

Annex 11. Requeriments programa informàtic de gestió

La gestió de les entrades i el corresponent cobrament de les diferents modalitat d'accés s'haurà de realitzar a través d'una plataforma digital (app o web adaptada) o programari que haurà de posar a disposició l'empresa adjudicatària encarregada de la realització del servei.

A través d'aquesta eina s'haurà de poder gestionar tota la informació per tal d'obtenir els indicadors de gestió requerits per l'Ajuntament en els informes, comunicacions i la memòria de gestió anual.

La web es pot vincular al programa informàtic, de fet, que ambdues eines es gestionin amb el mateix proveïdor es considera molt favorable.

Requeriments del programa informàtic, com a gestor del servei

- Gestionar la venda de les entrades en qualsevol modalitat d'accés
- Gestionar tots els tràmits administratius de l'oferta d'activitats i serveis
- Gestionar la inscripció, si s'escau, a activitats puntuals organitzades.
- Efectuar el cobrament dels serveis, pagament amb targeta presencial o mitjançant la web
- Gestionar les devolucions pertinents si n'és el cas.
- Obtenir els indicadors de gestió necessaris per a la redacció de les memòries.
- Fer consultes de les inscripcions per:
 - Franges d'edat (coincidint amb els preus establerts per trams d'edat)
 - Modalitat accés

Altres consideracions

El servei haurà de ser proveït en modalitat SaaS (Software as a Service) per l'adjudicatari d'aquest contracte. L'Ajuntament entén el SaaS com el model en el que un proveïdor gestiona un servei d'aplicació de negoci sota demanda, operant i evolucionant l'aplicació o aplicacions que configuren el servei, siguin propietat de l'Ajuntament, del propi proveïdor o d'un tercer, i oferint un suport en tots els nivells. Per fer-ho, requereix també gestionar la provisió i operació de la infraestructura i plataforma necessàries per a la prestació del servei d'aplicació.

Tots els serveis seran lliurats a l'Ajuntament totalment finalitzats i aptes per a la seva utilització. Totes les inversions necessàries en les ubicacions (permisos, sol·licituds, etc.) com en equipament (actualitzacions de versions, ampliacions, etc.) aniran a càrrec de l'adjudicatari. L'Ajuntament no assumirà cap cost associat a la migració i implantació dels serveis contractats fora de l'estrictament definit en el Plec.

Estar allotjat en el núvol. No caldrà descarregar ni instal·lar el programari. Només es necessitarà tenir accés a Internet per utilitzar els serveis i crear un compte per a utilitzar les aplicacions en línia.

Les actualitzacions del programa i del sistema operatiu s'han de produir automàticament. Les correccions i les característiques noves s'han d'aconseguir a mesura que estiguin disponibles.

Totes les dades a les quals es tingui accés es consideren estrictament confidencials. Queda totalment prohibit l'ús i tractament d'aquestes sense l'autorització per escrit de l'Ajuntament.

El licitador serà el responsable de gestionar i administrar els continguts automatitzats i/o manuals a publicar en aquest portal. Tota l'oferta ha d'estar recollida i actualitzada.

El licitador ha de descriure la plataforma a lliurar en els termes que es descriuen a continuació. S'ha dividit en diferents blocs ben diferenciats i amb les seves característiques necessàries:

Integració

El servei ha de poder comunicar-se amb els següents sistemes de gestió de l'Ajuntament de Sant Cugat:

- **LDAP:** Ha de permetre la seva integració amb directoris corporatius que segueixin el protocol LDAP, per cobrir les funcions de: Control d'accés per pertinença a un grup i control d'accés per contrasenya.
- **NUCLI:** La informació relativa a persones i/o territori consultarà al nostre component nucli utilitzant WS, APIs...

Accés a les dades

El servei ha de ser una plataforma oberta, que mitjançant Web Services permeti la integració amb altres plataformes municipals com la web municipal i qualsevol altre software que el pugués requerir. Per facilitar la integració de dades, la plataforma haurà de disposar ja desenvolupada d'una capa de serveis web: webservice, APIS...

Seguretat

El servei disposarà de Certificat SSL per l'accés pel protocol https.

El hosting on resideixi l'aplicatiu haurà d'estar ubicat en Unió Europea amb mesures de seguretat física reglamentàries, servidors amb alta disponibilitat.

Propietat dels Actius

La propietat intel·lectual es considera un actiu. L'Ajuntament exigeix el dret d'ús de tota la documentació, procediments i informació creada pel proveïdor durant la prestació del servei, i un cop l'acord hagi finalitzat.

En cas d'auditoria interna / externa, el proveïdor haurà de mantenir la informació actualitzada per poder ser validada en qualsevol moment.

Manteniment

Les actualitzacions s'han de produir automàticament. Les correccions i les característiques noves s'han d'aconseguir a mesura que estiguin disponibles.

Protecció de dades de caràcter personal

L'Adjudicatari estarà obligat a respectar el caràcter confidencial de tota aquella informació a la qual tingui accés per a l'execució del contracte, incloent aquella qualificada com a confidencial en aquest contracte, o aquella en la que la seva confidencialitat sigui indicada per l'Ajuntament de Sant Cugat, o bé aquella que per la seva pròpia naturalesa hagi de ser tractada com a tal.

Així mateix, l'adjudicatari declara conèixer, i s'obliga al compliment d'allò previst al Reglament General de Protecció de Dades GDPR (Reglament 2016/679 del Parlament Europeu).

Disponibilitat

La plataforma estarà en funcionament 24 hores al dia des del 15 de maig al 15 de setembre.

Allotjament

La plataforma s'haurà d'allotjar en un hosting que permeti el compliment de tots els punts anteriors i s'inclourà en el servei global de la licitació.