



AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL



UNIÓN EUROPEA

**PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE SUMINISTRO DE UN SISTEMA INTELIGENTE DE GESTIÓN DE ESPERA, GESTIÓN DE AGENDAS Y GESTIÓN DE CITAS PREVIAS PARA EL AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL, ASÍ COMO EL MANTENIMIENTO DEL BIEN SUMINISTRADO, este contrato está cofinanciado el 80% por el FONDO EUROPEO DE DESARROLLO REGIONAL (FEDER).**

El Fondo Europeo de Desarrollo Regional cofinancia la presente acción, contribuyendo a las prioridades de la Unión Europea en materia de cohesión económica, social y territorial, mediante inversiones estratégicas que redundan en el crecimiento económico de Ciudad Real.

La presente acción será objeto de cofinanciación mediante el Programa Operativo de Crecimiento Sostenible a través de la Línea de Actuación LA1. "TARJETA DE FIDELIZACIÓN CIUDADANA Y ADMINISTRACION ELECTRONICA", del Objetivo Específico OE 233. "Promover las TIC en Estrategias de desarrollo urbano integrado a través de actuaciones en Administración electrónica local y Smart Cities", del Objetivo Temático OT 2, en un porcentaje máximo del 80% sobre los costes totales de la misma.

**PRIMERA.- NECESIDAD Y OBJETO DEL CONTRATO.**

Es objeto del presente contrato el suministro de un Sistema Inteligente centralizado de Gestión de espera, gestión de agendas, y gestión de citas previas, así como el dispensador de pie con pantalla táctil, y un televisor de 43", con destino a la Oficina de Atención al Ciudadano y todos los servicios con necesidad de la cita previa del Ayuntamiento de Ciudad Real.

La necesidad del mismo viene determinada por los siguientes motivos:

- Actualmente este Ayuntamiento en la Oficina de Atención al Ciudadano, no tiene un sistema inteligente de gestión de espera, y por tanto todos los ciudadanos que acceden a dicha oficina se encuentra una única cola de gestión, independientemente del trámite que va a gestionar, sea más complicado o menos, en situaciones concretas se abre un puesto de atención específico para aquellos trámites que son más rápidos, y así conseguir que el tiempo de espera sea menor.

- Igualmente este Ayuntamiento no dispone del módulo de citas previas, cada técnico gestiona de una forma individual sus necesidades; al no disponer de este módulo tanto la Oficina de Atención al Ciudadano como los técnicos que requieren este sistema de citas, no se pueden beneficiar de esta gestión.

- Otra de las necesidades planteadas por los distintos servicios municipales es la gestión de agendas, controlar la disponibilidad de los distintos centros municipales (salas de museos, de cultura, educación, etc.)

- Para poder automatizar la gestión presencial de los ciudadanos en la Oficina de Atención, así mismo hacerlo con el módulo adicional de gestión de citas previas y gestión de agendas, este Ayuntamiento necesita adquirir el citado sistema integral, tanto a nivel de software como de hardware.



AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL



UNIÓN EUROPEA

-Así mismo el contrato conllevará el mantenimiento de este suministro por el periodo que se especifica en estas prescripciones técnicas.

## **SEGUNDA.- REQUERIMIENTOS DEL SOFTWARE.**

El Ayuntamiento de Ciudad Real tiene la necesidad de desplegar una infraestructura de dispositivos para la gestión de turnos, y cita previa, con el fin de organizar y agilizar la atención al ciudadano en las siguientes dependencias municipales:

- Sistema gestor de turnos, para al menos 15 puestos de atención.
- Sistema gestión de cita previa, al menos para 25 agendas, con ubicación en los siguientes edificios: Ayuntamiento, Mercado-Urbanismo, Bienestar Social, Museos, Concejalía de Igualdad, Cultura.
- Dispensador tickets, con pantalla táctil.

### **1.- A nivel del Sistema gestor de turnos.**

- Oficina de Atención al Ciudadano:
  - Zona de Recepción Autónoma:
    - Expendedor de tickets autónomo con pantalla táctil de 10 - 17" e impresora térmica para la impresión de los mismos.
  - Zona de Espera:
    - Pantalla LCD para visualización de números de llamadas, últimos turnos atendidos y contenido multimedia. (Se debe reutilizar la existente). Se efectuarán las llamadas mediante digitalización de voz.
  - Zona de Atención:
    - Al menos para 15 Puestos.

