



**Ajuntament  
de Barcelona**

**Institut Municipal d'Hisenda**  
*Departament de Sistemes*

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA  
CONTRACTACIÓ DE LA IMPLANTACIÓ D'ORCHESTRA,  
SISTEMA DE GESTIÓ DE TORNS PER A L'ATENCIÓ  
CIUTADANA PRESENCIAL, A L'INSTITUT MUNICIPAL  
D'HISENDA DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA**



## ÍNDEX

|          |                                                            |          |
|----------|------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1</b> | <b>OBJECTE DEL CONTRACTE .....</b>                         | <b>2</b> |
| <b>2</b> | <b>INTRODUCCIÓ .....</b>                                   | <b>2</b> |
| <b>3</b> | <b>ABAST DEL CONTRACTE .....</b>                           | <b>2</b> |
| 3.1      | Llicències .....                                           | 2        |
| 3.2      | Requisits tècnics del dispensador .....                    | 3        |
| 3.3      | Serveis de configuració, formació i suport .....           | 3        |
| <b>4</b> | <b>CONDICIONS D'EXECUCIÓ .....</b>                         | <b>3</b> |
| 4.1      | Confidencialitat .....                                     | 3        |
| 4.2      | Accessos potencials .....                                  | 4        |
| 4.3      | Seguretat dels equips, programes i informació .....        | 4        |
| 4.4      | Responsable del contracte de l'empresa adjudicatària ..... | 4        |
| 4.5      | Localització i horari de prestació del servei .....        | 4        |
| 4.6      | Idioma .....                                               | 5        |
| 4.7      | Període de garantia .....                                  | 5        |
| 4.8      | Canals d'accés al servei .....                             | 5        |
| <b>5</b> | <b>FACTURACIÓ .....</b>                                    | <b>5</b> |

## 1 OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte d'aquest Plec de prescripcions, establir les bases de tipus tècnic que serviran per a la contractació de la implantació d'Orchestra, sistema de gestió de torns per a l'atenció ciutadana presencial, a l'Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona, en endavant IMHB.

## 2 INTRODUCCIÓ

Actualment, l'Oficina d'Atenció al Públic de l'IMHB, en endavant OAP, disposa del gestor eSirius, que permet organitzar i controlar el procés de gestió de cues de forma personalitzada, des del lliurament del tiquet d'atenció a la persona usuària fins a la seva atenció, amb la centralització de la gestió del servei, la visualització del canvi de torn mitjançant les pantalles i l'ordenació de les taules d'atenció de l'OAP, tot vetllant per la confidencialitat de les persones usuàries.

Per tal d'homogeneïtzar el sistema de gestió de torns de les oficines d'atenció presencial de l'Ajuntament de Barcelona, i integrar-ho amb l'Escriptori d'Atenció Ciutadana, es proposa substituir l'eSirius pel programari Orchestra, integrat amb un seguit de dispositius hardware per la generació i la visualització dels torns. En l'actualitat, Orchestra està desplegat i en funcionament a altres oficines d'atenció de l'Ajuntament de Barcelona.

El programari Orchestra es vol incorporar a l'OAP, situada al C. de la Llacuna, 63.

Els objectius que persegueix la implantació d'Orchestra són:

- Oferir una experiència satisfactòria a la ciutadania en les seves atencions.
- Integrar-se amb l'Escriptori d'Atenció Ciutadana per:
  - Tenir una visió 360° de l'atenció que es fa als ciutadans.
  - Millorar els indicadors.

És important destacar que aquest programari es basa en productes i solucions desenvolupades exclusivament per Q-Matic Sistemas, S.A.U (en endavant, Qmatic).

## 3 ABAST DEL CONTRACTE

La implantació d'Orchestra inclou:

- 25 llicències pels llocs d'atenció de l'OAP.
- 1 dispensador de torns (amb suport de sobretaula).
- Serveis de configuració, formació i suport.

A continuació, es detalla cadascuna de les tasques anteriors.

### 3.1 Llicències

Les llicències adquirides tenen les característiques següents:



- Llicència de lloc d'atenció/supervisió Qmatic Orchestra Enterprise: llicència software per llocs d'atenció i/o per llocs de supervisió/monitorització.
- Entorn navegador web, configurable i personalitzable.

### **3.2 Requisits tècnics del dispensador**

Les característiques tècniques del dispensador de torns són les següents:

- Dispensador de tiquets model Intro 8 Gen 2 amb pantalla tàctil de 8".
- Dispensador en xarxa amb connexió ethernet, pantalla tàctil de 8" i navegador web.
- Suport de sobretaula per dispensador de tiquets sèrie TP.

El dispensador haurà de tenir una garantia de 1 any des de la seva instal·lació.

### **3.3 Serveis de configuració, formació i suport**

Els serveis de configuració, formació i suport de Qmatic són els següents:

- Gestió del projecte.
- Instal·lació i posada en marxa del dispensador de torns.
- Proves.
- Adaptació del sistema.
- Curs de formació a usuaris i administradors/supervisors del sistema.

