



PREGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARA A ADXUDICACIÓN DUN SISTEMA DE COMUNICACIÓN E ATENCIÓN DE INCIDENCIAS PARA O CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA

1. OBXECTO

O obxecto do presente prego de prescricións técnicas é o establecemento dos requisitos funcionais e técnicos para a adxudicación dun sistema de comunicación e atención de incidencias para o Concello de Santiago de Compostela.

2. DESCRICIÓN DO SERVIZO

O obxecto do contrato é a implantación dun sistema de comunicación e xestión de incidencias, ofrecido en modalidade de servizo na nube.

Esta solución permitirá á cidadanía rexistrar incidencias ou consultas desde os seus dispositivos móbiles, e facer o seguimento sobre a súa tramitación.

O sistema incluirá dous compoñentes principais:

a) APLICACIÓN DE COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS

Esta solución ofrecerá á cidadanía unha canle de comunicación de incidencias de xeito rápido e sinxelo a través dunha *app* que poderá descargar de xeito gratuito no seu móbil ou tableta.

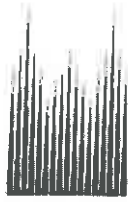
Esta *app* permitirá cando menos: seleccionar a categoría de equipamento onde se enmarca a incidencia; gravar as coordenadas, de xeito manual introducindo un enderezo, ou automático mediante o sistema de xeolocalización do dispositivo; achegar unha fotografía realizada desde o propio dispositivo; e por último engadir comentarios ou observacións.

O cidadán poderá coñecer en todo momento o estado da incidencia comunicada a través do seu dispositivo móbil, recibindo ademais os comentarios e documentos que corresponda en cada caso.

O sistema enviará a notificación ao Concello para que se inicie a tramitación e resolución da incidencia.

b) INTRANET DE XESTIÓN DE INCIDENCIAS

Ofrecerá ao Concello unha intranet que permita ao persoal técnico tramitar e facer o seguimento da incidencia.



Poderase filtrar incidencias por tipoloxía ou estado, xestionalas e acceder ao módulo de informes con estatísticas e indicadores que proporcionen información en tempo real.

Permitirá designar responsables para cada categoría tanto entre o persoal do Concello coma de organismos municipais ou provedores externos de servizos.

Os técnicos encargados de resolver a incidencia recibirán de xeito inmediato un aviso a través da intranet de xestión de incidencias, e poderán actualizar o estado, así como engadir comentarios e documentos.

Disporán dun calendario para a planificación e resolución das tarefas.

O técnico que efectuou o aviso recibirá unha notificación no seu dispositivo móbil cada vez que se produza un cambio no estado, polo que terá información actualizada sobre a situación da incidencia.

3. CARACTERÍSTICAS E PRESTACIÓNS

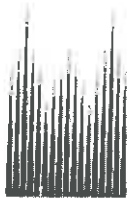
Trátase dunha solución "chave en man" de tal xeito que o provedor realizará a configuración e todas as tarefas que permitan a súa posta en marcha e óptima explotación.

a) APLICACIÓN DE COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS

- Listado por tipoloxías de incidencias, que será completamente configurable e a medida
- Xeolocalización ou posición manual, fotografía e comentarios para describir a incidencia
- Histórico de incidencias comunicadas
- Mantemento anual da *app*
- Configuración e xestión de accesos
- Subida da *app* á Apple Store (iOS) e Play Store (Android)
- Continuo desenvolvemento de melloras e adaptación ás novas versións dos sistemas operativos para dispositivos móbiles

b) INTRANET

- Intranet para a xestión das incidencias e para a extracción de informes por parte do Concello, configurables por data, estado ou localización
- Localización visual das incidencias nun mapa
- Impresión de partes de traballo
- Posibilidade de incluír documentación e imaxes en cada incidencia



