



Ajuntament de Granollers
Oficina d'Atenció a la Ciutadania - OAC



C. Sant Josep, 7. bxs.
Tel. 93 842 66 10
08401 Granollers
oac@granollers.cat

NIF P-0809500-B

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE
DEL SUBMINISTRAMENT DEL PROGRAMARI I
IMPLEMENTACIÓ D'UN SISTEMA DE GESTIÓ DEL TORN
D'ATENCIÓ CIUTADANA, MITJANÇANT UN EXPENEDOR
DE TIQUETS I EL SISTEMA DE CITA PRÈVIA PER
INTERNET, I EL SERVEI DE MANTENIMENT D'AQUEST
PROGRAMARI DE L'AJUNTAMENT DE GRANOLLERS**



ÍNDEX

CLÀUSULA 1. ANTECEDENTS

CLÀUSULA 2.OBJECTE DEL CONTRACTE

1. Accions per a una contractació pública responsable

CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ I REQUERIMENTS FUNCIONALS DEL SUBMINISTRAMENT

1. Requeriments generals
2. Funcionals del sistema de cita prèvia
3. Funcionals de la plataforma de gestió interna
4. Funcionals de la gestió de cues i torns
5. Funcionals dels expenedors de tiquets
6. Funcionals de les pantalles
7. Funcionals de les taules d'atenció
8. Funcionals de l'atenció rebuda
9. Funcionals del sistema d'autoservei

CLÀUSULA 4. REQUERIMENTS TÈCNICS DEL SUBMINISTRAMENT

1. Comptabilitat tecnològica
2. Allotjament de la solució
3. Interoperabilitat
4. Seguretat
5. Components

CLÀUSULA 5. TRANSFERÈNCIA I POSADA EN FUNCIONAMENT DEL SUBMINISTRAMENT

CLÀUSULA 6. GESTIÓ DEL PROJECTE D'IMPLANTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT

CLÀUSULA 7. SUPORT I MANTENIMENT DEL SERVEI DE MANTENIMENT



Ajuntament de Granollers
Oficina d'Atenció a la Ciutadania - OAC



C. Sant Josep, 7. bxs.
Tel. 93 842 66 10
08401 Granollers
oac@granollers.cat

NIF P-0809500-B



CLÀUSULA 1. ANTECEDENTS

L'Ajuntament de Granollers ofereix atenció presencial a les dependències de l'Oficina d'Atenció Ciutadana. En el marc de desenvolupament del nou model integrat d'atenció ciutadana, l'any 2020 es va adquirir un sistema de gestió del torn, que inclou diverses funcionalitats i mecanismes orientats a fer més eficaços els processos d'atenció presencial.

El gestor de cues és un element molt útil per l'OAC, on s'hi concentra molta gent alhora. El gestor millora el funcionament de la sala d'espera, així com permet obtenir dades en relació al temps d'espera, serveis més demanats, hores d'afluència i satisfacció de l'usuari.

CLÀUSULA 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és el subministrament del programari i implementació d'un sistema de gestió del torn d'atenció ciutadana, mitjançant un expenedor de tiquets i el sistema de cita prèvia per internet, i el servei de manteniment d'aquest programari per un període d'1 any a comptar des de l'1 de juliol de 2024, amb possibilitat de pròrroga de 3 anys més.

Aquest subministrament ha d'incloure:

