des de qualsevol lloc sense necessitat d'estar sempre a la ubicació des d'on s'obre la sessió.
- Ha de permetre l'accés de varis usuaris a la vegada i gestionar diverses converses des de diferents dispositius.
- Mitjançant un mapa ha de permetre geoposicionar totes les converses que requereixin d'un posicionament.
- Des de quadre de comandament s'ha de permetre el bloqueig d'usuaris que facin un us incorrecte del canal.
- Ha de permetre extreure informació segmentada per tipus, estats, categories, dates, etc. de totes les comunicacions enviades per la ciutadania. Aquests informes s'ha de poder descarregar en format Excel i/o CSV.
- Ha de disposar d'un mòdul d'inserció individual de text al propi bot de WhatsApp.
- Les modificacions, actualitzacions o canvis que es puguin realitzar una vegada posat en funcionament la plataforma han de realitzar-se en 'temps real', es a dir, ha de ser transparent al ciutadà i no ha de requerir una aturada en la prestació del servei.
- La plataforma ha de permetre la programació d'enviament de missatges informatius que s'enviaran a tots els usuaris donats d'alta a la plataforma. Les alertes ha de tenir les característiques següents:
 - ✓ Possibilitat de programació en el temps per a fer enviaments en diferit.
 - ✓ Possibilitat de segmentar-se per etiquetes, enviant només a aquelles persones que ho han sol·licitat.
 - ✓ Possibilitat de renunciar a aquesta opció per part de la ciutadania.
 - ✓ Han de ser comunicacions individuals, sense la utilització de grups ni llistes de difusió.

MANTENIMENT, ACTUALITZACIÓ I SUPORT

L'adjudicatari ha de garantir durant tot el període de vigència del contracte el correcte funcionament del sistema, incorporant les actualitzacions i millores que es considerin necessàries i, de manera obligatòria i en termini, aquelles que responguin a normatives legals d'obligat compliment.

Els licitadors hauran de fer constar a les seves propostes, de forma explícita, les condicions d'actualització, manteniment i suport, amb especial referència als temps de resposta davant d'incidències, problemes funcionals, etc.

Les modificacions i canvis que es realitzin han de ser transparents per a les persones usuàries del sistema i no han de requerir l'aturada del servei.

Les comunicacions amb l'adjudicatari per a la resolució d'incidències o altres qüestions relacionades amb el manteniment i les actualitzacions ha de ser mitjançant atenció telefònica o correu electrònic.

DOCUMENT Informe amb signatura	ÒRGAN Serveis Generals	EXPEDIENT X2025003451
Codi Segur de Verificació: 7d3cc864-04b3-4f93-93f8-ecc77f849042 Origen: Administració Identificador document original: 2484514 Data d'impressió: 28/02/2025 08:15:44 Pàgina 4 de 7	SIGNATURES 1.- El cap de Sistemes d'Informació i Processos - MANUEL DOMINGUEZ SUAREZ - 21/02/2025	



Serveis de manteniment

Els serveis mínims a realitzar durant el període del contracte han de ser:

- Adaptació als canvis legals (manteniment adaptatiu). Elaboració de noves versions de les aplicacions com a conseqüència de la modificació dels programes per adaptar-los a les exigències legals derivades de modificacions legislatives durant la vigència del contracte.
- Millores en les aplicacions (manteniment evolutiu). Elaboració de noves versions i modificació de les aplicacions derivades pels suggeriments realitzats pels tècnics usuaris de les aplicacions durant la vigència del contracte.
- Resolució d'errors (manteniment correctiu). Correcció d'errors que impedeixin el funcionament correcte de les aplicacions contractades.
- Servei de notificació d'incidències o errors. Les vies de comunicació han de ser correu electrònic o telèfon. Una vegada rebuda la incidència haurà de ser confirmada la seva recepció a l'usuari. L'horari d'atenció telefònica ha de ser de dilluns a divendres de 8:30 a 14:30 hores, totes els dies laborables.

