

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT I INSTAL·LACIÓ D'UNA PLATAFORMA DE GESTIÓ DE LES CUES D'ATENCIÓ PRESENCIAL A L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA DE L'AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE LLOBREGAT

Procediment obert

ÍNDEX

1.	INTRODUCCIÓ	2
2.	OBJECTE DEL CONTRACTE	2
3.	ABAST	2
4.	SITUACIÓ ACTUAL	2
5.	REQUERIMENTS DE LA PLATAFORMA	3
5.1.	MAQUINARI	3
5.2.	PROGRAMARI	5
5.3.	INTEGRACIONS	8
5.4.	ALTRES CARACTERÍSTIQUES	8
6.	SERVEI D'INSTAL·LACIÓ I POSADA EN MARXA	9
6.1.	INSTAL·LACIÓ, CONFIGURACIÓ I PERSONALITZACIÓ	9
6.2.	DOCUMENTACIÓ DE PROJECTE	10
6.3.	FORMACIÓ	10
7.	SERVEI DE SUPORT TÈCNIC I MANTENIMENT	11
7.1.	SUPORT TÈCNIC	11
7.2.	MANTENIMENT CORRECTIU	11
7.3.	MANTENIMENT EVOLUTIU	12
7.4.	CONSUMIBLES	12
7.5.	HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	12
7.6.	ACORD DE NIVELL DE SERVEI	13
8.	CREIXEMENT	14
9.	SUPERVISIÓ, CONTROL I SEGUIMENT	15
9.1.	REUNIONS DE COORDINACIÓ, CONTROL I SEGUIMENT	15
9.2.	ESTRUCTURA DE RESPONSABILITATS	16
10.	GARANTIA	17
11.	TERMINI DE POSADA EN MARXA	17

1. INTRODUCCIÓ

L'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat, en el seu objectiu de millorar el servei als ciutadans que requereixen d'una atenció presencial a l'edifici de l'Ajuntament, ha decidit implantar una solució que permeti regular l'ordre de les atencions presencials que es realitzen a l'Oficina d'Atenció Ciutadana.

En el present plec es recullen les característiques tècniques que regiran el procediment per a l'adjudicació per part de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat del contracte de subministrament d'aquesta solució per l'Oficina d'Atenció Ciutadana.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és el subministrament i instal·lació d'una plataforma de gestió de les cues d'atenció presencial a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat, així com la prestació del servei de suport tècnic i manteniment de la mateixa.

3. ABAST

Forma part de l'abast del contracte el subministrament de tots els elements de maquinari i programari associats a la solució proposada per la plataforma de gestió de les cues d'atenció presencial, així com la prestació del servei d'instal·lació i posada en marxa, i del servei de suport tècnic i manteniment per tota la durada del contracte.

La plataforma proposada estarà dimensionada de base per disposar de 7 punts d'atenció, 2 dispositius dispensadors de tiquets i 3 pantalles informatives.

4. SITUACIÓ ACTUAL

Actualment l'Ajuntament disposa d'una plataforma de gestió de cues d'espera, basada en una solució del fabricant Newvision, que va ser desplegada fa molts anys, ha esdevingut obsoleta, i no permet la seva actualització per atendre les noves necessitats. Els elements que la componen són els següents:

Ubicats a l'Oficina d'Atenció Ciutadana:

- 2 x dispositiu dispensador de tiquets
- 7 x dispositiu display d'identificació de taula d'atenció
- 1 x TV LCD de 48" Full HD 1080
- 1 x TV LCD de 40" Full HD 1080
- 2 x Ordinador de gestió de continguts i de dispensadors

Ubicat al Centre de Processament de Dades de l'Ajuntament:

- 1 x Servidor de control

Programari, amb diversos mòduls desplegats a:

- Servidor de control
- Ordinadors de gestió de continguts i de dispensadors
- Ordinadors Personals dels usuaris, un per cada taula d'atenció

5. REQUERIMENTS DE LA PLATAFORMA

La plataforma proposada haurà de suportar el procés habitual d'atenció presencial a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, conformat pels següents passos:

- La persona que vol ser atesa haurà de poder dirigir-se a una de les dispensadores de tiquets, on podrà extreure un número identificador amb la posició assignada dins de la cua d'espera segons el servei o tipus d'atenció requerida.
- El número identificador serà anunciat quan se li assigni el torn, per ordre d'arribada o per prioritat del servei, segons la configuració del sistema, i serà visualitzat a les pantalles situades a la sala d'espera de l'Oficina, on es podrà veure el número identificador i la taula d'atenció, juntament amb un senyal sonor per notificar els canvis d'estat a les pantalles.
- L'assignació del torn es realitzarà des de d'una taula o punt d'atenció disponible, i el número anunciat també es visualitzarà en el panell informatiu de la taula o punt d'atenció corresponent.
- Un cop finalitzada l'atenció en una taula es durà a terme la següent assignació del torn mentre hi hagi persones a l'espera d'atenció.