La impresora debe utilizar papel térmico no propietario, debe ser un artículo estándar de mercado. Disponibilidad autocutter por lo que el papel no viene precortado, pudiendo definir la longitud de los tickets.

Los tickets deben ser personalizables.

Las pantallas LCD deberán ser al menos de 32" y deben incorporar anclaje a pared o a techo; siempre que no se pueda reutilizar la existente.

Licenciamiento. Se debe incluir el licenciamiento necesario para el correcto funcionamiento del sistema, así como el gestor de base de datos sobre el que opere el sistema.

Los terminales deben ser virtuales en el escritorio de cada puesto de atención, siendo independiente el usuario que atienda desde cada uno de ellos, sin requerir configuración específica por usuario o puesto de atención.

Deberá permitir al menos las siguientes funcionalidades:

- Llamada a un ticket selectivamente.
- Rellamada a un ciudadano.



AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL



UNIÓN EUROPEA

- Reenvío de ciudadanos hacia cualquier puesto de atención o servicio.
- Visualización en el terminal de la siguiente información: ciudadanos en espera, tiempo de atención, selector de códigos informativos.

El sistema de gestión de esperas permitirá la expedición de cita previa en modalidad presencial y vía web.

Las necesidades de electricidad y puntos de red correrán a cargo del Ayuntamiento.

## **2.- Monitor Centralizado.**

El Monitor del Sistema Inteligente de Gestión de Esperas presentará de una forma visual e intuitiva información sobre el estado en tiempo real de los servicios, los puestos y la cola de usuarios a la espera de ser atendidos, y deberá permitir modificar en tiempo real los parámetros de funcionamiento de la aplicación para garantizar el correcto funcionamiento y la fluidez en la atención de los mismos en espera. La gestión del sistema se realizará a través de un monitor web que controlará la oficina.

Este software deberá permitir la definición de subconjuntos de puestos y servicios a efectos de supervisión, y la gestión de estos será independiente tanto a nivel de supervisión como de estadísticas, pudiéndose administrar de forma independiente con total privacidad y confidencialidad. Esta aplicación será Web, por lo tanto es accesible desde cualquier PC de la red municipal.

No será necesario deshabilitar ninguna característica de seguridad de la red. La aplicación deberá ser compatible con la mayoría de los navegadores siendo 100% tanto con Internet Explorer como con Mozilla Firefox y otros navegadores. Esta aplicación tendrá restringido su acceso mediante Usuario/Password. Asimismo, se deberán poder definir distintos usuarios para un centro.

El usuario administrador, podrá crear tantos usuarios de distintos roles como se necesiten, las utilidades principales que permitirá ser supervisor del sistema son las siguientes:

- Altas/Bajas y modificaciones de departamentos, servicios (colas), configurar opciones, etc.
- Código de Grupo, servicio, etc.
- Texto del grupo en el dispensador de Ticket.
- Texto de cabecera y pie en la pantalla del dispensador.
- Texto que debe aparecer en el ticket.
- Número inicial, por el que empieza el servicio.
- Número final, cuando llega a este número vuelve al inicial.
- Serie del Número "A", "B", etc.
- Si se da un número máximo diario.
- etc.

Los servicios (Colas) se deberán poder configurar como:

- Con cita previa:
  - Que sea el usuario el que elija la cita desde una página Web.

