



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PEL SUBMINISTRAMENT, DESENVOLUPAMENT, INTEGRACIÓ, IMPLANTACIÓ, SUPORT I MANTENIMENT D'UNA APLICACIÓ MÒBIL CIUTADANA DE SERVEIS COMUNS I D'INCIDÈNCIES A LA VIA PÚBLICA AL NÚVOL

1. INTRODUCCIÓ

L'Ajuntament de Reus atès l'eix 1 d'escolta activa on les persones estan al centre d'acord a la línia estratègica 1.11 d'Administració amigable en l'acció 1.11.2.7 de desplegar un sistema d'aplicacions mòbils que integri diversos serveis municipals, té la necessitat d'implantar una APP ciutadana de serveis comuns obrint així un nou canal d'atenció ciutadana mitjançant aplicacions mòbils.

Aquest contracte també respon a la implantació d'una aplicació mòbil per incidències a la via pública atès l'eix 3 de ciutat verda i sostenible d'acord a la línia estratègica 3.2 d'Espai públic i cohesió urbanística en l'acció 3.2.1.3 de crear equips d'acció ràpida per a la millora en l'atenció de les tasques referents al manteniment de la via pública municipal, ja que aquesta APP rebrà les incidències de la ciutadania que resoldran els equips d'acció ràpida de millora i manteniment de la via pública.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és el següent:

- Subministrament, desenvolupament, integració i implantació d'una aplicació mòbil ciutadana de serveis comuns i incidències a la via pública.
- Millores del sistema posteriors a la implantació a través de consultories o programació de noves funcionalitats que es vagin incorporant per necessitats municipals.
- Servei de suport, manteniment i actualització tècnica del sistema que garanteixi el seu funcionament i evolució tecnològica des del núvol.

3. ABAST DEL PROJECTE



L'abast del contracte compren implantar un nou canal d'atenció ciutadana mitjançant una aplicació mòbil ciutadana general que presti els serveis comuns municipals i les incidències a la via pública. Aquest inclourà una app per mòbils i tauletes, una versió web app per qui no se la vulgui instal·lar i un entorn de backoffice web de gestió interna de totes les funcionalitats i gestió de continguts.

Aquesta aplicació mòbil ha de ser l'evolució de l'antiga aplicació Reus City ja obsoleta (veure <https://reuscity.cat/>) i que incorpori els principals serveis generals i transversals de la corporació municipal. En el cas que hi hagi serveis especialitzats per un públic particular, aquesta aplicació mòbil permetrà accedir a la resta d'aplicacions mòbils municipals (veure <https://www.reus.cat/apps-municipals>).

La implantació inclourà el subministrament de programari, desenvolupaments específics, integracions i la seva posada en marxa mitjançant un projecte d'implantació en 2 fases:

Fase 1 d'implantació: posada en marxa dels serveis més prioritaris a la ciutadania que és necessiten desplegar. Inclou el sistema d'identificació, l'adequació a les preferències de perfil de la persona usuària, les incidències a la via pública, queixes i suggeriments, peticions de recollida de mobles i altres voluminosos, l'agenda de ciutat, les notícies, el directori de contactes i localitzacions, els més destacats, les xarxes socials, la possibilitat de compartició, el mapa ciutat, els avisos i comunicacions, l'accés a altres apps municipals, trucar al 010 i el cercador integral.

Fase 2 d'implantació: la resta de serveis comuns establerts en els requisits tècnics.

Finalitzada les dues fases d'implantació, es proporcionarà:

- Millores del sistema mitjançant consultories o programació de noves funcionalitats per necessitats municipals.
- Servei de suport, manteniment i actualització tècnica del sistema que garanteixi el seu funcionament i evolució tecnològica des del núvol.



4. REQUERIMENTS FUNCIONALS

A continuació es detalla els requeriments funcionals del sistema a implantar i que haurà de cobrir les funcionalitats actuals de l'antiga aplicació Reus City ja obsoleta (veure <https://reuscity.cat/>).

Caldrà que el sistema ofert a l'Ajuntament que adquireix mitjançant subministrament i el seu llicenciament, sigui d'un sistema d'app ciutadana ja existent al mercat propietat de l'empresa licitadora amb funcionalitats que han d'estar ja disponibles i que es requereixen en aquest plec en el moment de l'oferta per tal de complir el termini d'implantació establert i garantir l'experiència necessària per aquest tipus de sistema.

Les funcionalitats ha implementar s'executaran en dos fases i seran sempre accedides des de dins de la pròpia aplicació mòbil i en cap cas obrirà navegadors ni aplicacions paral·leles. Tota la interacció i prestació d'informació i serveis es realitzarà des de la mateixa app ja sigui de forma nativa o incrustant web responsive però sempre de forma transparent i amigable per la persona usuària:

4.1. FASE 1 (PRIORITÀRIA):

4.1.1. IDENTIFICACIÓ DIGITAL:

El sistema ha de permetre tres modes d'accés:

1- Anònim: sense autenticar-se. Pensat per persones usuàries esporàdiques, turistes, ... que tindrien accés en mode només consum/lectura de qualsevol servei o informació del sistema sempre i quan sigui públic i no requereix d'identificació.

2- Identificació amb el sistema VALID del consorci AOC: quan la persona usuària escull a l'entrar a l'aplicació que es vol identificar o quan està en mode anònim i vol accedir a un servei o informació que requereix identificació i no s'ha identificat prèviament o quan a expirat la seva identificació. En aquest cas, l'app s'integrarà de forma nativa amb VALID i en el cas que l'autenticació sigui per idCat Mòbil (opció que es recomanarà en l'app de forma destacada ja sigui amb



videotutorials municipals com <https://youtu.be/7938OZVfu2g> o indicant els passos a seguir), la persona usuària ha d'haver indicat en la configuració del seu perfil el seu dni, nie o passaport i, el número de mòbil que l'agafa automàticament del dispositiu. Quan s'autentiqui amb idCat Mòbil, es rebrà al mòbil (si és el mateix, normalment serà així) el codi SMS com a clau d'un sol ús que l'app capturarà automàticament sense intervenció de la persona i li donarà acceptar; caldrà que l'app sol·liciti els permisos per capturar el SMS al instal·lar-se o quan la persona es vulgui identificar.

Una vegada autenticada, l'app obtindrà un token temporal amb un temps màxim de validesa configurable en el sistema segons les indicacions municipals per totes les persones usuàries identificades (p.e. 60 minuts). Passat aquest temps, l'aplicació forçarà l'expiració del token de VALID que té emmagatzemat temporalment i tornarà a demanar l'autenticació de VALID quan la persona intenti interactuar amb l'app amb algun tipus de transacció que calgui identificació per seguretat per tal d'obtenir un nou token; si la persona no es vol tornar a autenticar, passarà a un perfil anònim sense dades associades en el seu perfil. Per tant, en el cas que la persona autenticada amb VALID només faci consultes tot i passar aquest temps d'expiració, no se li tornarà a demanar autenticar-se amb VALID fins que hi hagi algun tipus de transacció que requereixi identificació per seguretat.

3- Identificació mitjançant la integració amb un Wallet conforme al European Digital Identity (EUDI) Wallet: Aquesta opció s'haurà d'entregar a la fase 2 descrita més endavant si s'oferta com a millora que cal indicar-la en el sobre C

Una vegada autenticada la persona, el sistema preguntarà la primera vegada si vol actuar en el seu nom (opció per defecte) o en representació d'una altre persona ja sigui física o jurídica o sense personalitat jurídica (entitats). En cas que esculli en representació, el sistema haurà de consultar el registre d'apoderaments del servei REPRESENTA del consorci AOC i si la persona autenticada té poders generals per una altre, se li mostrarà aquestes persones i podrà escollir de tal manera que s'autenticarà com a persona representant d'una altre. També es consultarà el registre d'entitats municipals via servei web municipal (en endavant WS) si la persona presideix o és secretari/a d'una entitat i per tant representant d'una entitat municipal.



El sistema consultarà un WS municipal per recuperar totes les dades d'aquesta persona si actua en el seu nom o de la persona representada en cas que actua en representació. Aquest WS recuperarà tota la informació necessària de la base de dades de persones municipal que inclou persones empadronades, contribuents, empreses, entitats, persones interessades en qualsevol expedient, tràmit, activitat o servei municipal,

Es recuperaran almenys les següents dades: dni/nie/passaport/nif, nom i cognoms o raó social, dades de contacte (correu electrònic i/o mòbil per avisos de comunicacions i/o notificacions administratives i telèfon fix), adreça postal, sexe, gènere i data naixement. A més, podrà afegir una foto pública i/o privada que pot fer-se en línia la persona o recuperar-la del repositori del mòbil. En el cas que representi una entitat, també es retornarà informació de la pròpia entitat del registre d'entitats municipals.

Aquestes dades es guardaran al perfil de configuració de l'app juntament amb el tipus d'identificació (anònim, VALID o WALLET si s'oferta aquesta millora) i si la persona realitza qualsevol canvi de dades personals en l'app, aquesta haurà de fer-ho de forma segura prèvia autenticació i aquests canvis s'enviaran als WS municipals perquè s'actualitzin les dades a la base de dades municipal de persones. En cas que actuï en representació, només podrà canviar dades de contacte i adreça postal de la persona representant.

L'aplicació mòbil també actualitzarà a la base de dades de persones municipal via WS, el identificador de l'app on s'ha autenticat la persona per facilitar els enviaments des dels sistemes municipals a l'app a través de la seva API.

En el cas que no consti registrada aquesta persona física que es vol autenticar en els sistemes municipals, l'app demanarà totes les dades necessàries al igual que ho fa el tràmit telemàtic d'alta a la base de dades de persones que es troba a <https://seu.reus.cat/seu/carpetaCiutadana/tramit/29515> i ho enviarà via WS als sistemes municipals pel seu registre i si es confirma l'alta, l'app li donarà accés com persona registrada i identificada. Si la persona a la que representa, no està en els sistemes municipals, l'aplicació donarà un error i no podrà donar-li accés de representació.

En el seu perfil de dades, la persona podrà configurar si actua en el seu nom (per defecte) o actua en representació d'una altre que hagi pogut escollir de



REPRESENTA o pel registre d'entitats municipals de tal manera que pugui anar intercanviant el seu perfil d'identificació quan ho consideri oportú.

Les dades de la persona o amb la que actua en representació sempre i quan estigui autenticada, es traspassaran automàticament als serveis de l'app que ho requereixin per fer la transacció de tal manera que, no cal que es demani a la persona que entri dades que ja disposa l'aplicació o els sistemes municipals quan per exemple fa una incidència o queixa, una cita prèvia, una inscripció, un tràmit telemàtic, ...

Totes les autenticacions hauran de ser registrades en un log local de la pròpia app així com en el sistema al núvol de tal manera que els administradors del sistema pugui tenir un registre d'autenticacions que pugui consultar, filtrar i exportar en format CSV almenys per tipus d'identificació, núm. identificació (dni/nie/passaport/nif), data i hora en segons, geolocalització (si ha donat la seva autorització la persona), idioma, perfil d'interès de temàtiques, IP del terminal, identificador únic del terminal, sistema operatiu i versió del terminal.

4.1.2. ADEQUACIÓ AL PERFIL I SEGMENTACIÓ DE LA PERSONA USUÀRIA:

El sistema ha de permetre que la persona es personalitzi el seu perfil d'ús independentment del seu mode d'accés d'acord al següent:

- Els tipus o temàtiques de serveis o informació que li interessa perquè l'app li destaquï quan interaccionï amb aquesta, sense perjudici que pugui consultar la resta de temàtiques de serveis o informacions.
- En funció de l'edat també s'ajustarà ja sigui per gent jove, adulta o gent gran. L'edat si no s'ha obtingut per autenticació pels sistemes municipals, la podrà indicar la persona encara que estigui en accés anònim informant de la data de naixement. També es podrà indicar si el interès és familiar indicant les edats dels fills/es.
- En funció del gènere també s'ajustarà. El gènere si no s'ha obtingut per autenticació pels sistemes municipals, el podrà indicar la persona encara que estigui en accés anònim.
- Si cal configurar funcions d'accessibilitat per facilitar l'ús a persones amb dificultats o discapacitats visuals o auditives.



- Ajustar la distribució dels serveis i informacions a l'entrar a l'app de tal manera que surti allò que més li interessa com a favorits independentment de la temàtica que tingui en el seu perfil.
- Idioma. Per defecte agafarà la del propi sistema operatiu del terminal mòbil i en cas que no coincideixi o no estigui definit, per defecte serà en català.
- El comportament dels avisos de l'aplicació de tal manera que faci o no push al terminal.
- Permetre compartir o no la ubicació del terminal. Aquesta informació es demanarà al instal·lar l'aplicació i al obrir-la essent una opció recomanada per ubicar i informar dels serveis que li poden ser d'interès per la seva ubicació (com p.e. les activitats o serveis més propers).
- Permetre l'accés a la càmera o al sistema de repositori de fotos i/o documentació.

