



SECRETARIA GENERAL

Expedient: 2023/8385

**Assumpte: Servei de manteniment del maquinari i programari del gestor de cures i cita prèvia de les
oficines d'atenció del ciutadà.**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES



ÍNDEX:

	Pàgina
1. Objecte i necessitat del contracte	3
2. Tipologia contractual	3
3. Responsable del contracte	3
4. Prescripcions tècniques particulars	3
5. Lots	4
6. Preu	4
7. Durada i pròrroques	4
8. Lloc de prestació del servei	4
9. Protecció de dades	5



1. Objecte i necessitat del contracte

L'objecte del contracte és el servei de suport i manteniment del maquinari i programari del gestor de cues i cita prèvia de les oficines d'atenció ciutadana de Calonge i Sant Antoni.

L'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni disposa de l'eina ORCHESTRA que és un gestor de cues integrat amb el servei de cita prèvia per a la gestió i direccionament de la ciutadania en les oficines d'atenció ciutadana.

Aquest gestor de cues i cita prèvia funciona mitjançant uns elements de maquinari i programari que componen el sistema instal·lat.

Aquesta eina és la que garanteix la correcta organització de l'atenció presencial de la ciutadania en les oficines d'atenció ciutadana, motiu pel qual és necessari el servei de suport i manteniment d'aquesta eina.

El compromís del suport i manteniment és per tota la durada del contracte.

2. Tipologia contractual

Servei.

3. Responsable del contracte

La cap de la Unitat de l'Oficina d'Atenció Ciutadana.

4. Prescripcions tècniques particulars

Descripció del producte del qual es licita el manteniment:

- Sistema de gestió i direccionament de la ciutadania en les oficines d'atenció ciutadana integrat amb les reserves de cita prèvia.
- Es considera inclòs en el preu del contracte el suport en remot de la solució que es pugui fer per telèfon o per web. També està inclòs en el preu el manteniment del programari de la solució, l'accés a actualitzacions periòdiques i la reparació o la substitució dels elements que componen el maquinari.
- L'empresa adjudicatària ha de garantir que el servei es presti sempre en les millors condicions. El temps de resposta del servei es fixa en un màxim de 24h.



- Els elements de hardware i software inclosos són:

MAQUINARI I PROGRAMARI	QUANTITAT
Orchestra Platform – Programari	1
Dispensador de peu de tickets amb impressora tèrmica, pantalla tàctil, ordinador integrat, altaveus i programari d'informació.	1
Lector de codi de barres integrat en el dispensador de tiquets	1
Monitor	1
Suport de paret del monitor	1
Display de lloc d'atenció 924 vermell	7

5. Lots

No hi ha divisió per lots

6. Preu

El preu del contracte per 2 anys és de 4.327,44 € sense IVA.

L'IVA per aquest contracte és del 25%, ja que a la prestació del servei se li aplicarà el tipus d'IVA suec atès que l'empresa Q-MATIC AB amb CIF N0304389J té domicili fiscal a Suècia i l'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni no està inclòs en el Registre d'operadors intracomunitaris, segons els articles 69 i 70 de la Llei de l'Impost sobre el Valor Afegit.

7. Durada i pròrrogues

La durada del contracte és de 2 anys des de la data de formalització del contracte.

8. Lloc del prestació del servei

La prestació del servei es durà a terme amb les següents condicions:

- Suport: es farà per telèfon o per web.
- Manteniment: es farà per telèfon o per web si la incidència ho permet o presencialment en el lloc on estan ubicats els elements físics que formen part d'aquest contracte.



9. Protecció de dades

Les dades a les que tindrà accés l'adjudicatari del contracte són confidencials i són les que es detallen a continuació:

- Nom i cognoms de les persones amb reserva de cita
- Adreça de correu electrònic de les persones amb reserva de cita
- Telèfon de les persones amb reserva de cita

Calonge i Sant Antoni, a la data de la signatura electrònica.

La cap de l'Oficina d'Atenció Ciutadana,
Isabel Lluva Martínez