

BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS

ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES PEL SERVEI DE SUBMINISTRAMENT, INSTAL·LACIÓ, INTEGRACIÓ I POSTA EN MARXA DEL SOFTWARE (Gestió de Cues i Cita prèvia a través d' APPS, Web o Telèfon), LLICÈNCIES D'ÚS i MANTENIMENT PREVENTIU I CORRECTIU DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE CUES I CITA PRÈVIA, ADAPTAT AL HARDWARE ACTUALMENT INSTAL·LAT, PEL PUNT D'ATENCIÓ CIUTADANA DE BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS S.A.

Continguts

1. OBJECTE DEL CONCURS.....	3
2. DURADA LICITACIÓ.....	3
3. CARACTERÍSTIQUES HARDWARE	3
4. CARACTERÍSTIQUES SOFTWARE GESTIÓ DE CUES	¡Error! Marcador no definido.
5. CARACTERÍSTIQUES SOFTWARE CITA PRÈVIA.....	5
6. GESTIÓ DE DADES.....	6
7. INTEGRACIÓ AMB EL BI DE BSM	6
8. INTEGRACIÓ AMB EL CRM DE BSM	7
9. EVOLUTIUS	7
10. FORMACIÓ	8
11. MANTENIMENT PREVENTIU I CORRECTIU	8
12. RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES.....	9
13. PENALITZACIONS	9

1. OBJECTE DEL CONCURS

L’objecte del concurs és el subministrament, instal·lació, configuració, integració, posta en marxa del Software, llicències d’ús i del manteniment preventiu i correctiu del sistema de gestió de cues i cita prèvia al punt d’Atenció al Client de B:SM.del Carrer Calabria, 66, adaptat al Hardware actual.

En cas d’ampliació del servei a un altre punt de la ciutat els cost de la instal·lació i manteniment serà el mateix que l’ofert pel punt de Calabria.

2. DURADA LICITACIÓ

La vigència del contracte serà de TRES anys a comptar des de la data de la seva signatura.

El contracte és susceptible de prorrogació, per un termini de DOS anys, prorrogables de forma anual una vegada arribada la data de finalització, per acord de les parts.
CARACTERÍSTIQUES HARDWARE GESTIO DE CUES

Es detallen les característiques del Hardware instal·lat al que s’ha d’ajustar el software, complint les necessitats detallades a continuació

	MARCA	MODEL
TERMINAL EXPENEDOR (XASSÍS)	UBINTIA	ONE
PANTALLA TÀCTIL 10,1”	IRTOUCH	SKT-101H-CBK02-PSEL
IMPRESSORA TÈRMICA	SANEI	SK1-31ASF4-LQP
LECTOR/ ESCÀNER QR	NEWLAND	NLS-FM430-OCR
ORDINADOR	NUC	CELERON BOXNUC6CAYH J3455 + DDR3 + SSD120GB
PANALLA CRIDES 43”	PHILIPS	Q-Line 43BDL3010Q/00

Per Punt de Servei que determini BSM, l'adjudicatari haurà de configurar i realitzar la posta en marxa de:

- Dispensador format per PC, pantalla tàctil i impressora tèrmica d'impressió ràpida, amb possibilitat d'incorporar lectors de codis de barres, targetes i DNI.
- Monitor per mostrar el torn als ciutadans
- Ordinador per gestionar el monitor

Hi ha un Punt de Servei, Punt d'Atenció al Ciutadà del c/ Calàbria, 66, 08015 Barcelona, durant la duració del contracte, es podrà afegir un altre punt d'atenció al client a una adreça per determinar amb el mateix cost que el punt de Calàbria.

En el cas que durant el transcurs del contracte calgui desplaçar algun dels dos Punts d'Atenció a la Ciutadania, es realitzarà mitjançant la corresponent modificació contractual.

Dispensadors

- Els dispensadors han de poder mostrar els diferents serveis disponibles que corresponen en funció de cada cua d'espera configurada. Aquests serveis han de ser fàcilment configurables, sense límit de serveis, o en el seu defecte, amb un mínim de 20 serveis configurables.
- Cada codi o número de torn obtingut ha de poder estar associat a una cua d'espera.
- La mida mínima de la pantalla, serà de mínim 15 polsades.

Tiquets

Han de ser customitzables amb:

- Logotip de l'entitat
- Nom del servei sol·licitat
- Codi de torn format per una lletra (en funció del servei) i un número d'ordre
- Data i hora d'expedició del tiquet
- Nombre de torns precedents al número emès
- Estimació del temps d'espera
- Possibilitat d'incloure algun tipus de missatge o imatge publicitària de l'empresa

Punt d'Atenció:

La crida de torn ha de poder ser realitzada de forma silenciosa o mitjançant un to d'avís o de veu en l'idioma seleccionat en el moment de sol·licitar el tiquet.