També s'emmagatzemarà altres dades pròpies que es podran canviar com les dades personals, tipus autenticació, si actua en el seu nom o en representació d'una altre i el tipus de signatura:

- Dni/nie/passaport/nif, nom i cognoms o raó social, dades de contacte (correu electrònic i/o mòbil per avisos de comunicacions i/o notificacions administratives i telèfon fix), adreça postal, sexe, gènere i data naixement, foto pública i foto privada. Aquestes dades si s'autentica es recuperen de la base de dades municipal però si està sense autenticar, la persona les podrà indicar manualment.
- Si actua en el seu nom o actua en representació d'una altre persona indicant el seu dni/nie/passaport/nif, nom i cognoms o raó social i si és d'una entitat, totes les dades del registre d'entitats municipal.
- Tipus autenticació: anònima o VALID o Wallet ID (si s'oferta la millora).
- Tipus de signatura: signatura electrònica integrat amb @firma en el cas que disposi d'algun certificat digital instal·lat en el terminal mòbil que ha seleccionat o mitjançant signatura remota integrat amb el servei de signatura remota VIDSigner de ValidateID que és el servei de signatura electrònica remota que usa la corporació municipal.

4.1.3 QUEIXES, INCIDÈNCIES, SUGGERIMENTS I PETICIONS DE RECOLLIDA DE MOBLES I ALTRES VOLUMINOSOS:

L'aplicació ha de permetre que la ciutadania sempre i quan estigui identificada, pugui fer una:



1-Queixa: on la ciutadania comunica qualsevol expressió de disconformitat o insatisfacció amb la prestació dels serveis públics municipals de forma que no s'ha complert l'expectativa que té sobre un servei.

2-Suggeriment: qualsevol proposta o idea constructiva per millorar algun aspecte dels serveis o espais municipals, sense cap reclamació ni cap problema concret. Amb el suggeriment, la ciutadania col·labora activament proposant millores.

3-Incidència: on la ciutadania comunica qualsevol alerta sobre un problema concret que afecta el funcionament normal dels espais públics o serveis amb l'objectiu que es repari o solucioni. Es tracta d'un assumpte que requereix una intervenció o reparació per a restablir la normalitat del servei.

En aquest cas, el sistema ha d'obtenir les metadades de la fotografia que serà obligatòria adjuntar, sempre i quan estiguin disponibles com són la geoposició i la data i hora quan es va fer i que caldrà incloure-les automàticament a la incidència; si aquestes metadades no es poden obtenir, caldrà que es demanin per ubicar la incidència i quan es va produir realment. Les incidències per la seva naturalesa, tindran una resposta i gestió municipal interna el més àgil i directe possible enviant-les directament als serveis tècnics municipals o empreses contractistes responsables i es tancaran de forma automàtica enviant una fotografia de la seva resolució a la persona sol·licitant i unes observacions o comentaris si s'escau.

4-Petició de recollida de mobles i altres voluminosos: on la ciutadania comunica la petició de recollida de mobles antics o en desús o altres voluminosos que ha de deixar a la via pública d'acord als requisits i condicions d'aquest servei.

Aquestes comunicacions s'enviaran i sincronitzaran el seu estat i informació mitjançant la integració API que ha de fer l'empresa licitadora amb els WS municipals del sistema intern de Queixes, Incidències i Suggeriments, d'ara endavant sistema QUISU, desenvolupat pel Servei municipal de Tecnologies de la Informació i Telecomunicacions. Per tant, les funcionalitats a subministrar i desenvolupar seran de sol·licitud i de consulta del seu estat i push de comunicació ja que la gestió interna del seu tractament ho farà el sistema intern



actual QUISU atesa la complexitat interna que suposa segons tipologia, classificació, responsabilitats, departaments, empreses i organització municipal.

Les opcions 1, 2 i 3 són funcionalitats que serien l'evolució de l'actual bústia ciutadana accessible en la web municipal www.reus.cat (veure <https://serveis.reus.cat/bustiaciutadana/>) o mitjançant el canal telefònic trucant al 977010010 que utilitza aquest formulari.

L'opció 4 és una funcionalitat que seria l'evolució de l'actual formulari de petició de recollida de mobles i altres voluminosos accessible en la web municipal (veure <https://www.reus.cat/voluminosos>) o per canal telefònic trucant al 977010010 que utilitza aquest formulari.

Les funcionalitats 1, 2 i 3 han de ser una mateixa opció que hauria d'estar en l'app de forma destacada a l'entrar. A partir de la descripció que indica la persona i mitjançant l'aplicació de la Intel·ligència Artificial semàntica a partir del processament del llenguatge natural NLP i segons els idiomes que ha de suportar el sistema i el seu aprenentatge supervisat, l'aplicació ha de classificar si aquesta sol·licitud és una queixa, incidència o suggeriment i en funció d'aquesta, requerir la informació necessària, detectar la prioritat segons els criteris municipals i identificar la tipologia que és d'acord a la classificació municipal interna per tal de derivar automàticament aquesta als serveis tècnics municipals o empresa contractista mitjançant un WS del sistema QUISU.

Abans de derivar automàticament la queixa, incidència o suggeriment analitzar per la IA del sistema, l'aplicació mostrarà a la persona com ha interpretat el que indica (tipus, classificació, descripció, ubicació, ...) per tal que la persona ho validi o pugui esmenar-la perquè igual la IA no ha interpretat bé algun aspecte que ha indicat la persona usuària.

També haurà de detectar si la incidència o queixa ja ha estat enviada per altres persones i per tant informar que ja s'ha rebut la incidència o queixa (usant l'API de QUISU) per tal de no repetir-la i agrupar-la amb altres del mateix tipus o detectar que una incidència o queixa realment s'ha de desagrupar en varies incidències o queixes i proposar-li a la persona usuària que ho esmeni perquè hi han varies.



La funcionalitat 4 també caldrà destacar-la i enviar-la al sistema QUISU mitjançant el mateix WS municipal.

L'aplicació mòbil a través d'una API que ha de disposar, serà cridada pel sistema municipal QUISU (call-back) per tal d'informar en tot moment a la persona interessada de l'estat, fotografia de resolució i comentaris mitjançant comunicacions push a través d'un llenguatge clar i planer que entengui la ciutadania independentment de la informació interna i complexitat del propi sistema municipal QUISU.

Per tal d'assegurar el intercanvi d'informació entre QUISU i l'aplicació mòbil per si hi ha un problema de comunicacions entre els dos sistemes, l'app també consultarà de forma periòdica al sistema QUISU via els WS municipals disponibles, d'aquelles que no estiguin tancades per tal d'actualitzar i sincronitzar si s'escau la informació entre ambdós sistemes.

Aquestes funcionalitats també estaran disponibles en una versió web app en subdomini *.reus.cat perquè també pugui ser accessible via web des la reus.cat per aquella ciutadania que no vulgui instal·lar-se l'app i també per l'empresa d'atenció telefònica que presta el servei del 977010010 que rebí les trucades per registrar-les.

Aquestes funcionalitats ha excepció de les integracions i funcionalitats específiques municipals, han d'estar disponibles en l'app que presenta en el moment de l'oferta per part de l'empresa licitadora.

4.1.4. AGENDA:

Caldrà disposar d'una agenda pública de ciutat sense necessitat d'autenticar-se, que permeti veure els actes planificats en la ciutat i destacar-los segons els criteris municipals permeten a la persona usuària la cerca per paraules, temàtica, dates, geolocalització (si té la ubicació compartida mostrar-li les més properes segons un criteri de proximitat ja sigui per distància o per barri segons selecció) o per la temàtica d'interès del perfil configurat en l'aplicació.

La informació a mostrar és la mateixa que es publica a l'agenda pública corporativa de reus.cat (veure <https://www.reus.cat/agenda>) o a l'aplicació web obsoleta <https://www.reuscitcity.cat> però adaptat a un mòbil permeten veure quan



es produeix, de que tracta, qui la realitza, com arribar ja sigui amb transport públic (parades més properes de bus, tren, taxi o d'altres amb el temps previst d'arribada i horari) o privat (amb els aparcaments i disponibilitat de places lliures més properes), documentació o fotografies relacionades, poder afegir-lo al calendari del mòbil, el preu si n'hi ha i inclús pagar enllaçant-lo amb el sistema d'inscripcions (veure <https://inscripcions.reus.cat>) o venda d'entrades municipals i, compartir-lo amb altres usuaris de l'aplicació mòbil o d'altres xarxes socials més utilitzades que indiqui el departament de comunicació corporativa.

Aquesta informació serà proporcionada a través de WS municipals ja existents o mitjançant RSS.

Aquesta funcionalitat ha excepció de la integració, ha d'estar disponible en l'app que presenta en el moment de l'oferta per part de l'empresa licitadora.

4.1.5. NOTÍCIES:

Es publicaran les notícies d'interès públic per a la ciutadania sense necessitat d'autenticar-se, d'acord als criteris municipals al igual que les publicades en la reus.cat (veure <https://www.reus.cat/ajuntament/notes-de-premsa>) que permeti veure quan es publica, de que tracta, documentació o fotografies relacionades i compartir-les amb altres usuaris de l'aplicació mòbil o d'altres xarxes socials més utilitzades que indiqui el departament de comunicació corporativa.

Aquesta informació serà proporcionada a través de WS ja existents o mitjançant RSS.

Aquesta funcionalitat ha excepció de la integració, ha d'estar disponible en l'app que presenta en el moment de l'oferta per part de l'empresa licitadora.

4.1.6. DIRECTORI DE CONTACTES I LOCALITZACIONS:

Caldrà tenir una opció de consulta d'un directori de contactes i localitzacions d'interès públic per la ciutadania sense necessitat d'autenticar-se, que proporcionarà la corporació municipal a través de WS municipals ja existents que està disponible actualment en <https://www.reus.cat/directori>



Aquesta informació ha de poder ser consultada per una cerca per paraules o per temàtica i proporcionar tota la informació de contacte necessària i inclús en cas que aquesta informació sigui un element que pugui iniciar la comunicació (si és un telèfon que obri la trucada, si és un correu electrònic que obri l'enviament d'un correu electrònic, si és una ubicació que obri el mapa ciutat de la seva ubicació per saber com arribar, ...).

Aquesta informació serà proporcionada a través de WS municipals ja existents.

Aquesta funcionalitat ha excepció de la integració, ha d'estar disponible en l'app que presenta en el moment de l'oferta per part de l'empresa licitadora.

4.1.7. DESTACATS:

Es publicaran en format de banners i/o sliders públics adaptats a un dispositiu mòbil accessibles sense necessitat d'autenticar-se, informació destacada segons els criteris establerts pel departament de comunicació corporativa que inclourà fotografies, descripció i enllaç al detall de la informació.

Aquesta informació serà proporcionada a través de WS municipals ja existents o des del backoffice.

Aquesta funcionalitat ha excepció de la integració, ha d'estar disponible en l'app que presenta en el moment de l'oferta per part de l'empresa licitadora.

4.1.8. ACCÉS A XARXES SOCIALS:

Des de l'aplicació es podrà accedir a totes les xarxes socials públiques les quals la corporació municipal està present actualment o en un futur (veure <https://www.reus.cat/ajuntament/lajuntament-les-xarxes-socials>) sense necessitat d'autenticar-se, de tal manera que obri l'aplicació específica de la xarxa social si la persona la té instal·lada en el terminal mòbil o sinó, obri la informació des de dins l'aplicació (contenedor web app).

Aquesta funcionalitat ha d'estar disponible en l'app que presenta en el moment de l'oferta per part de l'empresa licitadora.

4.1.9. COMPARTICIÓ:



Qualsevol funcionalitat o informació desenvolupada en les diferents fases del projecte d'implantació o a posteriori en les millores contínues, haurà de permetre compartir-ho amb altres persones usuàries de l'aplicació mòbil o d'altres xarxes socials més utilitzades que indiqui el departament de comunicació corporativa sense que sigui necessari que aquesta estigui autenticada incloent compartir la pròpia aplicació mòbil.

Aquesta funcionalitat ha d'estar disponible en l'app que presenta en el moment de l'oferta per part de l'empresa licitadora.

4.1.10. MAPA CIUTAT I UBIQÜITAT:

L'aplicació haurà de disposar del mapa ciutat municipal públic basat amb la solució actual <https://geoportal.reus.cat> usant les seves APIs i incrustant aquest mapa web a l'aplicació mòbil de tal manera que l'accés al mapa ciutat es farà dins l'aplicació mòbil i en cap cas obrirà altres aplicacions o el navegador. Aquesta solució de mapa està basada en estàndards oberts i programari de codi obert i pel seu accés la persona no caldrà que estigui autenticada.

Totes les informacions i funcionalitats que s'implementin en el projecte o en futur en cas que tingui una localització física haurà de permetre sempre la seva ubicació en el mapa ciutat municipal on hi han tots els serveis municipals geolocalitzats incloent la possibilitat que la persona permeti l'accés a la ubicació del dispositiu mòbil i la seva geolocalització automàtica en aquest mapa ciutat. Aquesta possibilitat serà una opció que a la persona se li preguntarà si s'autoritza l'obtenció de la ubicació al iniciar l'aplicació o en qualsevol moment a través de les opcions de configuració de l'app.

