



DOCUMENTS
TIPUS: PLEC_CLAUS - Plec de clàusules
NOM: PLEC_CLAUS TEC SEV MANTENIMENT GESTOR TORN I CITA PREVIA
23052023
UNITAT: Secretaria
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: b6f73fe5-d083-4b06-929e-fd98d0dd9982
IDENTIFICADOR: ES_L06090040_2023_000000000000000000000000467331
ESTAT D'ELABORACIÓ: Signat/validat

REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: G5038-000018/2023 - 02/05/2023 13:48
SIGNATURES
Annexa: 23/05/2023 08:47
XAVIER RODADO HONORATO : 23/05/2023 08:51
XAVIER LLUCH LLOPART : 23/05/2023 09:07



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDE'S

Identificació de l'expedient:

Denominació del contracte:	SERVEI DE MANTENIMENT, ASSISTÈNCIA I SUPORT DE LES SOLUCIONS DE GESTOR DE TORN I CITA PRÈVIA DE L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA
Codi d'expedient:	G5038-000018/2023
Tipus de contracte:	Serveis
Tipus d'expedient:	Ordinari
Procediment de licitació:	Negociat sense publicitat
Regulació:	No harmonitzat

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

ÍNDEX

1. Introducció	2
2. Objecte del contracte	2
3. Necessitats a satisfer	2
4. Prestacions del servei	3
5. Requeriments generals	3
5.1 Obligacions de l'adjudicatari	4
5.2. Acords de nivell de servei	5
6. Protecció de dades i confidencialitat.....	6
7. Inici i durada del contracte	7
8. Facturació	7
9. Estructura de l'oferta.....	7

c. d'Hermenegild Clascar, 1-3 · 08720 Vilafranca del Penedès · Tel. 93 890 00 00
ccapenedes@ccapenedes.cat · www.ccapenedes.cat · NIF P-5800013-D



DOCUMENTS
TIPUS: PLEC_CLAUS - Plec de clàusules
NOM: PLEC_CLAUS TEC SEV MANTENIMENT GESTOR TORN I CITA PREVIA
23052023
UNITAT: Secretaria
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: b6f73fe5-d083-4b06-929e-fd98d0dd9982
IDENTIFICADOR: ES_L06090040_2023_000000000000000000000000467331
ESTAT D'ELABORACIÓ: Signat/validat

REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: G5038-000018/2023 - 02/05/2023 13:48
SIGNATURES
Annexa: 23/05/2023 08:47
XAVIER RODADO HONORATO : 23/05/2023 08:51
XAVIER LLUCH LLOPART : 23/05/2023 09:07



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

1. INTRODUCCIÓ

El present plec fixa les condicions tècniques que regeixen el manteniment, assistència i suport de les solucions de gestor de torn i cita prèvia de l'Oficina d'Atenció Ciutadana del Consell Comarcal de l'Alt Penedès.

Cal destacar que el programari és una eina sotmesa a propietat intel·lectual i, actualment, només existeix un grup empresarial capaç de dur les tasques detallades en el present document.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és la prestació del servei de manteniment, assistència i suport tècnic i de les persones usuàries de les solucions de control de cues Gestorn i el mòdul de cita prèvia, així com les llicències en modalitat de cessió del dret d'ús ("Software as a Service" o SaaS) ambdues en servei de cloud computing, així com el manteniment del maquinari de l'expedidor de tiquets.

De conformitat amb la documentació que figura a l'expedient, la societat APLICACIONS MULTIMEDIA INTERACTIVES SL, amb NIF B61077020 és la propietària exclusiva dels drets sobre les llicències de dret d'ús de les aplicacions i proveïdora en exclusiva dels serveis de manteniment i suport corresponents. És l'empresa desenvolupadora i propietària de la solució, alhora que l'única que pot realitzar i garantir-ne el servei correctiu i evolutiu que es requereix pel seu correcte funcionament al llarg del temps.

3. NECESSITATS A SATISFER

L'Oficina d'Atenció Ciutadana ofereix la prestació de la major part dels serveis administratius del Consell Comarcal així com l'atenció a la ciutadania en la seva tramitació. En atenció al gran nombre de persones que utilitzen aquests serveis, per contribuir a agilitzar l'atenció i assistència a les persones usuàries i a una millora de l'organització i gestió dels recursos a les dependències de l'OAC, el Consell Comarcal de l'Alt Penedès va implementar el febrer de 2018 el sistema de torns personalitzat i el mòdul de cita prèvia.