3



AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL



UNIÓN EUROPEA

- Cita de gestores, mediante las agendas personalizadas de cada gestor.
- Cita para hoy, se podrá coger cita, para el mismo día.
- Normales:
  - Turno consecutivo.
  - Prioritarias: este servicio se atiende antes que ninguno.
- Altas /Bajas y Modificaciones de Puestos de atención: Desde este punto se configurarán las opciones del puesto de atención:
  - Código del puesto, número de marcador, servicios a los que atiende, etc, prioridad, descripción del puesto, etc.
  - Enviar mensajes en tiempo real pregrabados o información RSS a las pantallas de visualización.
- Fijar las alarmas de sistema: estas alarmas se podrán disparar por dos motivos:
  - Número de clientes en espera en un servicio mayor que el número que fijemos.
  - Tiempo de espera del último cliente atendido en un servicio mayor que el tiempo que nosotros fijemos.
- Horario de funcionamiento de los servicios.
  - Apagado del Servidor del sistema.
  - Asignación de puesto servicios con múltiples niveles de prioridad.
  - Festivos (para la cita previa).
- Permitirá monitorizar en tiempo real el estado de todos los puestos, servicios y dispositivos del sistema. Nos informará por servicio:
  - El último número expedido, último número atendido, usuarios en espera.
  - Tiempo medio de espera, tiempo medio de atención, tiempo máximo de espera.
  - Puesto que están atendiendo a cada servicio,
  - Tiempo que lleva atendiendo a un cliente o tiempo que está en estado actual (pausado, libre, cerrado, atendiendo).
  - Alarmas del servicio, tickets expedidos por servicio, total tickets expedidos.
  - etc.

La configuración del sistema será muy intuitiva y para ello se pondrá a disposición un conjunto de asistentes que guiarán al usuario para realizar las configuraciones más tediosas y complejas. Entre otros, estos asistentes deberán realizar:

- Creación, configuración, asignación y puesta en marcha de nuevos servicios.
- Creación, configuración, asignación y puesta en marcha de nuevos puestos.
- Asignación de horarios a servicios.
- Configuración gráfica, grupos de botones y botones en los dispensadores de tickets.
- Creación de Centros.
- Creación de festivos y asignación.

Deberá permitir la configuración de los módulos extras del sistema como la cita previa, deberá permitir generar listados de cita previa para una fecha deseada, y permitirá la configuración de los módulos extras del sistema como la cita previa. Para poder utilizar el

servicio de Cita Previa, se deberán especificar los períodos de fechas en los que dicho servicio estará vigente.

### **3.- Estadísticas Centralizadas.**

Este conjunto de aplicaciones permitirá el seguimiento estadístico de las transacciones que se hayan producido en el centro, y la atención prestada a los usuarios para su análisis y elaboración de informes estadísticos.

La aplicación de estadísticas será una aplicación Web, a la que se tendrá acceso mediante autenticación y se tendrá acceso desde cualquier ordenador de la red. Las estadísticas extraídas deberán ser exportables a Excel y PDF.

La aplicación almacenará todas las transacciones que se produzcan durante la gestión de la espera, y se podrán extraer en función de una sección de: Intervalo de fechas seleccionado, servicios seleccionados, centros, etc.

El módulo de estadísticas deberá permitir la creación de un listado de “estadísticas preferidas” que se podrán enviar por correo electrónico a los diferentes destinatarios, en las fechas que soliciten.

### **4.- Dispensador de tickets.**

El dispensador de ticket deberá estar compuesto por un mueble multimedia con pantalla táctil. Éste deberá conectarse directamente a la red local de la oficina y en él se ejecutará la aplicación web de pulsadores o botonera táctil, se ejecutará mediante un navegador web.

Los servicios se podrán configurar como cita previa, de manera que sea obligatoria la introducción del DNI o localizador para la confirmación de llegada del cliente al centro. Si no se confirmara la cita el sistema no le llamará.

El dispensador utilizará una impresora térmica estándar del mercado, no propietaria, esta impresora con autocutter deberá utilizar papel térmico no propietario por lo que se podrá utilizar cualquier papel disponible en el mercado.

El ticket se deberá poder configurar con los siguientes campos mínimos, y será personalizable:

- Logotipo, nombre del servicio, tiempo estimado de espera, número de personas que le preceden, fecha y hora.
- Texto Libre 1 por servicio, texto Libre 2 por servicio.
- Para cita previa además:
  - Fecha y hora cita, documento, nombre y apellidos, texto libre.

La aplicación deberá ser multilingüaje, por lo que el ciudadano podrá cambiar los textos de los botones en el idioma que desee.

El ticket vendrá escrito en el idioma seleccionado y al ser atendido por un puesto de atención, el ticket será llamado por la megafonía en dicho idioma.