4.1.11. AVISOS I COMUNICACIONS:

L'aplicació ha de permetre enviar comunicacions a les persones usuàries amb o sense push sempre i quan hagin autoritzat aquesta funcionalitat en el dispositiu mòbil i en qualsevol cas, disposar d'una opció on veure tots els avisos i comunicacions que li faci la corporació municipal que hagin arribat amb push o no distingint de forma intuïtiva els llegits o no.



Quan arribi el push al dispositiu i faci clic la persona, obrirà el detall de l'avís en l'aplicació mòbil i es donarà per llegit l'avís o comunicació. Si no arriba el push perquè la persona no l'autoritza o perquè no l'ha obert, sempre tindrà opció veure de forma destacada els avisos pendents de llegir així com tot el històric d'avisos que ha tingut.

Aquestes comunicacions es podran enviar ja sigui a través del backoffice de l'aplicació o via una API que aquesta disposi permetent:

- Avisos per una persona determinada, grup o perfil de persones o per tothom que tingui l'aplicació segons sigui comunicacions personalitzades, campanyes o missatges d'interès general.
- Indicar si fa push o només avís amb caràcter informatiu i si és d'emergència o no.
- Adjuntar tota la informació necessària de l'avís o comunicació amb text enriquit, imatges i estils corporatius i que pugui tenir enllaços a altres informacions i documentació adjunta si s'escau.

Aquesta possibilitat serà una opció que a la persona se li preguntarà si s'autoritza comunicacions push al iniciar l'aplicació o en qualsevol moment a través de les opcions de configuració de l'app. En el cas que no estigui autenticada, només rebrà els avisos per tothom.

En aquesta opció també s'inclouran els avisos de notificacions administratives generades pel sistema d'expedients electrònic municipal a través del servei e-Notum del consorci AOC, de tal manera que la corporació municipal enviarà els avisos a l'app de les notificacions dipositades a e-Notum si la persona interessada és usuària i té instal·lada l'app. Des de la mateixa aplicació i de forma nativa i integrada, permetrà l'accés a la notificació administrativa que es troba a e-Notum.

Aquesta funcionalitat ha d'estar disponible en l'app que presenta en el moment de l'oferta per part de l'empresa licitadora a excepció de les integracions i millores sol·licitades.

4.1.12. ENLLAÇ A ALTRES APPS MUNICIPALS:

Com s'ha indicat, aquesta aplicació mòbil serà l'app ciutadana amb caràcter general i com a porta d'entrada a la corporació municipal en els serveis comuns



d'interès a la ciutadania que habilita un nou canal d'aplicació amb dispositius mòbils però que ha partir d'aquesta, ha de permetrà la publicació i destacat d'altres aplicacions municipals segons el seu perfil i interessos per persones que vulguin un servei més específic (veure <https://www.reus.cat/apps-municipals>) com aparcar, ganxeta, reus transport, rutes reus, ... Per aquesta funcionalitat no caldrà estar autenticada la persona.

4.1.13. 010:

El sistema ha de tenir sempre l'opció de canal telefònic de tal manera que estableixi una comunicació telefònica des del dispositiu mòbil al telèfon d'atenció ciutadana 977010010.

4.1.14. CERCADOR:

El sistema ha de disposar d'un cercador integral de qualsevol funcionalitat, informació o servei actual o futur que es desenvolupi mitjançant llenguatge natural i mitjançant cerca per paraules i l'aplicació de la Intel·ligència Artificial semàntica a partir del processament del llenguatge natural NLP i segons els idiomes que ha de suportar el sistema i el seu aprenentatge supervisat, així com presentar les opcions més recomanades segons el seu perfil i interessos.

En cas que l'accés sigui anònim només cercarà per la informació i serveis públics però si està autenticada, cercarà per tota la informació i serveis també personals que hi té accés.

Aquesta funcionalitat ha d'estar disponible en l'app que presenta en el moment de l'oferta per part de l'empresa licitadora a excepció de la funcionalitat amb IA que és nova.

4.2 FASE 2:

4.2.1. INSCRIPCIONS A ACTIVITATS, CURSOS I ESDEVENIMENTS I COMPRES D'ENTRADA:

L'aplicació ha de permetre tenir un espai destacat per la recerca de cursos, activitats i esdeveniments municipals (veure <https://inscripciones.reus.cat>) així



com la compra d'entrades dels sistemes ja existents per tal que la persona pugui consultar-ho segons el seu interès i perfil i fer la reserva o inscripció i inclús pagar ja sigui utilitzant l'API disponible o bé mitjançant incrustació web sense sortir de l'aplicació mòbil. En el cas que es faci una transacció indicada anteriorment, la persona haurà d'estar autenticada.

4.2.2. CITA PRÈVIA:

El sistema ha de poder facilitar fer una cita prèvia mitjançant l'API disponible del sistema de cita prèvia municipal (veure <https://citaprevia.reus.cat>) sempre i quan la persona estigui autenticada.

4.2.3. PUNTS D'INTERÈS:

L'aplicació ha de permetre destacar diferents punts d'interès públics de la ciutat segons el perfil i interessos de la persona usuària configurada en l'aplicació ja sigui per interessos culturals, turístics, ... amb text enriquit, imatges, enllaços i estils. No requereix que estigui autenticada.

Aquesta informació dels punts d'interès es gestionarà amb el backoffice de l'aplicació i també podrà ser obtingut periòdicament a través de WS municipals.

Aquesta funcionalitat ha d'estar disponible en l'app que presenta en el moment de l'oferta per part de l'empresa licitadora.

4.2.4. PROMOCIÓ DE CIUTAT, TURISME I CULTURA:

El sistema ha de permetre informar de tots els aspectes de turisme, promoció de ciutat, patrimoni, museus, cultura, etc. que són públics sense que calgui estar autenticada la persona.

Aquesta informació es gestionarà amb el backoffice de l'aplicació i també podrà ser obtingut a través de WS municipals si n'hi ha disponible o de webs com <https://reusturisme.cat/> o <https://reuscultura.cat/> o de <https://geoportal.reus.cat>

Aquesta funcionalitat ha d'estar disponible en l'app que presenta en el moment de l'oferta per part de l'empresa licitadora.



4.2.5. SERVEIS DE MOBILITAT:

L'app ha de permetre publicar serveis i informació de mobilitat públics sense que sigui necessari que estigui autenticada i que estarà disponible des de WS (talls de trànsit, estat del trànsit, aparcaments i places lliures, transport públic bus amb parades, línies, horaris i estimació arribada, parades de taxi, estacions de ferrocarril, servei bici públic ganxeta, punts de recàrrega de vehicles elèctric, zones d'accés restringit i zona de baixes emissions).

Aquesta informació també haurà d'estar georeferenciada i en el cas que el terminal mòbil comparteix la ubicació, informar d'aquests serveis que són més propers i ubicats al mapa ciutat municipal.

Tota aquests serveis que l'aplicació ha d'informar estarà al portal de mobilitat <https://mobilitat.reus.cat> i també al mapa ciutat <https://geoportal.reus.cat>

4.2.6. IDENTITAT DIGITAL WALLET (millora opcional):

El sistema haurà de permetre la identificació mitjançant la integració amb un Wallet conforme al European Digital Identity (EUDI) Wallet com a sistema més àgil i futur d'identitat digital europea.

Aquest requisit és una millora funcional opcional i en cas de presentar-la, caldrà acreditar-la i oferir-la en el sobre C on es valorarà i en cap cas en el sobre B.

4.2.7. TARGETA VIRTUAL CIUTADANA QR:

L'aplicació en el cas que la persona estigui autenticada, generarà en el seu perfil un QR dinàmic per autenticar-se en serveis o ofertes municipals com poden ser a les biblioteques municipals, al transport públic, tarja jove, a les instal·lacions esportives, ...

Aquest QR es generarà a partir del consum de WS municipals

4.2.8. WALLET ENTRADES (millora opcional):

L'aplicació haurà de tenir un mecanisme d'integració Wallet amb el mòbil en el cas de compra d'entrades, inscripcions, cursos o activitats.



Aquest requisit és una millora funcional opcional i en cas de presentar-la, caldrà acreditar-la i oferir-la en el sobre C on es valorarà i en cap cas en el sobre B.

4.2.9. CARPETA CIUTADANA:

Tindrà una opció d'accés a la carpeta ciutadana (veure <https://carpeta.reus.cat>) dins la pròpia aplicació mòbil sempre i quan estigui validada amb VALID integrat dins la pròpia app.

4.2.10. SEU ELECTRÒNICA I TRÀMITS TELEMÀTICS:

El sistema presentarà tots els serveis de la seu electrònica municipal (veure <https://seu.reus.cat>) i quan es vulgui fer un tràmit telemàtic, aquesta accedirà directament sempre i quan estigui validada amb VALID. L'accés a la seu i tràmits es farà internament en l'aplicació sense obrir altres aplicacions o el navegador.

4.2.11. SIGNATURA DOCUMENTS ENVIATS:

El sistema a través d'una API que posa a disposició o via el seu backoffice, permetrà enviar-li documents PDF a signar a la persona usuària generant un avís amb push o no d'acord a l'apartat de funcionalitats d'AVISOS I COMUNICACIONS, per tal que la persona pugui signar el document requerit per la corporació municipal indicant algun comentari quan el signi o el rebutgi indicant el motiu.

Aquesta funcionalitat estarà accessible sempre i quan la persona estigui autenticada i se signarà amb les eines obertes i gratuïtes de @firma de l'Administració General de l'Estat sempre i quan tingui un certificat digital instal·lat al dispositiu (veure <https://administracionelectronica.gob.es/ctt/afirma>).

En cas que no disposi d'un certificat digital que es pugui seleccionar o configurar en el seu perfil, la persona podrà signar gràcies a la integració que el sistema haurà de tenir amb el servei de signatura remota de VIDSigner de Validate ID que és el sistema municipal contractat a tal efecte, signant sempre des de dins l'aplicació sense sortir d'aquesta gràcies a la integració nativa que cal desenvolupar.



La persona usuària podrà signar el document segons els mètodes anteriorment descrits previ requisit que l'hagi obert i llegit prèviament.

El sistema tindrà una API per consultar l'estat dels documents enviats per signar (enviat, accedit, signat o rebutjat) i recuperar el document signat en format PadES-LTV així com recuperar les metadades i observacions indicades per la persona o el motiu de rebuig. També aquesta funcionalitat de consulta i recuperació es disposarà en el backoffice.

4.2.12. SERVEIS REUS SMART CITY:

L'aplicació mostrarà els diferents serveis Reus Smart City i en especial dades i sensors dels valors actuals i històrics que estan al municipi i també es podran veure des d'un mapa segons la proximitat de la persona per geolocalització (veure <https://geoportal.reus.cat/geoportal/#/sentilo>).

Les dades dels sensors seran recuperats a través de WS municipals a partir de la plataforma IoT municipal basada en la solució oberta sentilo (veure <https://sentilo.io>) o de la plataforma de ciutat.

Per accedir a aquesta informació no caldrà estar autenticat.

4.2.13. GOVERN OBERT:

El sistema haurà de permetre accedir a la plataforma de participació ciutadana municipal basada en la solució oberta decidim (veure <https://decidim.org>) que està actualment en <https://participa.reus.cat/> sense sortir de l'aplicació.

Si es vol accedir com a persona usuària a la plataforma de participació, caldrà estar prèviament autenticat i es podrà accedir per participar i votar en els processos participatius ja que la plataforma de participació també està integrada amb VALID.

També permetrà accedir a la resta d'ecosistemes de govern obert municipal sense necessitat d'autenticació com són:

- Dades obertes (<https://opendata.reus.cat/>)
- Observatori de dades socioeconòmic (<https://observatori.reus.cat/>)
- Pressupost obert (<https://pressupost.reus.cat/>)



- PAM i plans municipals (<https://planificacio.reus.cat/>)
- Transparència (<https://transparencia.reus.cat/>)
- Bústia ètica i antifrau (veure <https://www.reus.cat/bustia-etica-i-antifrau-bea>)

4.2.14. ENQUESTES:

El sistema haurà de permetre enviar enquestes per backoffice o via API i recollir el resultat d'aquestes per a totes les persones usuàries o filtrant segons perfil o temàtiques d'interès o per un conjunt de persones indicades.

Aquesta funcionalitat ha d'estar disponible en l'app que presenta en el moment de l'oferta per part de l'empresa licitadora a excepció de la possibilitat de filtrar en funció de les necessitats i per API.

4.2.15. ODS:

L'aplicació ha de permetre informar del compliment d'objectius ODS de tots els serveis, informacions i actuacions municipals.

4.2.16. ENTITATS:

L'aplicació ha de permetre la possibilitat de cercar entitats, així com consultar la seva agenda, notícies i activitat atès la informació municipal disponible en <https://www.entitatsreus.cat/> sense necessitat autenticar-se.

En el cas que la persona autenticada representi una entitat perquè al recuperar la informació de la base de dades municipal es detecta que es una persona que representa una entitat ja sigui per REPRESENTA o perquè és la persona que presideix o és secretari/a de l'entitat segons el registre municipal d'entitats, podrà consultar la informació d'aquest registre en el seu perfil que podrà recuperar a través d'un WS municipal.