Els principals elements que habitualment formen part d'una plataforma de gestió de cues d'espera i els seus requeriments mínims es relacionen a continuació.

5.1. MAQUINARI

L'arquitectura de la plataforma estarà formada pels elements de maquinari relacionats a continuació, tot i que, alternativament, el licitador podrà proposar una arquitectura diferent sempre i quan doni compliment a tots els requeriments de funcionalitat i dimensionament.

En principi, es proposa la modalitat d'aprovisionament tradicional "on premise", tot i que no hi ha cap impediment en considerar altres modalitats parcialment basades en el núvol, amb una solució "SaaS" que s'adeqüi a les necessitats plantejades i garanteixi la fiabilitat i seguretat del sistema.

Dispensadora de tiquets

És l'equip encarregat d'interactuar amb els clients del sistema, comunicar-se amb el servidor per obtenir els números assignats a la cua i imprimir-los en format de tiquet.

Es subministraran 2 dispensadores de tiquets amb pantalla tàctil i impressora incorporades, fonts d'alimentació i el cablatge necessari pel seu correcte funcionament.

Una de les dispensadores s'ubicarà a l'entrada de l'Oficina d'Atenció Ciutadana i es proveirà amb un suport en format pedestal o tòtem. L'altra dispensadora s'ubicarà sobre del mostrador d'entrada de l'Oficina i es proveirà amb un suport en format sobre-taula. Les dispensadores es connectaran a la Xarxa Corporativa per Ethernet i WiFi.

Les característiques tècniques mínimes de les dispensadores són:

- Dispositiu totalment integrat amb la resta de components i programari de la solució
- Pantalla tàctil de 15" a la dispensadora en format tòtem
- Pantalla tàctil de 10" a la dispensadora en format sobre-taula
- Pantalla personalitzable amb la imatge corporativa
- Possibilitat de creació de menús i submenús amb els diferents serveis, que podran ser diferents en funció de la dispensadora
- Possibilitat de reproducció de continguts multimèdia, vídeos en diferents formats, missatges d'entrada, sortida i missatges de campanyes, que podran ser diferents en funció de la dispensadora
- Impressió de tiquets amb contingut i format personalitzables, amb el número assignat per formar part de la cua d'espera, temps d'espera previst, posició a la cua, i qualsevol altra informació que es consideri necessària
- Connectivitat a la Xarxa Corporativa amb cable Ethernet i WiFi, per habilitar la comunicació amb els altres elements del sistema
- Accés fàcil i segur amb clau per realitzar els canvis de paper o el manteniment

Panell informatiu de taula

És el dispositiu que permetrà la visualització a cada taula del número anunciat mentre es porta a terme l'atenció.

Es subministraran 7 panells informatius de taula, amb el suport de sobretaula corresponent, fonts d'alimentació i el cablatge necessari pel seu correcte funcionament.

Les característiques tècniques mínimes dels panells informatius són:

- Dispositiu totalment integrat amb la resta de components i programari de la solució
- Pantalla de 10"
- Visualització diferenciada del número anunciat durant els primers segons de l'assignació del torn, per captar l'atenció de la persona client i facilitar la localització del punt d'atenció. Aquesta visualització diferenciada es podrà fer amb l'ús d'un altre color, amb un papelleig del contingut o un altre mecanisme equivalent.

Pantalla Informativa

L'Ajuntament ja disposa de 3 pantalles informatives, totes amb connector HDMI, dues de 48" i una de 40" que es volen utilitzar amb la següent distribució:

- Dues pantalles de 48" a la sala d'espera de l'OAC
Una d'elles mostrarà la informació dels torns.
L'altre podrà mostrar exclusivament els continguts del sistema de cartelleria digital de l'Ajuntament, o bé una composició amb aquests mateixos continguts i la informació dels torns. La decisió entre les dues opcions es prendrà amb el projecte de desplegament de la plataforma, i en funció del resultat de les proves de visualització que es realitzin.
- Una pantalla de 40" a la zona interna de l'OAC
Mostrarà la informació dels torns, a la vista del personal que realitza les atencions.

