

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES

Expedient: X2023033786

Contracte: Licitació pel subministrament i manteniment d'un sistema de cita prèvia i gestió de cues per l'ajuntament de Cambrils

1 INTRODUCCIÓ

L'any 2018 aquest ajuntament va licitar un sistema de cita prèvia i gestió de cues per l'atenció ciutadana.

El present contracte pretén dur a terme la renovació del sistema, adquirint els drets d'ús i el manteniment integral d'aquest servei, reaprofitant al màxim els components de maquinari a fi i efecte de mantenir els costos d'operació estables.

2 ÍNDEX

1	Introducció.....	1
2	Índex.....	1
3	Objecte del Contracte.....	2
4	Abast	3
5	Durada del contracte	3
6	Situació actual.....	3
6.1	Especificacions del maquinari	4
7	Requeriments funcionals.....	5
7.1	Requeriments funcionals de la plataforma de gestió.....	7
7.2	Requeriments funcionals del sistema de cita prèvia.....	8
7.2.1	Recordatoris de cita.....	8
7.3	Requeriments funcionals de la gestió de cues	9
7.4	Requeriments funcionals dels dispensadors de tiquets	10
7.5	Requeriments funcionals de pantalles.....	10
7.6	Requeriments funcionals punts atenció al ciutadà i avançaments de torns.....	11
8	Requeriments tècnics.....	11
8.1	Pantalles:.....	11
8.2	Cita prèvia:.....	11
8.3	Dispensador de tiquets:.....	11

8.4	Del llicenciament	12
9	Implementació de la solució	12
9.1	Pla de formació	12
10	Suport posterior a la implementació	12
11	Facturació	13
12	Acords de nivell de servei (ANS)	13
12.1	ANS d'implementació	13
12.2	ANS de manteniment	13
13	Modificats del contracte	14
14	Clàusules generals	14
14.1	Aspectes lingüístics	15
14.2	Imatge corporativa	15
14.3	Normativa i característiques TIC	15
14.4	Confidencialitat	15
14.5	Protecció de dades	15
14.6	Resposta a incidents de seguretat	15
14.7	Auditories	16
14.8	Mitjans personals	16
14.9	Relació amb l'ajuntament	16
14.10	Traspàs del coneixement	16
14.11	Llicenciament	17
14.12	Propietat de la informació	17
14.13	Devolució del servei	17

3 OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és l'adquisició dels drets d'ús (amb el manteniment preventiu, correctiu i evolutiu) d'una plataforma al núvol (en *SaaS*) que permeti dur a terme la gestió de les cues presencials i la cita prèvia.

L'adjudicatari haurà de proporcionar un sistema per sol·licitar cita prèvia a les oficines d'atenció ciutadana i que permeti gestionar les diverses cues (amb cita o sense).

Així mateix, també haurà de donar suport tècnic i mantenir els quioscos expenedors de tiquets instal·lats; que l'ajuntament ja va adquirir en l'última licitació.

4 ABAST

El projecte contempla:

- Adquisició dels drets d'ús d'una solució al núvol en modalitat *SaaS* i amb les característiques descrites en el present document.
- La plataforma inclourà un apartat públic, destinat a la ciutadania, per a la reserva de cites.
- També proporcionarà un mecanisme de recordatoris de cita prèvia mitjançant SMS.
- L'actualització permanent del programari al núvol amb les millores que l'adjudicatari apliqui, sense costos addicionals.
- Realitzar el manteniment dels sistemes físics, virtuals i la seva interacció.
- Configuració, posada en marxa, formació als usuaris i al personal tècnic TIC i lliurament del sistema en producció.
- Manteniment de tots els components del sistema, físics i virtuals, així com les comunicacions entre ells.
- L'abast comprendrà totes les oficines d'atenció descrites en l'apartat 6, Situació actual, i aquelles que s'hi puguin incloure mitjançant modificats de contracte.

Queda fora de l'objecte del contracte:

- El cost de peces i substitució d'equips, de titularitat municipal, en cas que no es puguin reparar i no estiguin en garantia. Sí que serà responsabilitat de l'adjudicatari, no obstant, el suport a la instal·lació física, l'ajut en la depuració d'errors i l'assessorament en adquirir sistemes plenament compatibles de forma que funcionin correctament.
- Les comunicacions entre el sistema *SaaS* i els elements que estiguin instal·lat en les dependències municipals, que anirà a càrrec de l'ajuntament.
- El paper de les impressores de tiquets.

5 DURADA DEL CONTRACTE

Segons s'estipuli en el plec de clàusules administratives.

6 SITUACIÓ ACTUAL

El 2019, després de la respectiva licitació, l'ajuntament de Cambrils va desplegar una solució de gestió de cues i cita prèvia de l'empresa "Ubintia" (Aplicacions Multimèdia Interactives, SL – amb CIF B-61077020).

