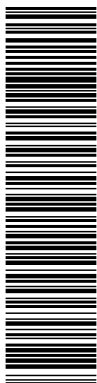


DOCUMENT Plec de clàusules: TD03-012 - 2. PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES - 11012024	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: PZ4CQ-008QS-ESZLL Data d'emissió: 11 de Gener de 2024 a las 14:35:37 Pàgina 1 de 5	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Directora de CONSORCI D'ACCIÓ SOCIAL DE LA GARROTXA. Signat 11/01/2024 14:27	ESTAT SIGNAT 11/01/2024 14:27



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 225674 PZ4CQ-008QS-ESZLL AB470E69BD2A3CF0961658A9F5065CDFFC664051) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Milijançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://www.casg.cat/cas/>



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT, IMPLANTACIÓ, MANTENIMENT I ALLOTJAMENT WEB D'UN PROGRAMA INFORMÀTIC PERSONALITZAT PER RECOLLIR LES DEMANDES ATESES DES DE RECEPCIÓ

1. Introducció

El Consorci d'Acció Social de la Garrotxa (en endavant CASG) disposa des de 2015 d'un software personalitzat de gestió i registre d'atenció de demandes a recepció desenvolupat per Aplicacions Multimèdia Interactives S.L. (en endavant Ubintia). Aquest software permet registrar les demandes de cita amb professionals del Consorci i les trucades rebudes. Aquest aplicatiu informàtic és propietat de l'empresa Ubintia. Per tant, la renovació de les llicències d'ús i el seu manteniment només es pot fer amb aquesta empresa.

2. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques és definir la contractació del subministrament de la llicència, suport i allotjament web del programari de software personalitzat de gestió i registre d'atenció de demandes a recepció de l'empresa APLICACIONS MULTIMÈDIA INTERACTIVES S.L. (en endavant UBINTIA).

L'any 2015 es va posar en funcionament aquest software personalitzat per a la gestió de les demandes ateses des de recepció del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa.

El software personalitzat per a la gestió de les demandes ateses és un aplicatiu web, desenvolupat en PHP, HTML, javascript i CSS.

3. Característiques tècniques i serveis requerits

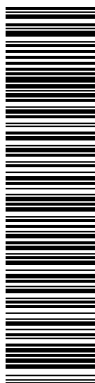
3.1 Característiques tècniques:

El software personalitzat per a la gestió de les demandes ateses des de recepció del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa és alhora una eina de gestió i una eina de consulta, que realitza les següent funcions:

a) Eina de gestió:

- ✓ Eina web: El software personalitzat per a la gestió de les demandes ateses des de recepció treballa en entorn web i és accessible des de qualsevol dispositiu (web responsive) i compatible amb els principals navegadors.
- ✓ Registre de demandes: L'Eina ha de facilitar un entorn en forma de formulari per registrar les demandes de recepció. Aquest formulari ha de poder registrar:
 - el canal d'atenció (presencial, telefònic, sol·licitud per internet o per WhatsApp)
 - L'origen de l'operació (Programar visites, consultes diverses, passar trucades o situacions d'emergència)

DOCUMENT Plec de clàusules: TD03-012 - 2. PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES - 11012024	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: PZ4CQ-008QS-ESZLL Data d'emissió: 11 de Gener de 2024 a las 14:35:37 Pàgina 2 de 5	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Directora de CONSORCI D'ACCIÓ SOCIAL DE LA GARROTXA. Signat 11/01/2024 14:27	ESTAT SIGNAT 11/01/2024 14:27



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 225674 PZ4CQ-008QS-ESZLL AB470E69BDDA3CF0961689A9F5065CDFFC664051) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Miliant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://www.casg.cat/cas/>



- L'Operació
- Observacions
- En el cas de l'origen de l'operació "Programar visites" també ha de permetre registrar el tipus de visita i el dia i hora de la visita. I un cop registrat ha de permetre imprimir un document recordatori de la visita per a la persona atesa a recepció sol·licitant de la visita.
- ✓ Entorn d'usuari personalitzat on el mateix usuari es pot canviar nom, cognoms i la clau d'accés a la plataforma.
- ✓ Entorn de gestió interna d'administració on es pugui dur a terme les següents funcions:
 - Gestió i creació de nous perfils d'usuari de l'eina amb assignació de rol Administrador o Usuari
 - Gestió i creació de professionals a qui assignar-los els serveis. També s'ha de poder gestionar si aquests professionals estan actius o inactius.
 - Gestió i creació d'operacions a realitzar

b) Eina de consultes estadístiques:

- ✓ Ha de permetre generar els següents tipus d'estadístiques:
 - Nombre d'atencions de recepció en un interval de dates
 - Nombre de passar trucades en un interval de dates
 - Nombre d'avisos a professionals del CASG en un interval de dates
- ✓ Possibilitat d'exportar a CSV els anteriors tipus d'estadístiques.

