**Ajuntament de Collbató**

# PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

## 1.- .Objecte del contracte.

És objecte del present plec la contractació de serveis de manteniment de llicències de la plataforma de gestió integral de deixalleries WASTIP.

WASTIP és una eina que facilita la gestió de la deixalleria, efectuant un registre d'entrades i sortides de residus i de productes de l'espai de Reutilització (R) i de preparació per la Reutilització (PxR) per part de l'operari/a, així com la consulta en temps real d'aquestes dades per part de l'ens local, empresa gestora i els usuaris, millorant així l'eficiència, control i transparència del servei.

El manteniment serà preventiu, correctiu i adaptatiu de les aplicacions informàtiques utilitzades pels diversos actors implicats en la gestió de les residus: la deixalleria, l'ens local o gestor i la ciutadania.

## 2.- .Situació de l'ajuntament en relació a les aplicacions descrites en el punt anterior.

L'Ajuntament compta en l'actualitat amb el servei complert de la plataforma de gestió integral de deixalleries WASTIP implantat i funcionament a la deixalleria, serveis tècnic municipals i pàgina web corporativa que satisfà totes les necessitats de gestió de dades dels residus aportats a la deixalleria.

Totes les aplicacions informàtiques relacionades en el punt anterior varen ser subministrades per l'empresa MOBA (cessió del dret de l'ús). En concret:

- L'Ajuntament no va adquirir la propietat de la plataforma, sinó el dret de l'ús.
- L'Ajuntament no disposa dels executables ni disposa dels seus codis font pertinents ni de la seva documentació tècnica pel que fa al seu disseny.
- Es tracta d'aplicacions que no són d'ús exclusiu per l'Ajuntament.
- No són aplicacions desenvolupades a mida per a l'Ajuntament.

Per la qual cosa, el contracte de manteniment únicament pot ser desenvolupat per contractistes que tinguin la propietat o siguin creadors dels programes (aplicacions) que es volen mantenir o bé siguin distribuïdors autoritzats que puguin garantir la titularitat dels drets d'explotació, la qual cosa s'acreditarà juntament amb la presentació de la documentació administrativa.

## 3.- .Descripció de la plataforma

### Operària a la deixalleria


Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://tramits.collbato.cat/Ciutadania/ValidarDocuments.aspx?csv=626fdb98-e6cb-4621-8381-9de515644ad6 emprant el codi segur de verificació.

**Ajuntament de Collbató**

Per mitjà del terminal mòbil Wastip (smartphone resistent) amb una aplicació sense necessitat d'instal·lacions ni oficines, l'operari/a de la deixalleria pot portar a terme les següents accions:

- Registrar el punt en què es realitza la recollida de residus.
- Identificació immediata d'usuaris, mitjançant:
  - Les dades de l'usuari (Cadastre, adreça, etc.).
  - Targeta NFC.
  - Targeta amb codi de barres.
- Registrar entrades, que inclou:
  - Data, hora, dades de l'usuari de l'aportació, punt de recollida i operari.
  - Fracció i unitats de mesura (amb possibilitat d'escollir la que més convingui: Kg, volum, número d'unitats, etc.).
  - Configuració de residus acceptats, límits d'aportació per a cada residu, preus o bonificacions.
  - Registre RAEEs segons normativa vigent.
  - Possibilitat d'enviament d'e-mails de justificant de recepció dels residus.
- Registrar sortides, que inclou:
  - Data i hora de la sortida.
  - Fracció i unitats de mesura (Kg, volum, número d'unitats, etc.).
  - Identificació del transportista i del gestor, es poden pre-configurar els gestors i transportistes per cada fracció per agilitzar-ne la sortida.
- Consultar la bonificació actual de cada usuari/a, i donar-los d'alta a l'espai usuari mitjançant l'e-mail.
- Comunicar les incidències que es puguin donar al llarg de la jornada per mitjà d'una bústia unidireccional que envia un avís al tècnic/a de l'ens local o empresa gestora.
- Efectuar un tancament de caixa informatiu des del terminal mòbil a la finalització de la jornada, en el cas que alguns dels residus tinguin un preu associat, diferenciant els tipus d'usuaris.
- Fomentar la reutilització:
  - Possibilitat de diferenciar per cada entrada si és Residu o Producte.
  - Possibilitat d'identificar l'estat dels elements reutilitzables especificant reparacions necessàries.
  - Possibilitat d'identificar el destí de l'element entrat: Reutilització (R), Preparació per a la Reutilització (PxR) o valorització material/disposició final, identificant els elements que es destinen a l'Espai de Reutilització.
  - Gestió de les entrades i sortides dels elements a l'espai de R i PxR de productes, amb la possibilitat de consultar els elements existents i de publicar-los directament a l'Aparador Virtual de la web pública associada a l'espai.
  - Possibilitat d'enviament d'e-mail de justificant de la retirada d'un element de l'espai de reutilització.