4.2.17. RESERVA D'ESPAIS:

El sistema ha de permetre la reserva d'espais a través dels formularis que s'habilitin i aquesta informació es podrà recuperar via API o per backoffice. Aquesta funcionalitat requerirà que estigui autenticada.



4.2.18. FOMENT DEL COMERÇ LOCAL I SOSTENIBLE (millora opcional):

El sistema haurà de permetre el foment del comerç local i sostenible amb la possibilitat de:

- Fer campanyes de bons pels comerços integrat amb el sistema municipal <https://bons.reus.cat>
- Disposar d'un sistema de moneda virtual
- Disposar d'un directori de comerços que pugui consultar bases de dades municipals ja disponible via WS o equivalents.
- Publicar un market place

Aquest requisit és una millora funcional opcional i en cas de presentar-la, caldrà acreditar-la i oferir-la en el sobre C on es valorarà i en cap cas en el sobre B.

4.2.19. INFORMACIONS I SERVEIS DE LES ÀREES I COMPETÈNCIES MUNICIPALS:

El sistema donarà informació i serveis de diferents àrees i competències municipals que es considerin com Salut Pública (veure <https://eos.reus.cat>), Esports i lleure (veure <https://www.reusesport.cat>), Joventut (veure <https://joventutreus.cat/>), Padró (veure <https://www.reus.cat/padro-dhabitants-0>), Ajuts i Subvencions (<https://www.reus.cat/ajuts>), Ocupació (veure <https://ocupacio.reus.cat>), Cementiri i serveis funeraris (veure <https://www.sfreus.cat>), Habitatge (<https://www.reus.cat/serveis/habitatge>), Mediambient i Sostenibilitat (<https://www.reus.cat/medi-natural>), Seguretat (<https://www.reus.cat/serveis/seguretat-i-prevencio>), Educació (<https://www.reus.cat/serveis/educacio>), Benestar Social (<https://www.reus.cat/serveis/benestar-social>), Empresa i formació (<https://www.reus.cat/serveis/empresa-formacio-i-ocupacio>), Urbanisme i Via Pública (veure <https://www.reus.cat/serveis/patrimoni>), ...

4.2.20. AVALUACIÓ DE L'ÚS DE APP:

El sistema ha de permetre valorar de forma general l'APP o de forma específica per les diferents opcions, serveis i informacions que disposa.

Aquesta valoració ha de ser un sistema fàcil de valoració p.e. de una a cinc estrelles, amb un comentari i que aquesta valoració sigui pública o privada i



permetre l'explotació d'aquesta informació d'acord al sistema d'analítica de dades d'ús de l'aplicació o importar-ho als sistemes municipals Business Intelligent.

4.2.21. ANALÍTICA DE DADES DE L'ÚS APP:

El sistema ha de permetre recollir dades de l'ús de l'app tipus google analytics o similar (a banda del que es reculli en les pròpies botigues de publicació Google Play d'android i Apple Store d'iOS) i disposar d'un sistema d'informes que es pugui filtrar entre dates que permeti analitzar:

- Quines són les temàtiques i serveis segons els perfils que es configuren les persones usuàries que més interessen
- Quines són les opcions o serveis més utilitzats
- Quina tipologia de persones usuàries l'utilitzen
- Quina valoració té l'app de forma general o en concret d'un servei o informació.

Aquests informes han de ser exportables almenys en format CSV i també via API per importar-ho als sistemes municipals de forma automatitzada.

També ha de disposar d'un dashboard que permeti amb una visió ràpida i per un període indicat i per un o tots els perfils de persones usuàries, saber:

- Persones usuàries que l'han utilitzada
- Persones que la tenen instal·lada
- Top ten de perfils de major interès
- Top ten de serveis i informacions més utilitzades o consultades
- Valoració mitja de l'aplicació
- Top ten de millors valoracions d'informacions o serveis
- Top ten de pitjors valoracions d'informacions o serveis

Tota aquesta informació d'analítica de dades de l'aplicació amb el màxim detall haurà de ser accessible via API des dels sistemes municipals de forma remota i automatitzable per importar-la periòdicament i carregar-la als sistemes d'analítiques municipals o Business Intelligent per poder generar més analítiques amb eines específiques des de la corporació municipal.

4.2.22. ACCESSIBILITAT I DIVERSITAT FUNCIONAL:



L'aplicació ha de complir els màxims estàndards d'accessibilitat i el públic amb diversitat funcional s'ha de tenir present des del primer moment per facilitar la seva inclusivitat.

Amb l'ús de recursos tecnològics accessibles, s'ha d'acostar la informació a les persones amb disfuncions visuals o auditives i en especial complir el Real Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic ja sigui per l'aplicació mòbil o per la versió web.

També cal que sigui accessible per a infants d'educació especial i per a persones amb discapacitat psíquica

5. REQUERIMENTS D'INTEGRACIÓ

El sistema a implantar haurà de complir els següents requeriments d'integració en el moment de posada en marxa i durant la durada del contracte gràcies a que els sistemes a integrar tenen APIs obertes i documentades que podrà accedir el contractista per fer les integracions:

5.1. SISTEMA DE QUEIXES, INCIDÈNCIES I SUGGERIMENTS: Haurà de permetre integrar-se amb el sistema de queixes, incidències i suggeriments (QUISU) per enviar i recollir l'estat de les mateixes incloent també petició recollida de mobles vells i altres voluminosos

5.2. ALTRES APPS MUNICIPALS: ha de permetre l'accés a altres apps municipals ja sigui des d'un accés principal o des d'alguna opció amb detall.

5.3. VALID: l'autenticació de la persona usuària es realitzarà de forma nativa amb el servei VALID del consorci AOC (<https://www.aoc.cat/serveis-aoc/valid>)

5.4. REPRESENTA: l'autenticació de la persona usuària ha de permetre seleccionar si representa una altra persona integrant-se de forma nativa amb el servei REPRESENTA del consorci AOC (<https://www.aoc.cat/serveis-aoc/representa/>).



5.5. e-NOTUM: En el cas que la persona rebi un avís per notificació administrativa per l'aplicació, la persona usuària ha de poder accedir-hi de forma nativa i integrada dins l'app a la notificació dipositada en el e-Notum del consorci AOC (<https://www.aoc.cat/serveis-aoc/e-notum/>).

5.6. @FIRMA: Per la signatura de documents quan la persona disposa d'un certificat digital instal·lat en el dispositiu.

5.7. VIDsigner de Validate ID: Per la signatura de documents quan la persona no disposa d'un certificat digital instal·lat en el dispositiu integrant-se amb el servei de signatura remota VIDsigner de Validate ID.

5.8. Base de dades de persones BDP municipal: per obtenir o actualitzar les dades d'una persona registrada als sistemes municipals

5.9. Agenda municipal: per obtenir l'agenda municipal filtrant si s'escau per dates, temàtica i paraules (veure <https://www.reus.cat/agenda>)

5.10. Notícies municipals: per obtenir les notícies municipals filtrant si s'escau per dates, àrea i paraules (veure <https://www.reus.cat/ajuntament/notes-de-premsa>)

5.11. Directori de contactes i localitzacions: per obtenir els contactes i localitzacions d'interès públic filtrant per paraules (veure <https://www.reus.cat/directori>)

5.12. Destacats i punts d'interès: per obtenir la informació a destacar o de punts d'interès en el sistema.

5.13. Xarxes socials: accedir a totes les xarxes socials actuals o futures municipals (veure <https://www.reus.cat/ajuntament/lajuntament-les-xarxes-socials>)

5.14. Mapa ciutat geoportal: accedir als serveis de mapa, ubicació i geolocalització (veure <https://geoportal.reus.cat>).

5.15. Plataforma inscripcions, cursos i activitats: accedir a tots els serveis d'inscripcions a cursos, esdeveniments i activitats (veure <https://inscripcions.reus.cat>).



5.16. Cita prèvia: per sol·licitar, consultar o anul·lar una cita prèvia (veure <https://citaprevia.reus.cat>).

5.17. Serveis de mobilitat: per publicar serveis de mobilitat com talls de trànsit, estat del trànsit, aparcaments i places lliures, transport públic bus, bici pública ganxeta, punts de recàrrega elèctrica, zones accés restringit, zones de baixes emissions,

5.18. Targeta virtual Ciutadana: per obtenir i validar el QR dinàmic de targeta virtual ciutadana per accedir a serveis i ofertes municipals.

5.19. Carpeta ciutadana: per accedir a la carpeta ciutadana (veure <https://carpeta.reus.cat>) compartint la sessió autenticada de VALID de tal manera que no cal una segona autenticació.

5.20. Tràmits telemàtics: per accedir als diferents tràmits telemàtics municipals (veure <https://seu.reus.cat>) compartint la sessió autenticada de VALID de tal manera que no cal una segona autenticació a l'entrar en un tràmit.

5.21. Serveis Smart City: per accedir a informació de la plataforma IoT municipal de sensors de ciutat.

5.22. Participació ciutadana: per accedir a la plataforma de participació ciutadana basada en decidim (veure <https://participa.reus.cat>) compartint la sessió autenticada de VALID de tal manera que no cal una segona autenticació a l'entrar.

5.23. Registre entitats municipals: per accedir a la informació del registre entitats municipals si la persona actua com a representant d'una entitat al ser president/a o secretari/a.

5.24. Autenticació backoffice amb el IdP municipal: per l'autenticació d'usuaris municipals al backoffice i per garantir l'aplicació de polítiques de seguretat municipal i l'accés amb les mateixes claus, cal que el sistema web de backoffice s'autentiqui amb el sistema IdP municipal basat en redhat SSO (solució basada en el projecte de codi obert <https://www.keycloak.org/>) amb els protocols oberts SAML o OpenID. Per la seva integració els tècnics municipals



proporcionaran uns senzills exemples amb diferents llenguatges per la seva integració.

5.25. Integració correu electrònic: per l'enviament de correus electrònics del sistema s'integrarà amb el sistema de correu municipal enviant amb el correu electrònic que indiqui l'Ajuntament amb domini reus.cat (tipus noreply@reus.cat) integrant-se amb el servei mailrelay.com que té contractat per enviaments de correus electrònics via SMTP

En el cas que alguna dels sistemes a integrar indicats anteriorment es modifiquin o canviïn perquè l'Ajuntament contracta un altre sistema, el licitador haurà de realitzar les adequacions i integracions necessàries dins del preu fix ofert de servei de suport i manteniment.

5.26. Integració amb xatbot municipal: la corporació municipal té previst contractar un xatbot municipal. L'app haurà de poder-se integrar amb aquesta per tal de facilitar la interacció per fer consultes en les diferents funcionalitats de l'app i que aquesta el pugui assistir.

5.27. API PRÒPIA COMPLETA AMB TOTES LES POSSIBLES FUNCIONALITATS QUE SIGUIN NECESSÀRIES: A més de les integracions indicades, el sistema haurà de tenir totes les funcionalitats de consulta, gestió i transacció amb API de tal manera que qualsevol funcionalitat que disposa es pugui usar interactivament o per integració de forma automatitzada. Caldrà que el licitador detalli per valorar la seva API, la documentació tècnica d'aquesta, la definició, exemples d'ús i de crides.

6. REQUERIMENTS I CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES

El sistema haurà de complir els següents requisits tècnics abans de la finalització completa de la implantació i durant la durada del contracte:

6.1. Requeriments i característiques generals i d'arquitectura tecnològica

- La seva arquitectura haurà de ser resilient, àgil, flexible i robusta basada amb alta disponibilitat, redundància i microserveis.



- L'aplicació serà tant nativa per android com per iOS suportant sempre les seves últimes dues versions. L'aplicació mòbil haurà de disposar d'una versió totalment web a excepció d'aquelles funcionalitats que són exclusivament reproduïbles només en terminals mòbils o tauletes. El backoffice serà totalment web pels tècnics municipals que gestionen el sistema. En el cas de l'accés web a l'aplicació, al backoffice o a les crides WS seran sempre segures amb HTTPS. En el cas de la versió web app estarà en un subdomini reus.cat al igual que el backoffice. El certificat SSL serà proporcionat per l'Ajuntament de Reus basat amb un wildcard *.reus.cat
- Per l'accés web app es configurarà el codi de Google Analytics 4 proporcionat per l'Ajuntament per les estadístiques web.
- Haurà de garantir l'accessibilitat de l'aplicació mòbil i de totes les funcionalitats web que interactuen conforme el Real Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic.
- La interfície tant externa al públic com interna al personal municipal tant en l'aplicació mòbil nativa com l'app web haurà de ser multi-idioma disponible almenys en català, castellà i anglès i serà configurable segons les preferències personals de la persona i en cas que no estigui definit en les preferències, es configurarà per defecte segons el sistema operatiu o si és web del navegador i per la resta de casos per defecte en català. En el cas del backoffice haurà de ser en català. Es valorarà que hi hagin altres idiomes addicionals encara que sigui amb traducció automàtica i aquesta opció és una millora que cal incloure en el sobre C i en cap cas en el sobre B.
- En la part web, haurà de ser un sistema responsiu multidispositiu suportant mòbils o tauletes (android o iOS en les seves últimes dues versions) o ordinadors escriptori.
- El disseny haurà de seguir les guies i estils de la identitat corporativa (veure <https://www.reus.cat/ajuntament/l-emblema>) seguint els criteris del departament de comunicació corporativa essent HTML5+CSS en cas de web i incorporant les imatges, tipus de lletra, colors, formats i logos municipals seguint la identitat municipal.



