



Ajuntament de
Cerdanyola del Vallès



Cerdanyola
Ciutat del
coneixement

Pl. Francesc Layret, s/n
08290 Cerdanyola del Vallès
Barcelona
Telèfon 93 580 88 88
Fax 93 580 16 20

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HAN DE REGIR SERVEI DE MANTENIMENT DE L'APLICACIÓ MÒBIL DE LA FESTA MAJOR PER L'AJUNTAMENT DE Cerdanyola del Vallès

L'objecte d'aquest plec de condicions es la definició dels requeriments per a la prestació de serveis destinats al servei manteniment de l'actual aplicació mòbil de la Festa Major per l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès.

Per al correcte funcionament intern d'aquesta APP i oferir el millor servei a l'ajuntament, es requereix disposar d'un servei continuat d'alta qualitat i que permeti durant la festa major -primer cap de setmana de maig- garantir el funcionament correcte de l'aplicació mòbil així com la resolució de les incidències que puguin sorgir i que des de l'Ajuntament es consideri cal resoldre urgentment. Es requereix doncs que l'empresa adjudicatària tingui disponibles els perfils necessaris per dur a terme la guàrdia, i que proporcioni un únic telèfon de contacte del responsable de la guàrdia que serà qui coordinarà als altres tècnics de l'empresa en cas de problemes en l'execució de les operatives d'emergència per tal d'assegurar que s'apliquin correctament.

S'ha incloure la disponibilitat i intervenció per resoldre -de forma immediata- aquells aspectes de l'APP que els responsables tècnics de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès considerin imprescindibles per a la seva gestió i/o consulta. L'Ajuntament disposarà d'aquests perfils propis de guàrdia. Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària proporcionar les operatives d'emergència que ells hagin d'aplicar així com gestionar la correcta resolució de totes les incidències que arribin.

El manteniment inclourà una zona d'administració per poder gestionar tot el contingut, amb la possibilitat de fer una càrrega massiva inicial, una posterior edició, eliminació del contingut pujat, amb notificacions Push a temps real per tothom que s'hagi descarregat l'APP.

Les principals funcionalitats de l'actual aplicació i que s'han de mantenir son:

- ☐ Notificacions push
- ☐ Mapa d'emplaçaments
- ☐ Geolocalització
- ☐ Utilització Offline i amb poc espai
- ☐ Compartir el contingut
- ☐ Canvis a temps real
- ☐ manteniment de les fitxes a les botigues (utilitzant la llicència de publicació de l'adjudicatari)



El manteniment també inclou el disseny gràfic de la portada i imatge de l'APP, desenvolupament i publicació a les botigues d'Apple i Google.

Abans de passar a producció els canvis l'adjudicatari comprovarà el correcte funcionament de l'aplicació es comprovarà que:

- ☐ Es compleixen els criteris d'acceptació en la matèria de seguretat.
- ☐ No es deteriora la seguretat d'altres components del servei.

Adicionalment, l'adjudicatari realitzarà les següents inspeccions prèvies a l'entrada en servei:

- ☐ Anàlisi de vulnerabilitats.
- ☐ Test de penetració.

L'adjudicatari garantirà que els subsistemes dedicats a la publicació de la informació hauran de ser protegits front a les amenaces que li siguin pròpies:

- ☐ Quan la informació tingui algun tipus de control d'accés, es garantirà la impossibilitat d'accedir a la informació obviant l'autenticació, en concret prenent mesures en els següents aspectes:
 - o S'evitarà que el servidor ofereixi accés a documents per vies alternatives al protocol determinat.
 - o Es previndran atacs de manipulació de URL.
 - o Es previndran atacs de manipulació de fragments de la informació que s'emmagatzemin en el disc dur del visitant d'una pagina web a través del seu navegador, a petició del servidor de la pagina, conegut en la terminologia anglesa com a "cookies".
 - o Es previndran atacs d'injecció de codi.
- ☐ Es previndran intents d'escalat de privilegis.
- ☐ Es previndran atacs de "cross site scripting".
- ☐ Es faran servir certificats d'autenticació de llocs web

L'adjudicatari establirà mesures preventives i reactives enfront d'atacs de denegació de servei (DoS Denial of Service). Per tal de garantir-ho:

- ☐ Es planificarà i dotarà al sistema de capacitat suficient per atendre a la càrrega prevista sense posar en risc la disponibilitat del sistema.
- ☐ Es desplegaran tecnologies per prevenir els atacs coneguts

Qualsevol excepció als anteriors apartats no recollida en el present document durant el servei de manteniment, haurà de ser comunicada per mitjà dels canals oficials a l'Ajuntament per al seu corresponent tractament i valoració. S'haurà de presentar de forma clara i concisa l'objecte de l'excepció així com la modificació desitjada pel sol·licitant amb la seva deguda justificació.

