

REGIDORIA DE SERVEIS  
INFORMÀTICS

Plec de prescripcions tècniques

Expedient núm.: 2023-4090/1403

**Contracte de Serveis per  
Procediment Obert  
Simplificat Abreujat d'una  
plataforma de gestió  
d'incidències de la via  
pública per a l'Ajuntament  
de Vallirana**

Vallirana, juliol de 2024


Major, 329 · Tel. 93 683 08 10 · Fax 93 683 28 97 · www.vallirana.cat · 08759 VALLIRANA (Baix Llobregat)

Signatura 1 de 1  
Sergio Domínguez Freijo  
23/08/2024  
Cap de Projectes, Innovació i  
Comunicació

Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a:			
Codi Segur de Validació	4d9eb3d1aba04721babde7af0f7e2caf001		Data document: 12/01/2024
Url de validació	<a href="https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=091">https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=091</a>		
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original		

Signatura 1 de 1	Sergio Domínguez Freijo	23/08/2024	Cap de Projectes, Innovació i Comunicació
------------------	-------------------------	------------	---

Major, 329 · Tel. 93 683 08 10 · Fax 93 683 28 97 · www.vallirana.cat · 08759 VALLIRANA (Baix Llobregat)

Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a:			
Codi Segur de Validació	4d9eb3d1aba04721babde7af0f7e2caf001		Data document: 12/01/2024
Url de validació	<a href="https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/ax/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=091">https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/ax/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=091</a>		
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original		

## ÍNDEX – Prescripcions Tècniques

1.	OBJECTE DEL CONTRACTE .....	4
1.1.	Descripció de l'objecte del contracte .....	4
1.2.	Codi d'identificació de la prestació objecte del contracte .....	4
2.	SERVEIS A PROPORCIONAR PER LA SOLUCIÓ PROPOSADA.....	4
3.	CARACTERÍSTIQUES I ABAST DEL SERVEI.....	7
4.	FORMES DE SEGUIMENT I CONTROL DE L'EXECUCIÓ DE LES CONDICIONS .....	7
5.	DOCUMENTACIÓ TÈCNICA A APORTAR PER LES EMPRESES LICITADORES .....	8

Signatura 1 de 1	Sergio Domínguez Freijo	23/08/2024	Cap de Projectes, Innovació i Comunicació
------------------	-------------------------	------------	---

Major, 329 · Tel. 93 683 08 10 · Fax 93 683 28 97 · www.vallirana.cat · 08759 VALLIRANA (Baix Llobregat)

Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a:			
Codi Segur de Validació	4d9eb3d1aba04721babde7af0f7e2caf001		Data document: 12/01/2024
Url de validació	<a href="https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=091">https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=091</a>		
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original		

## 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

### 1.1. Descripció de l'objecte del contracte

Llicenciament i serveis d'implantació i manteniment d'una plataforma per a la gestió d'incidències a la via pública de l'Ajuntament de Vallirana en modalitat Software as a Service.

L'objecte del contracte contempla la migració de la plataforma actual, la posada en marxa del sistema, el manteniment durant tota la durada del contracte, l'atenció a client i suport necessari per garantir la fluïdesa del treball amb la plataforma i el manteniment íntegre de totes les dades, així com la migració en un format estàndard i reutilitzable al moment de finalització del contracte.

- Migració de la plataforma actual: la incorporació de les dades que es migrarien del proveïdor actual (Attendre SL amb la plataforma Attend) de forma que es mantingui consultable l'històric de queixes gestionades i es pugui continuar treballant amb les que estiguin en gestió en el moment de la migració.
- Posada en marxa del sistema: es realitzarà la formació necessària per a que el personal de l'Ajuntament pugui fer servir l'eina de forma fluida i es configurarà i parametritzarà la plataforma amb les categories de dades, usuaris i paràmetres necessaris en coordinació amb l'equip de serveis informàtics de l'Ajuntament de Vallirana.
- Atenció al client i suport: caldrà mantenir un servei d'atenció a l'usuari i recepció i resolució d'incidències durant tota la durada del contracte.
- Manteniment del sistema: caldrà mantenir actualitzada la plataforma de tal forma que es garanteixi la seva usabilitat i seguretat.
- Migració en finalitzar el contracte: caldrà migrar totes les dades en un format estàndard de forma que qualsevol altra plataforma pugui recollir les dades de forma estructurada i incorporar-les a la seva plataforma.

