PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACION DEL DISEÑO Y CREACIÓN DE UNA APLICACIÓN MÓVIL DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA

(EXP 28/21-A)

1 OBJETIVOS

- Transparencia y acercamiento del Ayuntamiento de Erandio a la ciudadanía
- Conocer las necesidades e inquietudes de las y los erandioztarrak
- Mejorar la calidad de los servicios municipales a través del uso y medición de distintos indicadores.
- Optimizar el uso de distintos canales de comunicación
- Reducir los tiempos de gestión de distintos tipos de servicios.
- Fomentar la comunicación entre la ciudadanía y el Ayuntamiento de Erandio.
- Realizar reservas tanto de eventos y actividades.
- Posibilitar el pago online.
- Fomentar el comercio local.

2 SERVICIOS DE LA PLATAFORMA

2.1 Venta de Entradas

Través de la aplicación los usuarios podrán realizar reservas de las instalaciones y servicios municipales, concretamente:

- Reserva y venta de entradas de eventos.

En el caso de que una reserva conlleve un pago la aplicación deberá ejecutar la pasarela de pago para poder realizar la reserva.

Aunque cada uno de los modelos de reserva sea distinto en el diseño de la aplicación se intentará minimizar la cantidad de pasos para realizar las reservas.

2.1.1 Reserva y venta de entradas de eventos.

El módulo de reserva y venta de entradas de eventos deberá contar con las siguientes opciones mínimas:

- Alta del evento:
    - Rellenar un formulario con los datos del evento:
        - Título del evento
        - Descripción del evento
        - Tipo de evento
        - Lugar

        - Fecha
        - Hora
        - Precio (indicar toda la política de precios, si hay descuentos, etc.)
        - Disponibilidad (i.e. número de asientos, entradas a disposición del Ayto…)
        - Número máximo de entradas por usuario
        - Entradas nominativas vs. anónimas

- Publicación del evento
    - Tres tipos de situación
        - Borrador
        - Revisión
        - Publicado
- Usuario del evento

  El usuario, una vez haya accedido al evento podrá:

    - Elegir un número de entradas (en función de los límites establecidos en el Alta del evento)
    - Pagar online (TPV, Bizum,)
    - Recibir un mensaje de confirmación con toda la información asociada a través de distintos canales (SMS, Correo Electrónico, …)
    - Recibir un código QR en el dispositivo móvil.

En todo caso, en el panel de control del gestor deberá aparecer toda la información relativa, no sólo al evento de que se trate, sino de la totalidad de eventos. Esta información podrá ser descargada en distintos formatos para su análisis.

Por otro lado, la plataforma podrá generar, dentro de la ficha de cada evento, los tickets físicos que podrán ser vendidos en ventanilla. De este modo se dispondrá de un control integral de la situación de cada evento.

Cada uno de los eventos dispondrá de una opción de comunicación asíncrona (formulario) que podrá utilizar para ponerse en contacto con los administradores del evento, ya sea personal municipal o terceros.

2.2 Información Municipal

Cada departamento podrá publicar la información que considere oportuna a través de un formulario; el sistema permitirá la asignación de usuarios específicos para la publicación de información por departamentos.

Cada uno de estos canales de información municipal contará con su propio enlace para la sindicación de contenido RSS

2.2.1 Noticias

Cada departamento podrá publicar las noticias que considere oportunas a través de un formulario; el sistema permitirá la asignación de usuarios específicos para la publicación de noticias por departamentos.

Dentro del sistema de usuarios, para el módulo de noticias deberá existir una opción a través de la cual sean personas/empresas externas al Ayuntamiento las que puedan publicar eventos en la plataforma. En todo caso, el Ayuntamiento podrá acceder a la edición de las noticias publicadas por terceros para su modificación o cancelación. Del mismo modo, dentro del proceso de publicación deberá existir un modo borrador, previo a la publicación definitiva.

2.2.2 Eventos y Actividades

Cada departamento podrá publicar los eventos que considere oportunos a través de un formulario; el sistema permitirá la asignación de usuarios específicos para la publicación de información por departamentos.

Dentro del sistema de usuarios, para el módulo de eventos deberá existir una opción a través de la cual sean personas/empresas externas al Ayuntamiento las que puedan publicar eventos en la plataforma. En todo caso, el Ayuntamiento podrá acceder a la edición de los eventos publicados por terceros para su modificación o cancelación. Del mismo modo, dentro del proceso de publicación deberá existir un modo borrador, previo a la publicación definitiva.

Los eventos deben tener la opción, en función de su naturaleza, de acceder a otros módulos como venta de entradas, TPV, etc., ...