- Gestió del temps d'espera
- Cartelleria digital
- Cita prèvia

2.1. Accions per a una contractació pública responsable

- El servei objecte del contracte es desenvoluparà respectant les normes sociolaborals vigents a Espanya i a la Unió Europea, i de l'Organització Internacional del Treball.
- En la determinació del pressupost del contracte s'haurà de tenir en compte el salari base i totes aquelles retribucions establertes en el conveni, pactes o contractes laborals que resultin d'aplicació al contracte.
- En el desenvolupament del servei objecte del contracte s'hauran d'adoptar, en tot cas, les mesures previstes en matèria de seguretat i salut en el treball, i les mesures necessàries per evitar que de l'execució del contracte es puguin derivar danys al personal municipal o a la ciutadania en general.
- L'empresa adjudicatària en el moment de formalitzar el contracte, acreditarà mitjançant declaració responsable l'afiliació i l'alta en la Seguretat Social de les persones treballadores destinades a l'execució del contracte. Aquesta obligació serà extensiva a tot el personal subcontractat per l'empresa adjudicatària principal.
- En tot cas s'haurà de respectar el principi de no discriminació per raó de gènere i s'haurà d'evitar l'ús del llenguatge i imatges sexistes, que es fa extensiu a la documentació que presenti el/s licitador/s.



- A l'inici de l'execució del contracte l'empresa adjudicatària haurà de presentar un Pla d'igualtat entre homes i dones durant l'execució del contracte, en els termes que estableix la Llei orgànica 3/2017 sobre la igualtat efectiva entre homes i dones.
- L'empresa adjudicatària haurà de complir en tot moment tots els requisits de gestió ambiental que disposa l'Ajuntament de Granollers, amb el propòsit d'utilitzar productes de baix consum de recursos i materials, reduir les emissions contaminants, i minimitzar la generació de residus i incentivar la seva valorització energètica, així com l'economia circular.
- Finalment, aquest Plec de prescripcions tècniques particular s'ha confeccionat tenint en compte allò previst a la Convenció de Nacions Unides sobre els drets de les persones amb diversitat funcional, així com els criteris d'accessibilitat universal i de disseny universal o disseny per a totes les persones tal com són definits en la legislació vigent.

CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ I REQUERIMENTS FUNCIONALS

3.1. Requeriments generals

L'objectiu d'aquest document és fixar les condicions tècniques que han de regir la contractació d'un subministrament i la prestació dels serveis per la implementació i manteniment d'un sistema de gestió de torn d'atenció ciutadana mitjançant un expenedor de tiquets, i el sistema de cita prèvia per internet per un període d'1 any a comptar des de l'1 de juliol de 2024, amb possibilitat de pròrroga de 3 anys més. Actualment aquesta oficina ja disposa de components i sistemes que permeten aquesta gestió.

Actualment l'Ajuntament de Granollers compta amb els equips següents:

Expenedor de torn:

1 Terminal expenedor amb pantalla tàctil de 21,5"

L'expenedor inclou la impressora tèrmica per l'emissió de tiquets amb paper estàndard de 12 x 8 cm i un lector de codis QR

Pantalla de torn:

Pantalla de TV de 48" i ordinador shuttle

Punts d'atenció:

15 punts d'atenció amb els cartells identificatius del número de taula

Valoració de l'atenció rebuda:

Terminal amb lector del codi QR de pantalla tàctil de 21,5"

Caixers automàtics:

2 ordinadors all in One amb pantalla tàctil de 15,6", amb teclat amb lector de certificat digital, i ratolí.



Escàner lector:

2 escanner SmartCam lectors de documents d'identitat nacionals i internacionals

L'OAC té un màxim de 15 llocs d'atenció, el sistema actual consisteix en un expenedor de tiquets de sobretaula que està ubicat en el filtre (lloc d'atenció i cribratge); una pantalla d'informació (que indica el tiquet i la taula del proper torn d'atenció), ubicada a la zona d'espera del públic; cada lloc d'atenció té penjat el número de taula. El sistema es gestiona des d'una aplicació des de l'ordinador i cada lloc de treball disposa de l'aplicació per a gestionar els torns propis. Un cop atès, el ciutadà pot valorar l'atenció rebuda mitjançant un tòtem interactiu que llegeix el codi QR imprès en el tiquet de l'expenedor.