### 1.2. Codi d'identificació de la prestació objecte del contracte

Codis CPV aplicables:

- 48445000-9 - Paquets de software de gestió de relacions amb el consumidor

## 2. SERVEIS A PROPORCIONAR PER LA SOLUCIÓ PROPOSADA


El servei que es pretén contractar es basa en un model Software as a Service (SaaS), el qual es caracteritza per proporcionar l'accés a un software a través d'internet, així com allotjament al núvol, servei de manteniment i suport tècnic que garanteixi la correcta prestació del servei de gestió i comunicació d'incidències de forma integral.

En termes generals, el servei ha de permetre a la ciutadania enviar incidències de la via pública des d'una aplicació mòbil i des del web i que aquestes puguin ser gestionades completament pel personal de l'Ajuntament dins de la plataforma de gestió.

Cal poder comunicar amb el ciutadà des de la plataforma per tractar qualsevol aspecte referent a la seva incidència.

Major, 329 · Tel. 93 683 08 10 · Fax 93 683 28 97 · www.vallirana.cat · 08759 VALLIRANA (Baix Llobregat)

Signatura 1 de 1  
Sergio Domínguez Freijo  
23/08/2024  
Cap de Projectes, Innovació i Comunicació

Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a:			
Codi Segur de Validació	4d9eb3d1aba04721babde7af0f7e2caf001		Data document: 12/01/2024
Url de validació	<a href="https://sedesimplifica03.absisccloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=091">https://sedesimplifica03.absisccloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=091</a>		
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original		

Tant les aplicacions mòbils, espais web o qualsevol altra part de la plataforma que conforma el servei de gestió i comunicació d'incidències hauran de ser personalitzades per a l'Ajuntament de Vallirana i han d'estar disponibles en català i castellà.

L'empresa adjudicatària haurà d'assegurar la disponibilitat de tot el sistema les 24h del dia durant tota la vigència del contracte, tret d'incidents puntuals i aïllats que puguin ocórrer a nivell tecnològic.

### Funcionalitats a incorporar

1. Les incidències han de poder ser comunicades per la ciutadania de la següent manera:
  - a. Dispositius mòbils: App per a Android i IOS
  - b. Web de comunicació d'incidències: Espai Web dedicat a la comunicació i seguiment de les incidències per part de la ciutadania.
  - c. Presencialment i per telèfon: El personal de l'Ajuntament ha de poder incorporar una incidència al sistema en representació d'un/una ciutadà/ana.
2. El personal implicat en la gestió d'incidències ha de poder consultar i gestionar completament les queixes des de la plataforma web i des de qualsevol dispositiu mòbil a través d'una App per al personal tècnic i/o a través d'un aplicatiu adaptat (responsive) als dispositius mòbils.
3. Les incidències han de poder contenir documents adjunts dels formats més habituals (pdf, jpg, etc.) i ser geo-localitzades (GPS i entrada manual d'adreça) i visualitzades en un mapa del terreny.
4. Cada ciutadà ha de poder consultar des de l'App i des de l'espai web l'històric i l'estat de totes les incidències que hagi registrat.
5. Les incidències han de poder tenir assignades un temps màxim de resposta i s'ha de poder consultar de forma fàcil tant el seu estat, com les actuacions i comunicacions portades a terme des del seu registre, identificant els diferents tècnics que han intervingut en cada acció.
6. Les incidències es divideixen en categories i subcategories segons el tipus de servei que impliquin. Aquestes seran definides per l'Ajuntament. A mode d'exemple:

#### Neteja i recollida de residus a la via pública

Contenidors  
Papereres  
Excrements  
Recollida cartró comercial  
Recollida poda i voluminosos  
Deixalleria  
Neteja mecànica/manual via pública