- Suporti els navegadors Chrome, Firefox, Edge i Safari en les seves últimes dues versions independentment del sistema operatiu al que accedeixi quan l'accés sigui web.
- Integració i certificació amb entorn ofimàtic quan sigui necessari amb LibreOffice versió 7 o superior i Ms-office 2007 o superior. El llicenciament ofimàtic serà proporcionat per l'Ajuntament.
- Capacitat d'exportació de qualsevol informació en format PDF o mitjançant fulla de càlcul (xls, xlsx, ods i cvs).
- Caldrà configurar i tenir disponibles durant la vigència del contracte dos entorns: un de test per fer les proves abans de la posada en marxa en el projecte d'implantació o per validar noves actualitzacions o versions en la fase de suport i manteniment i, un entorn de producció que serà el real de funcionament. Només al sistema de producció s'hauran de fer còpies de seguretat.
- El contractista configurarà els processos periòdics d'exportació de dades per fer còpies de seguretat d'acord a les polítiques de seguretat municipals conjuntament amb els tècnics municipals i generar una copia de tota la base de dades als sistemes locals municipals de forma periòdica per tal que l'Ajuntament sempre tingui una còpia de la base de dades en local. El model de la base de dades que és còpia en local haurà d'estar documentat per tal que sigui accessible pels tècnics municipals i explotable amb els seus sistemes d'analítica de dades.
- Tots els accessos i usos dels sistemes implantats hauran de ser registrats, auditables i exportables identificant qui entra, a que accedeix, que fa i en quin moment.
- La informació restringida en accés privat haurà de ser accessible segons usuaris, perfils i departaments.
- Tots els sistemes implantats i el seu accés i ús haurà de complir les normes de ciberseguretat municipal i seran auditades i en cas de deficiències que es detectin, hauran de ser subsanades abans de la posada en marxa i durant el contracte.

6.2. Requeriments i característiques tècniques de l'aplicació mòbil



De forma general, tota aplicació mòbil vinculada a l'objecte i abast del present contracte cal que:

Requeriments generals

- Es publiqui als markets sota comptes de l'entitat municipal.
- Serà de descàrrega gratuïta per qualsevol persona.
- Cal que estigui disponible tant per sistemes Android com per IOS
- Els serveis informàtics municipals han de donar el seu vist-i-plau previ a la publicació de l'APP.
- L'App ha de ser lliurada amb la darrera versió compatible del sistema operatiu disponible.
- Cal que s'adeqüi a la imatge i colors corporatius de la identitat visual municipal corporativa.
- Cal que sigui compatible, com a mínim, amb el 90% del parc mòbil.
- Caldrà realitzar joc de proves de camp amb terminals físics.
- Cal que incorpori sistemes de Seguretat i privacitat :
 - * Les contrasenyes no poden mostrar-se en clar i no poden quedar emmagatzemades al dispositiu.
 - * Cal que demani els permisos necessaris per accedir a diferents serveis del dispositiu.
 - * Cal que disposi d'un mecanisme de validació d'usuari propi per accedir a informació confidencial o privada. L'app no pot danyar dades al dispositiu.
- En el cas que no es pugui garantir l'ús de l'app en una versió anterior, s'haurà d'informar a l'usuari si és necessari descarregar una versió més recent de la mateixa.
- Usabilitat i accessibilitat
 - * L'app s'ha de poder visualitzar correctament en els diferents dispositius (mida lletra, elements gràfics, etc).
 - * Cal que mostri el teclat adequat per a cada tipus d'entrada.

Protecció de dades

- * Quan es guardin, utilitzin o es moguin dades personals s'ha de sol·licitar i rebre el consentiment explícit i inequívoc de la persona usuària per poder procedir. A l'inicialitzar-se l'app es mostrarà una pantalla en la qual es sol·licitarà aquest consentiment a la persona usuària mitjançant una sèrie de missatges a on li sol·liciten els permisos i que aquesta ha d'acceptar. Si no s'accepten aquestes



condicions de servei l'app s'aturarà, per la qual cosa s'ha de validar que aquests permisos estan informats.

* Per totes les apps que tinguin condicions d'acceptació d'ús del servei, s'ha de preveure que aquestes condicions poden canviar. Per tant, ha d'haver-hi un mecanisme que permeti forçar a acceptar aquestes condicions quan canviïn, tornant a mostrar la pantalla en la qual es sol·licita el consentiment mostrant les noves condicions.

* Una vegada la persona usuària ha acceptat les condicions d'ús del servei, la pantalla en la qual es sol·licita el seu consentiment no tornarà a aparèixer, a menys que les condicions d'acceptació canviïn.

* La informació personal de les persones usuàries s'encriptaran amb algoritmes robustos per minimitzar l'afectació de bretxes en la seguretat. Pel mateix motiu, les comunicacions amb servidors s'hauran de realitzar sota el protocol HTTPS.

Seguretat

* Les contrasenyes no han de ser mostrades en clar i no poden ser emmagatzemades en el dispositiu.

* L'aplicació ha de gestionar correctament l'accés a informació personal (agenda, contactes, imatges...) amb aprovació per part de l'usuari.

* L'aplicació ha de sol·licitar els permisos necessaris per accedir als diferents serveis del dispositiu i aquests estan publicats i descrits.

* L'aplicació ha de disposar d'un mecanisme de validació d'usuari propi per accedir a informació confidencial o privada.

* L'aplicació no pot danyar les dades al dispositiu.

Gestió de permisos

* S'ha de tenir en compte que les aplicacions, i les seves actualitzacions, han d'implementar la gestió de permisos "on demand", és a dir, es demanaran a mesura que ho necessiti l'app no a l'inici o en un moment que pel context la persona usuària no pugui entendre perquè necessita concedir aquest permís. També es donarà l'explicació de per què és necessari aquest permís justament abans o en el mateix moment de demanar-ho.

* Per gestionar correctament les notificacions push en dispositius mòbils, un cop oberta l'app, i en el moment que es trobi adequat, s'haurà de mostrar un pop-up o pantalla indicant si vol activar les notificacions push i perquè rebrà notificacions. Si Accepta demanarem el permís de push, perquè l'usuari accepti rebre notificacions. Si Cancel·la, les notificacions quedaran bloquejades i l'app no les rebrà.



* Si un permís és imprescindible per al funcionalment de l'app s'ha de deixar clar que és així a la persona usuària quan se li demani, i si aquesta no dona el permís s'ha de mostrar un missatge informatiu, explicant que donat que no s'ha concedit el permís no es pot seguir amb el funcionament de l'app, i tancar l'app. No es pot produir un crash ni tornar a demanar el permís fins que es torni a iniciar l'app.

* Si l'usuari ha denegat la concessió d'un permís, però torna a accedir a una funcionalitat o pantalla en què l'app li demanaria aquest permís, es mostrarà un petit missatge en una zona visible de la pantalla recordant a l'usuari que ha denegat el permís de l'aplicació i amb un botó de "Configuració" que al clicar-ho porti a la configuració de l'app per si vol canviar això i donar el permís.

Analítica

* L'analítica per aplicacions mòbils recull l'activitat de la ciutadania en la seva interacció i navegació. Més enllà del nombre de descàrregues de les aplicacions i conèixer els usos que se'n fa, ens permet valorar si són els que s'han previst i són d'utilitat per als usuaris.

* La solució ha de disposar d'un sistema d'analítica dels accessos i usos. Alternativament ha de permetre integrar el producte Google Analytics que disposi l'entitat municipal.

* A partir d'aquest rastre es generen dades (visites, pàgines vistes, durada de la visita, etc.) que, mitjançant un posterior treball d'anàlisi, han de permetre respondre preguntes com les següents: L'usuari és capaç de trobar la informació que està buscant? Està satisfet amb la seva experiència? Quin és el contingut més popular? Quina àrea podem prioritzar més del que ho fem actualment? Quant de temps necessita el ciutadà per trobar la informació que està buscant? Quins continguts importants poden estar faltant?

Posicionament

Caldrà aplicar contínuament tècniques ASO en les tendes d'aplicacions Play Store i Google Play per augmentar la quantitat de descàrregues orgàniques i millorar la taxa de conversió de visitants a descàrregues.

Notificacions push

* Les notificacions push seran obligatòries.

* La notificació es mostrarà segons l'opció per defecte del sistema operatiu i la configuració de visualització triada, no caldrà fer cap adaptació addicional.



- * Amb l'app en foreground es notificarà a la persona usuària mitjançant un pop-up.
- * Amb l'app en background es mostrarà en el toolbar.
- * La icona de la notificació haurà de ser representativa de l'app, que s'assembli a la icona del launcher.
- * L'aplicació ha de disposar d'una opció de menú per consultar les notificacions, aquestes quedaran enregistrades quan es generin (si l'app està instal·lada) i les més recents es podran consultar en aquesta opció de menú. Si encara no han estat consultades es mostrarà un superíndex amb un número a sobre de la icona de l'app a l'escriptori del dispositiu (si està configurat per tal que es mostri el número). El número contindrà el nombre de notificacions pendents de consultar.
- * Han de ser visibles amb pantalla emergent, no només amb un avís tipus "campaneta".

Gestió multidioma

- * L'APP i al instal·lar, com a mínim, ha d'estar en els idiomes requerits. Els idiomes disponibles han de coincidir amb els especificats en el codi font/binari i per tant, amb els que especificaran els corresponents markets.
- * Han d'habilitar una funció dins l'aplicació, que permeti canviar entre els diferents idiomes. Aquest canvi ha de ser automàtic i no pot suposar un reinici de l'aplicació.
- * Inicialment, les aplicacions han d'utilitzar l'idioma per defecte del dispositiu. En cas de no coincidir amb cap dels idiomes disponibles, l'aplicació s'executarà per defecte en català amb la possibilitat de canviar-lo manualment.
- * Ha de funcionar el canvi d'idioma i aquest s'ha d'ajustar de forma adequada la interfície i els continguts, i la configuració de l'idioma s'ha de mantenir en tancar l'app.

Requeriments funcionals:

A més dels requeriments funcionals requerits per negoci, totes les apps han de seguir els següents punts:

- El splash screen cal que es presenti un mínim de 2 segons a l'iniciar l'aplicació.
- La següent informació ha de ser d'accés fàcil i directe (sense necessitat d'estar registrat a l'aplicació o altre pas previ) a totes les aplicacions:
- Un apartat d'ajuda per a les persones usuàries i que com a mínim ha de tenir:
 - * Logo i marca
 - * Descripció de l'app i objectius



- * Autoria del projecte.
- * Apartat de FAQs on el contractista indicarà aquelles que més consultes i dubtes genera a les persones usuàries o a proposta de l'ajuntament.
- * Contacte amb text descriptiu i mètode de contacte amb l'entitat municipal on consti un telèfon (si es clica obre telèfon) i un correu electrònic (si clica obre el programa de correu per defecte del terminal)
- * Suport tècnic que permeti que l'empresa licitadora pugui donar suport a la persona usuària ja sigui per correu electrònic o whatsapp
- * Accessibilitat amb l'enllaç a la declaració d'accessibilitat.
- * Condicions d'ús
- * Política de privacitat
- * Intel·ligència artificial informant del registre dels algorismes aplicats
- * Número de versió de l'aplicació i el versionCode / build version, depenent de la plataforma (agafant-lo dinàmicament del binari)
- * Cal indicar si la versió de l'aplicació està funcionant en un entorn de Pre-producció o Producció, on el primer és un entorn de proves.
 - Si l'aplicació està oberta, al clicar de nou en la icona cal obrir-la en el punt que es trobava, i no pas arrancar-la de nou.
 - Si l'aplicació requereix descarregar un volum de dades superior a 20MB, cal informar prèviament a la persona usuària amb un missatge advertint la situació, donant la possibilitat de no fer-ho (explicant les conseqüències) i recomanant l'ús de wifi. Si és possible pel bon funcionament de l'aplicació, aquesta descàrrega d'informació caldria fer-se en segon pla.
 - En el cas que una url es vulgui mostrar dins l'app amb un webview intern, la pàgina corresponent ha d'estar optimitzada per ser mostrada dins l'app i, per tant, integrada amb el disseny i funcionament de l'app. Qualsevol enllaç que hi hagi dins d'aquesta pàgina ha de complir aquest mateix requeriment. Si es vol enllaçar a una pàgina que no compleixi aquest requeriment, cal obrir-la dins del navegador per defecte del sistema operatiu.
 - Si una funcionalitat de l'aplicació implica com arribar a un destí, i aquesta et porta fora de l'app, cal indicar a la persona usuària la possibilitat de seleccionar entre les diferents aplicacions de navegació que té instal·lades en el seu dispositiu, delegant en el sistema operatiu aquesta selecció.

Rendiment

- Tota funcionalitat del sistema i transacció de negoci ha de respondre a la persona usuària en menys de 5 segons en el 90% de les peticions.



