



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**Contracte manteniment programari QSIGE gestor de
cues i cita prèvia Atenció Ciutadana**



1.- Objecte i necessitat del contracte

L'objecte del contracte és el servei de suport i manteniment del maquinari i programari del gestor de cues i cita prèvia i manteniment del Hardware de les oficines d'atenció ciutadana de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes.

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes disposa de l'eina Q-SIGE que és un gestor de cues integrat amb el servei de cita prèvia per a la gestió i orientació de la ciutadania en les oficines d'atenció ciutadana.

Aquest gestor de cues i cita prèvia funciona mitjançant uns elements de maquinari i programari que componen el sistema instal·lat. Aquesta eina és la que garanteix la correcta organització de l'atenció presencial de la ciutadania en les oficines d'atenció ciutadana, motiu pel qual és necessari el servei de suport i manteniment d'aquesta eina.

El compromís del suport i manteniment és per tota la durada del contracte

2. Tipologia contractual

Servei.

3. Responsable del contracte

El Cap d'Atenció Ciutadana

4. Prescripcions tècniques particulars

Descripció del producte del qual es licita el manteniment:

- Sistema de gestió i direccionament de la ciutadania en les oficines d'atenció ciutadana i amb les reserves de cita prèvia.

- Es considera inclòs en el preu del contracte el suport en remot de la solució que es pugui fer per telèfon o per web. També està inclòs en el preu el manteniment del programari de la solució, l'accés a actualitzacions periòdiques i la reparació o la substitució dels elements que componen el maquinari.

- L'empresa adjudicatària ha de garantir que el servei es presti sempre en les millors condicions. El temps de resposta del servei es fixa en un màxim de 24h.

Els elements de hardware i software inclosos són:

Manteniment anual Q-Sige Software

Manteniment anual Q-Sige Cita Previa

Manteniment anual Hardware 2024

INCLOU

- *Suport en remot(Telefònic/web) de la solució

- *Accés a actualitzacions periòdiques

- *Desplaçaments

- * 2 Dispensador de tiquets

- *2 Mini PC NUC

5. Lots

No hi ha divisió per lots



6. Preu

El preu del contracte per 2 anys és de 4.680 € sense IVA.
L'IVA per aquest contracte és del 21%,

7. Durada i pròrroques

La durada del contracte és de 2 anys a partir de l'1 d'octubre de 2024 fins el 30 de setembre de 2026, amb possibilitat de pròrroga de dos anys més

8. Lloc del prestació del servei

La prestació del servei es durà a terme amb les següents condicions:

- Suport: es farà per telèfon o per web.
- Manteniment: es farà per telèfon o per web si la incidència ho permet o presencialment en el lloc on estan ubicats els elements físics que formen part d'aquest contracte

9. Protecció de dades

Les dades a les que tindrà accés l'adjudicatari del contracte són confidencials i són les que es detallen a continuació:

- Nom i cognoms de les persones amb reserva de cita
- Adreça de correu electrònic de les persones amb reserva de cita
- Telèfon de les persones amb reserva de cita

Sant Pere de Ribes, 26 de febrer de 2024