Major, 329 · Tel. 93 683 08 10 · Fax 93 683 28 97 · www.vallirana.cat · 08759 VALLIRANA (Baix Llobregat)

Signatura 1 de 1  
Sergio Domínguez Freijo  
23/08/2024  
Cap de Projectes, Innovació i Comunicació

Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a:			
Codi Segur de Validació	4d9eb3d1aba04721babde7af0f7e2caf001		Data document: 12/01/2024
Url de validació	<a href="https://sedesimplifica03.absisccloud.com/absis/idi/ax/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=091">https://sedesimplifica03.absisccloud.com/absis/idi/ax/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=091</a>		
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original		

7. El sistema ha de ser prou flexible com per permetre definir circuits de gestió de les incidències segons la categoria d'aquestes. Així, una incidència d'una categoria o subcategoria concreta registrada pel ciutadà ha de poder ser assignada automàticament pel sistema als responsables, grups i tècnics que s'hagin definit prèviament, notificant a aquests la recepció i assignació de la incidència. A més, els tècnics de l'Ajuntament han de poder canviar la categoria assignada inicialment a voluntat, establint així de forma automàtica un nou circuit d'assignacions i notificacions prèviament configurat.
8. Els camps d'entrada de les incidències han de poder ser personalitzables segons la seva categoria o subcategoria.
9. El sistema ha de permetre mantenir un control de tècnics, rols dels tècnics i grups de tècnics. Els rols han de permetre definir els permisos que cada tècnic té per gestionar les queixes o parametritzar els circuits o categories d'incidències a la plataforma. Cal poder establir accessos/permisos compartits pels membres d'un grup de tècnics.
10. Ha d'elaborar ordres de treball de forma automàtica segons la classificació de la incidència i també segons assignació del tècnic responsable de la incidència. Aquestes ordres han de permetre el seu seguiment i situació a través de comunicació entre les tècnics implicats en l'ordre/ordres de treball.
11. Les incidències han de notificar (e-mails/alertes) als tècnics implicats sobre el seu registre al sistema, la superació de límits de temps o de noves aportacions (comentaris, actuacions, tancaments, etc. realitzats pel ciutadà o altres tècnics)
12. Cal poder fer plantilles de resposta automàtiques i parametrizables cap al ciutadà per a diferents categories d'incidència.
13. Pel que fa a les cerques, la plataforma de gestió ha de tenir filtres ple-establerts per a qualsevol camp d'un tiquet i ha de permetre crear filtres que es composin de consultes combinades de varis camps del tiquet (consultes on diversos camps han de complir determinades condicions, ja siguin tots alhora "AND" o alguns d'ells "OR") . Aquestes creacions de filtres han de poder-se fer directament sobre la plataforma i sense tenir cap coneixement de bases de dades.
14. Cal que es puguin fer auditories exhaustives de tot el que ha afectat a una incidència des del seu enregistrament.
15. S'ha de poder extreure informes i estadístiques exhaustives de totes les incidències en un període, per categories, per estat, per tècnics assignats, per usuaris, etc.
16. Totes les dades han de poder ser exportades en un format estàndard de forma que puguin ser importades des d'altres plataformes o bases de dades.

17. Cal poder comunicar amb el ciutadà des de la plataforma per tractar qualsevol aspecte referent a la seva incidència i totes aquestes comunicacions han de quedar registrades a la plataforma i associades i visibles per l'Administració i pel ciutadà des de la pròpia incidència. A més, el ciutadà disposarà d'un recull de totes les seves incidències i l'estat de cadascuna d'elles, consultable des de l'aplicació mòbil i des del web.