S'ha de tenir en compte també la següent informació:

- Segons és el límit perquè la persona usuària senti que el sistema reacciona instantàniament, és a dir, que no es necessita cap retroalimentació especial, excepte per mostrar el resultat.
- En les consultes que el temps sigui superior a 1 segon s'ha de mantenir l'atenció de la persona usuària ocupada amb un spinner, barra de progrés, etc.; un element que mostri que l'app està funcionant i no s'ha quedat bloquejada. La imatge mostrada de progrés serà conforme la escollida pels tècnics municipals
- 10 segons és el límit per mantenir l'atenció de la persona usuària centrada en l'app. En cas de superar-se aquest temps, cal produir un time out, cancel·lar la petició e informar a la persona usuària.
- El procés d'arrancada (startup) no ha de superar els temps indicats en un 95% de les ocasions.

Interoperabilitat

- Els serveis mòbils han d'estar construïts de forma desacoblada a la informació i per tant, cal que incorpori els mecanismes que permeti la integració i interoperabilitat.

Usabilitat

- L'aplicació s'ha de poder visualitzar correctament en els diferents dispositius mòbils establerts en la cobertura (mida de lletra, elements gràfics, etc.).
- El repintat de la pantalla ha de funcionar correctament en canvis d'orientació del dispositiu, menús emergents, finestres emergents, etc.
- La interfície gràfica ha de ser coherent en tota l'aplicació, i es manté la continuïtat en tot l'estil (literals, elements gràfics, errors ortogràfics) en base a la imatge corporativa.
- L'aplicació ha d'estar correctament localitzada (texts per diferents idiomes, monedes, unitats de mesura, etc.).
- S'ha de mostrar el teclat adequat per a cada tipus d'entrada (numèrica o alfanumèrica).
- L'aplicació ha de gestionar adequadament les pulsacions múltiples o multitouch.
- Cada pantalla ha de ser visible durant el temps necessari per llegir còmodament tota la seva informació.

Fiabilitat



- Cal que comprovi la introducció de dades errònies o que compleixi alguns formats (p.e. dni, nif, nie, dates, emails, telèfons, ...)
- Cal que notifiqui a l'usuari en cas d'operacions de llarga durada.
- Cal que avisi a l'usuari quan no es disposa de connectivitat.
- L'app no pot consumir recursos excessius.
- S'ha de poder instal·lar i desinstal·lar adequadament.
- Cal que notifiqui a l'usuari en cas d'interrupció externa

Qualitat

- Cal que que previ al lliurament de l'APP, es disposi del pla de proves corresponent per què el serveis informàtics, durant el procés de testing intern del cicle de vida, pugui validar el correcte funcionament de l'aplicació, i evidències que s'ha fet un joc de proves suficient.

Com a mínim inclourà proves:

- D'instal·lació
- Compatibilitat. Funcionament de l'app en diversos dispositius mòbils, navegadors, mides de pantalla, sistemes operatius, així com l'ús de dispositiu
- Rendiment. Resposta en condicions de poca bateria, memòria, baixa cobertura, transferència de fitxers, etc.
- Interrupció. Comportament en el seu ús quan es reben diferents interrupcions.
- Usabilitat, disseny i localització. Facilitat ús. Experiència satisfactòria. Disseny i continguts correctes en els diversos idiomes.
- Seguretat. Verificació vulnerabilitats en accés a dades, autenticació, autorització, etc.
- Conformitat. Guies compliment markets.
- El contractista ha d'entregar el resultat d'aquest pla de proves realitzat a cada versió, amb l'objectiu de validar la correctesa de la versió.
- L'aplicació no ha de duplicar funcionalitats ja existents en el dispositiu.
- El conjunt de funcions de l'aplicació ha de ser consistent amb l'ajuda.
- Els enllaços externs han de funcionar correctament.
- L'aplicació ha d'usar capacitats que estan disponibles en tots els dispositius avaluats (GPS, brúixola...).
- L'aplicació ha de gestionar adequadament la configuració de notificacions i esdeveniments push.
- L'aplicació no ha de modificar permanentment cap ajust en el dispositiu per al qual no estigui destinada.

6.3. Requisits i característiques tècniques del servei al núvol



- Es desplegarà el sistema totalment al núvol seguint la definició i característiques del NIST (National Institute of Standards and Technology). El contractista aplicarà les còpies de seguretat conforme a les polítiques de seguretat municipal. L'adjudicatària haurà d'especificar els serveis d'operació, monitorització i administració de la infraestructura de que disposa per tal d'oferir la màxima disponibilitat, rendiment i prestacions.
- Els serveis estaran en un núvol dins la Unió Europea amb un conjunt d'adreces IP fixes conegudes per tal de poder validar els accessos d'aquest servei als WS i sistemes municipals.
- El licitador haurà de descriure les certificacions TIER dels CPDs que suporti el servei al núvol i l'arquitectura amb alta disponibilitat i balanceig de càrrega.
- Caldrà especificar els plans de contingència i de recuperació davant desastres (DR), polítiques de còpies seguretat, polítiques i auditories periòdiques en ciberseguretat d'acord a la normativa i d'acord a les polítiques municipals. Estarà obligat a informar periòdicament en cas de qualsevol canvi, incidència o resultat de les auditories per la seva supervisió i compliment durant la durada del contracte i com a mínim cada any.
- Caldrà indicar segons els requisits de finalització de servei i pla de retorn, com es complirà el retorn de servei finalitzat el contracte i de transició amb un altre adjudicatària i la portabilitat de les dades.

7. INTEL·LIGÈNCIA ARTIFICIAL

L'app ha de permetre aplicar la Intel·ligència Artificial semàntica a partir del processament del llenguatge natural NLP i segons els idiomes que ha de suportar el sistema (català, castellà i anglès) d'acord al seu aprenentatge automàtic supervisat quan l'usa l'aplicació mòbil les persones usuàries en els següents casos indicats ja anteriorment:

- Que a partir de la descripció de la persona que informa d'una queixa, incidència o suggeriment, l'aplicació detecti de quin tipus és, requereix la informació



necessària segons el tipus, detecti la prioritat segons el que indiqui la persona i d'acord als criteris establerts pels tècnics municipals, identifiqui la tipologia que és d'acord a la classificació municipal interna per tal de derivar aquesta automàticament als serveis tècnics municipals o empresa contractista mitjançant un WS que caldrà cridar del sistema QUISU.

- Que a partir d'un cercador integral de qualsevol funcionalitat, informació o servei actual o futura presenti les opcions més recomanades segons el perfil i interessos.

Els models i algorismes d'IA han d'estar en un núvol privat que no comparteix cap dada amb altres sistemes i només per aquesta aplicació municipal objecte del contracte dins la UE.

L'algoritme ha d'estar registrat, ser públic i transparent tant en l'app com en les webs municipals que ho publiquin seguint les recomanacions del Digital Forum Lab d'Eurocities (veure <https://www.algorithmregister.org/guidance>) on ha de constar:

- Les dades del registre: nom, breu descripció, organització, departament, contacte, domini, estat, observacions, ...
- Cas d'ús: procés, objectius, impacte, riscos, categoria de risc, proporcionalitat, base legal, ...
- Dades d'entrenament, font, biaix de dades, avaluació de l'impacte de protecció de dades, ...
- Algoritme: tipus, descripció, mètodes, models, rendiment, url codi font, avaluació impacte, ...
- Supervisió i les dades associades

En el cas que s'oferta la millora de més idiomes en el sistema, aquests també hauran de ser suportats a l'aplicar la intel·ligència artificial a les funcionalitats anteriorment indicades i aquesta millora de més idiomes en l'aplicació de la intel·ligència artificial caldrà acreditar-la i oferir-la en el sobre C on es valorarà i en cap cas en el sobre B.

8. LLICENCIAMENT



El sistema objecte del contracte subministrat, desenvolupat, integrat i instal·lat no tindrà cap limitació a nivell de llicència ja sigui per volum de base de dades emmagatzemada, de consum de recursos TIC, de nombre d'usuaris interns, nombre d'usuaris extern, població, qualsevol dispositiu o sistema integrat, ...

Finalitzat el contracte i si s'aplica el pla de retorn, l'adjudicatari haurà de subministrar l'última versió de tot el programari, arquitectura i estructura de dades que s'ha subministrat i que la corporació municipal té dret de llicenciament que ha adquirit per facilitar el pla de retorn i transició als sistemes municipals.

Si el contractista ha d'utilitzar materials, procediments i/o equipament o programari sotmesos a la propietat industrial i/o intel·lectual haurà d'obtenir prèviament les cessions, els permisos i les autoritzacions necessàries dels seus legítims titulars i hauran d'estar inclosos dins el preu ofert.

9. PLA DE FORMACIÓ, TRANSFERÈNCIA DE CONEIXEMENT I DOCUMENTACIÓ

S'haurà de presentar una proposta de formació que contindrà els diferents cursos que contemplin tant la vessant operativa com la vessant tècnica que inclourà:

- Formació específica a tot el personal usuari intern de les diferents àrees municipals que podran gestionar i publicar informació en el seu backoffice
- Formació específica al personal usuari avançat del departament de comunicació en la gestió de continguts de l'aplicació a través del seu backoffice
- Formació als tècnics informàtics municipals en l'administració tecnològica i de seguretat del sistema.
- Formació als tècnics informàtics municipals en la integració i desenvolupament del sistema.
- Formació als tècnics de dades en el model de dades, l'extracció i explotació de dades del sistema pel seu anàlisi.

Aquestes formacions hauran de ser les suficients per desenvolupar les funcions d'acord als perfils indicats i hauran de ser realitzades de forma presencial en les



instal·lacions municipals que s'indiquin a excepció que s'acordi per ambdues parts que sigui per videoconferència.

El contractista entregarà tota la documentació de caràcter tècnic i funcional configurada tant als tècnics municipals de les àrees municipals, de comunicació corporativa i de TIC i els manuals d'ús d'acord al projecte d'implantació en format PDF.

Es valorarà si hi ha també un pla de formació continu durant el contracte de novetats i actualitzacions.

10. IDENTITAT VISUAL CORPORATIVA I MARCA:

El sistema en totes les funcionalitats (app mòbil, app web i backoffice web) haurà de complir el programa d'identitat visual corporativa d'acord a les indicacions del departament de comunicació corporativa i el seu disseny corporatiu (veure <https://www.reus.cat/ajuntament/l-emblema>).

L'aplicació mòbil haurà de tenir una marca pròpia específica i exclusiva per aquest projecte que estableixi el departament de comunicació com Reus City i aquesta app haurà d'estar publicada i gestionada per l'empresa contractista en les tendes Google Play i Apple Store des del compte municipal que se li donarà accés amb la marca que la corporació municipal hagi establert.

11. PROPOSTA CATÀLEG SERVEIS ADDICIONALS

El contractista haurà de proporcionar consultories, formacions i desenvolupaments addicionals que demani la corporació municipal quan ho cregui oportú per millores no incloses en el servei de suport i manteniment en el núvol. Els costos unitaris associats s'hauran d'indicar en la proposta econòmica. Aquests només ho podran fer consultors funcionals i programadors/es apps i web sènior amb almenys 3 anys d'experiència en projectes similars de la mateixa dimensió.



12. MODIFICACIONS DEL CONTRACTE

Durant la durada del contracte, es podran realitzar modificacions en un màxim del 20% del pressupost (IVA exclòs) per millores del sistema no incloses en el servei de suport i manteniment en el núvol que requereixin tasques de consultoria tècnica, formació o programació.

13. FACTURACIÓ

El contractista facturarà la implantació de la fase 1 una vegada finalitzada a partir de l'acta de recepció parcial d'aquesta i ja entrarà en producció l'aplicació segons el projecte d'implantació.

Per la fase 2, es podran fer actes de recepció parcials per entregues i percentatges d'execució segons acordin ambdues parts abans del inici d'aquesta fase per cada funcionalitat entregada i constarà aquest acord en una acta d'inici de subministrament d'aquesta fase 2.

Finalitzada la fase 2 es realitzarà l'acta de recepció final de la implantació.

La facturació del suport i manteniment del sistema implantat incloent el servei al núvol es realitzarà una vegada s'hagi posat en marxa el sistema en la seva fase 1 en producció i, s'emetrà trimestralment.

De la mateixa manera, s'emetrà facturació trimestral per separat quan es proporcionin consultories, formacions o programacions per millores addicionals una vegada prestades adjuntant els documents justificatius de les hores i millores realitzades.

Totes les factures s'emetran en format electrònic d'acord la normativa d'aplicació.

14. SERVEI DE SUPORT, MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ PRESTAT AL NÚVOL

El licitador haurà de presentar una proposta de suport, actualització i



manteniment del sistema, detallant les característiques, horari, cobertura, eines, recursos i metodologia incloent tota la prestació en el núvol i altres serveis addicionals recurrents per garantir el seu funcionament de qualitat fins la finalització del contracte una vegada posat en marxa a partir de la fase 1.