Totes aquestes estadístiques han de poder filtrar-se per interval de dates, usuari de l'aplicació i el tipus d'operació.

A més, les estadístiques de passar trucades i Atenció a recepció han de poder filtrar-se per l'estat (Acceptat, Rebutjat i No disponible)

Per últim, les estadístiques d'Atenció a recepció han d'incloure també els filtres de Canal, Tipus de visita, Professionals i l'Origen.

3.2 Manteniment correctiu:

Fa referència a les tasques que s'executaran de forma continuada amb la finalitat de garantir la disponibilitat i el correcte funcionament de l'eina i el seu ús per part dels usuaris.

S'inclouen els següents conceptes:

- Suport tècnic als usuaris: resolució de dubtes tècnics i funcionals del producte contractat

Plaça Palau, 8 • 17800 OLOT • Tel. 972 26 66 44 • Fax 972 26 61 11 • casg@casg.cat •

DOCUMENT Plec de clàusules: TD03-012 - 2. PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES - 11012024	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: PZ4CQ-O08QS-ESZLL Data d'emissió: 11 de Gener de 2024 a las 14:35:37 Pàgina 3 de 5	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Directora de CONSORCI D'ACCIÓ SOCIAL DE LA GARROTXA. Signat 11/01/2024 14:27	ESTAT SIGNAT 11/01/2024 14:27



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 225674 PZ4CQ-O08QS-ESZLL AB470E69BD2A3CF0961689A9F5065CDFFC664051) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Miliant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://www.casg.cat/cas/>



- Resolució d'errors (Impossibilitat de connectar, de guardar registres, errors de codi, etc.)
- Verificació dels problemes reportats pel Consorci, incloent la replicació i comprovació en un entorn controlat, i assignant un nivell de severitat i un temps de resposta.

La posada en marxa de les tasques de resolució o resposta de dubtes funcionals es realitzarà en els següents terminis des de la notificació de la incidència / dubte:

- Incidència crítica: 4 hores com a màxim
- Incidència greu: 24 hores com a màxim
- Incidència lleu + dubtes funcionals: 48 hores com a màxim

En quant al procediment de comunicació/resolució d'incidències tècniques o funcionals, serà el següent:

Resolució d'incidències tècniques:

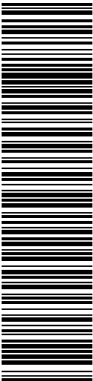
- En detectar una incidència a l'aplicació, l'usuari haurà de trucar o enviar un correu al telèfon / l'adreça electrònica que determini l'adjudicatari, tot indicant la incidència o consulta tècnica.
- La resolució d'incidències es realitzarà en els següents períodes màxims des de l'enviament de l'avís via e-mail / telèfon:
 - ✓ Incidència crítica: 4 hores. S'entén per incidència crítica aquella que, en el marc de prestació del servei, afecta significativament el funcionament de l'eina.
 - ✓ Incidència greu: 24 hores. S'entén per incidència greu aquella que, en el marc de la prestació del servei, afecta moderadament el funcionament de l'eina.
 - ✓ Incidència lleu: 48 hores. S'entén per incidència lleu aquella que es limita a entorpir la prestació del servei.

3.3 Allotjament de l'eina:

Tot allò relacionat amb l'allotjament, continuïtat en el subministrament de les llicències i del servei i l'assegurament de la recuperació de dades en cas de necessitat:

- Còpies de seguretat de la base de dades SQL i recuperació/restauració de la base de dades, en cas de requeriment per part del client.
- Monitoratge i control del sistema: connectivitat, rapidesa de pujada i baixada de documents, etc.