Es disposa de les següents oficines d'atenció:

Edifici / Centre	Servei	Dispens. Validador	Sala espera	Llocs Atenció Frontoffice
Aj. Cambrils	OAC	1	TV	11

Edifici / Centre	Servei	Dispens. Validador	Sala espera	Llocs Atenció Frontoffice
Aj. Cambrils	Recaptació Gest. tributaria	Sí ¹	TV	3 i 9
Forn del Tallero	Oficina Local de l'Habitatge	1	TV	5
Palau d'Esports	Instal·lacions esportives	1	TV	2

Taula 1: oficines d'atenció

Totes aquestes oficines disposen d'un sistema per tal que la persona s'identifiqui amb una pantalla tàctil i se li emeti el tiquet indicant a la dependència on ha d'anar.

Així mateix, a l'edifici de l'ajuntament el personal de recepció disposa d'una impressora de tiquets per emetre'ls manualment des del seu PC.

Actualment s'arriba al 30% de cites atorgades en la que no es presenta la persona. Es vol millorar aquest sistema mitjançant la implementació de recordatoris enviats per SMS.

Els cartells informatius de les taules són estàtics i estan numerats.

Les cites s'atorguen mitjançant la següent plataforma: <https://citaprevia.gestorn.com/cambrils/>. L'adjudicatari n'haurà de proporcionar una d'equivalent.

Per últim, en el contracte licitat a 2018 es van contemplar dos oficines addicionals, que tenen quiosc i pantalla, i que inicialment queden fora del contracte per manca d'ús. Els seus components es podran "reciclar" o es podran incorporar, de nou, al contracte mitjançant modificats.

6.1 Especificacions del maquinari

Les pantalles de televisió són estàndards i estan connectades a un micro PC (Android o Windows) i aquest té sortida a Internet. Un exemple de la pantalla seria:

¹ Actualment no hi ha un dispensador, s'aprofita el de l'OAC, però es mirarà d'aprofitar-ne un d'una altre ubicació.

NÚMERO	TAULA	AJUNTAMENT DE CAMBRILS CALENDARI 2023		
IF7	2	CALENDARI DEL CONTRIBUENT 2023		
IF6	1	CONCEPTE	PERIODE VOLUNTARI	DATA CARREC BANCARI
IF5	1	TAXA DE GUALS	DEL 01/03 AL 02/05	03/04/2023
IF4	1	IMPOST SOBRE VEHICLES TRACCIÓ MECÀNICA	DEL 01/05 AL 03/07	01/06/2023
		IMPOST SOBRE BENS IMMOBLES URBANA	1r VENCIMENT DEL 01/04 AL 01/06	02/05/2023
			2n VENCIMENT DEL 01/04 AL 02/11	02/10/2023
		IMPOST SOBRE BENS RUSTICS	DEL 01/06 AL 01/08	03/07/2023
		TAXA D'ESCOMBRARIES HABITATGES	DEL 01/06 AL 01/08	03/07/2023
		TAXA D'ESCOMBRARIES LOCALS AMB ACTIVITAT	DEL 01/06 AL 01/08	03/07/2023
		TAXA D'ESCOMBRARIES LOCALS SENSE ACTIVITAT	DEL 01/06 AL 01/08	03/07/2023
		IMPOST SOBRE ACTIVITATS ECONÒMIQUES	DEL 01/09 AL 02/11	02/10/2023
MÉS INFORMACIÓ A L'AJUNTAMENT DE CAMBRILS. Plaça de l'Ajuntament, 4. Tel. 977 794 579. Fax 977 794 572. 43850 Cambrils (Tarragona). www.cambrils.cat - informatica@cambrils.cat - www.cambrils.cat				
		☀️	Avui 21°	☁️ Ds 17°/21° ☁️ Dg 16°/23°
		11:27:36		

El quiosc emissor de tiquets és el següent:



Disposa de pantalla tàctil, lector de codi de barres i impressora de tiquets, que admet paper estàndard. El quiosc funciona amb un ordinador convencional, tipus NUC, amb Windows 10.

7 REQUERIMENTS FUNCIONALS

L'aplicació a implementar haurà de complir els següents requeriments.

- La solució ha de permetre créixer i decreïxer en dependències, llocs d'atenció, usuaris amb accés a la gestió de les cues d'atenció, serveis d'atenció i, per, tant per atenció presencial com pel servei de cita prèvia.
- Caldrà subministrar una plataforma de gestió de tot el sistema amb mòduls i rols en diferents. Ha de permetre gestionar, per part de l'ajuntament, les cites i la cues; tant si són de persones que venen amb cita com si no en disposen.
- Cal permetre tant la recepció automàtica de ciutadans mitjançant quioscs, com el direccionalment cap a les oficines, sales o taules d'atenció presencial. Així com la gestió de l'espera i finalment la crida dels ciutadans directament des dels llocs d'atenció corresponents.
- A les sales d'espera i mitjançant els monitors dels que disposa l'ajuntament, caldrà que es projecti tant els números de torn com continguts multimèdia que es vulgui projectar i parametritzar de forma autònoma.
- Les oficines amb cita prèvia poden tenir, o no, un sistema d'avisos o quiosc.
- Totes les funcionalitats estaran agrupades en un únic entorn.
- El sistema ha de permetre la valoració del servei per part del ciutadà; així com tota la traçabilitat de la atenció si cal integrada amb la gestió del torn i la cita prèvia. Aquesta plataforma haurà de permetre un tractament diferenciat per les "atencions millorables o negatives", en aquest cas, el servei afectat rebrà el missatge per tal de donar una solució a la incidència si s'escau. Aquesta valoració per part del ciutadà podrà fer-se des d'una tauleta, expenedor de tiquets o un cop atès des del seu telèfon mòbil (enllaç personalitzat de valoració).

