



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL
MANTENIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE CUES I CITA PRÈVIA DE
L'AJUNTAMENT DE SANT ANDREU DE LA BARCA**

Índex

Clàusula 1. Introducció	2
Clàusula 1.1 Antecedents	2
Clàusula 2. Descripció general del servei	2
Clàusula 3. Funcionament del servei de manteniment	3
Clàusula 3.1 Gestió dels serveis: Centre de suport	4
Clàusula 4. Acords de Nivell de Servei	5
Clàusula 4.1 Penalitzacions	5
Clàusula 5. Maquinari i lloc de prestació del servei	6
Clàusula 6. Subministraments	6
Clàusula 7. Legislació aplicable	7
Clàusula 8. Propietat de les dades	7
Clàusula 9. Política de gestió de documents i dades	8
Clàusula 10. Dimensió i localització dels processos i les dades	9
Clàusula 11. Salvaguarda de la informació	9
Clàusula 12. Personal adscrit al servei	9
Clàusula 13. Confidencialitat	10
Clàusula 14. Altres obligacions de l'adjudicatari	10



Clàusula 1. Introducció

L'objectiu d'aquest document és proporcionar les condicions per a la prestació del servei de manteniment del sistema de gestió de cues, cita prèvia i cartellera digital tàctil de l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca.

El plec de prescripcions tècniques, en endavant PPT, fixa les pautes tècniques que regiran l'execució contractual. El PPT, doncs, defineix les qualitats i les condicions d'execució del servei objecte d'aquest contracte.

Les característiques i funcionalitats indicades en aquest PPT tenen el caràcter d'obligatòries, essent imprescindibles per a la consideració de la proposta.

Clàusula 1.1 Antecedents

La solució implantada correspon al producte de l'empresa Ubintia - Aplicacions Multimèdia Interactives SL que és el subministrador únic de la solució i que realitza el manteniment en exclusiva mitjançant els seus serveis tècnics.

Per tal de garantir el bon funcionament i donar cobertura a noves actualitzacions del programari i resolució d'incidències i consultes derivades de l'ús d'aquests aplicatius, és necessari la contractació del seu manteniment.

Clàusula 2. Descripció general del servei

La proposta de manteniment ha d'incloure els següents serveis amb la durada i requeriments indicats per cada un d'ells:

- Manteniment del sistema de gestió de cues:
 - o El servei s'iniciarà a partir de la data especificada en el document de formalització del contracte i tindrà una durada de 4 anys.
 - o Subscripció al funcionament de la llicència principal del servei de gestió del temps d'espera incloent el manteniment correctiu i evolutiu, assistència telefònica i resolució d'incidències en remot.
 - o Subscripció al funcionament del mòdul de cartellera digital de les pantalles del torn. Garanteix el funcionament i evolució del mòdul.
 - o Subscripció al mòdul avançat d'estadístiques (BI) compatible amb Microsoft Power BI.
 - o Assistència tècnica al maquinari principal (expenedor de torn i 4 pantalles) amb atenció tècnica amb desplaçament i sense incloure la substitució de component fora de garantia.

- Manteniment del sistema de cita prèvia:



- o El servei s'iniciarà a partir de la data especificada en el document de formalització del contracte i tindrà una durada de 4 anys.
 - o Subscripció al funcionament del servei de la cita prèvia de l'oficina principal garantint l'evolució del mòdul.
 - o Subscripció al mòdul avançat d'estadístiques (BI) compatible amb Microsoft Power BI.
- Manteniment del sistema de cartellera digital:
- o El servei s'iniciarà a partir de la data especificada en el document de formalització del contracte i tindrà una durada de 4 anys.
 - o Subscripció funcionament del software.
 - o Manteniment correctiu i evolutiu, assistència telefònica i resolució d'incidències.
 - o Subscripció pack carrusel informatiu (inclou manteniment correctiu i evolutiu)
 - o Assistència tècnica al maquinari. Garanteix l'atenció tècnica amb desplaçament relativa al maquinari. No inclou la substitució dels components afectats fora de garantia.