### **5.- Teclado Virtual.**

Será una aplicación web cuya misión principal del terminal virtual del puesto será la de requerir al próximo usuario. El único requerimiento de esta aplicación será que el equipo informático en el que vaya a ser ejecutado disponga de un navegador web, las funcionalidades principales deberán ser las siguientes:

- Informar sobre el número del ciudadano llamado.
  - Número de usuarios en espera de los servicios atendidos por el puesto.
  - Permitir al trabajador introducir códigos de atención presencial (tareas).
  - Permitir el reenvío a otra mesa o puesto.
  - Rellamar a un usuario.
  - Generar un ticket virtual (un número ficticio que llama al momento).
  - Llamada selectiva de un número que ha sido llamado con anterioridad.
  - Cerrar el puesto, pausar el puesto.
  - Se podrá consultar los últimos números, indicando el puesto que ha llamado.
  - Cambiar las prioridades de los distintos servicios a atender, según las necesidades.
- Permitirá a un usuario atender a unos determinados Servicios independientemente del Puesto en el que se encuentre.

### **6.- Gestor de Panel de llamadas.**

El Gestor de Panel de Llamadas (GPL) será el módulo que deberá reproducir la configuración realizada y permitirá mostrar por las pantallas, y redirigir a las personas a su puesto correspondiente. Por defecto se mostrarán en cascada los 6 últimos números llamados, aunque será configurable. Por otra parte, se deberán mostrar también en una línea informativa que convivirá con los mensajes pregrabados, los últimos números atendidos de cada serie. Esta línea será configurable desde el monitor del sistema. Incluye una línea dinámica de información en tiempo real, que permite publicar noticias mediante RSS.

La zona de espera mostrará información actualizada de los últimos números llamados, de tal forma que el número que se esté llamando en ese momento se mostrará en pantalla parpadeando, y pasados unos segundos se pondrá en el primer lugar de la lista de los últimos números llamados, para que se permita tener de una forma fácil y rápida una idea global del estado de las colas. Este sistema incluirá la megafonía para llamar a través de voz digitalizada el número y el puesto de atención, pudiéndose configurar en distintos idiomas.

### **7.- Megafonía.**

El Sistema Inteligente de Gestión de Esperas incluirá el sistema de megafonía para llamar a través de voz digitalizada el número y el puesto de atención en la zona de espera de la oficina.



AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL



UNIÓN EUROPEA

El sistema se deberá poder configurar para que lance un wav, en vez de voz digitalizada. Este fichero wav se podrá configurar desde el sistema. La unidad de megafonía utiliza los altavoces de los que dispone el monitor.

El Sistema permitirá al ciudadano seleccionar el idioma en que quiere ser atendido en el expendedor a la hora de seleccionar su turno; imprimiendo el ticket en el idioma seleccionado y siendo llamado por el sistema de digitalización de voz en el idioma indicado en el expendedor.

### **8.-Cita Previa.**

La cita previa web permitirá al usuario poder recoger una cita con antelación a la hora de llegada al lugar:

- Se requerirá la identificación del usuario, el DNI y un teléfono (opcional).
- Si ya tiene una cita anterior podrá consultarla o eliminarla.
- Selección de Centro para la cita y posteriormente el Servicio.
- Posibilidad de añadir un comentario a la cita.
- Confirmación e impresión del resguardo.
- Recordatorio vía SMS o e-mail
- Posibilidad de confirmar la cita a la llegada al centro el día de la cita en el expendedor.

El ciudadano podrá reservar su cita previa mediante 3 modos:

- Seleccionando la primera cita previa disponible para el día actual o próximos días.
- Seleccionando una de las primeras citas previas disponibles para el día actual o próximos.
- Seleccionando la cita previa en un calendario en función del periodo creado por el administrador del sistema. El ciudadano seleccionará el día y hora siempre que estén disponibles.

Confirmación: El usuario obtendrá la cita solicitada, mostrando los datos del mismo para que verifique que son correctos y dándole la opción de imprimir, recibir un resguardo por email.

PIN: Una vez reservada la cita previa, se generará un PIN que será enviado al email suministrado en el momento de solicitar la cita. Se utilizará para que el usuario pueda entrar en la aplicación y consultar su cita o cancelarla borrándola desde esta pestaña. Para consultar o borrar se debe especificar el NIF y el PIN. Se deberá poder enviar un recordatorio por sms o correo electrónico de la cita seleccionada.

