



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE PER LA CREACIÓ,ALLOTJAMENT, MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ D'UNA APLICACIÓ MÒBIL PER L'AJUNTAMENT DE SANTA MARGARIDA DE MONTBUI

1. NATURALESA JURÍDICA DEL CONTRACTE I INSUFICIÈNCIA DE MITJANS

El contracte que es regula en aquest document té la consideració de contracte administratiu de serveis, en aquest cas per fer possible la implantació i el manteniment d'una eina de comunicació (app) digital, segons estableix l'article 17 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic (LCSP).

Aquesta norma, que incorpora al dret espanyol les directives europees 2014/23/UE i 2014/24/UE, defineix els serveis com aquells contractes que tenen per objecte prestacions consistents en l'execució d'activitats o treballs que no tinguin la consideració de subministrament ni d'obres.

L'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui tramita aquest contracte per tal de donar resposta a la necessitat de disposar d'una aplicació mòbil que garanteixi un canal immediat de comunicació bidireccional amb la ciutadania.

Donat que l'Ajuntament no disposa de prou recursos humans (programadors informàtics) ni tècnics necessaris per al desenvolupament d'aquestes tasques, cal encarregar aquestes feines a empreses externes.

Per aquests motius, i per donar compliment a la prestació que es vol contractar, atesa l'especificitat dels treballs i que aquesta Administració no compta amb suficiència de mitjans per cobrir les tasques citades ni poden ser assumides de forma plena pel personal que presta serveis a l'Entitat, s'estima convenient que per l'Ajuntament es procedeixi a celebrar un contracte de serveis.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest plec és establir les condicions per a la contractació de la creació, allotjament, implantació, manteniment i actualització d'una aplicació mòbil municipal per l'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui.

Els serveis que ha d'oferir l'adjudicatari en aquest únic Lot es divideixen en:

- La creació d'una aplicació mòbil compatible amb el màxim de dispositius iOS i Android, personalitzada per a l'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui.
- L'allotjament de l'aplicació en servidors propis de l'adjudicatari o subcontractats per aquest.
- El manteniment i actualització de l'aplicació, resolent tant les incidències que l'Ajuntament detecti en el seu ús com les consultes sobre el funcionament de la mateixa.

L'Ajuntament designarà un responsable tècnic, encarregat de ser l'interlocutor amb l'adjudicatari pel que fa als serveis associats a aquest contracte.





3. CLASSIFICACIÓ CPV

CPV 30211300 - Plataformes informàtiques

CPV 48000000 - Paquets de software i sistemes d'informació

CPV 72212420 Serveis de desenvolupament de software gestió instal·lacions

CPV 48900000 Paquets de software i sistemes informàtics

3.OBJECTIUS DELSERVEI

Mitjançant aquest contracte, es vol assolir una sèrie d'objectius específics relacionats amb el foment de la comunicació bidireccional amb la ciutadania. El servei haurà de contribuir a aconseguir la major immediatesa possible, i potenciar un canal de comunicació digital on la ciutadania pugui ser protagonista i interactuï en la gestió del dia a dia municipal.

4. RESPONSABLES MUNICIPALS DEL CONTRACTE

Regidoria d'adscripció: Javier Moreno Morales, Regidor de Transició Digital i Qualitat Urbana de l'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui.

Responsable del contracte: Pere Peñas Alonso, Aux. Tècnic de Comunicació de l'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui.

5. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

FUNCIONALITATS

L'aplicació ha de reunir una sèrie de condicions bàsiques i necessàries per a la seva explotació. Aquestes característiques s'han dividit en tres grups que es detallen a continuació.