Clàusula 3. Funcionament del servei de manteniment

El servei de manteniment inclourà el manteniment correctiu i evolutiu de tot el programari necessari per al funcionament de la solució implantada:

- Manteniment correctiu:
 - o El servei ha de garantir el manteniment correctiu consistent en la resolució d'incidències i la correcció d'errors en l'accés i el funcionament de la solució implantada.
- Manteniment evolutiu:
 - o El servei ha de garantir l'òptim funcionament del sistema i, a més, com a mínim, ha de contemplar la provisió de noves versions del sistema, les eventuais actualitzacions automàtiques així com les solucions d'errors i millores de les diferents funcionalitats del sistema.
 - L'adjudicatari, en el segon any de contracte, haurà de garantir la integració amb els serveis de Microsoft Entra ID (OAuth 2.0). Els correus electrònics dels diferents mòduls i plataformes objecte del contracte s'hauran de poder enviar amb el protocol OAuth 2.0 (tenent Microsoft de l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca).
 - <https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/client-developer/legacy-protocols/how-to-authenticate-an-imap-pop-smtp-application-by-using-oauth>

A banda del programari també forma part del servei de manteniment del maquinari descrit en la clàusula 5 d'aquest plec tècnic.



Específicament, s'inclou dins l'objecte del present contracte:

- Dret d'ús del software.
- Allotjament de les dades.
- Suport d'atenció a usuaris i el manteniment correctiu i evolutiu de tot el programari objecte del contracte.
- Usuaris amb accés a la plataforma.
- Còpies de seguretat de les dades i la configuració.

Clàusula 3.1 Gestió dels serveis: Centre de suport

L'adjudicatari haurà de disposar d'un centre de suport amb disponibilitat per a atendre consultes o incidències relacionades amb el servei de manteniment.

Es disposarà, com a mínim, dels següents canals per comunicar incidències i obrir consultes:

- Servei d'assistència telefònica en horari de 8:00 a 17:00h de dilluns a divendres.
- Assistència remota en el lloc de treball si fos necessari i l'usuari ho sol·licités.
- Plataforma online per a la gestió d'incidències i consultes amb disponibilitat 24x7 (les 24 hores tots els dies de l'any). La plataforma haurà de permetre registrar incidències i consultes de funcionament, consultar l'estat així com les respostes i solucions aportades per l'equip d'atenció als usuaris.
 - o La plataforma registrarà:
 - Data i hora de la petició
 - Assumpte resum i descripció de la petició
 - Estat (Oberta o tancada)
 - Usuari que realitza la petició.
 - Data i hora de tancament

L'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca designarà un responsable funcional i un responsable tècnic del contracte i seran les persones que centralitzaran la interlocució principal amb el centre de suport de l'adjudicatari.

Per efectuar tasques de manteniment programat, l'empresa haurà de contactar amb el servei d'Informàtica de l'Ajuntament amb la finalitat d'habilitar el mecanisme més convenient en cada cas, per dur a terme les tasques necessàries així com, consensuar la finestra de manteniment més idònia.

En cas que alguna actualització afecti al treball dels usuaris, l'adjudicatari haurà d'informar a l'Ajuntament i pactar conjuntament l'horari de parada o indisponibilitat del sistema.

Aquest tipus d'actualitzacions es faran preferiblement fora d'horari laboral de forma que afectin el menys possible el funcionament normal de l'Ajuntament.