### **9.-Cita Previa de Gestores.**

El Sistema Inteligente de Gestión de Esperas deberá permitir la integración del módulo de Cita Previa de Gestores. Será un tipo de cita previa que permitirá reservar citas creando agendas de gestores que atiendan al público. Cada gestor dispondrá de una agenda y permitirá reservar una cita para un día concreto y una hora según el calendario. En caso de que un gestor tenga citas para un determinado día y no pueda atenderlas, se deberán poder crear roles para que puedan ser atendidas por otro gestor. Las agendas deberán poder ser gestionada por el propio gestor o bien por un administrador.

7



AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL



UNIÓN EUROPEA

### **TERCERA.- REQUISITOS TÉCNICOS.**

#### **1.- Descripción técnica de la solución.**

El Sistema Inteligente de Gestión de Esperas deberá utilizar componentes hardware estándar de mercado. Se deberán instalar y conectar a la red local corporativa del cliente través de la arquitectura de comunicaciones TCP/IP.

Todo el aplicativo deberá estar basado en servicios Web y serán ejecutadas desde cualquier navegador web que tenga acceso al servidor de aplicaciones mediante protocolos HTTPS.

Todo el hardware suministrado por el adjudicatario deberá llevar incorporado la última versión de firmware publicada por el fabricante correspondiente a fecha de finalización del proyecto.

Los elementos suministrados deberán ser conformes con la normativa vigente de la Unión Europea y española en lo referente a sus aspectos ergonómicos, de compatibilidad electromagnética y de reducción de la radiación emitida.

Mueble dispensador: Expendedor de tickets con pantalla táctil de 10 a 17", ordenador integrado de al menos 8 GB DDR3 SDRAM 500GB HDD con licencia Windows y con impresora de tickets en línea de altas prestaciones con autocutter.

Esta impresora utilizará papel térmico no propietario por lo que se puede utilizar cualquier papel disponible en el mercado: Otras características más relevantes serán:

- Gran velocidad de hasta 220 mm/seg, misma velocidad en texto que en gráficos.
- Impresión en dos colores utilizando papel especial.
- Hasta once tipos de códigos de barras diferentes incluyendo códigos de barras en dos dimensiones.
- Contador de mantenimiento integrado.
- Facilidad de uso incluyendo fácil carga de papel, autocutter de larga duración.
- Diseño compacto, especialmente indicada donde el espacio es una limitación.
- Soporta los Standard ESC/POS, OLE POS y JavaPOS estos dos últimos permiten desarrollar aplicaciones en las diferentes plataformas Windows®.

**Para la instalación y puesta en marcha de este sistema, se podrá hacer con dos opciones:**

1.-) El sistema se podrá instalar en los Servidores del Cloud Centralizado del Ayuntamiento de Ciudad Real.

2).- El sistema se podrá instalar en modalidad SaaS en cloud externo del Ayuntamiento, con posibilidad de escalado automático HA multizona.





AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL



UNIÓN EUROPEA

### **1.-Sistema Centralizado en servidores del Ayuntamiento de Ciudad Real.**

- Este Ayuntamiento pondrá a disposición del adjudicatario los servidores, y el contratista tendrá que instalar todo el software (debidamente licenciado) necesario para que el sistema funcione correctamente, así como la Base de Datos que precise.

En el servidor central residirá toda la operativa de la aplicación mediante paquetes operando con servicios REST. Los mismos podrán ser invocados tanto por el puesto de recepción local como por otras aplicaciones residentes en cualquier dispositivo móvil (tabletas, móviles...).

Se dispondrá de una arquitectura basada REST FULL en Java y depositándolas en un servidor de aplicaciones web Tomcat, Jboss o de similares características capaz de soportar JRE 6+. La arquitectura separará por capas todo el modelo (MVC) y mantendrá abiertas las instancias de las aplicaciones que necesite. Las aplicaciones serán compatibles no sólo con PC's sino también con móviles y tablets.

Todas las aplicaciones serán llamadas por servicios lo que facilitará la escalabilidad y la interoperación con otros sistemas heterogéneos.

### **2.-Sistema a instalar bajo modalidad SaaS en cloud externo de este Ayuntamiento.**

- Esta solución deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Servidores dimensionados para garantizar el correcto funcionamiento del sistema de acuerdo con las necesidades iniciales y las que la evolución del proyecto puedan requerir en cualquier momento.

