



Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat
08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS REGULADORES DE LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT, MITJANÇANT DESPESA ANTICIPADA, DEL SERVEI DE MANTENIMENT, ASSISTÈNCIA I SUPORT DE LES LLICÈNCIES DE GESTIÓ EL TEMPS D'ESPERA DE L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA I ALTRES SERVEIS ASSOCIATS DE CITA PRÈVIA DE L'AJUNTAMENT DE CARDEDEU

1.- INTRODUCCIÓ

El present document conté les especificacions tècniques per a la contractació del servei de suport i manteniment de les llicències de gestió el temps d'espera de l'Oficina d'atenció Ciutadana i altres serveis associats de cita prèvia de l'Ajuntament de Cardedeu.

2.- OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte que es pretén assolir amb el present procediment és garantir el manteniment, assistència i suport de les llicències de l'aplicació informàtica gestió del temps d'espera de l'Oficina d'Atenció Ciutadana i altres serveis associats i oficines addicionals de cita prèvia de l'Ajuntament de Cardedeu amb la contractació de l'aplicació informàtica GESTORN (Gestor de Cues) de l'empresa Aplicacions Multimèdia Interactives, SL.

3. OBLIGACIONS DE LES EMPRESES CONTRACTISTES

3.1. Aspectes generals:

Els següents aspectes són genèrics per a tots els lots.

3.1.1 Consideracions generals

- Les dades a les que podrà accedir cada una de les empreses contractistes per a la prestació dels serveis encarregats per l'Ajuntament de Cardedeu, tenen com a finalitat exclusiva prestar els serveis objecte del present contracte, quedant prohibida qualsevol utilització diferent a la finalitat prevista.
- Els contractistes tractaran amb la màxima reserva tots i cadascun dels aspectes de la informació implicada en el present contracte, i no podrà comunicar-los o cedir-los a tercers excepte que sigui prèviament autoritzat per l'Ajuntament de Cardedeu.

2023/1092

Pàgina 1 de 7

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació a961a8cf8f5343e79775badae04a14fa001

Url de validació <https://seu.cardedeu.cat/absis/ldi/ax/ldi/ax/absisweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



Signatura 1 de 1

Montse Granado Vicente

08/11/2023



Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat
08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

- Les empreses contractistes hauran d'adoptar totes les mesures de seguretat tècnica i organitzativa per assegurar la integritat, confidencialitat i protecció de la informació implicada en el servei a prestar a l'Ajuntament de Cardedeu.
- Les empreses contractistes no copiarà, ni reproduirà, ni comunicarà o exhibirà cap element, informació, document que li hagi estat entregat per a la prestació del servei o que s'hagués de generar per l'execució correcta de l'encàrrec. Tota la documentació generada en el projecte, està sotmesa a secret i com a tal, mantindran les mesures de seguretat més altes en relació a la informació confidencial. A tots els efectes, queden sotmesos a confidencialitat, les dades personals de les que és responsable l'Ajuntament de Cardedeu, així com tota aquella informació institucional i de caràcter intern i organitzatiu, no sotmesa a publicitat.
- Les empreses contractistes nomenaran un *Service Manager* per a la interlocució amb l'Ajuntament de Cardedeu, per a qualsevol aspecte (administratiu, tècnic, de serveis, etc.) relacionat amb el contracte.
- Les empreses contractistes no podran cedir les dades de caràcter personal objecte del present contracte, excepte en el cas que existeixi una obligació legal.
- Les empreses contractistes hauran d'adoptar les mesures d'índole tècnica i organitzativa necessària que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i que evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat.

3.1.2 Consideracions del personal

- Només el personal de les empreses contractistes assignat prèviament al projecte i degudament identificat, podrà accedir a la informació de l'Ajuntament de Cardedeu, per a la prestació del servei. La informació a la que podran accedir, serà exclusivament aquella implicada en el projecte i la necessària per al correcte funcionament de la solució.
- Les empreses contractistes haurà de formar al seu personal de manera precisa sobre la necessitat de mantenir el secret i no revelar la informació de la que pogués ser coneixedor a raó de la prestació del servei.
- Les empreses contractistes es compromet a que el personal adscrit al present contracte ha estat sotmès a un deure de secret professional i ha estat prèviament informat respecte a l'obligació de secret inherent a la protecció de dades personals.
- Tot el personal de les empreses contractistes amb accés al servei i a les dades personals, haurà de disposar de la formació, la capacitació i la qualificació necessària i precisa per prestar els serveis objecte del present contracte.
- Les empreses contractistes hauran de formalitzar contractes de confidencialitat amb els treballadors de la seva empresa que puguin tenir accés a informació derivada del contracte i hauran d'acreditar que el seu personal accedirà només a la informació estrictament necessària i sempre de conformitat al seu lloc de treball i funcions.