### 3. CARACTERÍSTIQUES I ABAST DEL SERVEI

Es consideren inclosos en l'execució del contracte:

- El licenciament/pagament per ús adquirit ha de permetre la creació de fins a 200 usuaris tècnics i la concurrència de fins a 40 usuaris tècnics connectats alhora.
- El sistema ha de dimensionar-se tècnicament de forma adequada i disposar de l'espai d'emmagatzematge suficient per poder gestionar de forma àgil l'entrada d'incidències per part de la ciutadania durant les 24h del dia i de forma ininterrompuda, així com la gestió de totes les incidències rebudes durant la vigència del contracte, tenint en compte el número de llicències concurrents ofertes i la població actual de Vallirana (al voltant de 16.000 habitants).
- Serveis de consultoria, anàlisi, estudi i adaptació del servei a les necessitats de l'Ajuntament de Vallirana, inclosa la parametrització i configuració necessària pel bon funcionament del sistema.
- L'empresa haurà de disposar d'un servei d'atenció al personal tècnic tant via telefònica com per correu electrònic per resoldre qualsevol qüestió referent al funcionament de la plataforma i per a la resolució d'incidències.
- Actualització periòdica de les dades, programes i eines necessaris per garantir el bon funcionament de tot el sistema.
- Pla de còpies de seguretat que garanteixi la disponibilitat i integritat de totes les dades i de la configuració i parametrització del sistema.
- Qualsevol llicència necessària per a l'ús de l'App a Android i IOS, així com al web (domini, hospedatge, backups, etc.) durant la vigència del contracte.
- Formació inicial presencial i suficient de l'ús del sistema per al personal que l'ha de gestionar. El Pla formatiu serà suficient si tot el personal implicat amb el sistema és capaç de gestionar les seves assignacions amb fluïdesa. Es consideren adients sessions de 2,5 hores per grup o de 3 hores amb pausa de 30 minuts.
- A la finalització del contracte caldrà fer exportació de totes les dades de les incidències registrades al sistema proposat, així com de les configuracions i parametritzacions realitzades durant la vigència del contracte, en format estàndard (per exemple Microsoft Excel o equivalent).

### 4. FORMES DE SEGUIMENT I CONTROL DE L'EXECUCIÓ DE LES CONDICIONS

Major, 329 · Tel. 93 683 08 10 · Fax 93 683 28 97 · www.vallirana.cat · 08759 VALLIRANA (Baix Llobregat)

Signatura 1 de 1  
Sergio Domínguez Freijo  
23/08/2024  
Cap de Projectes, Innovació i Comunicació

Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a:			
Codi Segur de Validació	4d9eb3d1aba04721babde7af0f7e2caf001		Data document: 12/01/2024
Url de validació	<a href="https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/ax/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=091">https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/ax/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=091</a>		
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original		

L'òrgan de contractació designarà una persona que assumirà el control i la coordinació de l'execució contractual amb l'empresa contractista a fi de tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec.

L'empresa contractista ha de designar una persona responsable a qui encarregar la gestió de l'execució del contracte i que haurà de garantir la qualitat de la prestació objecte d'aquest plec, tractant directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec amb la persona interlocutora designada per l'òrgan de contractació.

Les persones referides anteriorment es reuniran amb una periodicitat mínima mensual per tal de supervisar, controlar i tractar qualsevol aspecte vinculat amb el desenvolupament del contracte, a fi d'assegurar que el mateix s'està executant conforme l'establert en el present plec.

## 5. DOCUMENTACIÓ TÈCNICA A APORTAR PER LES EMPRESES LICITADORES

Les especificacions tècniques proposades per l'empresa licitadora en la seva oferta esdevindran condicions d'obligat compliment al llarg de l'execució del contracte si aquesta esdevé l'adjudicatària.

A fi d'acreditar el compliment de cada especificació tècnica exigida en aquest plec, l'empresa licitadora haurà d'aportar la documentació següent:

- Descripció detallada del servei ofert
- Model organitzatiu i metodologia de gestió del servei.
- Equip de treball per a implantació i suport de la plataforma
- Manual de la solució aportada

Signatura 1 de 1  
Sergio Dominguez Freijo  
23/08/2024  
Cap de Projectes, Innovació i Comunicació

Major, 329 · Tel. 93 683 08 10 · Fax 93 683 28 97 · www.vallirana.cat · 08759 VALLIRANA (Baix Llobregat)

Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a:

Codi Segur de Validació: 4d9eb3d1aba04721babde7af0f7e2caf001 Data document: 12/01/2024

Url de validació: <https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=091>

Metadades: Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