Wastip permet la creació d'un usuari propi i individual per a cadascun dels operaris/es. El dispositiu mòbil, en cas de no poder disposar de connexió a Internet, emmagatzemarà les dades fins disposar d'aquesta connexió i poder fer-ne el bolcatge a l'espai tècnic per tal d'evitar la pèrdua d'informació dels registres efectuats.

Tècnica de l'ens local o gestor


Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://tramits.collbato.cat/Ciutadania/ValidarDocuments.aspx?csv=626fdb98-e6cb-4621-8381-9de515644ad6 emprant el codi segur de verificació.

**Ajuntament de Collbató**

La tècnica de l'ens local, l'empresa gestora o les persones designades, disposaran d'una intranet web on hi haurà el registre de:

- La relació dels usuaris de la deixalleria.
- Les entrades registrades per usuari, fracció, pes o quantitat, hora i data, punt de recollida i operari/a que ha realitzat el registre.
- Les sortides registrades per fracció de residu, data i hora, pes, dades del transportista i dades del gestor.
- En el cas que n'hi hagi, els elements disponibles a l'espai de reutilització i sortides registrades, per usuari i data. En aquest mateix espai es podrà visualitzar una fotografia de l'element i el seu estat.
- En el cas que n'hi hagi, les bonificacions, punts i/o percentatge de descompte a la taxa acumulats, per usuari/a i any.
- Elaboració d'informes de seguiment.

Dins d'aquesta intranet es disposa d'un espai de configuració que permet gestionar i adaptar els següents aspectes:

- Categories i residus: tipus de residus acceptats a la deixalleria, possibilitat de reutilització, límits, costos, bonificacions, unitats d'entrada i sortida, etc.
- Punts de recollida: dades dels punts de recollida, fixes i mòbils, i els residus acceptats en cadascun d'ells.
- Gestors i transportistes: dades dels gestors i dels transportistes.
- Bonificacions: configuració de les bonificacions i els seus mínims i màxims diaris, mensuals o anuals. Càlcul de les bonificacions de l'any en curs i consulta de l'històric d'anys anteriors.
- Actualització de la base de dades (altes, baixes i modificacions d'usuaris particulars, activitats econòmiques, etc.)

Altres accions que es poden portar a terme dins d'aquest espai:

- Realització de cerques i exportació de dades.
- Exportació i tractament de les dades registrades a Excel.
- Consulta d'incidències (bústia on es rebran les incidències entrades pels operaris/es de les deixalleries).

Wastip preveu poder habilitar diferents graus d'accés als usuaris/es d'aquest espai, amb permisos d'edició i/o consulta concrets per a cada un d'ells.

<u>Ciutadania</u>

Els serveis a la ciutadania vinculats a Wastip són opcionals i es poden activar de manera separada i posteriorment a la implantació de Wastip.

- Espai ciutadà WASTIP: és un espai d'usuari en format d'intranet privada que pot estar vinculat o no a la web corporativa, on la ciutadania (amb correu electrònic i contrasenya) pot consultar l'històric dels residus aportats i les bonificacions assignades segons el nombre i tipologia d'entrades.
- Pàgina web WASTIP: pàgina web pública i corporativa amb informació general sobre el servei, bonificacions, característiques, ubicació i contacte de les deixalleries fixes i mòbils del municipi.


Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://tramits.collbato.cat/Ciutadania/ValidarDocuments.aspx?csv=626fdb98-e6cb-4621-8381-9de515644ad6 emprant el codi segur de verificació.

**Ajuntament de Collbató**

- Aparador virtual de l'espai de reutilització: és un aparador de consulta per la ciutadania, amb els productes existents a l'espai de Reutilització i preparació per la reutilització, PxR, que es pot activar de manera opcional dins de la web pública i corporativa.

## 4.- .Descripció de les condicions del manteniment.

A) Les empreses licitadores d'aquest contracte hauran de disposar de tots els drets, coneixements, eines, infraestructures i demés elements necessaris per dur a terme l'objecte d'aquest contracte.