El programari haurà de disposar d'aquesta funcionalitat en el moment de la presentació de les ofertes. No obstant això, es posarà en marxa mitjançant un modificat del contracte.

- Haurà de disposar d'un mecanisme (API) per integrar-se amb sistemes de videoconferència per tal de fer atenció remota. El mecanisme haurà d'estar integrat amb el sistema de cites. Aquest sistema haurà de permetre també la integració (creació de cites i consulta de cites i cues) per poder-les crear des del gestor d'expedients o consultar-les des d'una web o App, com exemple.

El programari haurà de disposar d'aquesta funcionalitat en el moment de la presentació de les ofertes. No obstant això, es posarà en marxa mitjançant un modificat del contracte.

- Es permetrà el lliurament automatitzat del justificant d'atenció des del quiosc i sense necessitat d'intervenció del personal.
- Que sigui un sistema obert i, per tant, tingui independència de maquinari propietari.
- El sistema ha de permetre "transferir torns" entre dues oficines d'atenció.

- El personal ha de poder imprimir tiquets mitjançant impressores estàndard o de tiquets de sobtetaula.

7.1 Requeriments funcionals de la plataforma de gestió

Caldrà lliurar un portal web que permeti gestionar tots els components que conformaran el sistema de gestió de cues i de cita prèvia, per tal que l'administrador o gestors dels diferents serveis d'atenció al ciutadà, puguin adaptar-los a les necessitats particulars de les oficines d'atenció d'acord al seu perfil. Caldrà que permeti :

- Gestionar usuaris i rols de gestió i ús sobre la plataforma (administradors, gestors de servei, usuaris del servei) amb integració amb el LDAP del Directori Actiu corporatiu de l'ajuntament.
- Gestionar les dependències, sales i punts d'atenció al ciutadà.
- Gestionar les cues, tipus de servei/tràmit, supervisors, horaris obertura i tancament de cues i llocs d'atenció.
- Configurar els serveis: estat, horari d'atenció, temps d'atenció, taules d'atenció, persones assignades, vacances, descansos del personal, tipus de servei (presencial, amb cita prèvia, híbrid), finestra temporal d'acceptació de cites (20 minuts abans, 10 minuts després) ,etc.
- Activar i desactivar punts d'atenció en temps real.
- Gestió de les pantalles de les diferents sales d'espera i dels continguts a visualitzar a cadascuna d'elles. Pot ser contingut general per totes les pantalles o personalitzar alguna o cadascuna d'elles.
- Visualització d'estadístiques en temps real.
- Gestió i configuració del sistema de cita prèvia, plenament lligat amb la configuració i components del sistema de gestió de cues.
- Sistema d'explotació de dades que permeti analitzar les dades històriques i ajudi a la presa de decisions als diferents gestors dels serveis d'atenció al ciutadà. Evolució dels serveis, nombre de tramitacions, temps d'atenció, per tipus de tràmit/servei, per cua, temps d'espera, etc. En el cas de la cita prèvia canal de creació, oficina, servei o tràmit, data i hora, etc....
- Sistema d'explotació amb informes ja creats i pre-configurats, així com quadres de comandament pels diferents gestors. Així mateix, cal que el sistema permeti la remissió per missatge electrònic d'alguns d'aquests informes als gestors dels serveis.
- El sistema podrà generar tiquets des d'un ordinador de sobretetaula, ja sigui imprimint directament per una impressora convencional o especial (tèrmic).
- Es valorarà que es disposin d'alarmes, que permetin enviar avisos a supervisors d'acord a situacions configurables (avís quan es superen els 30 minuts d'espera, per exemple).
- Es valorarà que es pugui exportar informació del sistema a una eina de BI o de dades obertes de forma automatitzada. A aquest efecte, l'adjudicatari podrà aportar una eina ETL específica o comprometre's a aportar l'estructura de les seves bases de dades, amb detall suficient per permetre l'extracció d'indicadors. Si s'ofereix aquesta possibilitat, no realitzar-la es considerarà una incidència de nivell mig.
- Es valorarà que el sistema de gestió intern haurà de permetre, registrar manualment (nom, cognom, hora d'entrada i àrea a la que es dirigeixen les persones que accedeixen a un edifici municipal) per tal de tenir un control d'accés que permeti la traçabilitat.
- Es valorarà que el sistema disposi d'algun sistema o mòdul antipànic que permeti de forma molt senzilla i discreta emetre una alerta als companys/es per decidir acció a dur a terme i desactivar situacions delicades.
- Es valorarà que el sistema de cita prèvia permeti també la gestió de cites amb tècnics municipals (assistents socials, tècnics d'urbanisme, ...) o càrrecs electes. Si s'ofereix aquesta

millora, no hi haurà límit de tècnics municipals i s'haurà d'integrar amb l'agenda del correu electrònic via webcal (feed en format iCal).