L'adjudicatari estarà obligat a resoldre les anomalies que li resultin imputables, com la correcció d'errors detectats per mal funcionament o perquè no s'han cobert les funcionalitats requerides, que es posin de manifest en el funcionament de les



aplicacions o que es descobreixin posteriorment, així com la correcció de la que tingui deficiències.

Els productes lliurats com a conseqüència de la correcció d'errors, es faran de conformitat amb el present plec. La resolució d'incidències es farà segons els següents nivells de servei.

Resolució incidències	Temps de resposta	Temps de diagnòstic	Temps de resolució	Perfil mínim de suport assignat
Incidència crítica	1 hora	4 hores	8 hores	Desenvolupador sènior
Incidència greu	2 hores	8 hores	22 hores	Desenvolupador sènior
Incidència normal	4 hores	16 hores	40 hores	Desenvolupador junior

Tipus d'incidències:

- ☐ Incidència crítica: El sistema no funciona o una de les funcionalitats bàsiques no funciona. Implica una aturada en l'operativa normal de funcionament de l'aplicació.
- ☐ Incidència greu: El sistema o una de les seves funcionalitats té una anomalia important però no impedeix l'operativa normal de l'aplicació.
- ☐ Incidència normal: El sistema o una de les seves funcionalitats té una incidència normal

Franges de temps:

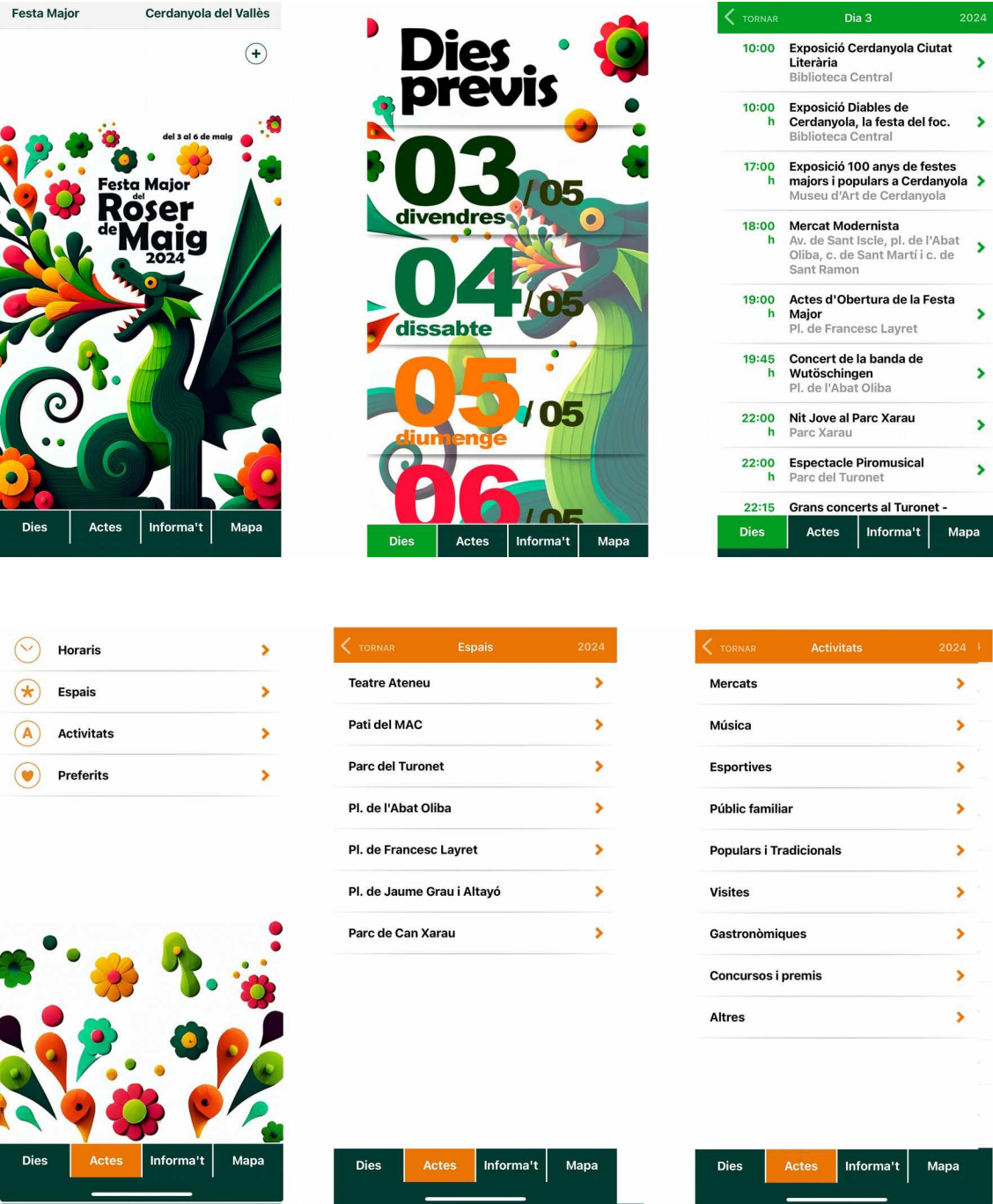
- ☐ Temps de resposta. És el temps transcorregut des de que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que un tècnic qualificat es posa en contacte amb el responsable de l'aplicació o la persona que es designi.
- ☐ Temps de diagnòstic. És el temps transcorregut des de que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que l'adjudicatari fa un diagnòstic del problema.
- ☐ Temps de resolució. És el temps transcorregut des de que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que es considera tancada pel responsable de l'aplicació o la persona que es designi.