A més a més l'OAC compta amb dos ordinadors d'autoservei per a l'expedició de volants de padró, mitjançant el lector del DNI, NIE, passaport o targeta de residència, i creuant les dades amb el programa de gestió del padró, el propi ciutadà pot imprimir-se un volant de padró individual, col·lectiu o històric.

La solució ha de ser flexible i permetre créixer i decreixer en llocs d'atenció, usuaris amb accés a la gestió de les cues d'atenció i serveis d'atenció.

Ha de contemplar els punts següents:

- Caldrà subministrar una plataforma de gestió de tot el sistema amb diferents nivells que permetin administrar, gestionar i avaluar tots els serveis d'atenció ciutadana presencial així com la gestió del sistema de cita prèvia.
- Cal permetre tant la recepció automàtica de ciutadans mitjançant quioscs o dispensadors de tiquets, com redirigir-los cap a les taules d'atenció presencial. Així com la gestió de l'espera i finalment la crida dels ciutadans directament des dels llocs d'atenció corresponents.
- A les sales d'espera, mitjançant les pantalles, caldrà que es projectin d'una banda els números de torn i d'altra continguts multimèdia (notícies, imatges i vídeos) que l'Ajuntament pugui projectar autònomament.
- El sistema ha de permetre la valoració del servei per part del ciutadà, tant des d'una tauleta com des del seu telèfon mòbil.
- S'haurà de subministrar per les taules d'atenció una retolació que permetin identificar-les.
- El sistema ha de permetre transferir un torn entre les diferents taules.
- El sistema ha de permetre el seguiment del torn des del telèfon mòbil del ciutadà a través de la lectura del codi QR imprès al tiquet en paper, per conèixer en tot moment quin es l'últim número cridat i el número de persones que han de ser ateses abans del seu torn. Aquesta funcionalitat ha de permetre fer seguiment de torn fora de les instal·lacions municipals i, per tant, evitant aglomeracions a les oficines d'atenció.



3.2. Funcionals del sistema de cita prèvia

El sistema de cita prèvia ha de gestionar-se des de la mateixa plataforma de gestió de tota la solució. Cal que contempli les funcionalitats següents:

- Mòdul web integrable al web municipal seuelectronica.granollers.cat des de la qual els ciutadans podran de forma remota sol·licitar cita prèvia i tipus de servei. L'aplicació ha de ser mode marca blanca i personalitzable amb la imatge i colors corporatius.
- La web de cita prèvia serà responsiva i adaptativa a qualsevol dels terminals i dispositius mòbils des dels que s'accedeixi per part dels ciutadans (ordinador, tauleta, mòbil).
- Poder crear serveis amb Cita prèvia que no siguin públics a la web de forma que només es puguin gestionar per telèfon o mitjançant servei de triatge.
- Al finalitzar el procés de cita prèvia (per part del ciutadà o per part del treballador municipal), el sistema emetrà correu electrònic cap al ciutadà amb la confirmació de la cita prèvia amb un codi QR amb el que el ciutadà podrà imprimir o des del mateix mòbil, validar amb el dispensadors de les oficines d'atenció.
- El dia abans de la cita concertada, el sistema enviarà recordatori per correu electrònic i mitjançant SMS; en cas que s'anul·li la cita prèvia per part de l'Ajuntament, el sistema també enviarà un avís SMS i correu electrònic al ciutadà. En el cas que el contractista no assumeixi dins el preu ofert de manteniment el preu dels SMS enviats pel sistema i l'hagi d'assumir l'Ajuntament fora d'aquest contracte, el sistema haurà d'integrar-se amb el servei d'enviament SMS massiu que l'Ajuntament tingui contractat; aquesta integració haurà de ser assumida per l'adjudicatari abans i durant la prestació del servei.
- El sistema ha de permetre el multicanal identificant el seu origen de tal manera que, la cita prèvia ho pugui fer el ciutadà directament per internet a través de la web municipal o bé a través del 010 es pugui gestionar per una aplicació web.