7.2 Requeriments funcionals del sistema de cita prèvia

El sistema de cita prèvia, a més de poder ser gestionat des de la mateixa plataforma de tota la solució, caldrà que contempli les següents funcionalitats vers els ciutadans i gestors dels serveis :

- La petició de cita prèvia, podrà sol·licitar autenticació del ciutadà en la qual se li permetrà un registre al sistema de gestió de cues i cita prèvia amb les dades DNI/NIF/passaport, Nom, cognoms, adreça, adreça de correu i telèfon mòbil.
- Aplicació a mode marca blanca i per tant personalitzable amb la imatge i colors corporatius.
- La web de cita prèvia, podrà ser invocat des d'altres aplicacions i webs de forma directa al de centre i tipus de servei de forma prefiltrada (URL amb pas de paràmetres).
- La web de cita prèvia serà responsiva i adaptativa a qualsevol dels terminals i dispositius mòbils des dels que s'accedeixi per part dels ciutadans (PC, *smartphone*, *tablet*, ..).
- Poder crear serveis amb cita prèvia de forma que es pot gestionar el servei de cita prèvia per telèfon o mitjançant servei de triatge.
- El sistema haurà de permetre que el servei o tràmit pugui limitar-se per una llista concreta d'usuaris i que únicament estigui identificat per certs DNIs, NIEs o passaports.
- El sistema ha de ser multicanal i permetre la identificació de l'origen, ja sigui el propi ciutadà per internet o des d'un servei municipal en concret.
- En finalitzar el procés de reserva de cita prèvia (per part del ciutadà o per part del personal municipal), el sistema emetrà correu electrònic cap al ciutadà amb confirmació de la cita prèvia, que contindrà com a mínim: identificador de la cita i equivalent en format codi QR, dia, hora, centre i adreça. Aquest document de cita també el podrà emetre el sistema de cita prèvia a petició del treballador municipal. El document ha de poder validar-se, mitjançant els codis QR, des dels dispensadors ja sigui imprès o des del mòbil.

7.2.1 Recordatoris de cita

- El dia abans de la cita, el sistema enviarà un recordatori per correu electrònic, SMS o els dos mitjans.
- En cas que l'ajuntament anul·li la cita prèvia, el sistema avisarà al ciutadà per missatge electrònic o SMS.
- El sistema haurà de permetre activar o desactivar l'enviament de missatges, ja siguin recordatoris o d'anul·lació de cita.
- Els SMS i correus han de poder-se personalitzar mitjançant plantilles, podent-se inserir mitjançant variables els detalls de la cita (dia i hora, tipus de cita i ubicació).
- L'enviament de SMS es podrà activar o desactivar per configuració i per tipus de cita.
- L'enviament de SMS es realitzarà mitjançant una bossa de missatges que s'adquiriran a l'adjudicatari. Al llarg del contracte es contempla l'adquisició de diverses bosses que, únicament, s'adquiriran i abonaran si realment són necessàries.
- Si fos necessari ampliar la bossa de SMS es podran adquirir mitjançant modificats de contracte, o qualsevol altre sistema legalment previst, a un cost igual o inferior al que ofereixi l'adjudicatari.
- Amb el contracte inicial s'adquiriran 50.000 missatges per SMS i el seu cost estarà inclòs amb el preu del contracte. Cada anualitat inclourà 50.000 SMS addicionals, que només s'adquiriran i facturaran si realment es necessiten.

7.3 Requeriments funcionals de la gestió de cues

- Amb cita prèvia: el sistema permetrà gestionar el procés següent :
 1. El ciutadà arriba al quiosc. Es valida mitjançant un dels sistemes disponibles al dispensador de tiquets.
 2. El sistema verifica si el ciutadà té cita prèvia i el dispensador retorna un identificador de cua amb l'emissió d'un tiquet amb la informació per dirigir el ciutadà a l'oficina, taula, etc...

En el cas que el ciutadà disposi de cita prèvia però l'hora planificada s'hagi superat (passat també un marge de temps, que es podrà configurar), caldrà que el quiosc li aparegui un avís i no tindrà efecte la cita prèvia i no s'emetrà tiquet. En aquest cas, se li mostraran les opcions d'una atenció sense cita prèvia.

Si la cita prèvia correspon a un altre dia en el futur, se l'avisarà d'aquest fet.