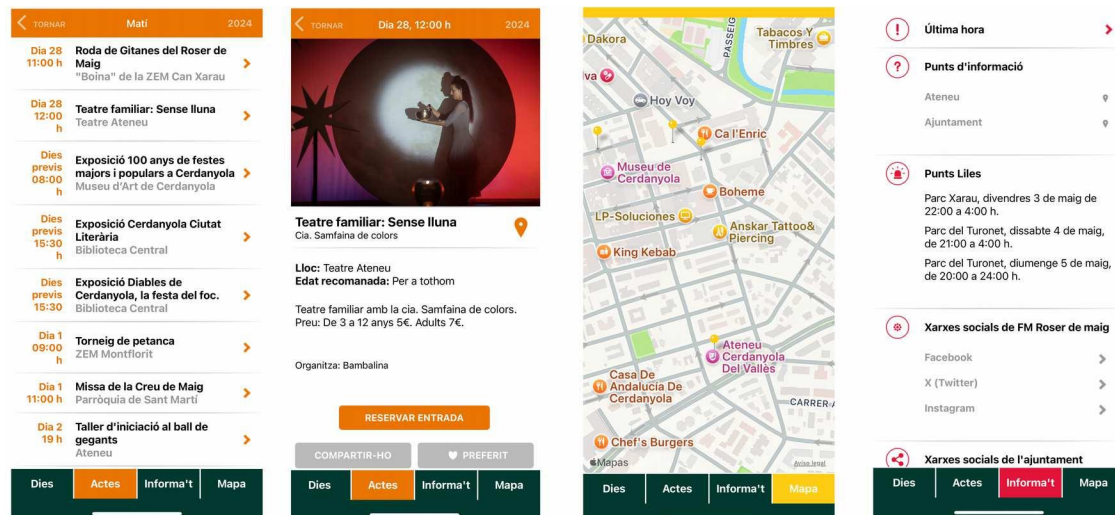
El temps de resposta, diagnòstic i resolució es compta sobre l'horari de 8:00 a 18:00 de dilluns a divendres. Notar que en el cas de les incidències, el temps de resposta és acumulatiu: és a dir, que tots els temps comencen a comptar des de l'inici de la comunicació de la incidència. En aquest cas, una millor resposta en un temps, dona més marge en els temps de resposta posterior.

L'Ajuntament podrà sol·licitar modificacions i/o adaptacions funcionals sobre les aplicacions contractades. El responsable de producte analitzarà i valorarà aquestes modificacions. En cas de ser acceptada, la petició serà traslladada a l'equip de desenvolupament i inclosa en el roadmap de producte; i, en cas de ser descartada, s'informarà a l'Entitat, justificant el motiu del refús.



El format que ha de complir l'APP a fer el manteniment i els diversos apartats es mostren en la següent galeria d'imatges (la imatge de l'APP s'adaptarà al cartell de la Festa Major de cada any):





Cerdanyola del Vallès, en data de signatura del document electrònic

El Coordinador d'Àmbit de Ciutat del Coneixement

Miquel Morales Roldan