L'empresa APLICACIONS MULTIMÈDIA INTERACTIVES SL, és l'empresa propietària i desenvolupadora de la solució, és el subministrador únic i per raons d'exclusivitat tècnica és l'única empresa que disposa del codi font, les llicències, l'allotjament i la documentació tècnica necessària pel bon funcionament i manteniment adaptatiu, evolutiu i correctiu que garanteix un correcte funcionament present i futur.

En aquest procediment d'adjudicació no existeix possibilitat de concurrència.

c. d'Hermenegild Clascar, 1-3 · 08720 Vilafranca del Penedès · Tel. 93 890 00 00
ccapenedes@ccapenedes.cat · www.ccapenedes.cat · NIF P-5800013-D



DOCUMENTS
TIPUS: PLEC_CLAUS - Plec de clàusules
NOM: PLEC_CLAUS TEC SEV MANTENIMENT GESTOR TORN I CITA PREVIA
23052023
UNITAT: Secretaria
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: b6f73fe5-d083-4b06-929e-fd98d0dd9982
IDENTIFICADOR: ES_L06090040_2023_000000000000000000000000467331
ESTAT D'ELABORACIÓ: Signat/validat

REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: G5038-000018/2023 - 02/05/2023 13:48
SIGNATURES
Annexa: 23/05/2023 08:47
XAVIER RODADO HONORATO : 23/05/2023 08:51
XAVIER LLUCH LLOPART : 23/05/2023 09:07



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

4. PRESTACIONS DEL SERVEI

El contracte comprèn el servei de manteniment, assistència i suport tècnic de:

- **Llicència principal: servei de gestió del temps d'espera:** servei en cloud del gestor de cues de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) i hosting del programari GESTORN. Inclou subscripció al funcionament, el manteniment correctiu i evolutiu de la llicència contractada, així com assistència telefònica o per ticketing i resolució d'incidències en remot.
- **Mòdul cita prèvia:** servei en cloud de la gestió de cites prèvies de l'OAC i hosting del programari de cita prèvia. Inclou subscripció al funcionament i evolució del mòdul.
- **Mòdul de cartellera digital:** Inclou subscripció al funcionament i evolució del mòdul.
- **Llicència principal: mòdul de valoració de l'atenció rebuda:** Inclou subscripció al funcionament i evolució de la llicència.
- **Expedidora tiquets:** manteniment del maquinari que conforma el tòtem de l'expedidora de tiquets i pantalla principal. Garanteix l'atenció tècnica amb desplaçament relativa al maquinari.

El contractista inclourà al manteniment del software existent, en tot cas, les noves funcionalitats que s'incorporin de forma estàndard.

El contractista es farà càrrec de la instal·lació de les noves versions i actualitzacions de l'aplicació, així com de les possibles incidències que sorgeixin com a conseqüència d'aquestes actualitzacions.

5. REQUERIMENTS GENERALS

Formen part del contracte els següents serveis:

Actitud proactiva: l'adjudicatari haurà, entre d'altres, informar de nous productes i serveis que poden ser d'interès. També haurà de dur a terme accions proactives tant de manteniment preventiu com correctiu.

Manteniment preventiu: inclourà una revisió anual general amb l'objectiu d'evitar potencials averies. L'adjudicatari també realitzarà els canvis preventius en els servidors, bases de dades i integracions que estiguin relacionats amb el software i les seves funcionalitats.

Manteniment evolutiu: Totes aquelles accions encaminades a evitar una degradació o obsolescència del software així com de les seves funcionalitats i prestacions (rendiment, seguretat, usabilitat, etc...). Ha d'incloure entre altres:

c. d'Hermenegild Clascar, 1-3 · 08720 Vilafranca del Penedès · Tel. 93 890 00 00
ccapenedes@ccapenedes.cat · www.ccapenedes.cat · NIF P-5800013-D