3. Es notifica al sistema de l'arribada i s'alerta al personal municipal públic del lloc d'atenció de l'arribada del ciutadà o el dirigeix directament a la sala/taula d'atenció.
 4. El personal municipal, crida al ciutadà al lloc d'atenció. Aquestes crides es visualitzaran a la pantalla TV/Display a la sala d'espera corresponent i emetent una alerta sonora.
 5. Una vegada finalitzada l'atenció al ciutadà, el personal municipal,
 - a. Tanca l'atenció i la tipifica (en el cas que no ho estigués)
 - b. Pot emetre, una nova cita prèvia al mateix ciutadà , la qual se li enviarà mitjançant missatge electrònic o en paper de recordatori
 - c. Pot emetre possible justificant de visita
- Sense cita prèvia
 1. El ciutadà arriba al quiosc. L'autenticació per part del ciutadà és opcional segons el servei.
 2. El sistema mostrarà els serveis disponibles als quals el ciutadà pot optar en l'oficina d'atenció en la que es troba.
 3. La persona selecciona al dispensador/validador el tipus d'atenció a rebre i quiosc emet un identificador de la cua corresponent.
 4. El sistema registra un nou usuari a la cua a ser gestionada pel personal municipal.
 5. El personal municipal, crida al ciutadà al lloc d'atenció. Aquestes crides es visualitzaran a la pantalla TV/Display a la sala d'espera corresponent i emetent una alerta sonora.
 6. Una vegada finalitzada l'atenció al ciutadà, el personal municipal,
 - a. Tanca l'atenció i la tipifica (en el cas que no ho estigués)
 - b. Pot emetre, una nova cita prèvia al mateix ciutadà , pel mateix servei o per un altra servei. Aquesta se li enviarà mitjançant missatge electrònic o en paper com recordatori.
 - c. Pot emetre possible justificant de visita.

Des de la perspectiva del personal municipal podrà:

- Identificar-se i indicar el codi del lloc d'atenció amb el seu identificador del directori actiu.

- Realitzar l'avançament de torn (crida al següent persona).
- Codificar, si no ho està, l'atenció
- Repetir una crida.
- L'aplicació del treballador/a:
 - ocuparà una petita part de la pantalla de l'ordinador del treballador públic, podent-se minimitzar.
 - Mostrarà el número tiquet cridat així com el temps que portava esperant, el nombre de persones pendents d'atendre, segons la configuració del seu lloc sobre les diferents cues.
 - Registrar el final de l'atenció, avançar el torn i activar o desactivar el lloc d'atenció (absències puntuals o incidències amb el lloc).
- Reenviament de torns a una altra taula o oficina d'atenció.
- Disposar d'una opció per registrar les trucades telefòniques dins del mateix programa i especificar el detall dels tràmits canviant entre atencions presencials i telefòniques.

7.4 Requeriments funcionals dels dispensadors de tiquets

Els dispensadors de tiquets seran components essencials en la recepció dels ciutadans als serveis d'atenció de forma presencial i caldrà que incorporin les següents funcionalitats :

- Validació de visites amb cita prèvia en els casos que sigui necessari. Permetran identificar al ciutadà mitjançant codi de barres/QR obtingut en el procés de cita prèvia o introducció manual d'un codi d'identificació o DNI/NIF.
- Presentar els diferents serveis (cues) disponibles i permetre la selecció al ciutadà de la que desitgi.
- Expedició del tiquet amb identificació de cua indicant clarament el lloc d'atenció.
- El sistema suportarà multidioma (mínim en català i castellà). Es valorarà la presència de més idiomes.
- S'ha de poder emetre justificants de visita en els quioscs, sense intervenció de personal municipal. El justificant haurà d'indicar l'hora d'inici i finalització del període d'atenció presencial, el nom i cognoms de la persona atesa i les dades de la seu.
- Els tiquets seran personalitzables amb la imatge corporativa municipal, les dades i el logotip de l'ajuntament per cada oficina.
- Ha de permetre l'emissió de tiquets des d'un ordinador i impressora per part d'un treballador municipal sense necessitat de dispensador específic.

7.5 Requeriments funcionals de pantalles

Caldrà que en les pantalles de les diferents dependències i sales d'espera, mostrin la informació dels últims torns cridats i els llocs d'atenció on es destinen, en temps real.

Quan es realitzi una crida a un nou ciutadà, es publicarà a la pantalla mostrant efectes visuals i alertes sonores que permetin alertar al ciutadà del punt d'atenció al qual s'ha de dirigir.

Les pantalles han de poder complementar la informació anterior, combinant-la amb informació multimèdia municipal (campanyes, etc...), podent-se automatitzar mitjançant fonts XML/RSS o APIs de

portals web o xarxes socials. El sistema s'ha de poder-se gestionar des de la pròpia oficina de forma autònoma.

7.6 Requeriments funcionals punts atenció al ciutadà i avançaments de torns

Des dels llocs d'atenció presencial als ciutadans, caldrà que es disposi d'accés a una aplicació que permetrà:

- Que el treballador municipal s'identifiqui i indicar el codi del lloc d'atenció. S'utilitzarà preferentment el seu identificador d'usuari al directori actiu municipal.
- Realitzar l'avançament de torn (crida al següent ciutadà).
- Codificar, si no ho està, l'atenció.
- Repetir una crida.
- Serà la principal font per les dades estadístiques dels temps d'atenció per llocs i serveis.
- Ocupar una petita part de la pantalla de l'ordinador del treballador públic, podent-se minimitzar.
- Mostrar el número tiquet cridat així com el temps que portava esperant, el nombre de persones pendents d'atendre, segons la configuració del seu lloc sobre les diferents cues.
- Registrar el final de l'atenció, avançar el torn i activar o desactivar el lloc d'atenció (absències puntuals o incidències amb el lloc).
- Alertar d'alguna forma de les persones que havien sol·licitat cita prèvia.
- Reenviament de torns a una altra taula o oficina d'atenció.