El subministrament, instal·lació física i manteniment de les pantalles informatives estan fora de l'abast d'aquesta licitació. No obstant, sí formen part de l'abast els elements auxiliars que siguin necessaris per integrar les pantalles a la plataforma de gestió de cues, com ara adaptadors de senyal o cablatge en el cas que s'utilitzi un tipus de cablatge diferent a l'existent.

Servidor

Els servidors suportaran el programari de control encarregat de la gestió dels tiquets, d'establir l'ordre de crida des taules d'atenció, de la visualització dels números als panells informatius de taula segons la programació establerta, de la visualització de la informació a les pantalles situades a la sala d'espera de l'Oficina, i d'altres funcions de backoffice.

L'Ajuntament disposa d'una infraestructura de virtualització de servidors amb VMWare. En la mesura en que la solució proposada ho permeti, l'empresa adjudicatària haurà de fer ús d'aquesta infraestructura per aprovisionar els servidors necessaris.

5.2. PROGRAMARI

El programari associat permetrà l'administració, control i explotació del sistema, així com la gestió, programació i parametrització de les cues, i haurà de disposar de les funcionalitats i característiques mínimes relacionades a continuació.

Programari d'administració i control

- Aplicació basada en entorn web
- Gestió i suport de fins 99 taules o punts d'atenció
- Gestió i suport de fins a 50 serveis o cues d'espera

- Nomenclatura dels punts d'atenció basada tant en nom com en número (Taula-1, Taula-2 / Taulell-1, Taulell-2, etc.)
- Gestió i suport a un nombre il·limitat d'entitats
- Gestió de serveis i sub-serveis identificats per nom, descripció i lletra
- Gestió de números d'espera o torn
- Gestió de números d'espera per servei, amb diferents cues per serveis
- Gestió de prioritats per serveis
- Informació de números d'espera i temps previst d'espera per l'atenció
- Gestió d'impressió de tiquets amb número de torn per serveis oberts
- Crida de tiquet per ordre de prioritat a través de les pantalles i amb senyals sonors
- Gestió de punts d'atenció multiservei
- Gestió de punts d'atenció especialitzats en serveis
- Atribució de serveis i operadors a punts d'atenció
- Gestió d'obertura i tancament dels punt d'atenció
- Gestió de l'entorn de les entitats, dispensadores de tiquets, serveis, mòduls TV, punts d'atenció, usuaris i perfils d'usuari, punts d'atenció, panells de sobretaula, períodes, horaris, alertes, notificacions, estadístiques, indicadors en temps real
- Gestió de perfils d'usuari amb un mínim de 2 nivells, operador del sistema i administrador
- Gestió de períodes d'obertura i tancament de serveis, tenint en compte horaris i festius
- Gestió i definició d'horaris de punts d'atenció i serveis
- Gestió de serveis i sub-serveis (alta, baixa, prioritats, taules d'atenció, ...)
- Gestió de serveis per campanyes amb activació i desactivació per dates concretes (inscripcions a activitats, escoles, ...)
- Gestió d'alertes, enviament de SMS o correu electrònic amb alertes de nombre de tiquets en cua per sobre d'un llindar configurable
- Gestió i configuració de l'entorn i les pantalles de les dispensadores de tiquets
- Gestió i configuració del mòdul d'estadístiques, amb el nombre d'atencions, temps d'atenció, temps d'espera, taules o punts d'atenció oberts i nombre d'atencions per taula, atencions per servei i sub-servei, per hores i per períodes de temps oberts o a petició de l'usuari (de data i hora d'inici a data i hora de fi concretes)
- Indicadors en temps real per usuari, serveis, sub-serveis, taula o punt d'atenció
- Gestió de l'edició del tiquet imprès amb textos i imatges

Programari de gestió dels punts d'atenció

- Aplicació basada en entorn web
- Crida de tiquets per diferents modalitats: crida per proper a la cua o crida de número en concret independentment del servei assignat al número
- Assignació del número de taula o atenció a ocupar de manera dinàmica per part dels usuaris, de manera que es puguin triar des de qualsevol punt d'atenció els tiquets en cua per menús (sense cita, amb cita, primer nivell o segon nivell). Així, des de qualsevol punt d'atenció s'han de poder veure totes les cues i s'ha de poder cridar a qualsevol d'elles per optimitzar l'atenció i evitar les saturacions.