DOCUMENTS
TIPUS: PLEC_CLAUS - Plec de clàusules
NOM: PLEC_CLAUS TEC SEV MANTENIMENT GESTOR TORN I CITA PREVIA
23052023
UNITAT: Secretaria
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: b6f73fe5-d083-4b06-929e-fd98d0dd9982
IDENTIFICADOR: ES_L06090040_2023_0000000000000000000000000467331
ESTAT D'ELABORACIÓ: Signat/validat

REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: G5038-000018/2023 - 02/05/2023 13:48
SIGNATURES
Annexa: 23/05/2023 08:47
XAVIER RODADO HONORATO : 23/05/2023 08:51
XAVIER LLUCH LLOPART : 23/05/2023 09:07



CONSELL COMARCAL ALT PENEDE'S

- El contractista efectuarà la correcció d'aquelles incidències o errors que es poguessin detectar en la utilització del software instal·lat.
- Atenció de les consultes tècniques i funcionals de les persones usuàries autoritzades, encara que no siguin pròpiament incidències del programari, sense preu addicional.
- Correcció de qualsevol mal funcionament o disfunció que les prestacions del contracte ofereixi i qualsevol nova revisió o actualització.
- Incloure tots els canvis normatius de rang estatal o autonòmic que es produeixin i que afecti les subscripcions contractades.

Manteniment correctiu: s'hi engloben totes aquelles accions, recursos i serveis encaminats a reparar incidències o errades presentades en totes les seves formes i situacions en l'àmbit de les aplicacions, serveis, integracions, dades, etc. que són prestades i gestionades pel software o pel contractista. En caldrà tant la detecció de problemes, la identificació de la gravetat i el suport total per solucionar-lo i restablir el funcionament el més aviat possible. Ha d'incloure entre altres:

- Servei de suport telefònic i telemàtic per a la resolució de les incidències que puguin sorgir al sistema.
- Aplicació d'actualitzacions per a la resolució de bugs o millores al sistema, que n'optimitzin el seu funcionament.
- Assessorament i ajuda personalitzada il·limitada pel que fa a resolució de dubtes, formacions i configuració del sistema, sempre que sigui on-line.

Manteniment adaptatiu: totes aquelles accions, desenvolupaments i adaptacions i evolucions del software i bases de dades que permetin als sistemes informàtics del Consell Comarcal adaptar-se a necessitats específiques derivats del compliment de nova normativa.

5.1 Obligacions de l'adjudicatari

Relació consell comarcal i adjudicatari: l'atenció tècnica es realitzarà a través d'un o més interlocutors designats pel contractista que coordinaran les tasques a realitzar per part de l'adjudicatari. El contractista haurà de disposar d'un referent/contacte del servei de manteniment amb un telèfon localitzable operatiu en l'horari que indiqueu i una adreça de correu electrònic com a sistemes de contacte imprescindibles per resoldre les incidències.

Mitjans i lloc de realització: Els treballs seran realitzats per l'equip de treball del contractista, ja sigui en les seves pròpies dependències, com en les dependències del Consell, quan es faci necessari el desplaçament.

Serà a càrrec del contractista el desplaçament del personal tècnic necessari que impliquin les prestacions de manteniment i suport de les solucions de gestió de torn i cita prèvia objecte d'aquest contracte.

Formació: a petició expressa per part de la corporació o com part de la implantació d'una nova funcionalitat, caldrà que el contractista pugui realitzar sessions de formació, tant a personal tècnic com a personal usuari final del programari.

c. d'Hermenegild Clascar, 1-3 · 08720 Vilafranca del Penedès · Tel. 93 890 00 00
ccapenedes@ccapenedes.cat · www.ccapenedes.cat · NIF P-5800013-D



DOCUMENTS
TIPUS: PLEC_CLAUS - Plec de clàusules
NOM: PLEC_CLAUS TEC SEV MANTENIMENT GESTOR TORN I CITA PREVIA
23052023
UNITAT: Secretaria
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: b6f73fe5-d083-4b06-929e-fd98d0dd9982
IDENTIFICADOR: ES_L06090040_2023_0000000000000000000000000467331
ESTAT D'ELABORACIÓ: Signat/validat

REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: G5038-000018/2023 - 02/05/2023 13:48
SIGNATURES
Annexa: 23/05/2023 08:47
XAVIER RODADO HONORATO : 23/05/2023 08:51
XAVIER LLUCH LLOPART : 23/05/2023 09:07



CONSELL COMARCAL ALT PENEDÈS

Documentació: Durant l'execució del contracte, el contractista es compromet en tot moment a facilitar al Consell Comarcal la informació i documentació que aquesta sol·liciti per a disposar d'un ple coneixement del funcionament del programari i base de dades.