1.1. Informació general a la ciutadania

L'aplicació ha d'obtenir la informació de diferents fonts municipals i mostrar-la en seccions visibles en la pantalla principal:





- **Secció de notícies:** llistat de les últimes notícies publicades a la web municipal mostrant, com a mínim, el títol, la data de publicació, el cos de la pròpia notícia i la imatge de capçalera. L'obtenció de les dades serà automàtica via RSS.
- **Secció d'agenda d'actes:** ha de permetre mostrar les dades de l'agenda de la web municipal i poder visualitzar-les mostrant, com a mínim, el nom de l'acte, la data i el lloc de realització, la possible descripció ampliada i la imatge de capçalera. L'obtenció de les dades serà automàtica via RSS.
- **Secció de rutes i llocs d'interès:** Aquest mòdul ha de permetre la creació de rutes turístiques que consten de diferents punts i a cada punt s'ha de poder inserir una descripció i una imatge. També s'han de poder afegir els diferents espais per conèixer el patrimoni històric i natural del municipi. El sistema mostrarà els punts en un mapa i permetrà el guiat mitjançant el navegador del terminal.
- **Secció de gestió d'incidències en l'equipament urbà:** Cal garantir un servei de comunicació directa, i bidireccional amb la ciutadania, per afavorir la participació ciutadana dels veïns i veïnes en el manteniment del municipi.

1.2. Interacció amb la ciutadania

L'aplicació ha d'oferir eines per tal que els usuaris pugin rebre alertes, informar d'incidències de diferents tipologies i respondre qüestions que se'ls puguin plantejar. Per això, haurà de disposar de tres seccions visibles també des de la pantalla principal:

- **Secció de notificacions i alertes PUSH:** l'aplicació ha de disposar d'un gestor per enviar notificacions PUSH a aquells usuaris que hagin donat el seu consentiment per rebre-les. Aquests avisos han d'informar a la ciutadania tant d'esdeveniments importants com d'alertes de protecció civil, policia local, incidències en infraestructures i subministraments... Aquestes notificacions s'han de poder gestionar des del backoffice de l'aplicació, així com planificar-les i programar-les.
- **Secció de queixes i suggeriments:** aquest mòdul ha de permetre l'enviament de queixes o suggeriments a l'Ajuntament des dels dispositius dels usuaris. L'enviament d'aquestes comunicacions ha de poder ser anònim, sense necessitat d'haver d'incloure dades personals sensibles, tan sols la geolocalització de la incidència, l'adreça IP del dispositiu que les envia i la data i hora de l'enviament.
- **Des del backoffice s'han de poder gestionar les diferents tipologies d'incidències i fer seguiment de les queixes o suggeriments rebuts.** Aquest mòdul ha de permetre que cada tipologia d'incidència estigui associada a un o varis comptes de correu electrònic on es rebran les queixes. També ha de permetre respondre a l'usuari amb respostes predeterminades o amb comentaris personalitzats per a cada cas. Els canvis d'estat de la incidència s'ha de recollir al perfil de l'usuari per tal de fer-ne seguiment.
- **Secció d'enquestes:** l'aplicació ha de permetre realitzar enquestes a la ciutadania. Ha de disposar d'un gestor que permeti l'ús de diferents tipus de camps (de text, numèrics, selecció d'opcions...) i que disposi d'un repositori de dades històriques



disponible pels gestors en tot moment. També ha de permetre l'exportació d'aquestes dades pel seu tractament per altres mitjans.

- **Integració de passarel·la de pagaments i gestió de pagament online serveis municipals:** L'aplicatiu haurà de poder integrar-se amb les diferents passarel·les i eines de pagament online municipal. Caldrà que l'aplicatiu garanteixi el pagament en línia d'aquells serveis municipals tals com tallers, cursets, quotes de serveis, matrícules, taxes, impostos, preus públics, etc.
- **Reserva i gestió d'equipaments, espais i activitats municipals.** Cal que l'aplicatiu garanteixi el control de reserva i l'aforament de places, amb confirmació vers la ciutadania. Cal que l'aplicatiu permeti a la ciutadania accedir als calendaris i horaris dels equipaments municipals i que permeti la reserva en línia i el pagament d'espais d'aquells serveis municipals que així ho permetin.
- **Portal d'entitats.** Cal que l'aplicatiu garanteixi un espai de foment de la participació del teixit associatiu de Santa Margarida de Montbui. L'aplicatiu ha de permetre que cada entitat municipal pugui gestionar el seu propi contingut.