3.3. Funcionals de la plataforma de gestió interna

Caldrà lliurar un portal web que permeti gestionar tots els serveis que conformaran el sistema de gestió del torn, la cita prèvia, la valoració de l'atenció rebuda i l'autoservei.

L'administrador i/o gestors dels diferents serveis d'atenció al ciutadà han de poder adaptar-los a les necessitats particulars de la oficina d'atenció i segons el seu perfil. Caldrà que permeti:

- Gestionar usuaris, rols de gestió de la plataforma (administradors, gestors de servei, usuaris del servei) amb integració per protocol LDAP al Directori Actiu corporatiu que actualment a l'Ajuntament de Granollers és amb MS Windows AD 2019; aquest requeriment d'integració no serà necessari si la prestació del servei es realitza en el núvol que també és una opció que el contractista pot optar i el preu d'aquest haurà d'estar inclòs dins el contracte de manteniment.
- Gestionar oficines, sales i punts d'atenció al ciutadà.
- Gestionar cues, tipus de servei/tràmit, supervisors, horaris obertura i tancament de cues i dels llocs d'atenció
- Activar i desactivar punts d'atenció en temps real.
- Gestionar la pantalla i dels continguts a visualitzar a cadascuna d'elles.



- Gestió i configuració del sistema de cita prèvia integrat amb la configuració i components del sistema de gestió de cues.
- Sistema de recollida de satisfacció dels ciutadans en les oficines d'atenció a través dels dispensadors i/o a través de la web.
- Gestió i configuració del sistema d'autoservei.
- Sistema d'explotació de dades que permeti analitzar les dades històriques i ajudi a la presa de decisions als diferents gestors dels serveis d'atenció al ciutadà i de cita prèvia. Nombre de tramitacions, temps d'atenció, per tipus de tràmit/servei, per cua, temps d'espera, etc. En el cas de cita prèvia canal (internet o telèfon), oficina, servei o tràmit, data i hora, estat, etc. Les dades hauran de ser totes exportables en format XLS o altres formats oberts tractables.
- Sistema d'explotació amb informes ja creats i configurats, així com quadres de comandament pels diferents gestors. Els informes han de poder ser exportables a PDF.
- Es demana que durant el primer any de funcionament l'empresa acrediti la certificació marcada per l'Esquema Nacional de Seguretat.

3.4. Funcionals de la gestió de cues i torns

El sistema ha de permetre gestionar el següent procés:

- Si el ciutadà té cita prèvia concertada, es valida mitjançant codi de QR des del mòbil o el tiquet imprès o bé per introducció manual d'un codi d'identificació o DNI/NIF/Passaport. El sistema verifica si el ciutadà té cita prèvia concertada
- Si no és té cita prèvia, l'expenedor (o la persona que realitzi el cribratge) mostrarà els serveis disponibles als quals el ciutadà pot optar. El ciutadà selecciona el tipus d'atenció a rebre, l'expenedor retorna un identificador amb l'emissió d'un tiquet amb la informació per adreçar al ciutadà al lloc d'atenció on l'atendran.

En cas que el ciutadà disposi de cita prèvia però l'hora planificada s'hagi superat (passat un marge de temps prudencial i configurable pel sistema), caldrà que l'expenedor l'avisí d'aquest fet, no tindrà efecte la cita prèvia i no emetrà cap tiquet.

Una vegada finalitzada l'atenció al ciutadà, el personal municipal:

- Tanca l'atenció i la tipifica (en el cas que no ho estigués)
- Pot emetre, una nova atenció al mateix ciutadà.
- Pot emetre possible justificant de visita

3.5. Funcionals dels expenedors de tiquets

És un component essencial en la recepció dels ciutadans a la Oficina d'atenció a la Ciutadania de forma presencial. Caldrà que incorpori les següents funcionalitats:

- Presentar els diferents serveis (cues) disponibles i permetre al ciutadà la selecció de la que desitgi.
- Expedició del tiquet amb identificació de cua indicant clarament la derivació del ciutadà al lloc d'atenció.