- Repetició de la crida
- Atenció sense tiquet
- Redirecció de tiquet a una altre punt d'atenció concret o retorn a la cua
- Redirecció de tiquet a un altre servei
- Extracció i impressió de nou tiquet o número per tots els serveis oberts
- Inici i finalització de l'atenció
- Cancel·lació de tiquet i recuperació de cancel·lació
- Especialització dels taulells o punts d'atenció per serveis concrets
- Gestió de les cues amb ordinadors portàtils, no associats estàticament als punts d'atenció, de manera que eventualment han de poder canviar de punt d'atenció

Programari de gestió del mòdul de TV

- Aplicació basada en entorn web
- Gestió i configuració de les diferents modalitats de disposició dels continguts
- El contingut s'ha de poder reproduir simultàniament a diferents TV
- Visualització de la crida realitzada per als punts d'atenció amb el número i servei associat
- Els marcs de visualització dels continguts s'han de poder configurar amb la imatge corporativa
- S'ha de permetre la reproducció de continguts multimèdia, juntament amb les dades de les crides des de les taules d'atenció
- Personalització de les dades a visualitzar, amb el numero cridat actual juntament amb un senyal sonor d'avís, la llista dels números cridats anteriorment, la llista de números pendents de cridar, previsió del temps d'espera, etc.
- Ha de ser possible la visualització de fitxers de vídeo en diferents formats, com a mínim mp4, mov, wmv o avi, així com la reproducció multimèdia de continguts d'altres pàgines web a través de la URL, com ara emissions de canals de televisió per internet, emissions de les sessions del Ple Municipal (<http://directesantfeliu.videoacta.es/>), youtube, dailymotion, odysee, etc.

Programari pels clients del servei

S'inclourà un programari específic pels clients del servei, basat en una aplicació nativa per dispositius Android i iOS o entorn web *responsive*, que permeti als clients interaccionar amb la plataforma fent operacions com ara demanar un tiquet, consultar el temps d'espera estimat i obtenir altre informació rellevant associada al servei d'atenció.

Mòdul de valoració del servei

La solució inclourà la funcionalitat de valoració del servei, que permeti al client del servei, una vegada finalitzada l'atenció, respondre una enquesta que serveixi per mesurar el grau de satisfacció de l'atenció rebuda. Els canals de comunicació utilitzats en aquesta funcionalitat hauran de permetre poder arribar al màxim de clients possible.

Aquesta informació ha de poder ser tractada i analitzada posteriorment des del mòdul d'estadístiques.

S'inclouran totes les llicències d'ús del programari, microprogramari i sistema operatiu del maquinari que siguin necessàries segons la política de llicenciament dels diferents fabricants dels elements que componen la solució, incorporant els drets d'actualització de noves versions i pegats durant el període del contracte.

5.3. INTEGRACIONS

La solució disposarà d'una capa API d'intercanvi d'informació o mecanisme d'equivalent que faciliti la integració amb altres sistemes d'informació. Es valoraran els mecanismes disponibles i els tipus d'operacions que s'admetin.

Es demana realitzar la integració amb el sistema de cita prèvia de l'Ajuntament, de desenvolupament propi. Per portar a terme la integració, l'empresa adjudicatària s'encarregarà del desenvolupament de l'automatisme necessari, que consistirà bàsicament en:

- Accedir als Web Services de l'Agenda del sistema d'informació de l'Ajuntament
- Cercar els esdeveniments d'agenda que facin referència a les cites prèvies, identificats per unes tipologies específiques
- Amb els esdeveniments d'agenda seleccionats, realitzar els canvis necessaris a la plataforma de gestió de cues per generar el tiquet d'atenció corresponent en el moment que la persona interessada accedeixi a l'OAC de l'Ajuntament i s'identifiqui a la dispensadora de tiquets.

L'autenticació per l'accés al programari d'administració i control i als programaris de gestió estarà integrada amb l'Active Directory de l'Ajuntament de manera nativa, o alternativament es podrà utilitzar el sistema d'autenticació única NetIQ SSO desplegat a l'Ajuntament, que generalment admet la integració amb qualsevol aplicació web.

5.4. ALTRES CARACTERÍSTIQUES

També són característiques tècniques requerides o valorades de la solució les següents:

- **Flexibilitat i escalabilitat**
La solució ha de ser prou flexible per cobrir les necessitats actuals i futures i adaptar-se a les noves tecnologies que en l'àmbit de la gestió de cues puguin aparèixer en el mercat, per tant, es demana escalabilitat, flexibilitat i existència de plans d'evolució continuada del maquinari i programari associats a la solució.
- **Robustesa i fiabilitat**
Els elements que composin la plataforma han de ser robustos, fiables i de gran qualitat, considerant que se'n farà un ús intensiu i en un entorn que es considera crític.

- Eficiència energètica del sistema
Es valorarà el nivell d'optimització del consum energètic dels elements que componen el sistema i els mecanismes de control del mateix.