IMPORTANT: Des del backoffice s'han de poder configurar i gestionar totes aquestes funcionalitats detallades anteriorment, com ara inscripcions, reserves, cobraments, Portal d'entitats, etc.

- Si l'aplicació té delegat algun servei dels que són objecte d'aquest contracte en una altra aplicació o/a través d'un tercer, aquesta gestió l'ha de fer l'empresa adjudicatària.

1.3. Petició de cites amb càrrecs electes o tècnics municipals

L'aplicació donarà l'opció a la ciutadania, empresa o entitat de demanar hora als diferents equips tècnics o càrrecs electes de l'Ajuntament que es defineixin. En aquest cas, per la mateixa finalitat del servei, sí que caldrà informar de certes dades personals en el moment de fer la petició (com a mínim el nom i cognoms de l'interessat i un mitjà de contacte com el telèfon o el correu electrònic).

Aquesta secció també ha de ser visible des de la pantalla principal de l'aplicació i ha de permetre la configuració, per part del propi Ajuntament, dels destinataris d'aquestes peticions i els seus correus electrònics.

1.4. Multiidioma

L'aplicació haurà d'estar disponible, com a mínim en català i castellà, permetent a l'usuari triar l'idioma preferit des de la configuració.

2. SERVEIS D'ÚS



2.1. Allotjament

Tota la infraestructura del programari i les bases de dades necessàries ha d'estar allotjada per l'adjudicatari en servidors de la seva propietat o subcontractats per ell. L'administrador disposarà d'una zona privada (backoffice) des de la que podrà fer la gestió de tots els mòduls de l'aplicació i dels continguts de la mateixa d'una forma autònoma i senzilla.

2.2. Accés web

La gestió dels continguts i mòduls de la plataforma ha de fer-se per mitja de navegador web. L'adjudicatari ha de garantir que el backoffice de la plataforma sigui totalment operativa amb les versions de navegadors web més recents (Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari, Opera i Microsoft Edge). En cas d'alguna incompatibilitat, l'adjudicatari haurà de garantir que com a mínim sigui totalment operativa en almenys un d'aquests navegadors. L'accés web ha de seguir les normatives de seguretat establertes que siguin vigents en cada moment.

2.3. Disponibilitat

En cas que sigui necessària alguna interrupció del servei, aquesta haurà de ser justificada i comunicada als responsables de l'Ajuntament amb una antelació mínima de dos dies laborables. En cas que l'aplicació no estigui operativa per alguna incidència imprevista imputable a l'adjudicatari, aquesta incidència serà causa de penalització d'acord al que s'especifica en el Plec de Clàusules Administratives particulars del contracte.

A més, el servei haurà d'estar disponible un mínim del 99'7 per cent del temps anual, el que equival a un màxim d'entre 23 i 48 hores d'inactivitat per any. En cas de no complir-se aquest percentatge de disponibilitat, s'aplicaran clàusules de bonificació o compensació en favor de l'Ajuntament.

2.4. Latència mitjana de resposta

Pel fet de tractar-se d'un servei web allotjat en servidors externs, es fixa la latència mitjana de resposta en 500 mil·lisegons (0,5 segons), considerada com el nombre de mil·lisegons que l'aplicació triga en respondre de mitjana després de cada clic de l'usuari, canvi de pàgina dins la web o actualització de la mateixa en processos interactius.

En cas que aquesta latència mitjana es superi de forma reiterada, provocant una degradació del servei i un greuge per els usuaris de l'aplicació, i sempre que es demostrï que aquest fet és imputable a l'adjudicatari, serà causa de penalització, d'acord al que s'especifica en el Plec de Clàusules Administratives Particulars del contracte.

Quan es produeixi aquesta situació es donarà un màxim de 15 dies a l'adjudicatari per esmenar-la, i en cas que no es retorni a una latència de resposta igual o inferior a la mitjana indicada, podrà ser causa de rescissió del contracte.