- Posibilidad de escalado automático HA multizona.

- Capa de presentación aislada con servidores que no comparten funciones con el resto de servidores de aplicación.

- Alta disponibilidad con balanceo de carga en la capa de presentación y mecanismos de tolerancia a fallos.

- Capa de aplicación aislada con servidores que no comparten funciones con la capa de presentación o base de datos.

- Capa de datos securizada, con sistemas de backup y restauración ante fallos.

- La solución con registros e información estadística sobre interrupciones de servicios y trazabilidad de accesos.

- El servicio debe funcionar en los principales navegadores del mercado como Chrome, Safari, Firefox.

- La Ubicación del almacenamiento de los datos, está en territorio español para cumplimiento de la legislación española.

- Servicio 24 x 7 x 365 de los servidores, para prevenir y responder a cualquier incidencia que impida el acceso y la correcta ejecución del sistema.

9



AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL



UNIÓN EUROPEA

- Mantenimiento y revisión de las copias de seguridad diarias así como el correcto funcionamiento del sistema de backup.
- Acceso a la aplicación 24 horas los 365 días del año.
- Ancho de banda necesario para que el acceso de los ciudadanos sea óptimo.
- Mantenimiento correctivo sobre eventuales disfunciones de la aplicación.

#### **CUARTA.- Mantenimiento de la Aplicación Informática.**

El sistema que se adquiere a través de este contrato de suministro, tendrá una **GARANTÍA CON UNA DURACIÓN DE 4 AÑOS**), por tanto, durante estos 4 años no se pagará ninguna cuota de mantenimiento.).

#### **12.- Mantenimiento del programa a partir de los 4 años de la Garantía del Sistema.**

- Pasado el periodo de los 4 años, y a potestad del Ayuntamiento (obligatorio para la empresa adjudicataria), el contratista estará obligado a prestar el servicio de mantenimiento hasta tanto se proceda a la nueva adjudicación del contrato. El importe de este mantenimiento deberá hacerse con cargo a la partida que este Ayuntamiento tiene para el mantenimiento de aplicaciones Informáticas.

#### **QUINTA.- CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.**

El adjudicatario estará obligado a tratar de de forma confidencial y reservada tanto la información recibida como la derivada de la ejecución del contrato, no pudiendo ser objeto de difusión, publicación o utilización para fines distintos a los establecidos en este pliego. Esta obligación seguirá vigente una vez que el contrato haya finalizado o haya sido resuelto.

##### **A.- Tratamiento de datos:**

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener indefinidamente, absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, incluidos en el registro de actividades de tratamiento del Excmo. Ayuntamiento de Ciudad Real, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este documento, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

El licitador quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos (REGLAMENTO 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO DE 27 de abril de 2.016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE).

El adjudicatario, según el párrafo anterior, tendrá las siguientes obligaciones:

10



AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL



UNIÓN EUROPEA

El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a partir de la suscripción del presente contrato a:

**a.** Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.

**b.** Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento.

Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE) o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al responsable.

**c.** No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles.

El encargado puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones del responsable. En este caso, el responsable identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

Si el encargado debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al responsable de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

**d.** No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato que comporten al tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del encargado.

Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito al responsable, con una antelación de, al menos un mes, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

El subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte el responsable. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del

11



AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL



UNIÓN EUROPEA

subencargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

e. Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.

f. Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se compromentan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad.

g. Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

h. Devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación.

La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado.

No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

i. Llevar por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:

1.- El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos.

2.- Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.

3.- En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49 apartado 1, párrafo segundo del Reglamento General de Protección de Datos, la documentación de garantías adecuadas.

j. En el caso de llevar a cabo el encargo de tratamiento en sus locales, realizar un análisis de riesgos relativos al tratamiento objeto de encargo e implantar las siguientes medidas técnicas y organizativas de seguridad que resulten de aplicación a la luz de los resultados de dicho análisis –estas medidas sustituirán a las previstas en el punto 4.1. g) anterior- de las siguientes:

a) La seudonimización y el cifrado de datos personales cuando sea procedente.

b) La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.

c) La capacidad de restituir la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.