- Validació de visites amb cita prèvia, en els casos que sigui necessari.
- Permetran identificar al ciutadà mitjançant codi QR o introducció manual d'un codi d'identificació o DNI/NIF/Passaport.
- Permetran el seguiment de la cua des del dispositiu mòbil

3.6. Funcionals de les pantalles

La pantalla ha de mostrar la informació dels últims torns cridats i els llocs d'atenció on es destinen en temps real. Quan es realitzi una crida a un nou ciutadà, es publicarà a la pantalla mostrant efectes visuals i alertes sonores que permetin alertar al ciutadà del punt d'atenció al qual s'ha de dirigir.

La pantalla ha de poder complementar la informació anterior si es considera convenient combinant amb la publicació d'informació multimèdia municipal, gestionat des de la pròpia oficina de forma autònoma, i amb actualització automatitzada.

3.7. Funcionals de les taules d'atenció

Els llocs d'atenció presencial als ciutadans caldrà que disposin d'una aplicació web virtual que permetrà:

- Identificar-se al treballador municipal i indicar el lloc d'atenció.
- Realitzar l'avançament de torn (crida al següent ciutadà)
- Codificar, si no està fet, l'atenció a realitzar
- Repetir una crida
- Serà la principal font per les dades estadístiques dels temps d'atenció per llocs d'atenció i serveis
- L'aplicació ha d'ocupar una petita part de la pantalla de l'ordinador del treballador públic i ha de poder minimitzar-se.
- L'aplicació hauria de mostrar al treballador municipal el número de tiquet cridat així com el temps que portava esperant, el nombre persones pendents d'atendre, segons la configuració del seu lloc sobre les diferents cues.
- L'aplicació ha de permetre registrar el final de l'atenció, avançar el torn i activar o desactivar el lloc d'atenció (absències puntuals o incidències amb el lloc).
- L'aplicació ha de permetre el reenviament de torns a una altra taula
- El sistema ha d'alertar d'alguna manera que la persona atesa havia sol·licitat cita prèvia.
- El sistema ha d'estar certificat amb sistemes client Microsoft Windows 7 Professional (x64) o superiors.

3.8. Funcionals de l'atenció rebuda

Caldrà disposar d'un sistema on el ciutadà pugui valorar l'atenció rebuda, mitjançant el tiquet de l'expenedor amb el codi QR o bé mitjançant el codi d'identificació, el ciutadà podrà valorar l'atenció a través d'un tòtem interactiu o a través del seu telèfon mòbil. En el cas que la valoració no sigui satisfactòria, es desplegarà un seguit de preguntes per valorar el motiu de la resposta negativa.



3.9. Funcionals del sistema d'autoservei

Caldrà disposar d'una solució integral i integrada que permeti imprimir el volant de padró (segons modalitat) en forma d'autoservei, a banda d'altres prestacions que es puguin configurar, en general més orientades a consulta. Per exemple, la consulta de l'eTauler, accés web limitat a determinats dominis, cita prèvia, la valoració de l'atenció, etc... en definitiva, tot allò que pugui ser d'interès a una OAC.

Caldrà que el licitador detalli el funcionament i les compatibilitats amb les eines de padró, alhora que es valorarà positivament la seva experiència i tot allò que pugui aportar com a millora, a partir de l'experiència presentada pel licitador dins la seva oferta.