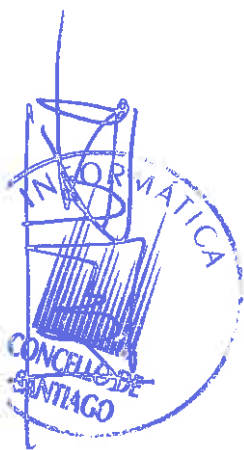
- Xestión de incidencias e resposta á empresa ou traballador utilizando o sistema de notificacións de iOS ou Android con asociación de imaxe
- Mensaxería interna asociada a cada incidencia
- Trazabilidade de cada cambio realizando nunha incidencia
- Envío de notificacións á/ao interesada/o sobre a evolución da incidencia rexistrada
- Histórico de todas as incidencias e modificacións producidas, que poderán ser filtradas por distintos criterios
- Ofrecerá informes detallados, tanto visualizables sobre o mapa do municipio coma estatísticos e exportables a formatos ofimáticos.
- Permitirá crear e publicar puntos de interese, que os cidadáns poderán visualizar a través da *app*. Estes puntos poderán levar asociada información para o cidadán, o cal poderá recibir indicacións no dispositivo móbil para chegar ao seu destino. Poderán establecerse categorías a medida.
- O Concello poderá enviar comunicacións e notificacións de diversa índole aos cidadáns, así coma programalas para eventos futuros, que estes recibirán nos seus dispositivos móbiles. Poderán establecerse categorías a medida.
- Servizo na nube aloxado en servidores que residirán en centros de datos coas medidas de seguridade necesarias para garantir a continuidade do servizo e a protección de datos de carácter persoal.
- Inclusión de melloras funcionais que se vaian incorporando

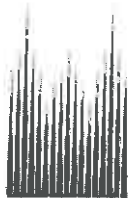
c) PORTAL WEB

- A solución incluírá un portal web para a comunicación de incidencias.
- Forma parte do alcance do contrato a compra e xestión do dominio exclusivo así coma o deseño, programación e mantemento do sitio.

Forma parte do mantemento da solución durante a vixencia do contrato:

- Corrección e subsanación de calquera fallo de funcionamento ou disfunción no comportamento dos produtos.
- Actualización a novas versións liberadas durante a vixencia do contrato, entre as que se atopan aquelas que permitan a substitución de módulos obsoletos, a subsanación de disfuncións, a aplicación de cambios legislativos, ou a incorporación de melloras técnicas ou funcionais. As devanditas versións incluírán a documentación correspondente.
- Implantación de cantos módulos complementarios se necesiten para o correcto funcionamento do sistema.
- Servizo de atención telefónica e resolución de incidencias relativas ao mantemento e explotación dos produtos.





- Atención de incidencias e consultas técnicas ou funcionais, incluídas aquelas que non sexan propiamente incidencias do software.
- Revisión e corrección de posibles inconsistencias nos datos provocadas por un incorrecto funcionamento de calquera dos módulos do produto ou, no seu caso, na migración de datos.

Outros servizos:

- Portal web con información ambiental e puntos de interese do municipio.
- Liña de atención telefónica para resolver dúbidas e recoller incidencias dos cidadáns
- Plan de difusión: O servizo incluírá vídeos promocionais ou material similar que permita levar a cabo un plan de difusión que permita dar a coñecer a existencia desta ferramenta e que os cidadáns poidan beneficiarse das vantaxes que ofrece a implantación deste servizo.

4. CARACTERÍSTICAS E CALIDADE DO SERVIZO

A solución deberá estar completamente desenvolta e operativa, de tal xeito que sexa posible a súa parametrización e entrada en produción de xeito inmediato, unha vez asinado o contrato.

O provedor establecerá canles telefónicas e/ou vía web que permitan o rexistro e seguimento de solicitudes, consultas e apertura de incidencias.

O tempo máximo de resposta, entendendo como tal o prazo no que o provedor iniciará a tramitación e atención dunha incidencia, será de 4 horas dentro da xornada laboral.

Para a correcta xestión do servizo, estableceranse antes do inicio da prestación os interlocutores válidos parte do Concello e do provedor. Todas as solicitudes e comunicacións se levarán a cabo a través dos devanditos interlocutores.

O provedor entregará ao Concello durante a vixencia do contrato estatísticas de resolución de incidencias e toda a información necesaria para o seguimento das distintas actuacións.

O horario de atención adaptarase á xornada laboral do Concello, e cando menos estará dispoñible de 8:00 a 15:00 de luns a venres.

A xestión e seguimento do contrato realizarase a través do Servizo de Informática.



5. LUGAR DE TRABALLO

O traballo desenvolverase principalmente nas oficinas do adxudicatario, sen prexuízo da realización das reunións de seguimento e traballo que sexan necesarias nos locais do Concello.