6. SERVEI D'INSTAL·LACIÓ I POSADA EN MARXA

El subministrament portarà associat el servei d'instal·lació i posada en marxa, amb l'execució de totes les activitats necessàries des del lliurament dels subministraments fins al pas a producció de la plataforma. El servei s'ha d'entendre "claus en mà", i requereix portar a terme tot el conjunt d'activitats que siguin necessàries per l'assoliment dels objectius.

6.1. INSTAL·LACIÓ, CONFIGURACIÓ I PERSONALITZACIÓ

Instal·lació

Es realitzaran les tasques d'instal·lació de tots els elements de maquinari que formin part de la plataforma, així com del cablatge de comunicacions i d'alimentació elèctrica per la seva connexió. La única excepció seran les pantalles informatives, la instal·lació física de les quals serà competència de l'Ajuntament, i l'adjudicatari només haurà d'integrar-les en la plataforma de gestió de cues amb, si s'escau, els adaptadors de senyal i/o cablatge que siguin necessaris.

Es realitzaran les tasques d'instal·lació del programari que sigui necessari al servidor, les dispensadores i els ordinadors dels punts d'atenció.

Configuració

Es realitzaran les tasques de configuració de maquinari i programari en tots els elements que intervenen en el funcionament de la plataforma.

Es donarà suport a les tasques de configuració del monitoratge de tots els elements que formen part de la plataforma, utilitzant el sistema de monitoratge de l'Ajuntament basat en Icinga.

Es definirà l'estratègia a seguir per realitzar les còpies de seguretat i restauracions de la plataforma, i que s'haurà d'implementar amb el sistema de còpies de seguretat utilitzat per l'Ajuntament.

Personalització

Es realitzaran les tasques de personalització de la plataforma per adaptar-la a les necessitats particulars de l'Ajuntament, contemplant aspectes com l'estructura del servei d'atenció, els tipus d'atenció, el disseny dels tiquets, el disseny bàsic dels continguts de les pantalles informatives, l'aplicació de la imatge corporativa, el format dels informes, etc..

Pla de proves

Es definirà un pla de proves exhaustiu per verificar el correcte funcionament de la plataforma, que s'haurà d'executar com a mínim una vegada abans de la

posada en producció i els seus resultats hauran d'estar aprovats pels tècnics de l'Ajuntament.

A la planificació del projecte de desplegament de la nova plataforma proposada es tindrà en compte que l'Oficina d'Atenció Ciutadana està en funcionament i fa ús de l'actual sistema de gestió de cues d'espera, per la qual cosa s'ha de considerar com una migració d'un servei actiu i adequar la planificació de les activitats de manera que no impacti en el normal funcionament del servei.

6.2. DOCUMENTACIÓ DE PROJECTE

Abans de la finalització del projecte l'empresa adjudicatària lliurarà la següent documentació:

- Document d'instal·lació, configuració i parametrització
- Mapa d'arquitectura de la solució
- Procediments d'operació
- Manual de l'usuari gestor
- Manual de l'administrador del sistema
- Document de funcionalitats
- Documentació tècnica de tots els elements

La documentació s'haurà de lliurar en suport electrònic, en un format estàndard (Microsoft Office, Open Office, Lliure Office o similar) que permeti la seva evolució.

Aquesta documentació haurà de ser validada i aprovada pels tècnics de l'Ajuntament.

6.3. FORMACIÓ

Es realitzarà una formació bàsica i traspàs de coneixements al personal designat per l'Ajuntament, en dos àmbits que requeriran sessions de formació diferenciades:

- Arquitectura, administració i control del sistema
Formació orientada als tècnics del Departament de Sistemes d'Informació per tal que puguin administrar la plataforma i donar suport tècnic de primer nivell.
- Explotació, gestió, programació i parametrització
Formació orientada als usuaris dels punts d'atenció i responsables del servei, encarregats de fer ús dels punts d'atenció, fer les crides dels clients i tota la gestió relacionada que permeti la solució proposada. Aquesta formació haurà de ser de caràcter pràctic sobre la plataforma desplegada, amb el doble objectiu de formar al personal i definir conjuntament una primera configuració vàlida per posar en producció el sistema.

7. SERVEI DE SUPORT TÈCNIC I MANTENIMENT

L'empresa adjudicatària prestarà un servei de suport tècnic i manteniment de la plataforma de gestió de cues d'espera, a partir de la seva posada en marxa i fins la finalització del contracte.