8 REQUERIMENTS TÈCNICS

Serà Entorn web, obert, integrable i multiplataforma.

8.1 Pantalles:

El sistema haurà de ser compatible amb les pantalles indicades en l'apartat 6, emprant el mateix model de treball o equivalent.

8.2 Cita prèvia:

- Gestionar cites prèvies des de la plataforma web de control i gestió de tot el sistema, segons rols assignats sobre les agendes, per part de treballadors municipals.
- Aplicació sobre HTML5 i sobre protocol d'accés segur HTTPS. L'aplicació web serà responsiva i per tant adaptable a qualsevol terminal d'accés; PC, smartphone o tablet.
- Invocable via URL amb prefiltrat de centres, tipus de servei des d'altres webs per enllaçar directament des d'aplicacions corporatives.

8.3 Dispensador de tiquets:

S'utilitzaran els quioscs ja instal·lats, en els que l'adjudicatari haurà d'instal·lar el seu programari. Alternativament, podran proporcionar els seus propis sistemes físics –considerant-se inclosos tots els costos en l'import d'adjudicació.

Les característiques del quiosc han de ser equivalents a l'actual:

- Pantalla tàctil de, com a mínim, 10" (16:9).

- Impressora per l'emissió dels tiquets amb paper estàndard que es pugui adquirir en més d'un proveïdor.
- Aplicació desenvolupada per suportar pantalles tàctils i accessible via web.
- Maquinari suficient per tal que el dispositiu funcioni correctament i de forma àgil durant el contracte i amb posterioritat.
- Cal que permeti accessibilitat en l'ús del quiosc a persones amb mobilitat reduïda.
- Lector de codis QR.
- Se n'haurà de fer el manteniment durant tot el contracte. I, en cas de fallida no accidental, s'haurà de substituir en un mínim de 2 dies hàbils

8.4 Del llicenciamnt

Llicenciamnt únic per tota la implantació, amb independència del nombre cues, usuaris, agendes, serveis, etc... als que es destini i que gestionin l'atenció a la ciutadania.

9 IMPLEMENTACIÓ DE LA SOLUCIÓ

La implementació de la solució s'efectuarà en dos fases: posada en marxa i suport a la implementació.

La prestació del contracte s'iniciarà un cop l'adjudicatari hagi preparat els quioscos amb el seu programari, o els hagi substituït per uns de propis. Es realitzarà el replanteig de les instal·lacions i les proves pilot en un dels quioscos que no s'utilitzen.

Un cop funcionin correctament es plasmarà en acta, que marcarà l'inici del contracte.

Entre la signatura del contracte i l'acta d'inici del contracte no podrà transcórrer més d'un mes. En cas que es superi aquest període s'estarà als ANS i es podrà arribar a la resolució del contracte.

9.1 Pla de formació

Un cop s'iniciï el contracte es procedirà immediatament a la formació de les persones usuàries.

Es valorarà la gravació de les sessions o disposar de vídeos amb auto-píndoles de formació.

10 SUPORT POSTERIOR A LA IMPLEMENTACIÓ

El licitador haurà de presentar una proposta de suport i manteniment, les característiques i la certificació del suport tècnic.

El suport i manteniment haurà d'estar garantit per l'adjudicatari durant la durada del contracte i inclourà tot el programari, mà d'obra i desplaçaments per fer front a incidències de maquinari. En la seva oferta descriurà el manteniment del maquinari dels quioscos descrits en els apartats 4i 6; que inclourà qualsevol oficina que s'afegeixi com a modificat de contracte.

No s'inclouen en el contracte l'adquisició de peces o altres components físics dels equipaments adquirits el 2019. En cas que s'adquireixin nous components de maquinari –equivalents als existents actualment— l'adjudicatari en realitzarà el seu manteniment mentre estiguin en període de garantia.

Els nous components s'adquiriran fora del present contracte, seran estàndards i es podran adquirir a tercers.

L'adjudicatari atendrà les consultes tècniques o funcionals dels tècnics informàtics municipals o dels usuaris municipals autoritzats, encara que no siguin pròpiament 'incidències' de programari o de l'equipament sense cost addicional.

L'empresa realitzarà habitualment el servei de suport i manteniment de forma remota d'acord a les polítiques i sistemes de seguretat municipal. Excepcionalment i per motius tècnics degudament justificats i acreditats o degut a una fallada de l'equipament, es farà de forma presencial i en aquest últim cas, les dietes estaran incloses en el preu del suport i manteniment de l'oferta econòmica.

Incorporarà 'millores' en els programes segons criteris d'universalitat de la solució sense preu addicional.

11 FACTURACIÓ

Es facturarà amb la freqüència i forma establerta en el plec administratiu.

12 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

L'adjudicatari haurà de complir, com a mínim, els acords de nivell de servei mensuals proposats (SLA) i a les penalitzacions previstes en cas d'incompliment següents, diferenciades entre les fases d'implementació i de manteniment. Únicament es contemplaran els casos imputables a les tasques i obligacions de l'adjudicatari.