B) L'empresa adjudicatària farà:

a) La reposició de les aplicacions informàtiques objecte de manteniment a la darrera versió.

b) La correcció de qualsevol mal funcionament o disfunció que, durant la vigència del contracte, s'observi en el comportament de les aplicacions informàtiques (manteniment correctiu).

c) L'actualització de les versions que impliquin millores en les aplicacions objecte del contracte, tals com millores en el rendiment, millores en el consum de recursos de màquines, millores en temps d'accés a les dades, revisions periòdiques (manteniment preventiu).

d) L'actualització de les versions que incloguin la correcció de deficiències, així com els canvis obligats per Llei, modificacions en la vigent legislació (manteniment adaptatiu).

e) Tots els treballs de desenvolupament necessaris per dur a terme el manteniment de les aplicacions informàtiques objecte d'aquest contracte estaran coberts.

C) Altres aspectes del servei de manteniment:

a) Servei de consulta pels distints mitjans telemàtics, sobre qüestions de manteniment de les aplicacions informàtiques objecte de contracte (incidències). Si n'és el cas, l'empresa formarà i proporcionarà l'assistència tècnica mínima al personal de l'Ajuntament per fer possible la resolució de problemes mitjançant el servei de consulta telemàtica.

b) L'empresa adjudicatària haurà de mantenir al dia la documentació de les aplicacions objecte d'aquest contracte de manteniment per garantir el seu ús correcte.

c) La prestació del servei de manteniment mitjançant (sempre d'acord amb al punt 5, Compliment en la normativa sobre protecció de dades de caràcter personal d'aquest plec) o -Suport de manera on-line i en remot, amb la finalitat de resoldre, el més aviat possible, qualsevol problema, evitant desplaçaments innecessaris.

d) La instal·lació de les actualitzacions serà realitzada per personal de l'empresa adjudicatària.

D) L'empresa adjudicatària també estarà obligada a donar els següents serveis:


Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://tramits.collbato.cat/Ciutadania/ValidarDocuments.aspx?csv=626fdb98-e6cb-4621-8381-9de515644ad6 emprant el codi segur de verificació.

a) Iniciar la tramitació d'una incidència/consulta a les 4 hores laborables de la seva comunicació, dins de la jornada laboral i segons els horaris establerts. Resoldre la incidència/consulta preferentment dins les 24 hores laborals. L'Ajuntament podrà fer un seguiment de la seva situació mitjançant un canal telemàtic proporcionat a tal efecte.
b) Atendre les consultes tècniques i/o funcionals encara que no siguin pròpiament "incidències" de software.
c) Atendre les incidències produïdes de l'entorn d'explotació de les aplicacions informàtiques objecte del contracte: base de dades, sistema operatiu, etc.
d) Proporcionar formació sense despeses addicionals de versions lliurades de les aplicacions informàtiques, pel que fa als continguts diferencials de les mateixes.
h) Atendre totes les peticions que l'Ajuntament faci, tant de nova programació com per a millora o complement de l'existent, objecte d'aquest contracte. Fer-ne pressupost valorat del que no es pugui incloure dins del producte contractat (programació i personal tècnic que es requereixi) per a l'estudi i acceptació o rebuig de l'Ajuntament.
j) Horari de prestació dels serveis L'horari de prestació dels serveis s'haurà d'ajustar el més possible a l'horari del personal de l'Ajuntament, preferentment serà de 09:00 a 14:00 hores dels dies laborables.

## 5. - . Requisits tècnics i legals

El servei s'haurà de prestar al núvol mitjançant el model SaaS (Software as a Service).

L'aplicació i la web estaran allotjades en servidors que estiguin en centres de processament que compleixin amb l'Esquema Nacional de Seguretat, Llei Orgànica de Protecció de Dades Personals i Garantia de Drets Digitals i el resta de normativa d' aplicació, sense que l' Ajuntament requereixi la instal·lació de cap programari ni maquinari addicional a les seves oficines. S'ha d'implementar dues o més instàncies (servidors) que garanteixin un nivell de servei d'almenys d'un 99,9 % del temps de disponibilitat.

Donant compliment a la Resolució de 13 d' octubre de 2016, de la Secretaria d' Estat de Administracions Públiques, per la qual s'aprova la Instrucció Tècnica de Seguretat (ITS) de conformitat amb l' Esquema Nacional de Seguretat, es recorda l' obligació a les adjudicatàries que prestin serveis a aquesta Administració pública, rellevants en l' àmbit de l'ENS, d' estar en condicions d' exhibir la corresponent Certificació de Conformitat amb el Esquema Nacional de Seguretat de, almenys, categoria MITJANA.

S'haurà de materialitzar el corresponent contracte d'encarregat del tractament segons el disposat en la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

Possibilitat d'integració, a través de web-services, de la plataforma amb el sistema integrat de gestió d' expedients electrònics MOAD-H de l' Ajuntament de la Línia, oferint la possibilitat de registrar la incidència en el Registre electrònic municipal.


Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://tramits.collbato.cat/Ciutadania/ValidarDocuments.aspx?csv=626fdb98-e6cb-4621-8381-9de515644ad6 emprant el codi segur de verificació.

**Ajuntament de Collbató**

En el moment en què es resolgui el present contracte entre l' empresa adjudicatària i el l' Ajuntament, sigui quina sigui la causa, haurà de lliurar íntegrament totes les dades, incloses les fitxers d' imatges, en un format estàndard i interoperable, de manera que aquests puguin ser importats fàcilment en una altra plataforma amb similars funcionalitats.

L'adjudicatària, en la realització dels treballs contractats, ha d'adequar les seves actuacions al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu relatiu a la protecció de les persones físiques pel que respecta a el tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i la Llei Orgànica 3/2018, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

L'adjudicatàrai i el personal al seu servei que tingui accés o realitzi qualsevol tractament amb les dades de caràcter personal, tindrà la consideració d'encarregat del tractament.

Haurà d'adoptar totes les mesures d'índole tècnica i organitzativa que resultin necessaris per mantenir la seguretat de les dades de caràcter personal, així com per evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés.

No aplicarà ni utilitzarà les dades amb finalitats diferents a les de la realització dels treballs objecte del contracte, ni les comunicarà, a altres persones i/o empreses.

Estarà obligat a guardar el secret professional fins i tot després d'acabar les relacions contractuals.

Un cop finalitzats els treballs objecte del contracte, l'adjudicatària haurà de destruir o tornar a l'Ajuntament tots els documents o suports informàtics en què podria constar alguna informació de caràcter personal.

En el cas que l'adjudicatària destini les dades a una altra finalitat, els comunicats o els usos incomplerts les estipulacions establertes en el contracte, serà considerat responsable del tractament, responent de les infraccions en què hauria incorregut personalment, en la Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

L'adjudicatària queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, que no podrà copiar o utilitzar amb fi diferent del que figura en aquest plec ni tampoc cedir a altres.

L'adjudicatària no podrà fer cap ús o divulgació dels informes, estudis i documents elaborats, bé sigui en forma total o parcial, directament o extractada, original o reproduïda, sense autorització expressa per escrit de l'Ajuntament .

El conjunt dels treballs així desenvolupats s'entendran com confidencials, devent l'adjudicatària assegurar de la manera més raonable possible aquesta característica.


Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://tramits.collbato.cat/Ciutadania/ValidarDocuments.aspx?csv=626fdb98-e6cb-4621-8381-9de515644ad6 emprant el codi segur de verificació.

**Ajuntament de Collbató**

Així mateix queda obligat al compliment del RD 951/2015, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'administració electrònica.

A més, l' adjudicatària haurà de complir amb el que estableix la normativa següent:

- Reial Decret 4/2010, Esquema Nacional d'Interoperabilitat i les seves Normes Tècniques derivades.
- Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del Sector públic.
- Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia de les drets digitals.

6. - .Pla d'Implantació i Formació.

Presa de contacte inicial: es realitzarà una primera reunió inicial de presentació de l'equip que participarà en l'execució del projecte.

Perfils i permisos: Es proporcionarà per part de l'adjudicatària el llistat de perfils i permisos que es poden crear a l'entitat, mitjançant unes fitxes les quals seran lliurades als usuaris durant les sessions formatives que s'imparteixin.

Proves de funcionament: els consultors i l'equip tècnic de l'adjudicatària, realitzaran les proves de funcionalitat i connexió necessàries per garantir el funcionament de tota la plataforma, depurant aquells possibles errors de connexió o funcionalitat que puguin succeir.

Es contactarà amb els responsables del projecte, per identificar els usuaris als quals se li donarà la formació, l'abast del projecte amb els fluxos de treball per realitzar els ajustos en la parametrització de la plataforma. Es realitzaran les formacions als usuaris dels Ajuntaments amb la plataforma adaptada a les funcionalitats que es volen dur a terme.

L'equip tècnic i de consultoria de l'adjudicatària impartirà formació on-line als grups de usuaris de l'aplicació, tant en entorn web com mòbil. Igualment S'impartirà formació tècnica als Administradors de l'Ajuntament de manera presencial i on-line.

Modificació paràmetres de configuració i validació per part de l'Ajuntament: Tots els canvis a realitzar seran recopilats i aprovats prèviament a la seva modificació pel l'Ajuntament.

Seguiment de la implantació: Els consultors de l'adjudicatària realitzaran un seguiment de implantacions durant la durada del manteniment de la plataforma implantada.


Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://tramits.collbato.cat/Ciutadania/ValidarDocuments.aspx?csv=626fdb98-e6cb-4621-8381-9de515644ad6 emprant el codi segur de verificació.