El manteniment i suport tècnic es prestarà remotament i presencialment quan les actuacions a portar a terme ho requereixin, i inclourà la mà d'obra, desplaçaments, dietes i qualsevol altre despesa derivada de la prestació.

7.1. SUPORT TÈCNIC

El servei de suport tècnic demanat inclourà les següents activitats sobre la plataforma de gestió de cues d'espera:

- Prestar el suport tècnic per la recepció, registre, anàlisi, tractament i documentació d'incidències, peticions i consultes
- Atendre consultes sobre l'ús i el funcionament
- Atendre peticions de canvi de configuració o parametrització bàsiques
- Documentar els casos, el seu estat i les actuacions per resoldre'ls
- Coordinar accions amb altres actors involucrats
- Assessorar a l'equip tècnic de l'Ajuntament per treure el màxim profit de la plataforma

7.2. MANTENIMENT CORRECTIU

El servei de manteniment correctiu demanat inclourà les següents activitats sobre la plataforma de gestió de cues d'espera:

- Resoldre les incidències per tal que la plataforma respongui a les funcionalitats definides amb el rendiment esperat i compleixi amb la política de seguretat de la informació establerta. Es consideraran incidències qualsevol tipus d'afectació, tant si altera el seu normal funcionament (sistema total o parcialment aturat, funcionament incorrecte, funcionalitats no operatives, etc.), redueix el seu rendiment (temps de resposta llargs), augmenta el nivell de risc en la seguretat del sistema i de la informació continguda (ciberatacs, vulnerabilitats de seguretat, etc.), o eleva el risc de la seva indisponibilitat (reducció del grau de redundància, recursos al límit, etc.).
- Desplegar noves versions i pegats del programari i microprogramari, i realitzar els canvis de configuració o parametrització que siguin necessaris per resoldre les incidències, documentant els canvis realitzats.

- Portar a terme les tasques de reparació o substitució dels components de maquinari que formin part del sistema d'informació i que estiguin afectats per avaries, incloent les tasques d'instal·lació, configuració i integració dels components reparats o substituïts per restaurar el normal funcionament del sistema.

Aquesta activitat inclou el subministrament dels components de maquinari necessaris, incloent la gestió de l'avaría amb els corresponents fabricants en el cas que hi hagi garanties vigents, i també la reposició del maquinari o els seus components per mitjans propis en el cas de maquinari fora de garantia.

- Actualitzar la documentació del sistema, si escau.

7.3. MANTENIMENT EVOLUTIU

El servei de manteniment evolutiu demanat inclourà les següents activitats sobre la plataforma de gestió de cues d'espera:

- Actualització regular dels elements de la plataforma amb les noves versions de programari, pegats i microprogramari, seguint les recomanacions dels fabricants, amb l'objectiu d'evitar la seva obsolescència i incorporar noves funcionalitats d'interès.
- Configuració o parametrització avançades o especialment complexes
- Informar de les novetats del mercat i proposar millores de la plataforma

7.4. CONSUMIBLES

Estarà inclòs el subministrament dels consumibles necessaris per mantenir operatives les dispensadores de tiquets.

En el cas del paper, el volum màxim estimat de consum anual és de 36 rotllos de 80mm d'amplada i 80mm de diàmetre, o quantitat equivalent de paper en el cas de proposar dispensadores amb mides de paper diferents.

7.5. HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'horari mínim per la prestació dels serveis de suport tècnic i manteniment serà el següent:

Horari
De 8:30 a 18:00 de dilluns a divendres laborables, en tots els mesos excepte agost
De 8:30 a 15:00 de dilluns a divendres laborables, en agost

Els dies laborables seran els determinats pels calendaris oficials definits per la Generalitat de Catalunya i per la ciutat de Sant Feliu de Llobregat.

Es valorarà l'ampliació de l'horari mínim per donar cobertura parcial o total a la finestra de 8:00 a 20:00 de dilluns a divendres laborables per a tots els mesos excepte agost.

7.6. ACORD DE NIVELL DE SERVEI

Els paràmetres que es tindran en compte en l'Acord de Nivell de Servei (ANS) per la mesura de la qualitat dels serveis de suport tècnic i manteniment correctiu prestats seran els següents:

- Temps de resposta
- Temps de resolució

Pels **temps de resposta** i **temps de resolució** es defineixen quatre nivells de prioritat dels casos amb els següents objectius de compliment mínims:

Prioritat	Temps de resposta		Temps de resolució	
	Condicció	Objectiu	Condicció	Objectiu
Crítica	<= 30 minuts	90%	<= 4h	90%
	<= 1h	100%	<= 8h	100%
Alta	<= 1h	80%	<= 8h	80%
	<= 2h	100%	<= 16h	100%
Mitja	<= 4h	80%	<= 16h	80%
Baixa	<= 16h	80%	<= 32h	80%

Es defineix com a **Temps de resposta** el temps transcorregut des de la notificació de la incidència, petició o consulta pels canals establerts, fins que el prestador del servei inicia les accions específiques per resoldre el cas, incloent l'anàlisi i avaluació preliminar del mateix i la comunicació a l'interessat d'un compromís de temps de resolució.