12.1 ANS d'implementació

Id.	Criteri	Acompliment	Tipus falta en incompliment
I0	Temps d'inici de la prestació del contracte	Cal iniciar la prestació del contracte en el termini indicat en l'apartat 9	Lleu per cada setmana d'endarreriment no justificada.
I1	Característiques del material o el programari	Han de complir el descrit en el plec	- Lleu per components menors. - Greu per components rellevants.
I2	Canvi del material o programari que no compleix els requisits	Un mes des de la seva detecció	- Lleu per cada setmana addicional.

L'acumulació de tres faltes lleus en la mateixa fase suposarà una falta greu. Dos o més faltes greus suposaran una falta molt greu i la possibilitat de rescindir el contracte.

12.2 ANS de manteniment

Id.	Criteri	Acompliment	Tipus falta en incompliment
M0	Disponibilitat del sistema	Superior al 90%.	- Lleu si no s'assoleix en < 5% - Greu si no s'assoleix en => 10 % - Molt greu en la resta de casos.

Id.	Criteri	Acompliment	Tipus falta en incompliment
M1	Temps de resposta d'una incidència	Inferior a 4h	- Falta lleu. - Falta lleu per cada dia de retard addicional.
M2	Temps de resolució d'incidències	Lleus: =< 50h Mig: =< 24h Crítiques: =< 12h	Falta lleu cada cop que s'incompleixi el termini ²
M3	Temps d'adequació a normativa	En dues setmanes	- Falta lleu per cada dia d'incompliment. - Falta greu en cas que l'adjudicatari tingues coneixement del canvi 4 mesos abans de l'entrada en vigor
M4	Tasques programades i compromeses	Quan es superin els terminis oferts pel licitador	- Falta lleu per cada setmana d'endarreriment.

L'acumulació de quatre faltes lleus en 12 mesos suposarà una falta greu. L'acumulació de quatre faltes greus en 24 mesos donarà lloc a una falta molt greu.

S'entendrà per:

- Incidència lleu: aquelles que entorpeixin el treball de l'usuari sense provocar cap parada.
- Incidència mitja: aquella que sigui lleu i a més degradi el sistema i afecti a l'usuari final, en quant no permeti desenvolupar de forma normal la seva tasca, provocant parades intermitents del sistema. Caigudes intermitents i repetides, caigudes de rendiment que provoquin la parada del desenvolupament de les tasques de l'usuari. Elements que provoquin el reinici reiterat del sistema, etc.
- Incidència molt greu: aquelles que son greus i a més afecten molt significativament al treball final de la corporació no podent desenvolupar les seves tasques objecte del contracte.

Les penalitats i motius de resolució del contracte figuren en el plec administratiu.

13 MODIFICATS DEL CONTRACTE

Es contemplen els possibles modificats en el plec de clàusules administratives.

14 CLÀUSULES GENERALS

Les següents clàusules són de caràcter general i seran obligatòries per l'execució del contracte, sempre i quan no hi hagi una altra clàusula al plec que les contradigui o, objectivament i sense dubte, siguin impossibles per la naturalesa del contracte.

² Per exemple: falta lleu quan es superin les 12 hores en una incidència crítica. Una segona falta lleu quan es tornin a superar i així successivament i segons el tipus d'incidència.

14.1 Aspectes lingüístics

Es seguirà la política de normativa lingüística de l'ajuntament de Cambrils.

14.2 Imatge corporativa

El programari s'adaptarà a la imatge corporativa de l'Ajuntament.

14.3 Normativa i característiques TIC

L'aplicació web i l'app per dispositius mòbils, si s'escau, han de complir la normativa vigent en accessibilitat i en concret, al reial decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic.

L'aplicació o servei ha de complir l'estipulat en el Real Decret 311/2022, que aprova l'Esquema Nacional de Seguretat. Es valorarà que es disposi de certificació en l'ENS.

Tots els servidors i serveis *SaaS* que s'utilitzin en el marc d'aquest contracte, on es processi informació municipal, han d'estar ubicats en territori de la Unió Europea. Les clàusules anteriors poden restringir addicionalment la seva ubicació.

Les aplicacions web han de ser 100% natives i no han de necessitar Java per part de la persona usuària. En cas que es necessiti realitzar firmes electròniques, per part del client, es podrà utilitzar mecanismes com Autofirm@, sempre que funcionin amb màquines virtuals de Java obertes.

Les aplicacions web han de ser *responsive* i emprar HTML5.

14.4 Confidencialitat

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte. Destruirà de forma segura qualsevol informació a la que hi hagi tingut accés i ja no necessiti (incloent discos durs d'ordinadors espatllats, entre d'altres).

L'empresa adjudicatària quedarà obligada a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de l'Ajuntament, així com a no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per a l'execució d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'Ajuntament degut a d'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

14.5 Protecció de dades

Figuren al plec administratiu.