Serveis d'actualització

El detall de l'abast i la planificació del servei es concretaran a l'inici del projecte. Les feines prèvies que s'hauran de realitzar per a realitzar les actualitzacions de les aplicacions objecte del contracte son les següents:

- Recollida de dades mitjançant sessions de consultoria per a la posada en comú dels requeriments del projecte d'actualització.
- Configuració i parametrització de les aplicacions configurades.
- Formació de totes les aplicacions que s'actualitzin o modifiquin, s'han de proposar diferents sessions orientades als diferents perfils d'usuaris que utilitzaran el sistema.
- Durant la fase d'actualització del sistema en producció s'ha d'acompanyar als usuaris en els primers dies d'utilització del servei per a la resolució de dubtes o possibles incidències.
- Servei d'informació periòdica per correu electrònic que informi al client sobre:
 - Novetats i comunicacions
 - Noves versions
 - Canvis legals que estigui previst incorporar
 - Dates previstes de lliurament

Serveis de suport

El servei de suport ofert, durant la durada del contracte, per l'empresa adjudicatària ha d'incloure:

- Servei d'atenció telefònica. Ha de permetre disposar de tècnics especialistes per a donar una resposta ràpida i eficaç sobre la operativa del producte amb un temps de resposta màxim de 8 hores laborables.
- Servei de teleassistència. Per al diagnòstic i resolució de problemes mitjançant un sistema d'intervenció remota.
- Servei de correu electrònic. Via de comunicació entre l'empresa adjudicatària i els tècnics de l'Ajuntament del Masnou per a la resolució d'incidències o consultes sobre l'operativa del producte.
- Suport remot en la resolució d'incidències en les noves versions.



SEGURETAT DE LES DADES D'USUARIS

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

- Diferenciació entre usuaris administradors del sistema i usuaris de l'aplicació.
- Gestió d'usuaris diferenciats per a les persones que accedeixen a l'aplicació.
- Configuració de la caducitat i complexitat mínima de les contrasenyes dels usuaris.
- Bloqueig dels usuaris per errors repetits en l'intent d'accedir a l'aplicació amb la possibilitat de reactivar l'usuari per part d'un administrador del sistema.
- Registre d'activitat per part dels usuaris.
- Registre d'accés dels usuaris a l'aplicació.
- Encriptació de les contrasenyes d'accés dels usuaris.

FORMACIÓ

Les empreses participants hauran de contemplar a les seves propostes les activitats de formació, sobre la utilització de la plataforma, que estan incloses en el preu de les seves ofertes.

Aquest Pla de formació haurà d'abastar tots els aspectes del projecte i, dins de cadascun, els diferents nivells de formació segons els perfils. En concret, caldrà contemplar, per a l'ús correcte de l'aplicació, les figures d'administrador i usuari.

Les formacions seran preferentment per vídeo, hauran de ser completes i exhaustives, i al pla de formació s'explicitarà, de forma detallada, el següent:

- Nombre, tipus i durada de cada activitat formativa.
- Perfils tipus per a cada activitat formativa.
- Lloc en què aquesta formació seria impartida.
- Quanta informació s'estimi d'interès per a la millor avaluació del programa.

Pel que fa al calendari del programa de formació, es considera necessari que sigui impartida abans de la implantació definitiva del sistema.

IMPLANTACIÓ

L'adjudicatari haurà de tenir totalment implantada i en funcionament la plataforma en el termini màxim d'un mes des de la formalització del contracte.

El procés d'implantació de la plataforma es realitzarà de forma coordinada, atenent als criteris de parametrització i establint les funcionalitats d'acord amb les especificacions del personal tècnic de l'Ajuntament del Masnou.

La implantació de la plataforma suposa la creació de dos canals diferenciats:

- Canal d'atenció i informació Ciutadana
- Canals d'informació cultural

Aquests dos canals s'hauran de configurar independentment i tenint en compte els requisits específics de cada servei.

Les empreses hauran de presentar un pla detallat indicant les accions necessàries per a la implantació del projecte.