6. REVERSIBILIDADE DO SERVIZO

Ao remate do contrato, o provedor ofrecerá un mecanismo para a transferencia ao Concello de toda a información sobre as incidencias tramitadas ou pendentes de completar a tramitación.

Esta información deberá permitir ao Concello consultar o histórico e comentar

7. CONDICIÓNS XERAIS

A adxudicación por parte do Concello do subministro obxecto do contrato, non suporá en ningún caso, que se acepte absolutamente na súa totalidade a solución proposta, podendo, se así ou considera oportuno, por si mesma ou na persoa na que delegue, introducir modificacións que non supoñan alteración ao orzamento adxudicado.

Esta facultade estenderase no só ao proxecto, senón que terá vigor ao longo da execución de todos os traballos e dentro do marco de control e seguimento exercido polo Concello.

8. PROPIEDAD INTELLECTUAL

Todos os ficheiros e datos que se poñan a disposición do persoal da empresa ou empresas adxudicatarias, para a execución dos servizos contratados, son propiedade en exclusividade do Concello de Santiago de Compostela.

En consecuencia, non poderán ser reproducidos total ou parcialmente, sen a previa e expresa autorización do Concello.

O adxudicatario asume que o Concello de Santiago de Compostela é propietario en exclusividade dos produtos resultantes da execución do contrato.

O adxudicatario é responsable da cobertura legal do material que aporte para o desenvolvemento do obxecto do contrato. Comprométese a respectar a lexislación en materia de propiedade intelectual utilizando en todo momento software, deseños, bases de datos e calquera outro compoñente baixo a licenza de uso axeitada.

9. SECRETO PROFESIONAL E CONFIDENCIALIDADE

O adxudicatario obrígase a realizar o seus traballos baixo a cláusula de secreto profesional e en consecuencia a totalidade dos documentos que lle sexan confiados ou que sexan emitidos polo adxudicatario serán considerados como estritamente confidenciais.

En consideración ao tipo de información procesada, o adxudicatario está obrigado a manter a máis absoluta confidencialidade de todos aqueles datos e documentos entregados polo Concello e/ou que se atopen nas súas instalacións. Estes terán acceso, exclusivamente, aquelas persoas estritamente imprescindibles para o desenvolvemento das tarefas inherentes a este contrato.

Todas elas serán advertidas do carácter confidencial e reservado de la información.

10. ACCESO A DATOS DE CARÁCTER PERSOAL

Esta cláusula será de aplicación unicamente no caso de que para a prestación do servizo o adxudicatario necesite ter acceso, tratar ou almacenar datos de carácter persoal.

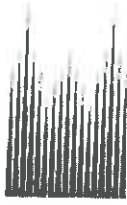
A efectos deste contrato, considérase responsable do tratamento ao Concello de Santiago de Compostela, e encargado do tratamento ao adxudicatario.

O adxudicatario, como encargado do tratamento, unicamente tratará os datos conforme ás instrucións do responsable do tratamento, que non os aplicará ou utilizará con fin distinto ao que figure no devandito contrato, nin los comunicará, nin sequera para a súa conservación, a outras persoas.

Unha vez cumprida a prestación contractual, os datos de carácter persoal deberán ser destruídos ou devoltos ao responsable do tratamento, segundo as instrucións deste, ao igual que calquera soporte ou documentos nos que conste algún dato de carácter persoal obxecto de tratamento. En calquera caso, a actuación será confirmada por escrito por parte do encargado do tratamento.

Para a prestación do servizo, o encargado do tratamento deberá aplicar as medidas de seguridade que correspondan en cada caso.

O encargado do tratamento asume o cumprimento do Protocolo municipal de Seguridade para a protección de datos de carácter persoal, e de toda a



**CONCELLO DE
SANTIAGO**

SERVIZO DE INFORMÁTICA

lexislación en materia de protección de datos de carácter persoal durante a duración da prestación.

En particular, tal e como se establece no devandito Protocolo municipal, o encargado do tratamento, para a creación ou utilización de calquera ficheiro con datos de carácter persoal durante a prestación do servizo, o solicitará previamente ao Concello co obxecto de que poida exercer a súa función como responsable do tratamento.

Santiago de Compostela, 7 de abril de 2017

O xefe do servizo de Informática

Asdo.: Jesús Rodríguez Castro