2.5. Informes mensuals



El sistema haurà de permetre l'extracció d'informes mensuals d'ús i mètriques (nombre d'usuaris actius, descàrregues, notificacions enviades, incidències registrades, temps de resposta, etc. Aquests informes hauran d'estar disponibles per a consulta i exportació des del backoffice.

2.6. Escalabilitat

L'aplicació i la seva infraestructura han de ser escalables i capaces de suportar fins a 15.000 usuaris actius sense degradació del servei ni pèrdua de rendiment.

2.7. API de Comunicació

L'adjudicatari haurà de posar a disposició una API de comunicació (preferentment basada en REST) per permetre l'extracció i inserció de dades per a la seva gestió i integració amb altres sistemes municipals.

2.8. Còpia de seguretat

L'adjudicatari haurà de realitzar una còpia de seguretat de les dades de l'Ajuntament emmagatzemades a l'aplicació amb una periodicitat diària.

2.9. Assistència tècnica

L'adjudicatari oferirà assistència tècnica de forma remota per mitjà de correu electrònic o telèfon, per atendre les consultes o incidències que es puguin produir.

2.10. Actualització de versions

L'aplicació que l'adjudicatari posi a disposició de l'Ajuntament s'actualitzarà a la darrera versió que estigui per ell provada i disponible per al seu ús.

3. SERVEIS DE MANTENIMENT

El servei de manteniment consistirà en la resolució d'incidències que l'Ajuntament detecti en l'ús de l'aplicació o bé consultes sobre el funcionament de la mateixa. Es distingeix tres tipus de servei de manteniment:

Perfectiu: accions dutes a terme per millorar la qualitat interna dels sistemes en qualsevol dels seus aspectes: reestructuració del codi, definició més clara del sistema i optimització del rendiment i eficiència.

Adaptatiu: modificacions que afecten els entorns en que el sistema opera (canvis de configuració del maquinari, programari de base, gestors de base de dades...).

Correctiu: tots aquells canvis necessaris per corregir errors de programari. Els serveis de manteniment correctiu hauran de regir-se per les condicions que es descriuen en els següents punts.





3.1. Centre de suport i canals de comunicació

L'adjudicatari ha de posar a disposició de l'Ajuntament diferents canals de comunicació (com a mínim un correu electrònic i un telèfon per incidències crítiques i urgents). Es valorarà que l'adjudicatari disposi d'un apartat al backoffice de l'aplicació on es puguin registrar les incidències i fer-ne un seguiment.

3.2. Horari d'atenció

L'horari d'atenció per consultes, resolució de dubtes o incidències ha de ser, com a mínim, de dilluns a divendres, de 8:00 a 19:00 hores.

3.3. Classificació de les incidències

Tindrà la consideració d'incidència qualsevol situació que impedeixi el normal funcionament de la plataforma i que sigui imputable a la mateixa.

També es considerarà incidència qualsevol consulta de suport sobre el funcionament del programari.

Les incidències es classificaran segons el seu impacte:

- **Crítica:** el sistema o alguna de les seves funcionalitats bàsiques no funciona, amb afectació a més del 90% dels usuaris.
- **Greu:** el sistema o alguna de les seves funcionalitats té una anomalia però no impedeix l'operativa normal.
- **Normal:** es fa una consulta sobre l'ús de la plataforma o alguna de les seves funcionalitats.

3.4. Acords de nivell de servei

Els nivells de servei vindran determinats per aquests tres paràmetres:

- **Temps de resposta:** temps transcorregut des de que es comunica la incidència fins que un tècnic de l'adjudicatari es posa en contacte amb el responsable de l'Ajuntament.
- **Temps de diagnòstic:** temps transcorregut des de que es comunica la incidència fins que el tècnic de l'adjudicatari fa un diagnòstic del problema i proposa una solució.



- **Temps de resolució:** temps transcorregut des de que es comunica la incidència fins que aquesta es considera resolta per l'Ajuntament.