CLÀUSULA 4. REQUERIMENTS TÈCNICS DEL SUBMINISTRAMENT

El conjunt de requeriments tècnics de la plataforma de gestió i de tots els components i aplicacions informàtiques que el componguin, es detallen a continuació:

4. 1. Compatibilitat Tecnològica

La solució que es demana ha d'estar al núvol, tant de la gestió de cues com de la cita prèvia, amb els elements imprescindibles de maquinària mínima per al correcte funcionament. Haurà de garantir:

- Llocs de treball suportats amb Windows 10 Professional (x64) o superior
- Aplicacions compatibles amb els principals navegadors (Chrome 103, Explorer 11, Firefox 98, Edge 103)
- Interfícies d'usuari, tant per empleats públics com per ciutadans, basades en HTML5 i CSS3 i amb comportament responsiu per visualitzar-se correctament en diferents amplituds de pantalla de sobretaula o dispositius portables.
- Aplicació de cita prèvia compatible amb dispositius iPhone iOS 16+, Android 12+ ja que ha de ser responsiva.

4. 2. Allotjament de la solució

La solució que es demana ha d'estar al núvol, tant de la gestió de cues com de la cita prèvia.

4. 3. Interoperabilitat

El sistema ha de disposar d'una capa d'interoperabilitat (webservices, API, ...) amb utilització de tokens de seguretat i sobre protocols de comunicació segurs que permetin la integració amb els sistemes d'informació de l'Ajuntament de Granollers sigui una solució al núvol o en local

4. 4. Seguretat

La solució estarà dotada dels mecanismes i protocols necessaris per securitzar i garantir l'accés, la integritat i la confidencialitat de la informació gestionada.

Es valorarà l'auditoria i la traçabilitat del sistema, tant en l'accés com en l'alteració de la informació gestionada per qualsevol de les aplicacions.

L'accés a tots els sistemes sempre es realitzarà sota protocol segur HTTPS. Els certificats seran subministrats per l'Ajuntament de Granollers si la solució és en local, en cas contrari serà subministrat pel contractista.



Integració dels usuaris de l'aplicació amb el domini de l'ajuntament de Granollers i amb la plataforma de doble factor de l'Ajuntament (NETIQ access manager).

Identificació d'usuaris amb LDAP integrat amb el Directori Actiu corporatiu si és on premise.

4. 5. Components

Aplicació de gestió i control del sistema

- Aplicació web sobre HTML5 i amb accés mitjançant protocol HTTPS.
- Identificació d'usuaris amb LDAP integrat amb el Directori Actiu corporatiu si és on premise.

Cita prèvia

- Aplicació web sobre HTML5 i amb accés mitjançant protocol HTTPS.
- Aplicació web responsiva i adaptable a qualsevol terminal d'accés; ordinador, mòbil, tauleta.
- Integrable a la web municipal
- Invocable via URL amb prefiltrat de centres, tipus de servei des d'altres webs per enllaçar directament des de les aplicacions corporatives.

CLÀUSULA 5. TRANSFERÈNCIA I POSADA EN FUNCIONAMENT DEL SUBMINISTRAMENT

El contractista farà un traspàs documentat del coneixement de tot el que sigui objecte de posada en funcionament i/o canvis funcionals en el diferent programari.

Es realitzarà formació de forma presencial a les dependències municipals sobre el sistema abans del lliurament de la solució a l'Ajuntament de Granollers. El Pla de formació ha de contemplar els següents perfils/rols:

- Administradors del sistema: Personal del Servei de Tecnologies de la Informació i Telecomunicacions de l'Ajuntament de Granollers.
- OAC: responsables de gestionar, configurar i avaluar l'atenció de la Oficina. Caldrà lliurar documents i guies en format digital sobre l'accés, configuració dels serveis atenció i ús del sistema.
- Usuaris del sistema: treballadors dels llocs d'atenció de les oficines. Sessions dedicades a l'accés i ús del sistema, a la crida de persones en espera, gestió de cita prèvia, etc.

CLÀUSULA 6. GESTIÓ DEL PROJECTE D'IMPLANTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT

L'Ajuntament de Granollers, controlarà mitjançant la figura d'un cap de Projecte, l'acompliment dels terminis acordats així com la qualitat i l'adequació dels serveis objecte d'aquest contracte i l'execució del mateix segons els requisits d'aquest plec.

Aquest pot delegar la interlocució segons disciplines que es puguin requerir per aspectes d'arquitectura, instal·lacions, integracions, etc.