2.2.3 Encuestas

- Cada encuesta se puede configurar para que se pueda participar sin estar autenticado o bien que sea necesario estar dado de alta en la plataforma.
- Cada encuesta constará de una o más preguntas que tendrán un título, una explicación (opcional), una imagen (opcional) y un área para la respuesta.
- Al menos se contemplarán los siguientes tipos de preguntas:
    - Múltiples opciones con sólo una respuesta
    - Múltiples opciones con múltiples respuestas
    - Casilla de texto simple
    - Casilla de redacción
    - Matriz de valoraciones permitiendo configurar el número y valores de las columnas.
- Información personal para el caso de encuestas donde no es necesario estar autenticado. El usuario informará opcionalmente de su nombre, lugar de residencia, edad, dirección de correo electrónico, etc.
- Protección de Datos
- Los resultados de las encuestas se almacenarán en base de datos en un formato que sea fácilmente explotable por aplicaciones externas.

2.2.4 Avisos e Incidencias

La plataforma deberá poder crear avisos y/o incidencias; esta información podrá aparecer como pop-up en la versión móvil. Deberá existir un sistema de categorización de los avisos/incidencias.

Dentro del formulario de alta de los avisos/incidencias deberá constar un campo que determine la geolocalización del aviso/incidencia.

2.2.5 Publicación en Redes Sociales

La aplicación deberá permitir que los contenidos publicados en ella puedan ser, automáticamente, publicados en distintas redes sociales.

2.3 Gestión Municipal

2.3.1 Tipos de Gestión

La plataforma de gestión debe permitir la gestión completa de todos los contenidos. Se deben poder gestionar todos los servicios de gestión, información y comunicación.

- **Gestión de Eventos**: Redactar, publicar, configurar y editar eventos. Permitir reservar y/o comprar entradas.
- **Gestión de avisos e incidencias**: Redactar, publicar, categorizar, editar y geolocalizar avisos e incidencias, analizar comentarios, redactar mensajes generales para los afectados.
- **Gestión de información municipal**: Redactar, publicar, categorizar y editar informaciones, exportar las noticias a formatos ofimáticos, analizar los comentarios, redactar mensajes generales para los lectores.
- **Gestión de noticias**: Redactar, publicar, categorizar y editar noticias, exportar las noticias a formatos ofimáticos, analizar los comentarios, redactar mensajes generales para los lectores.
- **Gestión de incidencias, sugerencias, felicitaciones y consultas**: Recibir incidencias, sugerencias y consultas; flujo de trabajo, asignación departamental, tipificación, seguimiento y evolución, categorización, chat con emisor.
- **Gestión de encuestas**: Redacción de encuestas, configuración de encuestas (duración de la encuesta, pública o privada), publicación en los diferentes medios, posibilidad de contestar a través de app, web, papel o telefónica, análisis de resultados, publicación de resultados.
- **Gestión de acceso de usuario**: Permitir gestionar los accesos de los usuarios, pudiendo limitar sus permisos de acceso, lectura y escritura.
- **Información general del municipio**: Crear información municipal de interés; esta información tendrá un nivel de modificación mínima (teléfonos municipales, enlaces a determinados espacios dentro de la web municipal, ...)

- **Gestión de usuarios** gestores, roles, departamentos, cargos, tipos de consultas, incidencias, sugerencias y eventos.

2.3.2 Indicadores

A través de distintos indicadores, se deberá acceder a información derivada del uso de la plataforma:

- Estadísticas de uso (por sexo, edad, barrio, ...)
- Seguimiento de incidencias.
- Evolución de incidencias, consultas, sugerencias, ...
- Posibilidad de crear informes

3 USUARIOS

A continuación, se presentan los servicios que debe contener la aplicación en función del usuario:

- Personal Municipal:
  El personal municipal será el responsable de la gestión y funcionamiento de la aplicación municipal; deberán existir distintos perfiles en función de la(s) tarea(s) que se deban realizar:
  - Administrador: acceso total a la plataforma y contacto directo con la empresa encargada del mantenimiento de la apelación.
  - Departamentos: cada departamento podrá nombrar una o varias personas que se encarguen de la gestión de los distintos servicios.
- Ciudadanía:
  - La ciudadanía contará con distintos servicios que podrá utilizar; estos servicios podrán ser permanentes (i.e. formulario de contacto con el Ayuntamiento) o puntuales (i.e. campaña de matriculación en la Escuela de Música).
  - Los usuarios contarán con un espacio privado donde consultar sus datos de registro, así como las actuaciones que se han realizado.
- Asociaciones municipales:
  - Las Asociaciones Municipales que estén correctamente registradas en el Registro Municipal de Asociaciones podrán, dado el caso, publicar directamente en la aplicación eventos y actividades relativas con su razón social. Estas publicaciones podrán estar monitorizadas y fiscalizadas por personal municipal para su publicación.
- Terceros:
  - Puntualmente, y siempre con autorización y fiscalización de un departamento municipal, empresas podrán publicar en la aplicación contenido.