2023/1092

Pàgina 2 de 7

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació a961a8cf8f5343e79775badae04a14fa001

Url de validació <https://seu.cardedeu.cat/absis/ldl/ax/ldl/ax/absa/web/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



Signatura 1 de 1

Montse Granado Vicente

08/11/2023



Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat
08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

3.1.3 Consideracions amb els proveïdors

- Les empreses contractistes hauran de comptar també amb acords de confidencialitat amb tots els proveïdors implicats i específicament hauran de signar acords de confidencialitat amb els prestadors implicats en el present servei i amb els seus treballadors. Els mateixos hauran de ser requerits i revisats.

3.2.- Aspectes del servei de manteniment

El servei de manteniment ha de permetre mantenir les aplicacions actualitzades i a la vegada oferir un servei de resolució dels dubtes puntuals que puguin sorgir en operar amb els diferents programes.

Aquest servei ha d'incloure:

3.2.1 Subscripció al funcionament de la llicència principal: servei de gestió del temps d'espera (mono-oficina)

Garanteix el funcionament.
Inclou el manteniment correctiu i evolutiu de la llicència contractada, així com assistència telefònica o per ticketing i resolució d'incidències en remot. No inclou el maquinari.

3.2.2 Subscripció al funcionament del mòdul de cartellera digital.

Garanteix el funcionament i evolució del mòdul contractat. No inclou el maquinari.

3.2.3 Subscripció al funcionament del mòdul de cita prèvia de l'oficina principal.

Garanteix el funcionament i evolució del mòdul contractat. No inclou maquinària.

3.2.4 Subscripció al funcionament del mòdul de seguiment del torn des de mòbil de l'usuari.

Garanteix el funcionament i evolució del mòdul contractat

3.2.5 Subscripció al funcionament de la llicència principal: mòdul de valoració de l'atenció rebuda

Garanteix el funcionament i evolució de la llicència contractada. Cost per projecte.

2023/1092

Pàgina 3 de 7

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació a961a8cf8f5343e79775badae04a14fa001

Url de validació <https://seu.cardedeu.cat/absis/ldl/ax/ldl/ax/absweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



Signatura 1 de 1

Montse Granado Vicente

08/11/2023



Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat
08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

3.2.6 Assistència tècnica ESTANDARD al maquinari principal (expenedor de torn i pantalla principal) (cost per instal·lació)

Garanteix l'atenció tècnica amb desplaçament relativa al maquinari inclòs en aquest Plec. No inclou la substitució dels components afectats fora de garantia.

3.3 Servei de suport

El manteniment **preventiu** inclourà una revisió anual general amb l'objectiu d'evitar potencials averies.

El manteniment **evolutiu** ha d'incloure:

- El contractista efectuarà la correcció d'aquelles incidències o errors que es poguessin detectar en la utilització del software instal·lat.
- Atenció de les consultes tècniques i funcionals dels usuaris autoritzats, encara que no siguin pròpiament incidències del programari, sense preu addicional.
- Correcció de qualsevol mal funcionament o disfunció que les prestacions del contracte ofereixi i qualsevol nova revisió o actualització.
- Incloure tots els canvis normatius de rang estatal o autonòmic que es produeixin i que afecti les subscripcions contractades.

3.3.1 Documentació

Quan aquest manteniment comporti la implementació d'una nova versió del software existent, el contractista acompanyarà a la mateixa la corresponent documentació explicativa dels canvis que s'incorporen, tant a nivell tècnic com a nivell d'usuari i les corresponents actualitzacions.

També s'haurà de lliurar tota aquella documentació generada en relació als manteniments que es realitzin durant la vigència del contracte; la resolució d'incidències, entre elles la identificació proactiva d'errors, entre d'altres.

3.3.2 Formació

El contractista impartirà la formació necessària als usuaris en cada moment respecte les evolucions dels mòduls.

3.3.3 Termini d'execució del servei de manteniment, assistència i suport

El servei de manteniment i suport tècnic inclòs al projecte i que es prestarà per a la resolució d'incidències en el funcionament de l'aplicació, l'atenció als





Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat
08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

usuaris autoritzats, així com l'adaptació contínua a les novetats tècniques o legislatives que es puguin produir tindrà una durada de quatre anys.