Es defineix com a **Temps de resolució** el temps transcorregut des de la notificació de la incidència, petició o consulta pels canals establerts, fins que el cas queda resolt o bé fins que s'habiliten els mecanismes per anular temporalment l'impacte en els serveis.

Els temps transcorreguts es consideren dins la finestra horària de servei, per tant, per la seva mesura es comptabilitzarà només el temps transcorregut dins la franja horària de prestació de servei. Tanmateix, per la seva mesura no es tindran en compte les aturades de servei planificades, ni el temps d'espera per les actuacions d'altres proveïdors de serveis o altres actors que intervinguin en la resolució del cas.

La resposta a les incidències ha de ser l'adequada per garantir en primer lloc una ràpida recuperació del servei o element afectat, i en segon lloc, la resolució permanent del problema que ha causat la incidència.

Com a norma general, els casos es classificaran en les següents prioritats en funció de les particularitats de cadascú:

- **Prioritat Crítica**

S'aplicarà als casos que comportin algun dels següents escenaris:

- Impacte molt greu en el normal funcionament dels serveis TIC
- Tall de serveis al ciutadà
- Afectació a la seguretat física dels sistemes centrals
- Incidència de seguretat, risc de seguretat de la informació
- Situació d'emergència
- Afectació a processos crítics de l'organització

- **Prioritat Alta**

S'aplicarà als casos que comportin algun dels següents escenaris:

- Impacte greu en el normal funcionament dels serveis TIC
- Reducció de la qualitat o temps de resposta dels serveis TIC al ciutadà
- Afectació a processos importants de l'organització
- Afectació a un conjunt d'usuaris, impossibilitant totalment el desenvolupament de les seves feines

- **Prioritat Mitja**

S'aplicarà als casos que comportin algun dels següents escenaris:

- Impacte lleu en el normal funcionament dels serveis TIC
- Reducció de la qualitat o temps de resposta dels serveis TIC d'ús intern
- Afectació a processos generals de l'organització
- Afectació a un usuari, impossibilitant totalment el desenvolupament de la seva feina

- **Prioritat Baixa**

S'aplicarà als casos no inclosos en cap de les prioritats superiors.

Excepcionalment, i en cas de conflicte en la classificació, la prioritat dels casos la determinarà l'Ajuntament atenent altres criteris de criticitat, urgència i impacte en l'organització i els serveis oferts als ciutadans.

El licitador inclourà a la seva proposta els seus compromisos per aquests paràmetres, que compliran amb els mínims demanats i seran objecte de valoració.

8. CREIXEMENT

La plataforma de gestió de les cues d'atenció presencial podrà ser ampliada al llarg del contracte atenent noves necessitats i segons els següents escenaris possibles de creixement:

- Augment del nombre de punts d'atenció
- Augment del nombre d'oficines d'atenció
- Augment del nombre de dispensadores de tiquets
- Augment del nombre de pantalles informatives

En els projectes de creixement, que s'articularen amb modificacions de contracte i aplicant els preus unitaris adjudicats, el maquinari i programari que s'haurà de

subministrar serà el mateix de la solució desplegada, o alternativament de característiques funcionals i tècniques iguals o superiors.

9. SUPERVISIÓ, CONTROL I SEGUIMENT

El control i seguiment del projecte de desplegament de la plataforma de gestió de cues d'espera, així com la posterior prestació del servei de suport tècnic i manteniment requeriran de la comunicació i coordinació fluides entre les persones responsables assignades per l'empresa adjudicatària i l'equip tècnic de l'Ajuntament.

9.1. REUNIONS DE COORDINACIÓ, CONTROL I SEGUIMENT

S'establirà un pla de comunicació formal basat en reunions de coordinació, control i seguiment, aplicables durant la fase d'execució del projecte de desplegament de la plataforma de gestió de cues d'espera, i també durant la fase de prestació del servei de suport tècnic i manteniment, amb la periodicitat que es determini en cada cas.