El cap de projecte de l'empresa adjudicatària actuarà com únic interlocutor per tots els temes relacionats amb la gestió i execució del contracte. Proposarà un calendari de reunions de seguiment, començant per la inicial amb els principals membres del projecte. El cap del projecte de l'adjudicatari serà l'encarregat de fer les convocatòries i aixecar actes de les reunions.

En el projecte, l'adjudicatari caldrà que realitzi les següents tasques:

- Configuració i parametrització del sistema segons els requeriments tècnics, funcionals i d'integració.
- Cursos de formació
- Documentació tècnica
- Fase de posta en marxa.
- Seguiment per part de les parts del correcte funcionament durant un temps prudencial.

En el document de projecte d'implantació caldrà detallar:

- a) Identificació de les tasques del projecte d'implantació.
- b) Proposta de parametrització funcional i tècnica del sistema i de documentació a entregar.
- c) Diagrames de temps de les tasques a realitzar.
- d) Personal tècnic assignat en cada tasca.
- e) Punts de coordinació entre els tècnics que realitzen la implantació i el personal tècnic de l'Ajuntament de Granollers.
- f) Proposta de formació amb els diferents cursos.

L'Ajuntament de Granollers garantirà l'accés necessari dels tècnics de l'adjudicatari en les instal·lacions del lloc de lliurament objecte del contracte, per portar a terme el projecte d'implantació segons dates i horaris planificats.

En el cas que les actuacions del projecte afectin el normal funcionament dels sistemes, aquestes hauran de fer-se fora de l'horari laboral normal de la OAC sense preu addicional i quan hi hagi menys afectació dels serveis municipals prèvia planificació de mutu acord.

S'estableix un termini per la instal·lació, execució i posada en marxa de tot el sistema d'un mes des de l'inici del contracte. Es valorarà la reducció d'aquest termini.

CLÀUSULA 7. SUPORT I MANTENIMENT DEL SERVEI DE MANTENIMENT

El licitador haurà de presentar una proposta de suport i manteniment, les característiques i la certificació del suport tècnic.

El suport i manteniment haurà d'estar garantit per l'adjudicatari durant la durada del contracte i inclourà tot el programari instal·lat.

La resolució de les incidències no podrà allargar-se en més de 5 dies laborables.

El servei de suport i manteniment haurà de cobrir horari laboral de la Oficina d'Atenció a la Ciutadania (de dilluns a dijous de 8:30 a 19h i els divendres de 8:30 a 14h)



El licitador atendrà les consultes tècniques i/o funcionals dels tècnics informàtics municipals o dels usuaris municipals autoritzats, encara que no siguin pròpiament 'incidències' de programari o de l'equipament sense preu addicional.

El licitador realitzarà habitualment el servei de suport i manteniment de forma remota d'acord a les polítiques i sistemes de seguretat municipal. Excepcionalment i per motius tècnics degudament justificats i acreditats o degut a una fallada de l'equipament, es farà de forma presencial i en aquest últim cas, les dietes estaran incloses en el preu del suport i manteniment de l'oferta econòmica.

Incorporarà millores en els programes segons criteris d'universalitat de la solució sense preu addicional. El suport i manteniment inclourà la correcció de qualsevol mal funcionament o disfunció que el sistema de programari o d'equipament ofereix i qualsevol nova revisió, subversió o versió encara que aquesta hagi estat reescrita i novament desenvolupada tècnicament per l'adjudicatari. Inclourà tots els canvis normatius de rang estatal o autonòmic que es produeixin que afectin al sistema contractat.

Aquests canvis seran entregats per part del licitador a l'ajuntament sense que aquest últim hagi de destinar recursos d'assessorament, amb temps suficient per validar la seva funcionalitat i sempre abans de l'entrada en vigor dels canvis normatius.

Ester Serra i Mitjans
Cap de secció OAC