
Subministrament de llicència per la renovació del Sistema de cita prèvia als CAC

Plec de prescripcions
tècniques particulars

Àrea de Tecnologies de Negoci
Tècnica i Sistemes de Negoci.

Àmbit:	Document de conformitat tècnica				
Document:	CNTR.2023.XX Sistema de cita prèvia als CAC				
Tipus:	Informe tècnic	Data:	24/07/23	Versió:	1.0
Autor:	A.Freijo	Revisat:	A. Freijo	Aprovat:	

© Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC).

TOTS ELS DRETS RESERVATS. El contingut d'aquest document (fotografies, dissenys, plànols, textos, etc) es propietat de FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA i no pot ser reproduït ni total ni parcialment, per cap mitjà, ni incorporar-se a cap sistema d'arxiu de dades reutilitzables, ni transmetre-ho per qualsevol mitjà, informàtic, electrònic, mecànic i/i fotocòpia, ni gravar-ho, sense el permís previ i per escrit del seu propietari. La infracció dels anteriors drets serà perseguida judicialment.

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, c/Cardenal Sentmenat, 4, 08017-Barcelona

Àmbit:	Document de conformitat tècnica				
Document:	CNTR.2023.XX Sistema de cita prèvia als CAC				
Tipus:	Informe tècnic	Data:	24/07/23	Versió:	1.0
Autor:	A.Freijo	Revisat:	A. Freijo	Aprovat:	

INFORMACIÓ DE REGISTRE DEL DOCUMENT

CONTROL DE VERSIONS		
1.0	02/03/2023	Creació del document

ELABORAT PER:	REVISAT PER:	APROVAT PER:
A.FREIJO		

Àrea de Tecnologies de Negoci

Informàtica Corporativa, Organització i Sistemes

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya

Rubí, 2023

Àmbit:	Document de conformitat tècnica				
Document:	CNTR.2023.XX Sistema de cita prèvia als CAC				
Tipus:	Informe tècnic	Data:	24/07/23	Versió:	1.0
Autor:	A.Freijo	Revisat:	A. Freijo	Aprovat:	

1. Introducció	5
2. Objecte	5
3. Abast	5
3.1 Abast	6
4. Requeriments específics del contracte	6

Àmbit:	Document de conformitat tècnica				
Document:	CNTR.2023.XX Sistema de cita prèvia als CAC				
Tipus:	Informe tècnic	Data:	24/07/23	Versió:	1.0
Autor:	A.Freijo	Revisat:	A. Freijo	Aprovat:	

1. Introducció

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya utilitza un sistema per proporcionar als seus clients el servei reserva de cita prèvia als centres d'atenció al client (CAC).

Aquest sistema es compon per un servei SaaS ubicat a les instal·lacions del proveïdor Ubintia, accessible a través d'internet, on els clients poden accedir i sol·licitar la reserva de cita prèvia.

A més, a cada CAC, Plaça Catalunya(PC) i Plaça Espanya(PE), es disposa d'una peanya expenedora de torn amb un ordinador embarcat i uns monitors connectats al servei SaaS, per proporcionar la informació del torn als clients presencialment al CAC.

2. Objecte

L'objecte de la present contractació es renovar les llicències i el manteniment in situ del sistema de cita prèvia dels CAC.

3. Abast

L'abast de la present contractació inclou:

- Renovació del llicenciament necessari de la solució de reserva de cita prèvia en producció als CAC. Actualment aquesta es compon de:
 - o Renovació de les llicències de programari del servei principal de cita prèvia.
 - o Renovació de les llicències addicionals de programari del servei de gestió del temps.
 - o Renovació de les llicències de programari del mòdul de cartellera digital.
 - o Renovació de les llicències de programari del mòdul de seguiment del torn des del mòbil de l'usuari.
 - o Renovació de les llicències de programari del mòdul de cita prèvia de l'oficina principal.
 - o Renovació de les llicències de programari del mòdul de cita prèvia d'oficina addicional.

Àmbit:	Document de conformitat tècnica				
Document:	CNTR.2023.XX Sistema de cita prèvia als CAC				
Tipus:	Informe tècnic	Data:	24/07/23	Versió:	1.0
Autor:	A.Freijo	Revisat:	A. Freijo	Aprovat:	

- Assistència tècnica presencial al maquinari principal (expenedor de torn i pantalla principal)

3.1 Abast

L'empresa Ubintia amb el servei de suport objecte del present document inclou:

- Serveis de suport i manteniment anual 8x5.
- Suport tècnic preferent.
- Accés a les revisions de versió, incloent actualitzacions (Service packs) i millores del producte (noves veus i diccionaris).
- Accés a noves versions del producte (noves funcionalitats empaquetades en la gama superior del producte).
- Pre-consultaria sobre cada aplicació o projecte. Assessorament tècnic previ a la fase de disseny o posada en marxa.
- Accés a demostracions disponibles per poder ser personalitzades per mostrar a clients finals
- Accés a versions Beta de nous productes
- Disponibilitat de descomptes en nous productes.

4. Requeriments específics del contracte

Permetre disposar de suport per part del fabricant del producte, per poder resoldre possibles situacions d'incidència en el menor temps possible i disposar d'un servei que mantingui adequadament actualitzada la plataforma.

Àmbit:	Document de conformitat tècnica				
Document:	CNTR.2023.XX Sistema de cita prèvia als CAC				
Tipus:	Informe tècnic	Data:	24/07/23	Versió:	1.0
Autor:	A.Freijo	Revisat:	A. Freijo	Aprobat:	

AQUESTA PÀGINA ÉS INTENCIONADAMENT EN BLANC