L'empresa adjudicatària elaborarà els documents de control i seguiment indicats a continuació, que seran presentats i exposats a les corresponents reunions:

- **Informe d'execució de projecte de desplegament de la plataforma**
Amb la periodicitat que es determini, aquest informe tractarà els aspectes operatius de l'execució del projecte:
 - Situació del projecte, planificació general i priorització d'activitats
 - Valoració dels aspectes més rellevants del projecte:
 - Planificació i desviacions
 - Abast i desviacions
 - Cost i desviacions
 - Riscos i accions de mitigació
 - Assegurament de la qualitat
 - Gestió de canvis
 - Gestió de comunicacions
 - Coordinació amb els diferents actors
- **Informe de prestació del servei de suport tècnic i manteniment**
Amb la periodicitat que es determini, aquest informe tractarà els aspectes més globals de la prestació dels serveis:
 - Anàlisi quantitatiu i qualitatiu de l'activitat del període i esforç dedicat i evolució
 - Anàlisi quantitatiu i qualitatiu de l'acompliment de l'ANS del període i evolució
 - Anàlisi de la situació del servei i evolució
 - Revisió de les incidències més rellevants del període i afectació als serveis
 - Propostes d'accions de millora
 - Presa de decisions

Adicionalment, l'empresa adjudicatària elaborarà els informes específics i la documentació associada que l'equip tècnic de l'Ajuntament pugui demanar pel correcte control i seguiment del contracte, com poden ser informes específics pel seguiment del projecte, informes d'incidències que hagin provocat un tall de servei greu, informes d'activitats especials, etc..

Per les reunions que es portin a terme, l'empresa adjudicatària elaborarà una acta de reunió que lliurarà les persones interlocutores de l'Ajuntament en un termini màxim de dos dies hàbils des de la data de celebració. L'Ajuntament disposarà de tres dies hàbils, comptats des del lliurament de l'acta, per a la seva validació o per comunicar les correccions que estimi necessàries.

El format i contingut dels informes, actes i altres documents lliurats hauran de ser validats per l'equip tècnic de l'Ajuntament, i s'adaptaran al llarg del contracte a les necessitats de cada moment.

9.2. ESTRUCTURA DE RESPONSABILITATS

L'empresa adjudicatària assignarà al contracte la següent estructura de responsabilitats mínima:

- **Responsable de Serveis**

La persona responsable de serveis serà l'única persona referent encarregada de les següents funcions:

- Garantir l'atenció als responsables de l'Ajuntament
- Donar visibilitat global de la prestació dels serveis
- Assegurar la qualitat dels serveis en tots els seus àmbits
- Vetllar activament per l'assoliment dels acords de nivell de servei
- Garantir la correcta capacitat operativa i dimensionament de l'equip de treball assignat al contracte, així com la seva organització i coordinació
- Realitzar el seguiment i control dels recursos assignats al contracte, els costos i l'esforç dedicat
- Elaborar informes de situació i evolució dels serveis amb les anàlisis quantitatives i qualitatives

- **Cap de Projecte**

La persona designada com a Cap de Projecte serà l'encarregada de les funcions habituals per aquest perfil professional:

- Gestionar i controlar els recursos assignats al projecte de desplegament de la plataforma
- Elaborar els plans de projecte atenent l'abast, costos, calendari i horari, recursos, tasques, riscos i altres factors que puguin incidir en el projecte
- Gestionar els canvis, riscos i comunicacions
- Assegurar la qualitat dins l'àmbit del projecte
- Elaborar informes de situació i evolució del projecte amb les anàlisis de les desviacions
- Coordinar l'execució de tasques amb altres proveïdors involucrats quan sigui necessari

Per la seva part, l'Ajuntament designarà una persona responsable del contracte amb les funcions de direcció, comprovació i vigilància de la prestació dels serveis. Per determinats àmbits tècnics, aquestes funcions podran ser delegades a altres membres de l'equip tècnic de l'Ajuntament.

10. GARANTIA

Tots els elements subministrats disposaran d'una garantia del fabricant, per un termini mínim de 3 anys a comptar des de la data de posada en marxa de la plataforma, que cobrirà la seva reparació o substitució en cas d'avaría o mal funcionament.

11. TERMINI DE POSADA EN MARXA

El subministrament de tots els elements que formen part de la plataforma, el desplegament de la solució i la seva posada en marxa es faran en un termini màxim de 2 mesos a comptar des de la data de la formalització del contracte.

Manuel González Maya
Cap del Departament de Sistemes
d'Informació

[Firma01-01]

Esther Lahoz Noguera
Responsable de l'Oficina d'Atenció
Ciutadana

[Firma02-01]