14.1 Horari de cobertura

El servei de suport, actualització i manteniment haurà de cobrir horari laboral de dilluns a dijous de 9:00 a 14:00 i de 16:00 a 19:00 i divendres de 9:00 a 14:00 excepte festius nacionals i autonòmics, a excepció del període del 1 de juny al 30 de setembre que haurà de ser de 9:00 a 14:00 de dilluns a divendres per qualsevol incidència, consulta, petició o servei a excepció de les incidències greus o molt greus o actualitzacions que provoquen indisponibilitat del sistema que s'atendran les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any.

14.2 Abast de la cobertura

Aquest servei inclourà el següent:

- Suport i manteniment correctiu:

Suport tècnic a les persones usuàries internes o als tècnics informàtics municipals per incidències de qualsevol element del sistema i producte incloent-hi la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació.

Suport tècnic a la ciutadania usuària de l'aplicació que tinguin incidències en el seu ús.

- Suport i manteniment normatiu:

Servei de vigilància i actualitzacions dels sistemes d'informació objecte del contracte que garantiran en tot moment el compliment normatiu de rang estatal, autonòmic o municipal en matèria de ciberseguretat, accessibilitat, protecció de dades de caràcter personal, interoperabilitat, certificats digitals i signatura electrònica i intel·ligència artificial d'acord a l'objecte del contracte.

En especial, s'haurà de garantir la següent normativa:

- Esquema Nacional de Seguretat RD 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula



el Esquema Nacional de Seguretat.

- Real Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic.
- Reglament UE 2016/679 de 27 d'abril del 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 – RGPD
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals – LOPDGDD
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat a l'àmbit de l'Administració Electrònica i les seves normes tècniques
- Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.
- Reglament (UE) 2024/1689 del Parlament Europeu i del Consell, de 13 de juny de 2024, pel qual s'estableixen normes harmonitzades en matèria d'intel·ligència artificial

- Suport i manteniment evolutiu i preventiu:

Actualitzacions de qualsevol element del sistema ja sigui per evitar l'obsolescència tecnològica o per corregir vulnerabilitats així com les incorporacions, modificacions i eliminacions necessàries en el producte per a cobrir l'expansió o canvi en les necessitats municipals.

Es garantirà en tot moment i d'acord als requisits tècnics generals, el seu funcionament en les últimes versions de sistema operatiu de mòbils i navegadors i el compliment dels requisits, publicació i gestió de l'app en les tendes Google Play i Apple Store en els comptes municipals on es donarà accés al contractista per tal que sempre estigui publicada l'aplicació en la seva última versió.

També inclourà tot el manteniment i evolutius de les APIs d'integració del sistema i de les integracions amb els sistemes municipals actuals o futurs si hi han canvis de proveïdors o sistemes municipals que estiguin compresos en els requisits d'integració. D'aquesta manera, en el cas que alguna dels sistemes a integrar indicats anteriorment es modifiquin o canviïn perquè l'Ajuntament contracta un altre sistema, el licitador haurà de realitzar les adequacions i integracions necessàries dins del preu fix ofert de servei de suport i manteniment.



S'aplicarà qualsevol parxe o nova versió o subversió ja sigui del propi sistema o de qualsevol dels components que l'utilitzi, per tal de corregir qualsevol vulnerabilitat detectada o per realitzar les actualitzacions del programari necessari per tal de garantir que s'està en tot moment en versions amb suport i no End-Of-Life.

El servei també incorporarà les 'millores' i actualitzacions funcionals segons criteris d'universalitat del sistema implantat que el contractista aplica a tots els seus clients que tenen llicència del mateix tipus de sistema o app ciutadana. També s'inclou la qualitat interna del sistema subministrat ja sigui per reestructuració del codi, definició més clara del sistema i optimització del rendiment i eficiència.

- Consultes:

El servei atendrà consultes funcionals o d'explotació de dades dels interlocutors municipals autoritzats o de consultes de la ciutadania usuària.

També actualitzarà continguts de l'aplicació mòbil o la web app relacionades amb el compliment dels requisits establert en el present plec que no es poden gestionar amb el backoffice pels tècnics municipals com poden ser FAQs, condicions d'ús, polítiques de privacitat, declaracions d'accessibilitat, ...

- Millora del posicionament continu en les tendes Google Play i Apple Store:

S'inclourà un suport mensual incloent campanyes de pagament i publicitat per millorar contínuament el posicionament amb ASO en les tendes d'aplicacions mòbils Google Play i Apple Store de tal manera que amb cerques com «Ajuntament de Reus» o «App Reus» surti en la primera posició.

- Servei al núvol:

Dins el servei s'inclourà la prestació de tot el sistema en el núvol que haurà d'estar funcionant les 24 hores i els 365 dies de l'any d'acord a la disponibilitat indicada en l'apartat de SLAs

- Canal d'atenció:



El canal d'atenció serà preferentment per mitjans electrònics amb l'eina de ticketing, correu electrònic o telèfon sense tarificacions especials pel personal municipal intern i per la ciutadania usuària de l'app, a través de la pròpia app, correu electrònic o whatsapp.

- Condicions:

El servei serà realitzat de forma remota per part del contractista d'acord a les indicacions dels tècnics municipals mitjançant connexió segura i caldrà que compleixi les instruccions, polítiques i normativa de seguretat TIC municipals.

14.3 Recursos tècnics i de personal i metodologia de gestió

- Eina de ticketing:

Totes les incidències, peticions o consultes ja siguin internes o externes de la ciutadania estaran registrades en un sistema de ticketing i el responsable del contracte o a qui ho delegui, podrà fer un seguiment del seu estat i compliment de SLAs. Caldrà detallar aquesta eina per la seva valoració

- Recursos tècnics:

Caldrà indicar els recursos tècnics, formació, perfils i experiència que donaran aquest servei de suport i manteniment per la seva valoració

- Metodologia de gestió:

Caldrà detallar quina metodologia de gestió i procediments s'utilitza per la gestió del servei d'acord al seu abast i horari amb els recursos tècnics i de personals oferts.

15. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI DEL SUPORT I MANTENIMENT TÈCNIC

L'adjudicatari haurà de complir, com a mínim, els acords de nivell de servei mensuals proposats (SLA) i a les penalitzacions previstes en cas d'incompliment següents:

ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)		
CONCEPTE	SLA	PENALITZACIONS



ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)		
	SOL·LICITAT	SOL·LICITADES
Temps de posta en marxa de la fase 1	L'establert a l'apartat de projecte d'implantació	Infracció greu per cada mes d'endarreriment
Temps de posta en marxa de la fase 2	L'establert a l'apartat de projecte d'implantació	Infracció greu per cada mes d'endarreriment
Temps màxim resolució d'una consulta o petició del servei de suport i manteniment	< 10 dies laborables	Infracció lleu entre 10 i 20 dies laborals i infracció greu quan es superior a 20 dies laborals
Temps màxim de resolució d'una incidència lleu	< 10 dies laborables	Infracció lleu entre 10 i 20 dies laborals i infracció greu quan es superior a 20 dies laborals
Temps màxim de resolució d'una incidència greu	< 2 dies naturals	Infracció lleu entre 2 i 3 dies naturals i infracció greu quan és superior a 3 dies naturals
Temps màxim de resolució d'una incidència molt greu	< 1 dia natural	Infracció greu entre 1 i 2 dies naturals i molt greu quan és superior a 2 dies naturals
Disponibilitat trimestral del sistema al núvol	>=99,5%	Quan la disponibilitat sigui >=99% i <99,5% es considerarà falta greu i quan sigui <99% es considerarà falta molt greu.
Resposta del sistema a la persona usuària de totes les funcionalitats del sistema i transaccions de negoci	<=5 segons en el >=90% peticions	Quan sigui la resposta <=5 segons sigui entre >=80% peticions i <90% peticions serà falta greu i si és <80% falta molt greu



Criteris d'aplicació dels nivells de servei (SLA)

- Un dia laboral s'entén passat 8 hores en horari laboral del suport i manteniment i un dia natural s'entén passat 24 hores naturals durant els 365 dies l'any.
- Tots aquests paràmetres s'entenen que hauran de ser assumits per l'adjudicatari a excepció dels casos no imputables a aquest

Tipus incidència

- S'entendrà per **incidència lleu** aquelles que entorpeixin el treball de l'usuari sense provocar cap parada.

- S'entendrà per **incidència greu** aquella que sigui lleu i a més degradi el sistema i afecti a l'usuari final, en quant no permeti desenvolupar de forma normal la seva tasca, provocant parades intermitents del sistema. Caigudes intermitents i repetides, caigudes de rendiment que provoquin la parada del desenvolupament de les tasques de l'usuari. Elements que provoquin el reinici reiterat del sistema, etc.

- S'entendrà per **incidència molt greu**, aquelles que son greus i a més afecten molt significativament a l'usuari final de la corporació no podent desenvolupar les seves tasques. Per tant, parada i mal funcionament total del sistema.

En el cas que la corporació municipal contracti un servei d'auditories de ciberseguretat o d'adequació a l'ENS i el sistema es detecti un incompliment, subsanació o problema de seguretat sempre i quan sigui imputable al contractista, l'empresa ho haurà de resoldre segons el seu impacte d'acord als SLAs indicats anteriorment. El nivell de vulnerabilitat o d'incident de seguretat serà determinat per l'Administrador de Seguretat de la corporació municipal de Reus.



16. ELABORACIÓ D'INFORMES PER LA VALORACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI

El contractista lliurarà trimestralment un seguit d'informes de seguiment del servei i compliment de SLAs dins del servei tècnic de suport, actualització i manteniment que entregará als tècnics municipals designats prèviament a la reunió trimestral de seguiment del servei que es realitzarà per ambdues parts que es podrà fer telemàtica o presencial segons acordin les parts.

La data límit de presentació dels informes serà el dia 25 del mes posterior al compliment del trimestre i si és festiu, l'endemà laborable. No es podran presentar ni s'acceptaran factures de suport mentre no s'hagin presentat els informes de seguiment del trimestre i s'hagi fet la reunió trimestral de seguiment.

Adicionalment i sota demanda per part dels tècnics municipals, es podran demanar nous informes orientats a realitzar un control, seguiment i millora de la gestió dels serveis.

Els aspectes a incloure com a mínim en els informes són:

- Informe d'incidències, consultes, peticions i actuacions correctives, normatives, evolutives i preventives realitzades i compliment dels SLA's que inclou tant internes com externes.
- Propostes de millores orientades a reduir incidències o incorporació de noves funcionalitats o planificació de formacions o actualitzacions.
- Jornades i hores de consultoria i programació realitzades o a planificar

17. DEMOSTRACIÓ PRÀCTICA

Els licitadors hauran de realitzar durant la fase de valoració, una demostració pràctica de la proposta de l'aplicació mòbil, versió web app i backoffice web d'acords als requisits establerts al plec als tècnics municipals designats per tal d'aclarir, tots els dubtes funcionals, tècnics i de disseny així com per poder valorar l'agilitat d'ús, proposta innovadora, flexibilitat, capacitat, proactivitat,



efectivitat i compliment de requeriments. Aquesta demostració es podrà fer «in situ» en les instal·lacions municipals o mitjançant videoconferència.

Prèviament a aquesta demostració i dins la documentació tècnica presentada, el licitador haurà de facilitar un accés d'un pilot elaborat per l'empresa licitadora per tal que els tècnics municipals puguin valorar el prototipus dissenyat pel licitador de l'aplicació mòbil, versió web app i backoffice web proposat en un entorn de proves que simuli el requerit.

18. PROJECTE D'IMPLANTACIÓ

L'Ajuntament de Reus controlarà mitjançant el responsable del contracte, el compliment dels terminis acordats així com la qualitat i l'adequació dels subministraments objecte d'aquest contracte i l'execució del mateix segons els requisits d'aquest plec.

Aquest pot delegar la interlocució segons disciplines que es puguin requerir per aspectes tecnològics, funcionals, formatius, comunicatius, etc.

El contractista designarà un cap de projecte amb formació universitària que actuarà com únic interlocutor per tots els temes relacionats amb la gestió i execució del contracte. Aquest tècnic haurà de tenir una experiència de 3 anys o més com a cap de projecte d'altres contractes amb objecte similar al present.

Proposarà un calendari de reunions de seguiment, començant per la inicial de kick-off amb els principals membres del projecte. El cap del projecte de l'adjudicatari serà l'encarregat de fer les convocatòries i aixecar actes de les reunions.

L'equip del projecte a més de disposar d'un cap de projecte, haurà de disposar d'almenys d'un/a consultor/a funcional, d'un/a programador/a d'apps i webs i d'una/a dissenyador/a gràfic/a tots ells amb almenys 3 anys d'experiència en projectes similars de la mateixa dimensió i objecte durant la implantació del projecte. Es valorarà el cap de projecte i l'equip pluridisciplinari proposat i la seva experiència en projectes similars.



Aquests mitjans personals en cas de possibles mancances de coneixement, incompliment de tasques i/o fites, absències o d'altres degudament justificades a petició del responsable del contracte municipal, l'adjudicatari ho haurà de substituir en un termini màxim de 15 dies garantint els mateixos requisits del personal adscrit.

Tota la documentació acreditativa dels mitjans personals caldrà aportar-la en el model d'oferta sobre B.