L'agent ha d'estar informat de l'hora d'arribada de l'usuari i el temps real d'espera. També podrà derivar-lo a altres serveis sense que perdi l'ordre d'arribada i afegir informació al sistema de cues de la gestió que s'ha dut a terme amb finalitats d'anàlisi estadística.

S'haurà de disposar de 10 llicències concurrents a nivell d'usuari de gestió i un nombre de llicències il·limitades a nivell d'administrador al llarg de tot el contracte. Aquestes llicències

seran utilitzades per un total de 30 agents. En cas de necessitar-ne més, es podran contractar fent la corresponent modificació del contracte.

L'administrador ha de poder veure en temps real l'estat de cada punt d'atenció i ha de tenir la possibilitat de fer-ne canvis si fos necessari.

El mode de funcionament de torns ha de permetre la gestió automàtica i manual. Els punts d'atenció han de poder treballar de forma automàtica –el programa assigna automàticament el següent torn- o manual –l'agent demana expressament l'assignació d'un nou torn des del punt d'atenció-.

El programa ha de disposar de semàfors o d'un sistema d'alertes configurables que permeti, per exemple, controlar si els usuaris en espera excedeixen un temps determinat abans de ser atesos o bé si el nombre de persones en cua arriba a una xifra específica.

Monitors TV

El monitor ha de mostrar els últims codis de torn atesos i també aquells que es troben a totes les cues d'espera. També ha de mostrar el lloc on ha de dirigir-se el torn que és cridat en el moment corresponent.

El gestor de continguts del monitor ha de permetre la introducció de continguts en format estàtic o vídeo a nivell de publicitat o informació.

L'avís de la trucada de torn ha de ser configurable i permetre la introducció de so, veu o silenci.

La mida mínima del monitor serà de 49 polsades, amb el seu suport corresponent.

3. CARACTERÍSTIQUES SOFTWARE CITA PRÈVIA

L'usuari ha de poder fer la petició via internet, correu electrònic, telèfon o aplicacions de BSM.

- Internet. S'ha de poder incloure una icona/botó/link a les diferents webs dels diferents negocis de BSM que porti a un portal de l'adjudicatari on els usuaris puguin sol·licitar la cita prèvia que millor els convingui.
- Correu electrònic. S'ha de poder incloure una icona/botó/link a un correu electrònic enviat per BSM que porti a un portal de l'adjudicatari on els usuaris puguin sol·licitar la cita prèvia que millor els convingui.
- Telèfon. Els agents d'At. Client hauran de tenir accés al software de reserva de Cita Prèvia, o bé directament, o bé a través de la web del negoci corresponent, de forma que puguin sol·licitar una cita prèvia per un client que els ho sol·liciti per telèfon.
- Aplicacions. S'ha de poder incloure una icona/botó/link a les diferents apps dels diferents negocis de BSM que porti a un portal de l'adjudicatari on els usuaris puguin sol·licitar la cita prèvia que millor els convingui.

- **Confirmació de cites:** l'usuari ha de poder rebre confirmació de la cita sol·licitada via SMS, per correu electrònic o mitjançant descàrrega directa de PDF, amb totes les dades requerides per acudir a la mateixa. En el cas de correu electrònic, ha de poder guardar-se la cita a la seva agenda de Google, iCal, Outlook, o altres sistemes estàndard.
- **Servei d'alertes:** el sistema ha de permetre configurar l'enviament d'un o més recordatoris sobre la data, l'hora i el torn de la cita. S'ha de poder configurar quan i com rebre aquesta alerta en tots els seus paràmetres.
- **Informació estadística:** el sistema ha de proporcionar informació en temps real de l'estat de cada servei, a més d'informes estadístics globals.

El mòdul de cita prèvia web ha de permetre la integració dels webs i Apps de B:SM en termes de personalització i disseny: identitat corporativa: logo, tipografia, etc. El disseny ha de ser *responsive* i s'ha de veure correctament en diferents tipus de dispositiu (mòbil, tauleta, ordinador de sobretaula).

Una vegada confirmada la cita, l'usuari ha de poder rebre-la al correu electrònic, afegir-la al seu calendari del telèfon, imprimir-la o sol·licitar l'enviament d'SMS, si escau. Mitjançant el DNI, NIE o passaport s'ha de poder anul·lar la cita o canviar-la en el cas de voler canviar la data. L'enviament dels SMS si s'escau es farà a través de l'operador de telefonia de B:SM.