12



AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL



UNIÓN EUROPEA

**d)** El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

**k.** Asistir al responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de:

- 1.- Acceso, rectificación, supresión y oposición.
- 2.- Limitación del tratamiento.
- 3.- Portabilidad de datos.
- 4.- A no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles).

Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el encargado del tratamiento, éste debe comunicarlo por correo electrónico a la dirección que indique el responsable. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, justamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

**l.** Notificar al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 72 horas, y a través del correo electrónico corporativo dispuesto al efecto, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

**m.** No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

**a).**- Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.

**b).**- El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.

**c).**- Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.

**d).**- Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.



AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL



UNIÓN EUROPEA

n. Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.

o. Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.

p. Poner a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por él.

q. Designar un delegado de protección de datos si resultare obligatorio su nombramiento y comunicar su identidad y datos de contacto al responsable.

#### **SEXTA.- CUMPLIMIENTO DEL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD:**

El adjudicatario asumirá el cumplimiento de lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y en el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) en lo referido a la adopción de medidas de seguridad e interoperabilidad de los servicios de e-administración afectados por el pliego.

En este sentido, el adjudicatario se compromete expresamente a cumplir y velar por el cumplimiento legal establecido en cuanto a la adopción de las medidas de seguridad indicadas en los Reales Decretos 3/2010, de 8 de enero, ENS, Esquema Nacional de Seguridad y 4/2010, de 8 de enero – ENI, Esquema Nacional de Interoperabilidad.

El nivel de implantación de las medidas vendrá determinado por la categorización del sistema de información, determinado por el órgano competente sobre la valoración e importancia de la información que se maneja y los servicios prestados por el adjudicatario en la ejecución del pliego.

El adjudicatario garantizará los principios básicos y requisitos mínimos de protección requeridos en el Esquema Nacional de Seguridad, para una protección adecuada de la información. Es de aplicación que el adjudicatario garantice el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en aquellos medios electrónicos de los que sean responsables o sobre los que realizan la prestación de servicios.

Entre los sistemas de la Administración objetos del ENS los hay de nivel alto. Los licitadores estarán obligados a incluir en su oferta, para el caso de ser adjudicatario, la ejecución de un “Plan de seguridad para el cumplimiento del ENS”, donde describirán las medidas de seguridad y procedimientos que aplican en relación a la prestación del servicio, cubriendo todos los requisitos del R.D. 3/2010 y medidas de su anexo que les sean de aplicación en función de la categoría del sistema de información.

A petición de la Administración, el adjudicatario deberá remitirle los documentos de seguridad elaborados por el tratamiento de datos personales de aquella.

La Administración se reserva el derecho de auditar en cualquier momento el nivel de cumplimiento de las medidas de seguridad de dicho documento, así como de las exigidas en el “Plan de seguridad para el cumplimiento del ENS” descrito anteriormente, y de las exigidas en



AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL



UNIÓN EUROPEA

los Reales Decretos 1720/2007, 3/2010 y 4/2010, y en el documento de seguridad relativo a secreto estadístico referido en el apartado 17.

Para ello la Administración deberá avisar al adjudicatario con 5 días de antelación de la realización de dicha auditoría. El adjudicatario deberá facilitar el acceso a los recursos que solicite la Administración para la correcta realización de la auditoría.

El adjudicatario deberá, en un plazo no superior a 3 meses, solventar sin coste para la Administración, aquellas deficiencias detectadas en dicha auditoría cuando los recursos o servicios afectados sean de su competencia o estén incluidos en la prestación de los servicios que realiza.

### **SÉPTIEMBA.- PLAZO DE IMPLANTACIÓN.**

La puesta en marcha de la citada aplicación será como máximo de 40 días.

### **OCTAVA.- DURACIÓN DEL CONTRATO.**

- La duración del presente contrato, será de cuatro años, por lo que el presupuesto total de estos 4 años será de 11.600,00€, sin I.V.A., el importe del I.V.A., (21%), de 2.436,00€, haciendo un total de 14.036,00€.

### **NOVENA.- FORMA DE PAGO.**

- Estamos ante un contrato plurianual, como la instalación supone licencias del software y hardware necesario para la puesta en marcha, a la conformidad de la instalación y firma del acta de recepción, se abonará un 30% del precio adjudicado, el 70% restante se realizará mensualmente a mes vencido.