No s'inclouen:

- Personalitzacions de l'entorn d'estadístiques, subministrant l'entorn de Business Intelligence complet per autonomia del client en format estàndard.
- Desenvolupaments a mida, llevat que quedin expressament indicats a la documentació proporcionada per Qmatic associada al projecte.

## **4 CONDICIONS D'EXECUCIÓ**

A continuació, es detallen les condicions d'execució del contracte.

### **4.1 Confidencialitat**

L'empresa adjudicatària s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tinguin accés en compliment del present contracte.

L'empresa adjudicatària serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament dels contractes.

Un cop finalitzat el present contracte, l'empresa adjudicatària es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients, o retornar tota la informació facilitada per l'IMHB per a la realització d'aquest contracte.



## **4.2 Accessos potencials**

Per a l'execució de les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest contracte, el personal de l'empresa adjudicatària no pot accedir a les dades de caràcter personal que figuren als arxius, documents i sistemes informàtics de l'IMHB.

No obstant, el que estableix el paràgraf anterior, quan el personal de l'empresa adjudicatària accedeixi a les dades personals incidentalment, estarà obligat a guardar secret fins i tot després de la finalització de la relació contractual, sense que en cap cas pugui utilitzar les dades ni revelar-les a tercers.

L'empresa adjudicatària ha de posar en coneixement dels seus treballadors els deures i obligacions establerts anteriorment.

L'incompliment del que s'estableix en els apartats anteriors pot donar lloc a que l'empresa adjudicatària sigui considerada responsable, als efectes d'aplicar el règim sancionador i de responsabilitats previst a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals i la resta de normativa en matèria de protecció de dades que sigui d'aplicació.

## **4.3 Seguretat dels equips, programes i informació**

L'empresa adjudicatària es compromet a vetllar per la seguretat dels equips on es trobin instal·lats els programes, bases de dades i informació de l'IMHB, així com per la seguretat en els canals de comunicació emprats. Per tant, prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament dels programes i bases de dades utilitzades i que són propietat de l'IMHB.

## **4.4 Responsable del contracte de l'empresa adjudicatària**

La persona responsable de l'empresa adjudicatària durà a terme de forma correcta la gestió del personal i els aspectes relacionats amb la seguretat de la informació.

La persona responsable de l'empresa adjudicatària, abans de l'inici del contracte, haurà de notificar al seu personal qualsevol obligació a la que l'empresa estigui sotmesa per contracte.

## **4.5 Localització i horari de prestació del servei**

La prestació del servei presencial, es farà de dilluns a divendres de 9:00h a 14:00h a les instal·lacions de l'IMHB, corresponents a l'OAP (C. de la Llacuna, 63). Si al llarg de la durada del contracte canvia l'adreça de la prestació del servei presencial, aquesta serà facilitada amb antelació per l'IMHB a l'empresa adjudicatària.



Donat que les oficines on es troba desplegat el sistema tenen un horari més ampli que l'establert pel servei, en cas de necessitat justificada es podran planificar, sota acord previ amb el proveïdor, actuacions fora de l'horari del servei sense cost addicional.

#### **4.6 Idioma**

L'idioma de treball serà preferentment el català, sense que resulti un requeriment. El castellà serà l'idioma de treball alternativament.

#### **4.7 Període de garantia**

Tots els treballs realitzats tindran una garantia de 6 mesos, fins i tot, un cop finalitzada la vigència del contracte.

Durant aquest període l'empresa adjudicatària es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències o defectes detectats que li siguin imputables per acció o per omissió, sense cap cost per l'IMHB.

#### **4.8 Canals d'accés al servei**

Per tal de poder atendre i canalitzar les tasques identificades anteriorment, l'empresa adjudicatària facilitarà diversos canals de comunicació que permetin centralitzar les actuacions que l'IMHB hagi d'adreçar al servei. Aquests canals són com a mínim:

- **Atenció telefònica:** L'empresa adjudicatària facilitarà el número telefònic de contacte del coordinador i del tècnic responsable. La trucada telefònica no haurà de comportar cap cost econòmic per l'IMHB.
- **Correu electrònic:** L'empresa adjudicatària facilitarà l'adreça electrònica de contacte del coordinador i del tècnic responsable, per a la comunicació directa de l'IMHB amb l'empresa adjudicatària.

### **5 FACTURACIÓ**

La facturació del servei serà d'una única factura quan finalitzin els treballs, és a dir, quan finalitzi la implantació d'Orchestra a l'IMHB (fixat en un termini de 1 mes, tal i com s'especifica a l'apartat 5 de l'informe justificatiu del contracte).

S'enviarà una pre-factura per correu electrònic al responsable del contracte de l'IMHB per a la seva validació, i en el detall d'aquesta s'haurà de constar el detall dels serveis realitzats. Una vegada acceptada s'haurà de presentar la factura de forma electrònica.