El contractista farà un traspàs de coneixement documentat, de tot el que es posi en marxa o suposin canvis funcionals en el diferent programari. La posada en marxa o la implantació de canvis, serà assistida per tècnics de l'adjudicatari i que hi hagin intervingut i el Consell validarà el resultat final.

Comunicació d'actualitzacions: l'adjudicatari haurà de comunicar qualsevol canvi de versió o actualització de software en producció abans de realitzar-la. En aquest cas, l'adjudicatari acompanyarà a la mateixa la corresponent documentació explicativa dels canvis que s'incorporen, tant a nivell tècnic com a nivell de persona usuària i les corresponents actualitzacions.

Garantia i interoperabilitat: El contractista prestarà els serveis i garantirà la configuració dels servidors, la seva seguretat, integritat i interoperabilitat (interna o externa) per un correcte funcionament i rendiment.

Accessibilitat: L'adjudicatari s'estarà, pel que respecta als components públics, a l'establert en el RD 1112/2018, sobre accessibilitat en els llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic.

5.2. Acords de nivell de servei

A efectes dels Acords de Nivell del Servei (SLA - Service Level Agreement) es considera:

- **Incidència:** interrupció o disfunció del servei que doni lloc a la inoperativitat del sistema o impossibilitat de realització d'una tasca quotidiana.
Lleu: No implica pèrdua de la capacitat de funcionament
Greu: Implica reducció de la capacitat de funcionament
Molt Greu: Implica aturada del funcionament del servei
- **Temps de resposta:** temps transcorregut des de l'avís fins que comencen les accions correctives.
- **Temps de resolució:** temps transcorregut entre l'avís de la incidència fins que el servei torna a estar en perfecte estat de funcionament.
- **Horari laboral** segons el Consell Comarcal de 08.00 a 15.00 hores.

Els següents acords de servei són aplicables en qualsevol cas:

Incidència	Paràmetre	SLA Sol·licitat	Penalitzacions
Nivell lleu	Temps de resposta	<= 4 hores laborables	0,5% sobre la quota mensual
Nivell lleu	Temps de resolució	<= 24 hores laborables	0,5% sobre la quota mensual
Nivell greu o molt greu	Temps de resposta	<= 4 hores laborables	1% sobre la quota mensual
Nivell greu o molt greu	Temps de resolució	<= 16 hores laborables	1% sobre la quota mensual

A efectes de les penalitzacions per incompliment dels SLA:

c. d'Hermenegild Clascar, 1-3 · 08720 Vilafranca del Penedès · Tel. 93 890 00 00
ccapenedes@ccapenedes.cat · www.ccapenedes.cat · NIF P-5800013-D



DOCUMENTS
TIPUS: PLEC_CLAUS - Plec de clàusules
NOM: PLEC_CLAUS TEC SEV MANTENIMENT GESTOR TORN I CITA PREVIA
23052023
UNITAT: Secretaria
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: b6f73fe5-d083-4b06-929e-fd98d0dd9982
IDENTIFICADOR: ES_L06090040_2023_000000000000000000000000467331
ESTAT D'ELABORACIÓ: Signat/validat

REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: G5038-000018/2023 - 02/05/2023 13:48
SIGNATURES
Annexa: 23/05/2023 08:47
XAVIER RODADO HONORATO : 23/05/2023 08:51
XAVIER LLUCH LLOPART : 23/05/2023 09:07



CONSELL COMARCAL ALT PENEDE'S

Les penalitzacions degudes a l'incompliment dels nivells de servei es poden aplicar sobre la factura del mes on ha transcorregut l'incompliment, en mesos posteriors (incloent les possibles pròrrogues de contracte) o sobre la garantia definitiva si s'escau. Les penalitzacions es poden acumular i combinar, sempre i quan no es sancioni dos cops el mateix incompliment.

L'import màxim de les penalitzacions és el determinat per la LCSP.