El còmput d'aquestes hores es farà dins de l'horari d'atenció indicat en la clàusula 5.2.

El temps màxims de servei corresponents a la classificació i temps indicats anteriorment han de ser els següents:

Tipus d'incidència	Temps màxim de resposta	Temps màxim de diagnòstic	Temps màxim de resolució
Crítica	1 hora	4 hores	8 hores
Greu	2 hores	8 hores	16 hores
Normal	4 hores	16 hores	48 hores

3.5. Registre, Control i Anàlisi de les incidències

Totes les incidències es registraran i recolliran de manera que siguin consultables per part de l'Ajuntament, tan del seu estat de resolució, com les històriques ja resoltes. El registre d'incidències es podrà exportar per al seu tractament fora de la plataforma.

4. PROPIETAT I GESTIÓ DE LES DADES

4.1. Propietat i confidencialitat de les dades

Les dades emmagatzemades amb l'aplicació són propietat de l'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui. L'adjudicatari disposa d'accés a les dades per tal de donar els serveis subjectes a aquest contracte, i es compromet a la seva confidencialitat.

Nomes els usuaris autoritzats per l'Ajuntament podran tenir accés al programari i les dades en ell gestionades i emmagatzemades. A tal fi s'establirà un protocol per donar d'alta o de baixa els usuaris.

4.2 Recuperació de les dades

L'adjudicatari, durant la vigència del contracte, haurà d'entregar a sol·licitud de l'Ajuntament, i en el termini màxim de 15 dies, les dades i els documents emmagatzemats a l'aplicació, en un format estàndard conegut.

L'adjudicatari també haurà de facilitar les dades en cas que el contracte es resolgui per alguna de les parts, no es prorrogui o finalitzi. En aquest cas es farà una entrega de prova dos mesos abans que finalitzi el contracte, i una entrega final amb les dades actualitzades fins el darrer dia de vigència del contracte, en un termini màxim d'una setmana posterior a aquest dia.

4.3. Seguretat dels equips, programes i informació



L'empresa adjudicatària es compromet a vetllar per la seguretat dels equips on es trobin instal·lats els programes, bases de dades i informació de l'ens, així com per la seguretat en els canals de comunicació emprats. Per tant, prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar la pèrdua prohibit qualsevol mal ús, copia en suport magnètic, òptic o paper.

Queda estrictament prohibit la cessió a tercers, transferència, divulgació oral o escrita de la informació dels arxius de l'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui que puguin fer els tècnics de l'adjudicatari. Seguint el principi de subsidiarietat, l'adjudicatari es responsabilitza directament i absoluta de qualsevol de les actuacions que facin els seus operadors, i accepta qualsevol responsabilitat civil o penal que se'n pugi derivar d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament dels programes i bases de dades utilitzades i que són propietat de l'ens.

5. COMPROVACIONS EN EL MOMENT DE LA RECEPCIÓ DE LA QUALITAT DE L'OBJECTE DEL CONTRACTE

L'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui es reserva la realització de comprovacions sobre la qualitat de l'objecte del contracte, a la seva recepció, els serveis tècnics municipals comprovaran que es compleix tot allò establert en els plecs.

6. LEGISLACIÓ APLICABLE

Tenint en compte que la plataforma es disposarà en modalitat *SaaS (Software as a Service)*, durant la fase de manteniment l'adjudicatari (i les possibles empreses subcontractades), tindrà la condició d'encarregat del tractament de les dades i haurà de donar compliment a tota la legislació aplicable, i específicament a les següents disposicions:

- Esquema Nacional de Seguretat (ENS): Real Decret 3/2010, de 8 de gener.
- Reglament Europeu de Protecció de dades Personals: Reglament 2016/679, de 27 d'abril.
- Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

A més, l'aplicació haurà de complir els requisits d'accessibilitat digital segons la normativa WCAG 2.1 i la norma espanyola UNE 139803:2012, o la que estigui vigent en el moment de l'execució del contracte.