El sistema ha de permetre que l'usuari confirmi l'arribada al centre dins de l'horari assignat a través del localitzador, NIF, NIE, TIE o passaport, de manera que es pugui parametritzar internament.

L'administrador del programa de Cita Prèvia ha de poder configurar els serveis i programar els diferents horaris i recursos disponibles assignant-los a les taules que donaran un servei determinat.

4. GESTIÓ DE DADES

L'aplicació ha de permetre extreure dades i estadístiques mitjançant el filtratge per taules, lloc de treball, codi d'atenció, dia, hora, persones ateses, serveis i altres opcions. També hauria d'incloure la possibilitat de visualitzar les dades a través de gràfics. S'ha de poder extreure les dades en Excel i PDF.

L'administrador del sistema ha de poder configurar fàcilment canvis en l'aplicació, com ara les altes d'usuari.

5. INTEGRACIÓ AMB EL BI DE BSM

L'aplicació ha de poder integrar-se al BI de B:SM, de forma que exporti totes les dades al servidor indicat per B:SM en el format que correspongui, i amb les dades que BSM li indiqui a l'adjudicatari i en l'ordre que li indiqui.

La creació i manteniment d'aquest servei per part del adjudicatari quedarà inclosa dins dels serveis contractats i no representarà un cost extra per BSM.

BSM informará a l'usuari sobre en quin moment caldrà preparar aquest servei amb 30 dies naturals d'antelació, per tal que el sistema quedi configurat i en funcionament automatitzat. B:SM realitzarà la coordinació corresponent entre l'adjudicatari i l'empresa mantenidora del BI de B:SM.

6. INTEGRACIÓ AMB EL CRM DE BSM

El programa també ha de permetre la integració amb el CRM de B:SM, Dynamics 365. L'objectiu d'aquesta integració és que s'obri automàticament una activitat presencial de CRM en el moment que un agent faci la crida d'un client des del software de l'adjudicatari, de manera que tipifiqui el negoci escollit automàticament i identifiqui el client si aquest consta a la base de dades.

Les especificacions definitives i funcionalitat requerida les proporcionarà BSM a l'adjudicatari en el moment de sol·licitar-li aquesta integració, que podrà ser en qualsevol moment del contracte, incloent la possibilitat de no implantació si B:SM no ho considera oportú. L'adjudicatari farà una valoració de les hores de personal tècnic necessàries per realitzar les feines d'integració necessàries per la seva part, en els 10 dies naturals següents a la petició de valoració per part de BSM. En el cas que B:SM estigui d'acord amb la valoració, ho farà constar per escrit a l'adjudicatari. A partir d'aquest moment, les tasques d'integració s'hauran de dur a terme per part de l'adjudicatari i l'empresa mantenidora del CRM de B:SM en els següents 45 dies naturals. B:SM realitzarà la coordinació corresponent entre l'adjudicatari i l'empresa mantenidora del CRM de B:SM per tal de garantir la correcta comunicació entre totes les parts implicades en aquesta integració.

Si es du a terme aquesta integració, es pagarà mitjançant la bossa d'hores destinada a possibles evolutius i amb el preu/hora ofertat per l'adjudicatari en la oferta econòmica a tals efectes.

La no realització d'evolutius no comportarà cap mena de compensació per l'adjudicatari.

7. EVOLUTIUS

A banda de la possible integració amb el CRM, B:SM es reserva el dret de sol·licitar a l'adjudicatari en qualsevol moment del contracte la necessitat de realitzar evolutius sobre qualsevol dels components del sistema per tal de millorar-ne les prestacions o adequar-les més a les necessitats de BSM.

Si es dóna el cas, B:SM facilitarà a l'adjudicatari les especificacions definitives i funcionalitat requerida de l'evolutiu corresponent en el moment de sol·licitar-li aquesta nova funcionalitat o millora. Aquesta petició podrà ser en qualsevol moment del contracte. L'adjudicatari farà una valoració de les hores de personal tècnic necessàries per realitzar les feines necessàries per la seva part en els 10 dies naturals següents a la petició de valoració per part de BSM. En el cas que B:SM estigui d'acord amb la valoració, ho farà constar per escrit a l'adjudicatari. A partir d'aquest moment, les tasques d'integració s'hauran de dur a terme per part de l'adjudicatari i els tècnics de B:SM o de l'empresa externa si és el cas, en els següents 45 dies naturals. B:SM realitzarà la coordinació corresponent entre l'adjudicatari i l'empresa externa corresponent di és el cas per tal de garantir la correcta comunicació entre totes les parts implicades en aquesta integració.