DOCUMENT ...Plec de clàusules: TD03-012 - 2. PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES - 11012024	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: PZ4CQ-008QS-ESZLL Data d'emissió: 11 de Gener de 2024 a las 14:35:37 Pàgina 4 de 5	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Directora de CONSORCI D'ACCIÓ SOCIAL DE LA GARROTXA. Signat 11/01/2024 14:27	ESTAT SIGNAT 11/01/2024 14:27



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 225674 PZ4CQ-008QS-ESZLL AB470E69BD2A3CF0961689A9F5065CDFFC664051) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Milijanant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://www.casg.cat/cas/>



3.4 Subministrament de llicències

La llicència de la subscripció s'ha de fer en un termini màxim de 10 dies a partir de l'adjudicació de la contractació. Quan s'hagi de fer la renovació de la llicència que disposa el Consorci, aquesta s'haurà de tenir activada l'endemà que hagi caducat la llicència anterior. D'aquesta manera, l'aplicatiu no quedarà descobert.

4. Seguretat

La seguretat del sistema vindrà definida amb l' establert en el Reial Decret 311/2022, pel qual regula l'Esquema Nacional de Seguretat. Es valorarà la certificació en l'ENS.

L'adjudicatari serà responsable de les seves credencials d'accés i haurà de sol·licitar un canvi de credencials quan aquestes puguin estar en possessió d'externs a la seva organització (per finalitzacions de contracte, per exemple).

L'empresa adjudicatària no difondrà cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes del CASG, 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.

5. Confidencialitat

L'adjudicatari queda expressament obligat a complir amb la normativa vigent sobre protecció de dades de caràcter personal, mantenint absoluta confidencialitat i reserva sobre totes les dades que tingui a l'abast en el compliment de les obligacions del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb un fi diferent a l'objecte del contracte, ni tampoc cedir- les a tercers ni tan sols a efectes de conservació.

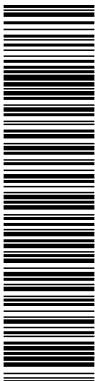
6. Duració del contracte

La durada del contracte s'estableix pel termini de 4 anys, amb efectes des de l'1 de gener de 2024. No es preveuen pròrroques.

La llicència de la subscripció s'ha de fer en un termini màxim de 10 dies a partir de l'adjudicació de la contractació. Quan s'hagi de fer la renovació de la llicència que disposa el Consorci, aquesta s'haurà de tenir activada l'endemà que hagi caducat la llicència anterior. D'aquesta manera, l'aplicatiu no quedarà descobert.

A més, el licitador presentarà cada any de durada del contracte, una factura en concepte de llicència anual de manteniment. Aquesta llicència es facturarà doncs per anualitats anticipades de servei.

DOCUMENT Plec de clàusules: TD03-012 - 2. PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES - 11012024	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: PZ4CQ-008QS-ESZLL Data d'emissió: 11 de Gener de 2024 a las 14:35:37 Pàgina 5 de 5	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Directora de CONSORCI D'ACCIÓ SOCIAL DE LA GARROTXA. Signat 11/01/2024 14:27	ESTAT SIGNAT 11/01/2024 14:27



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 225674 PZ4CQ-008QS-ESZLL AB470E63BD3A3CF0961689A9F5065CDFFC664051) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://www.casg.cat/cas/>



7. Classificació Estadística

48218000-9 - Paquets de software de gestió de llicències software

72267000-4 Serveis de manteniment i reparació de software

8. Interlocució

L'empresa adjudicatària nomenarà un Service Manager per a la interlocució amb el Consorci d'Acció Social de la Garrotxa, per a qualsevol aspecte (administratiu, tècnic, de serveis, etc) relacionat amb el contracte.

9. Obligacions de l'adjudicatari

Seràn obligacions de l'adjudicatari, prestar el servei de la manera i forma indicada en el Plec de clàusules administratives i en el Plec de prescripcions tècniques.

10. Documentació que cal presentar

Oferta econòmica

11. Gestió del subministrament

Durant la vigència del contracte l'empresa adjudicatària ha de solucionar directament totes les incidències o dubtes sobre l'ús i gestió d'aquestes llicències.

12. Dubtes i interpretació del plec

Si ho necessiten, els licitadors poden obtenir aclariments o informació addicional contactant amb el tècnic d'administració electrònica mitjançant els següents canals de comunicació disponibles en horari de 8:30 a 15:00 hores, per el canal electrònic: dmasgrau@casg.cat o bé al telèfon 972 26 66 44.

La responsable del contracte

Teia Fàbrega Pairó

A Olot, la Garrotxa, a data de signatura electrònica