Terminis de resposta i resolució d'incidències:

- Incidències de nivell lleu: Resposta i resolució en les 4 hores següents a la seva comunicació.
- Incidències de nivell greu o molt greu: Resposta en les 4 hores següents i resolució abans de les 24 hores de la seva comunicació.

3.3.4 El contractista haurà de disposar d'un referent/contacte del servei de manteniment amb un telèfon localitzable operatiu en l'horari que indiqueu i una adreça de correu electrònic com a sistemes de contacte imprescindibles per resoldre les incidències.

Els treballs seran realitzats per l'equip de treball del contractista, ja sigui en les seves pròpies dependències, com en les dependències municipals detallades en aquest Plec, quan es faci necessari el desplaçament.

Serà a càrrec del contractista el desplaçament del personal tècnic necessari que impliquin les prestacions de manteniment i suport de les solucions de gestió de torn i cita prèvia objecte d'aquest contracte.

3.4 Cobertura horària

Les empreses contractistes haurà de donar el suport detallat en els punts anteriors coincidint amb l'horari d'oficines de l'Ajuntament de Cardedeu, el qual actualment és el següent:

Dilluns, dimarts, dimecres i divendres de 9 a 14 h.

Dijous de 9 a 19 h (exclòs el període entre el 15 de juny i el 15 de setembre, les setmanes compreses entre el dia de Nadal i el de Reis i per Setmana Santa)

4.- SEGURETAT I CONFIDENCIALITAT DE LES DADES

L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb finalitat diferent a la que figura en aquest plec, així com tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

5.- DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR RELATIVA ALS ASPECTES TÈCNICS

L'adjudicatari haurà de presentar una memòria tècnica relativa a la descripció i abast del servei de suport i manteniment.

2023/1092

Pàgina 5 de 7

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació a961a8cf8f5343e79775badae04a14fa001

Url de validació <https://seu.cardedeu.cat/absis/ldlax/ldlaxabsweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



Signatura 1 de 1

Montse Granado Vicente

08/11/2023



Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat
08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

6.- PREU DE LICITACIÓ

El pressupost base de la licitació per als quatre anys de contracte és de 8.954,00 €, dels quals 1.554,00 € corresponen a IVA.

7.- FACTURACIÓ

La facturació serà semestral. El pagament de les factures s'efectuarà semestralment prèvia presentació de la factura i posterior aprovació per l'òrgan competent.

8.- INSUFICIÈNCIA DE MITJANS

Aquest aplicatiu es va contractar com Software as a Service (SaaS) i per tant llicències, hardware, etc., son propietat d'Aplicacions Multimèdia Interactives, SL.

Qualsevol modificació necessària al programa requereix dels coneixements específics que té el fabricant i dissenyador del mateix.

És per tot allò esmentat anteriorment, que la prestació objecte del contracte no es pot realitzar amb els mitjans propis de l'ens local, i resulta del tot necessari la contractació del servei objecte del present informe.

9.- DIVISIÓ EN LOTS

No es planteja la divisió en lots:

La divisió en lots no es viable ja que es tracta del manteniment integral d'una eina informàtica que tècnicament no ho permet.

10.- ELECCIÓ DEL PROCEDIMENT DE CONTRACTACIÓ

El present contracte s'adjudicarà mitjançant procediment negociat sense publicitat per motius tècnics d'exclusivitat, de conformitat amb el que s'estableix a l'article 168 de la LCSP, essent necessària la preparació dels plecs de clàusules administratives particulars i de prescripcions tècniques que regeixin la corresponent licitació.

15.- RESPONSABLE DEL CONTRACTE

Responsables del contracte:

. Montserrat Granado Vicente responsable de l'Oficina d'Atenció Ciutadana en matèria d'utilitats, usuaris, gestió i explotació de dades de l'aplicació informàtica.

2023/1092

Pàgina 6 de 7

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació a961a8cf8f5343e79775badae04a14fa001

Url de validació <https://seu.cardedeu.cat/absis/ldlax/ldlaxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



Signatura 1 de 1

Montse Granado Vicente

08/11/2023



Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat
08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

. Xavier Sánchez Castellana en matèria de noves tecnologies i d'administrador de l'aplicació informàtica.

16.- UNITAT ENCARREGADA DEL SEGUIMENT

L'Oficina d'Atenció Ciutadana

A Cardedeu,

La responsable de l'oficina d'atenció ciutadana,

Montserrat Granado Vicente

(signat electrònicament el peu de pàgina)

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació a961a8cf8f5343e79775badae04a14fa001

Url de validació <https://seu.cardedeu.cat/absis/idiarx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

2023/1092

Pàgina 7 de 7



Signatura 1 de 1

Montse Granado Vicente

08/11/2023