Si es du a terme l'evolutiu sol·licitat, es pagarà mitjançant la bossa d'hores destinada a possibles evolutius i amb el preu/hora ofertat per l'adjudicatari en la oferta econòmica a tals efectes.

La no realització d'evolutius no comportarà cap mena de compensació per l'adjudicatari.

8. FORMACIÓ

L'adjudicatari haurà de realitzar al personal de BSM les formacions necessàries corresponents a nivell d'Administradors i Agents, així com sessions de refresc si fos necessari i BSM ho sol·licita, amb un màxim de 20h de formació anuals.

Aquest servei de formació per part del adjudicatari quedarà inclòs dins dels serveis contractats i no representarà un cost extra per BSM.

9. MANTENIMENT PREVENTIU I CORRECTIU

Manteniment Preventiu

El proveïdor realitzarà els serveis corresponents al manteniment preventiu per garantir el correcte funcionament del gestor de cues mitjançant revisions periòdiques. En aquest sentit s'estableix un mínim d'una revisió anual per cada Punt de Servei,.

El proveïdor farà constar totes les intervencions en el llibre de manteniment o bé mitjançant un full de treball, en el qual es farà constar el detall del servei i el resultat obtingut.

Manteniment Correctiu

Els treballs relatius al manteniment correctiu del sistema en cas d'incidència s'executaran en els terminis màxims que s'estableixen a continuació:

- ✓ <3h laborables* resposta i solució en remot en un 100% de les incidències solucionables en remot
- ✓ <12h laborables* solució incidència en un 100% de les incidències que no requereixin substitució de peces
- ✓ <24h laborables* solució incidència en un 100% de les incidències que requereixin substitució de peces

B:SM notificarà la necessitat de realització d'aquests treballs a través del telèfon, correu electrònic, sistema de gestió d'incidències o similar que el proveïdor indiqui per a aquests efectes.

En el preu del contracte s'inclouen totes les despeses necessàries per a la correcta execució dels serveis, incloent així també el desplaçament, mà d'obra i substitució de peces.

*Horari de la prestació del servei de Manteniment Correctiu (hores laborables): dies laborables de dilluns a divendres de 8 a 20 hores i dissabtes de 9 a 13 hores. B:SM es

reserva el dret de modificar aquests horaris de dilluns a diumenge segons a les necessitats de servei que puguin sorgir, amb un preavís de 30 dies naturals.

En el preu del contracte s'inclouen totes les despeses necessàries per a la correcta execució dels serveis, incloent així també el desplaçament i mà d'obra. Per cada servei realitzat el proveïdor lliurarà un informe a BSM on figurarà l'estat dels elements que han estat revisats i substituïts, així com les possibles incidències identificades.

10. CERTIFICATS

Es valorarà que L'Adjudicatari acrediti disposar del Certificat de l'Esquema Nacional de Seguretat de Nivell mitja.

11. BOTO ANTIPANIC

Es valorarà la instal·lació d'un sistema d'avís el qual a través de una combinació de tecles els empleats puguin activar un missatge d'alerta que enviarà un missatge establert als ordinadors predeterminats. A l'ordinador emissor no ha d'aparèixer cap missatge d'activació d'alerta

12. RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES

L'Adjudicatari ha de posar a disposició del client els mètodes de contacte necessaris per tal de garantir la tramitació de les possibles incidències en el termini màxim establert, com un telèfon, un correu electrònic, sistema de gestió d'incidències o similar. B:SM es reserva el dret de sol·licitar a l'adjudicatari que utilitzi la seva pròpia eina de gestió d'incidències com a eina de comunicació. Si fos el cas, B:SM proporcionarà l'accés, creació d'usuaris necessaris i formació necessària.

El temps de resposta i solució a les incidències que hi pugui haver haurà de ser dins els terminis establerts a l'apartat "Manteniment Correctiu".

13. PENALITZACIONS

Penalitzacions	Acords a Nivell de Servei	Criteris d'incompliment	Penalització
Penalització	Revisions periòdiques anuals	Per la no realització les revisions periòdiques anuals previstes en la oferta presentada per l'adjudicatari	Penalització de 600€ per cada revisió no realitzada sobre l'import de la factura mensual.
Penalització	Manteniment correctiu	per cada hora de retard en la resolució de la incidència, des del moment de l'avís de l'avaría i tenint en compte els terminis màxims fixats a la clàusula corresponent del present plec de condicions tècniques.	Penalització de 60€/h per cada hora de retard en la resolució de la incidència sobre l'import de la factura mensual.

B:SM Barcelona
de Serveis
Municipals



**Ajuntament
de Barcelona**