### **DÉCIMA.- ACTUALIZACIÓN Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS.**

- El importe de este contrato contempla el uso de la aplicación, y durante los cuatro años de garantía total, la actualización permanente tanto a nivel legal como tecnológico, así como la resolución de todo tipo de incidencias, adaptación a los nuevos sistemas de mensajería, cambios necesarios en app para las distintas prestaciones de consulta, recogida de datos, etc., disponibles para móviles, ya sean smartphones o tabletas.

Pasado el periodo de los cuatro años de garantía, si este Ayuntamiento desea seguir utilizando esta aplicación de Gestión de Espera, y teniendo en cuenta que por razones técnicas, de protección de derechos de exclusiva y tratarse de un programa específico, ya que de no ser

15



AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL



UNIÓN EUROPEA

así debería adquirirse el programa completo, cuyos costes sería muy superior al valor estimado y el nuevo programa que se compre también tendría que tener un mantenimiento pasado el plazo de la Garantía del contrato.

Será necesario ofrecer un servicio con al menos los siguientes niveles de respuesta a las incidencias del sistema, atendiendo al tipo y gravedad de las mismas:

Tipo – 1 – Grave, tiempo de respuesta 2 horas.

Tipo – 2 – Leve, tiempo de respuesta 4 horas.

Tiempo de Resolución a nivel de incidencia de software 8 horas.

Tiempo de Resolución a nivel de incidencia de hardware 48 horas.

### **OCTAVA.- FORMACIÓN AL PERSONAL MUNICIPAL.**

- Se consideran incluidas en el alcance del contrato las acciones formativas destinadas tanto a la correcta utilización, servicios, como a la administración y al mantenimiento del mismo.

- El adjudicatario será responsable de impartir esta formación y de proporcionar todos los medios materiales y personales necesarios para la correcta realización de la formación, estando todos los trabajos de formación incluidos en el precio de la oferta.

- Los trabajos de formación no podrán ser subcontratados ni se utilizará una plataforma digital. La formación será impartida por los mismos técnicos que realicen la implantación y mantenimiento para un mejor entendimiento y acceso directo por parte del Ayuntamiento.

- Deberá incluirse en la oferta el número de jornadas formativas y el perfil destinatario de cada una. Siendo un mínimo de 40 horas.

- La acción formativa se desarrollará dentro de los primeros días de implantación.

- La distribución del número de horas y jornadas será a criterio del Ayuntamiento.

- Se deberá entregar manuales y documentos técnicos, en formato electrónico, con información relativa a los Sistemas, accesos y herramientas necesarias para la gestión. Estos documentos serán mantenidos y actualizados, con control de versiones por el adjudicatario durante la vigencia del contrato.

### **NOVENA.- PENALIZACIÓN.**

- Es una obligación esencial. El retraso de 15 días en las entregas marcadas, supondrá una penalización del 10% de contrato el primer año. Un retraso de 1 mes supondrá una





AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL



UNIÓN EUROPEA

penalización del 20% de contrato el primer año. Un retraso en la implantación, superior a 1 mes será causa para la resolución del contrato.

**DÉCIMA.- EXCLUSIÓN DEL PROCESO DE LICITACIÓN DE AQUELLAS OFERTAS QUE EN LA PROPUESTA TÉCNICA NO SE AJUSTE A LOS REQUISITOS DE LOS PLIEGOS.-**

- A la hora de valorar la propuesta técnica, se excluirán aquellas ofertas que no concreten de forma suficiente, clara y extensa, los recursos utilizados para realizar la citada contratación.

**UNDÉCIMA.- CAUSAS ESPECÍFICAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES ESENCIALES.**

- Traspase de conocimiento. La empresa adjudicataria atenderá a cuentas cuestiones técnicas se soliciten y se hará documentalmente a cuantas solicitudes de información e informes sean necesarios. El no cumplimiento reiterado previo apercibimiento, será causa para la resolución del contrato.

- Si tras la puesta en marcha, las pruebas que realice el Ayuntamiento se considera que el proyecto implantado no se ajusta a lo exigido en el pliego y firmado en el contrato, será causa para la resolución del contrato.

En Ciudad Real, a 15 de Noviembre de 2019.

Edo.: Juan Vicente Guzmán González  
Jefe de Sección de Informática.