DOCUMENT Informe amb signatura	ÒRGAN Serveis Generals	EXPEDIENT X2025003451
Codi Segur de Verificació: 7d3cc864-04b3-4f93-93f8-ecc77f849042 Origen: Administració Identificador document original: 2484514 Data d'impressió: 28/02/2025 08:15:44 Pàgina 6 de 7	SIGNATURES 1.- El cap de Sistemes d'Informació i Processos - MANUEL DOMINGUEZ SUAREZ - 21/02/2025	



CONTINGUT DE LES OFERTES

Les ofertes hauran de ser entenedores i auto-contingudes, no remetran a altra informació que la que pròpiament facilitin o aportin.

Les empreses presentaran una memòria amb la documentació tècnica següent per a la comprovació del compliment i adaptació de la plataforma als requisits exigits en el plec de característiques tècniques:

- Aspectes tecnològics de la implantació.
- Pla d'implantació del projecte.
- Proposta de calendari d'execució del projecte.
- Pla de formació.
- Manuals d'usuari i documentació tècnica informàtica.
- Informació d'accés a una versió DEMO de la plataforma on line.
- Qualsevol altra informació que considerin d'interès.

DURADA DEL CONTRACTE

El contracte tindrà una durada de 2 anys amb l'opció de prorroga per dos anys mes (2+1+1).

El contracte s'iniciarà el dia 1 de juny de 2025 independentment que la data de formalització del contracte administratiu sigui anterior.

ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT

És indispensable que l'empresa que resulti adjudicatària disposi de la certificació en l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat) amb, com a mínim, categoria mitja.

ORGANITZACIÓ I SEGUIMENT

El seguiment i control del desenvolupament del contracte requerirà la coordinació entre l'ajuntament i l'adjudicatari. Per part de l'Ajuntament del Masnou el responsable del contracte és el cap de Sistemes d'Informació i Processos. L'adjudicatari designarà un gestor del contracte que serà el interlocutor únic amb l'Ajuntament del Masnou.

Es portaran a terme reunions periòdiques entre ambdues persones amb la periodicitat que es determini o quan les situacions ho requereixin.

CONFIDENCIALITAT

Els licitadors podran presentar una declaració de confidencialitat, designant que els documents tècnics i dades presentades son, al seu parer, constitutius de se considerats confidencials. Sense perjudici de les obligacions en matèria de publicitat i informació als candidats i licitadors, les dades i documents concrets podran ser considerats de caràcter confidencial quan la difusió a terceres persones pugui afectar, entre d'altres, els secrets tècnics o comercials, els aspectes confidencials de les ofertes i qualsevol altres informacions el contingut de les quals pugui ser utilitzat per falsejar la competència, ja sigui en aquest procediment de licitació o en altres de posteriors.

La declaració de confidencialitat no pot afectar a la totalitat de la oferta. Si no s'aporta aquesta declaració, es considerarà que cap document o dada posseeix caràcter confidencial.

DOCUMENT Informe amb signatura	ÒRGAN Serveis Generals	EXPEDIENT X2025003451
Codi Segur de Verificació: 7d3cc864-04b3-4f93-93f8-ecc77f849042 Origen: Administració Identificador document original: 2484514 Data d'impressió: 28/02/2025 08:15:44 Pàgina 7 de 7	SIGNATURES 1.- El cap de Sistemes d'Informació i Processos - MANUEL DOMINGUEZ SUAREZ - 21/02/2025	



LÍMIT D'ÚS DE LA INFORMACIÓ CONTINGUDA EN AQUEST PLEC

La informació continguda en aquest plec de característiques tècniques es proporciona a fi i efecte que els possibles licitadors puguin formular les seves ofertes per a la present licitació. Aquesta informació no pot ser utilitzada per altres finalitats.

CESSAMENT DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'adjudicatari, en el moment del cessament de la prestació del servei, estarà obligat a facilitar tota la informació tant tècnica com administrativa necessària per a la realització del traspàs del servei a un nou adjudicatari en un període màxim de 4 setmanes.

El Masnou, a la data de la signatura electrònica

Document signat electrònicament

El cap de Sistemes d'Informació i Processos
MANUEL DOMINGUEZ SUAREZ
21/02/2025