14.6 Resposta a incidents de seguretat

L'adjudicatari haurà de comunicar qualsevol incident de seguretat en un termini màxim de 12 hores, des del seu coneixement, a l'adreça dpd@cambrils.cat. En cas que es tracti d'un incident greu, ho haurà de comunicar també per telèfon al responsable del contracte amb la major brevetat possible.

En cas que la prestació del servei es realitzi en servidors allotjats fora de l'ajuntament o en instàncies *SaaS*, els licitadors hauran de disposar d'un pla davant desastres (DR) i una política de còpies de

seguretat. Amb la seva oferta hauran de presentar un resum executiu que permeti deduir el funcionament del sistema.

14.7 Auditories

L'adjudicatari s'haurà de sotmetre i col·laborar a les auditories municipals de seguretat i protecció de dades que siguin oportunes i, en cas de deficiències, corregir-les sense cost addicional.

14.8 Mitjans personals

Els licitadors es comprometen a adscriure els mitjans personals per garantir la correcta execució del contracte. A aquest compromís se li atribueix el caràcter d'obligació essencial als efectes que preveu la Llei de Contractes del Sector Públic.

La Corporació es reserva el dret de sol·licitar la substitució d'alguna de les persones que l'adjudicatari hagi incorporat al projecte, davant de possibles mancances de coneixement, incompliment de tasques o fites, absències, etc. Qualsevol que la Corporació consideri degudament justificada i que l'adjudicatari haurà de substituir.

14.9 Relació amb l'ajuntament

Es disposarà d'un sistema de tiquets, accessible mitjançant un entorn web o per correu (en qualsevol cas s'enviaran per correu les actualitzacions) que permeti comunicar incidències, preguntes o altres casuístiques que sorgeixin quan el contracte s'hagi implementat. Tot tiquet disposarà d'un número de referència únic.

Es disposarà d'un telèfon per casos d'urgència o emergència.

L'ajuntament designarà un grup de persones, que seran les úniques autoritzades a fer peticions a l'adjudicatari. Aquestes autoritzacions es poden delegar per nivells de permisos.

L'adjudicatari avisarà amb una antelació mínima d'una setmana de qualsevol tallada del servei, per tasques de manteniment que no sigui urgent. En cas d'urgència el més aviat possible.

L'adjudicatari designarà una persona que haurà de dur a terme de la supervisió del mateix. La persona responsable del contracte per part municipal, podrà exigir reunir-se amb aquesta persona (telemàticament) per tractar incidències del servei en qualsevol moment. Les reunions seran presencials en cas d'incompliments greus o molt greus. La reunió s'haurà de realitzar en una setmana i els ANS a aplicar seran els corresponents a incidències lleus, mitja o greus segons la gravetat de la situació.

14.10 Traspàs del coneixement

L'adjudicatari proporcionarà tot el suport i formació permanent al personal municipal per poder aconseguir el màxim d'autonomia (alleujant el volum d'incidents que se li escalin). Així mateix també proporcionarà tots els manuals dels que disposi i la informació sobre APIs i els mecanismes d'integració dels que tingui.

Proporcionarà, en qualsevol cas, documentació de totes les implementacions realitzades indicant els components desplegats i les seves adreces. En cas de components físics, addicionalment, entregará

fotografia del lloc de la instal·lació (que permeti veure la seva ubicació) i un excel o en format Open GIS amb els diferents components instal·lats, s/n dels equips principals i la seva geoposició.

Aquesta informació s'haurà de mantenir actualitzada al llarg del contracte i es lliurarà en digital, permetent la cerca en el document.

14.11 Llicenciament

Si el contractista ha d'utilitzar materials, procediments i/o equipament sotmesos a la propietat industrial i/o intel·lectual haurà d'obtenir prèviament les cessions, els permisos i les autoritzacions necessàries dels seus legítims titulars.

Totes les llicències que s'adquireixin en propietat per l'ajuntament aniran a nom de l'ajuntament de Cambrils i estan incloses en el preu del contracte.

14.12 Propietat de la informació

Tota la informació generada, directament o indirectament, pels sistemes de l'adjudicatari és propietat de l'ajuntament de Cambrils. L'adjudicatari no té cap tipus de dret sobre la mateixa i no la pot usar sense el permís explícit de la corporació.

Tal com s'exposa a continuació, caldrà retornar tota la informació generada en un format estructurat.

14.13 Devolució del servei

Abans de l'últim any de prestació dels serveis, l'adjudicatari entregarà una relació de l'estat de tots els sistemes per tal de facilitar la nova licitació.

Així mateix col·laborarà amb el nou adjudicatari (o amb el personal municipal) a efectes de la migració dels sistemes físics, virtuals o de bases de dades (incloent la documentació que permeti la seva explotació). Proporcionarà accés a tots els sistemes municipals amb rol de super-administrador quan l'administració ho requereixi. Es considerarà una incidència lleu, a efectes dels ANS, i que haurà de resoldre en el termini establert.

Un cop finalitzada la relació, i amb el vist i plau del responsable del contracte, haurà de procedir a destruir tota la informació, exceptuant la que estigui obligat a conservar legalment.

Aquesta es considera una condició essencial del contracte a efectes de la LCSP.