Los usuarios contarán con un formulario para darse de alta en el sistema. Esta acción se realizará una única vez, y podrá, a posteriori, modificar los datos una vez se haya autenticado en el sistema.

4 INTERFACE APP MÓVIL/ENTORNO WEB

4.1 Experiencia de usuario

La experiencia de usuario deberá ser aceptable y testada. Durante una primera fase de la implementación, la empresa adjudicataria deberá realizar pruebas de experiencia de usuario para ajustar el diseño de la interfaz móvil.

Personal del Ayuntamiento deberá supervisar esta fase de la implementación del proyecto.

4.2 Inferfaz APP móvil

Los contenidos deberán adaptarse perfectamente a cada uno de los dispositivos, ya sean terminales móviles como tabletas.

4.3 Entorno web

Al igual que la interfaz móvil, la experiencia de usuario deberá ser aceptable y testada. El entorno web deberá respetar los estándares de accesibilidad establecidos; por otro lado, cualquier tipo de navegador podrá ser utilizado por el usuario (tanto en su versión front-office como back-office) sin que se aprecien diferencias.

4.4 Idioma

La totalidad de la aplicación (tanto el front-office como el back-office) deberán estar disponibles tanto en euskara como en castellano.

5 ASPECTOS TÉCNICOS

5.1 Aplicación hibrida

La aplicación deberá ser híbrida, de modo que pueda ser utilizada en cualquier plataforma; la empresa adjudicataria se encargará de dar de alta la aplicación en las plataformas tanto en Apple Store como en Play Store

5.2 Framework

El framework que se deberá utilizar para el diseño y desarrollo de la aplicación será Angular.

5.3 Integración

El Ayuntamiento cuenta con varias bases de datos que dan servicio a varias aplicaciones; la aplicación deberá poder acceder a tales bases de datos; la empresa adjudicataria será la encargada de integrar y relacionar las diferentes bases de datos.

5.4 Alojamiento

Los datos que deba gestionar la aplicación estarán alojados en los servidores municipales; el Departamento de Informática proveerá acceso, siempre que no suponga ningún riesgo para la integridad y seguridad de los sistemas municipales; en caso de que, después de una evaluación por parte del Departamento de Informática, los datos de la aplicación no puedan o deban estar alojados en los servidores municipales, será la empresa adjudicataria la que aloje con todas las garantías y medidas de acceso seguridad que prevea la ley, corriendo con los gastos que deriven de ello.

5.5 Actualizaciones

La empresa adjudicataria será la que se ocupe de las actualizaciones de los sistemas que vaya a utilizar durante la vigencia total del contrato.

6 PASARELA DE PAGO

La plataforma de pago debe ser un elemento fundamental. La aplicación deberá contar con uno o varios TPVs que posibiliten el pago de todo tipo de abonos (venta de entradas, cursos, ...).

7 COMUNICACIÓN

La plataforma deberá contar con dos sistemas de comunicación: uno síncrono interna que comunique en tiempo real con los distintos servicios municipales que se activen, y otro asíncrono, a través de un formulario

7.1 Activación/Desactivación

Desde un panel de gestión, este sistema permitirá activar o desactivar canales de comunicación con los distintos departamentos; así como establecer horarios y fechas para su activación o desactivación automática.

Cada uno de los canales deberá asignarse a uno o varios usuarios municipales que serán los encargados de responder a las comunicaciones entrantes.

7.2 Registro de las comunicaciones

Los usuarios, al acceder a este tipo de comunicación deberán consentir, a través de casillas de verificación, una serie de condiciones entre las que se haya el guardado y custodia de los mensajes, tanto síncronos como asíncronos, entre otras.

7.3 Desarrollo del Proyecto

Se creará un comité de seguimiento del proyecto en el que participarán tanto personal municipal como miembros de la empresa adjudicataria.

Se establecerá un calendario de entregables durante el periodo que dure el proyect; durante las primeras semanas se creará una hoja de ruta que defina los objetivos, alcance e hitos del proyecto.

El plazo para la entrega y puesta en funcionamiento de la aplicación será de SIETE (7) MESES, contados a partir del día siguiente al de la formalización del contrato; durante este periodo, la empresa adjudicataria deberá entregar, en función de la hoja de ruta acordado durante las primeras semanas, tanto los avances (en términos de funcionalidades) como la documentación correspondiente.