En el projecte, l'adjudicatari caldrà que realitzi les següents tasques:

- Configuració i parametrització del sistema segons els requeriments funcionals, tècnics i d'integració.
- Cursos de formació, manuals d'ús i transferència de coneixement.
- Elaboració de documentació tècnica i entregables.
- Fase de posta en marxa.
- Seguiment per part de les parts del correcte funcionament durant un temps prudencial.

En el document de projecte d'implantació caldrà detallar:

- a) Metodologia de treball i de gestió del projecte
- b) Identificació de les tasques del projecte d'implantació i entregables
- c) Proposta de parametrització funcional, d'integració, tècnica i de seguretat del sistema i de documentació a entregar.
- d) Diagrames de temps de les tasques a realitzar.
- e) Personal tècnic assignat en cada tasca i dels perfils de l'equip de treball del licitador proposat i en especial del cap de projecte.



f) Punts de coordinació entre els tècnics que realitzen la implantació i el personal tècnic de l'Ajuntament de Reus tant dels responsables funcionals departamentals com de comunicació corporativa i com dels tècnics informàtics municipals.

La fase d'implantació tindrà un termini màxim de 12 mesos d'acord a les següents fases:

- Fase 1: 4 mesos

- Fase 2: 8 mesos

En el cas que les actuacions del projecte afectin el normal funcionament dels sistemes, aquestes hauran de fer-se fora de l'horari laboral normal sense preu addicional i quan hi hagi menys afectació dels serveis municipals prèvia planificació de mutu acord.

El Servei de Tecnologies de la Informació i Telecomunicacions de l'Ajuntament de Reus liderarà el projecte a través de tècnics i responsables de sistemes, de desenvolupament, d'anàlisi de dades conjuntament amb el departament de comunicació corporativa i la resta d'àrees municipals validant totes les funcionalitats implantades.

El contractista haurà d'entregar en cada fase la documentació de les actuacions i configuracions realitzades així com manuals de formació a cada perfil indicat en el pla de formació en format PDF. El licitador haurà de concretar quin tipus de documentació detallada entregará.

Els entregables del sistema implantat inclourà tota la documentació tècnica, documentació funcional, model de dades i de l'API de la plataforma per la seva integració que requereixi els serveis tècnics municipals involucrats en el projecte.

Únicament podran participar en el projecte el personal tècnic del contractista amb experiència demostrada en projectes similars i amb una experiència mínima de 3 anys. En el cas de subcontractació, caldrà que en la proposta s'indiqui quina part se subcontracta i caldrà l'autorització municipal.



19. TITULARITAT I ÚS DE LES DADES

En relació amb la titularitat i ús de les dades l'adjudicatària assumeix que:

- La totalitat de les dades transferides per a la posada en funcionament dels sistemes i de les que es puguin generar en el futur són propietat de l'Ajuntament de Reus.
- L'ús d'aquestes dades per part de l'adjudicatària com a banc de proves per a introduir possibles millores en la prestació del servei haurà de ser prèviament autoritzada per l'Ajuntament de Reus, que en podrà monitorar l'ús.
- La restricció en l'ús de les dades, més enllà de les limitacions referides a confidencialitat i protecció de dades personals establertes en aquestes prescripcions tècniques, inclou qualsevol ús o explotació, comercial o no, d'aquestes dades de forma anònima i dissociada.

20. PORTABILITAT DE LES DADES I FINALITZACIÓ DEL SERVEI AL NÚVOL

20.1. PORTABILITAT DE LES DADES

L'adjudicatària garantirà en tot moment la portabilitat de les dades derivades de la gestió del servei si es presta al núvol, d'acord amb els següents requisits:

- El lliurament de les dades i documents es realitzarà a la fi del contracte o servei en el format acordat en el contracte.
- Els formats de retorn estaran sempre alineats amb estàndards oberts i que garanteixin la neutralitat tecnològica.
- El termini de lliurament serà el més breu possible i en cap cas impedirà la continuïtat del servei si aquest ha estat adjudicat a un altre proveïdor, d'acord amb el Pla de retorn.
- L'adjudicatària assumeix que facilitarà el traspàs de dades a un altre proveïdor.
- El lliurament de les dades i documents aniran acompanyats dels requisits



necessaris per a garantir-ne la seva integritat i autenticitat, ja sigui a la fi del contracte o en qualsevol altre moment que s'estipuli o es consideri necessari per l'Ajuntament de Reus

- Les dades es lliuraran de manera estructurada, basats en model relacional i amb la documentació necessària per a la seva correcta migració i posada en funcionament.

- La portabilitat de les dades i documents no suposarà despeses vinculades a aquestes accions en cap cas.

20.2. FINALITZACIÓ DEL SERVEI AL NÚVOL

La finalització de la prestació del servei en el cas que sigui al «núvol», suposarà l'aplicació del Pla de retorn i l'eliminació de les totes les dades i els documents de manera que aquesta informació no pugui ser recuperada ni reconstituïda, incloses les metadades associades a aquesta informació.

El termini per a portar a terme l'eliminació completa i definitiva de la informació serà com a màxim de 3 mesos a partir del moment que l'Ajuntament de Reus i l'empresa prestatària del servei hagin realitzat les corresponents verificacions d'integritat i posada en marxa i signat el corresponent document de recepció.

L'adjudicatària inclourà en el seu Pla de retorn el compromís de certificar l'eliminació de les dades i garantir-ne la traçabilitat i l'auditoria per part de l'Ajuntament de Reus.

La portabilitat de dades es podrà exigir de manera anticipada a la fi del contracte si s'acredita l'incompliment de les condicions específiques d'aquest plec o altres causes que ho justifiquin, així com pel tractament inadequat d'una empresa subcontractada o per la falta de seguretat en transferències internacionals de dades. També es podrà exigir quan es produeixin modificacions unilaterals per part del proveïdor de les condicions de la prestació del servei.

Si l'Ajuntament de Reus estimés que el servei prestat no és apte per al fi pretès com a conseqüència de penalitzacions aplicades, vicis, defectes o funcionament no satisfactori, i existeixi el fundat temor que les mesures reactives de l'adjudicatària respecte de la solució no siguin suficients per aconseguir aquell fi, podrà rebutjar el servei deixant a compte de l'empresari i quedant exempt de



l'obligació de pagament, o tenint dret, si escau, a la recuperació del preu satisfet.

20.3. PLA DE RETORN DE SERVEIS AL NÚVOL

Quan es requereixi o finalitzi el servei en el «nuvol» i sigui retornat a l'Ajuntament de Reus, es podrà exigir l'obtenció de les dades estructurades que ha fet servir, per a posteriorment realitzar la supressió completa i permanent d'aquestes dades en la infraestructura de l'adjudicatària sortint, així com la certificació de que el procés s'ha realitzat correctament.

A l'efecte, els licitadors hauran d'incloure en la seva oferta un Pla de Retorn dels serveis, el qual s'acordarà en cas d'execució, quedant l'adjudicatària obligat al traspàs de aquells elements afectes a la prestació dels Serveis a l'Ajuntament de Reus o a un tercer designat per aquest, sense cap cost addicional per a l'Ajuntament.

El proveïdor sortint estarà obligat a mantenir el compliment del model de mesurament del servei durant el període acordat, així com a col·laborar per facilitar la transferència al proveïdor entrant, traspassant els mitjans i procediments necessaris per al Servei. L'equip del proveïdor sortint encarregat de realitzar el traspàs haurà d'haver format part de la gestió del servei.

Durant aquest període, que serà planificat per l'Ajuntament de Reus i amb una durada màxima de dos mesos, el proveïdor sortint no podrà incrementar els imports del servei, vigents en el moment de la finalització formal del contracte.

21. CONFIDENCIALITAT

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal o confidencial.

L'empresa adjudicatària quedarà obligada a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de la corporació municipal, així com a no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per a l'execució d'aquest contracte.



L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a la corporació municipal degut a d'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

Per tal de garantir la confidencialitat de la informació i documentació facilitada, el licitador haurà de redactar i signar una declaració de confidencialitat.

Aquesta declaració haurà de ser necessària i proporcional a la finalitat o interès que es vol protegir i ha de determinar de forma expressa i justificada els documents i/o les dades facilitades que considerin confidencials. No s'admeten declaracions genèriques, sense referència a documents o apartats concrets, o no justificades del caràcter confidencial.

En cas de manca d'indicació, s'entendrà que la documentació no té caràcter confidencial.

De conformitat amb l'article 133.1 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, l'òrgan de contractació no podrà divulgar la informació facilitada pels licitadors indicada de forma expressa i justificada, per aquests com a confidencial.

22. PROTECCIÓ DE DADES, ENS I SEGURETAT TIC

En el cas que la prestació dels serveis, suposi la necessitat d'accés a dades de caràcter personal, el contractista, com a encarregat del tractament, queda obligat a garantir el compliment de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals i el Reglament (UE) 2016/679 General de Protecció de Dades, així com qualsevol altra normativa vigent nacional i europea en matèria de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

El contractista respondrà de totes les infraccions en que podria incórrer en el cas que destini les dades personals a una altra finalitat, les comuniqui a un tercer no autoritzat, o en general, les utilitzi de forma irregular, així mateix quan no adopti les mesures corresponents per l'emmagatzematge i custòdia dels mateixos. A tal efecte, s'obliga a indemnitzar a la corporació municipal, per qualsevol dels perjudicis que sofreixi directament o per tota reclamació, acció o procediment,



que porti la seva causa per incompliment o compliment defectuós per part de l'adjudicatari del dispostat tant en el contracte com en la normativa reguladora de la protecció de dades de caràcter personal.

El contractista únicament tractarà les dades de caràcter personal als que pugui tenir accés conforme a les instruccions municipals i no els aplicarà o utilitzarà amb una finalitat diferent a l'objecte del contracte.

El tractament de les dades que pugui originar-se al llarg de l'execució del contracte per part del contractista haurà de realitzar-se a la Unió Europea.

L'empresa caldrà que adopti les mesures tècniques i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès que els elements tecnològics objecte del contracte hi seran exposats així com l'acció humana.

Les anteriors obligacions i altres obligacions addicionals en matèria de protecció de dades personals hauran de regular-se mitjançant la signatura d'un contracte de tractament de dades entre l'entitat municipal corresponent i el contractista.

Caldrà que els sistemes implantats incloent el servei al núvol estiguin certificats amb el RD 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula el Esquema Nacional de Seguretat en la seva categoria mitja i se sotmeti a les auditories municipals que siguin oportunes d'acord al compliment de la normativa i en cas de deficiències, a corregir-les dins del preu fix de manteniment.

També caldrà acreditar el compliment de la normativa actual en matèria de protecció de dades d'acord al 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 (en endavant, el "RGPD") i de la Llei Orgànica 3/2018, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (en endavant, la "LOPDGDD")

L'aplicació haurà de contenir clàusules d'acord a les instruccions del/a Delegat/da de Protecció de Dades de caràcter personal municipal en quant a protecció de dades i política de privacitat.



També haurà d'informar de les condicions d'ús de l'aplicació i del registre d'algoritmes utilitzats d'intel·ligència artificial i recollir el consentiment de la persona usuària.

23. DOCUMENTACIÓ DE LA PROPOSTA TÈCNICA

Independentment de la documentació de tipus administratiu sol·licitada, els licitadors presentaran la següent documentació obligatòria de caràcter tècnic en el sobre B seguint estrictament el següent guió:

1.- Característiques funcionals del sistema a implantar

1.1 Funcionalitats i arquitectura comuna

1.2 Funcionalitats fase 1

1.3 Funcionalitats fase 2 (no incloure les millores que han d'anar al sobre C)

2.- Característiques d'integració

2.1.-Integració amb sistemes requerits

2.2.-API integració del sistema implantat

3.- Característiques tècniques i arquitectura tecnològica

3.1 Característiques i arquitectura tecnològica general

3.2 Característiques tècniques aplicació mòbil

3.3 Característiques tècniques i arquitectura en el núvol, pla de retorn i finalització del servei

3.4 Intel·ligència artificial

4.- Pla de formació, transferència de coneixement i documentació



5.- Característiques del servei de suport, manteniment i actualització prestat al núvol

5.1 Horari de cobertura i abast del servei

5.2 Recursos de personal i tècnics del servei

5.3 Metodologia de gestió del servei i dels informes de seguiment de la qualitat del servei

6.- Projecte d'implantació i documentació acreditativa dels mitjans personals adscrits

7- Confidencialitat, protecció de dades personals, ENS i seguretat TIC

7.1 Confidencialitat

7.2 Protecció de dades personals

7.3 ENS i ciberseguretat

8.- Accés a un entorn pilot del sistema proposat

9.- Altres aspectes addicionals que es considerin oportuns

Serà causa d'exclusió de l'oferta presentada en el cas que la documentació tècnica lliurada no es presenti o no segueixi el guió definit anteriorment i no acrediti en aquesta documentació el compliment de cadascun dels requisits establerts en el plec tècnic, és a dir, cal justificar el compliment de tots i cadascun dels requisits tècnics. També serà motiu exclusió que s'inclogui millores a valorar en el sobre C.

Oscar Hellin Escribano

Cap del Servei de Tecnologies de la Informació i Telecomunicacions