6. PROTECCIÓ DE DADES I CONFIDENCIALITAT

En el cas que la prestació dels serveis suposi la necessitat d'ús o accés a dades personals, el contractista, com a encarregat del tractament, haurà de complir el disposat el Reglament Europeu 2016/679 de Protecció de dades personals i la Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades personals i garantia de drets digitals i la resta de normativa aplicable.

L'adjudicatari únicament tractarà les dades personals als que pugui tenir accés conforme a les instruccions del Consell Comarcal i sempre per a la finalitat descrita en el present contracte. En cap cas les pot utilitzar amb una finalitat diferent, ni comunicar, ni tant sols per la seva conservació, a tercers.

L'adjudicatari respondrà, per tant, de totes les infraccions en que podria incórrer en el cas que destini les dades personals a les que tingui accés per una finalitat diferent de l'estipulada al contracte, les comuniqui a un tercer de forma indeguda, o en general, els utilitzi de forma irregular, així mateix quan no adopti les mesures corresponents per l'emmagatzematge i custòdia (si s'escau) de les mateixes.

L'adjudicatari caldrà que adopti les mesures tècniques i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat. A aquests efecte l'adjudicatari caldrà que apliqui els nivells de seguretat que s'estableixen en l'Esquema Nacional de Seguretat i en la normativa que desenvolupi la LOPDDD.

En aquest sentit, en la finalització del contracte (i si aquest no es renova ni prorroga) s'estarà al disposat en l'article 33.3 de la Llei Orgànica 3/2018, i l'adjudicatari haurà de procedir a la tramesa a l'administració i destrucció de les dades personals a les que hagi pogut tindre accés.

En la signatura del contracte l'adjudicatari haurà de signar també el contracte d'encarregat del tractament de dades personals.

L'adjudicatari haurà de comunicar en un termini no inferior a 24 hores naturals aquelles incidències de seguretat en la informació que suposin una afectació a les dades personals per tal de que el Consell pugui revisar-ho i realitzar la corresponent notificació de violació de seguretat a l'Autoritat Catalana de Protecció de dades.

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer en l'execució del contracte, especialment les dades personals. Aquesta obligació tindrà caràcter indefinit,

c. d'Hermenegild Clascar, 1-3 · 08720 Vilafranca del Penedès · Tel. 93 890 00 00
ccapenedes@ccapenedes.cat · www.ccapenedes.cat · NIF P-5800013-D

**DOCUMENTS**

TIPUS: PLEC_CLAUS - Plec de clàusules

NOM: PLEC_CLAUS TEC SEV MANTENIMENT GESTOR TORN I CITA PREVIA
23052023

UNITAT: Secretaria

ORIGEN: Administració

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: b6f73fe5-d083-4b06-929e-fd98d0dd9982

IDENTIFICADOR: ES_L06090040_2023_0000000000000000000000000467331

ESTAT D'ELABORACIÓ: Signat/validat

REFERÈNCIES

EXPEDIENTS: G5038-000018/2023 - 02/05/2023 13:48

SIGNATURES

Annexa: 23/05/2023 08:47

XAVIER RODADO HONORATO : 23/05/2023 08:51

XAVIER LLUCH LLOPART : 23/05/2023 09:07

**CONSELL COMARCAL
ALT PENEDE'S**

mantenint-se en vigor amb posterioritat a la seva finalització, per qualsevol causa, de la relació entre les parts.

7. INICI I DURADA DEL CONTRACTE

Els treballs s'iniciaran un cop signat el contracte.

El contracte durarà 2 anys amb dos pròrroques d'un any de durada cada una.

8. FACTURACIÓ

L'adjudicatari presentarà factura anual o amb la periodicitat que s'acordi amb el responsable del contracte.

9. ESTRUCTURA DE L'OFERTA

A la documentació tècnica a presentar pels licitadors hi constarà com a mínim:

1. Certificat conforme té els drets exclusius al programari.
2. Mòduls i informació completa de totes les funcionalitats disponibles, amb indicació de si estan contractades i en manteniment o no.
3. Guies i manuals que disposi del programari objecte del manteniment.

Vilafranca del Penedès, a data de signatura electrònica.

El President

Xavier Lluch i Llopart

DILIGÈNCIA: Per fer constar que aquest plec ha estat aprovat per acord de la Junta de Govern en sessió del dia 18 de maig de 2023.

Xavier Rodado Honorato

Secretari