Clàusula 4. Acords de Nivell de Servei

Els acords de nivell de servei exigits en aquest plec són els següents:

- **Temps de resposta o de primera anàlisi:** És el temps que transcorre des del moment en què el servei rep la incidència o sol·licitud fins que l'equip de suport es posa en contacte i reporta al responsable funcional de l'aplicació una anàlisi de la incidència i una previsió / pla de resolució. Es considera aquest paràmetre únicament per a la primera interlocució d'obertura de la incidència o sol·licitud.
 - o Independentment de la criticitat de la incidència, es planteja que el temps de resposta o de primera anàlisi sigui inferior a les 12 hores.
- **Temps de resolució d'incidències:** És el temps que transcorre des del moment en què el servei rep la incidència o sol·licitud fins al moment en què es proposa una solució. En el temps de resolució no s'inclou el temps que l'incident està pendent d'alguna acció per part de l'Ajuntament. Pel que fa a la criticitat de les incidències i el nivell de resposta s'haurà de complir el següent acord de nivell de servei:
 - o En cas d'incidències greus (amb parada de funcionament) el contractista garanteix resposta dins de les 12 hores següents a la comunicació de la incidència i la recuperació de les funcionalitats bàsiques del sistema en un màxim de 24 hores, així com la recuperació total dins les primeres 48 hores.
 - o En el cas d'incidències lleus, és a dir, que no suposen una aturada del funcionament principal: el temps de resolució es fixa en un màxim de 10 dies naturals.

Clàusula 4.1 Penalitzacions

El següent quadre detalla el tipus de servei, l'incompliment i la penalització associada:

PARÀMETRE	INCOMPLIMENT	INFRACCIÓ I PENALITZACIÓ
Temps màxim de resposta o de primera anàlisi.	Temps màxim de resposta o de primera anàlisi superior a 12 hores des de la comunicació de la incidència.	Es penalitzarà en un 1% sobre la quota mensual. La penalització s'aplicarà cada mes fins la resolució de la incidència.
Temps màxim de resolució de 48 hores per a les incidències greus .	Temps de resolució a incidències greus superior a 48 hores des de la comunicació de la incidència.	Es penalitzarà en un 5% sobre la quota mensual. La penalització s'aplicarà cada mes fins la resolució de la incidència.
Temps màxim de resolució de 10 dies naturals per a les incidències lleus .	Temps de resolució a incidències lleus superior a 10 dies naturals des de	Es penalitzarà en un 3% de la quota mensual.



	la comunicació de la incidència.	La penalització s'aplicarà cada mes fins la resolució de la incidència.
--	----------------------------------	---

Les penalitzacions degudes a l'incompliment dels nivells de servei es poden aplicar sobre la factura del mes on ha transcorregut l'incompliment, en mesos posteriors o sobre la garantia definitiva si s'escau.

Les penalitzacions es poden acumular i combinar, sempre i quan no es sancioni dos cops el mateix incompliment. En aquest sentit, per exemple, si no es dona resolució a una incidència greu i tampoc es resol en termini una incidència lleu, el primer mes es sancionarà en un 8% (la suma dels dos incompliments).

L'import màxim de les penalitzacions és el determinat per la LCSP.

Clàusula 5. Maquinari i lloc de prestació del servei

El maquinari objecte de l'assistència tècnica és el següent:

- Sistema de gestió de cues:
 - o 4 pantalles de TV de 49"
 - o 4 Extensors HDMI (emissor-receptor) fins a 120m.
 - o 1 lector QR.
 - o Expenedor de tiquets amb pantalla tàctil i impressora tèrmica de tiquets integrada (inclou un ordinador SFF, Small Form Factor).
 - o 1 impressora tèrmica de tiquets (recepció).
- Cartellera digital:
 - o Tòtem exterior amb pantalla tàctil (inclou un ordinador SFF).

El maquinari està ubicat a l'edifici Ajuntament (Plaça de l'Ajuntament, 1), per tant l'empresa adjudicatària haurà de realitzar les seves intervencions relacionades amb el servei de manteniment del maquinari en l'adreça indicada.

Les reunions i entrevistes necessàries en fase d'execució del contracte es realitzaran en les dependències de l'Ajuntament. També es podran realitzar mitjançant videoconferències amb tecnologia de compartició de pantalla.

Clàusula 6. Subministraments

L'objecte del contracte inclou el subministrament de 2 caixes de 48 rodets de paper lliure de bisfenol per a impressora tèrmica.

El rodets seran compatibles amb les actuals impressores tèrmiques i seran subministrats a l'inici del contracte, en els tres (3) primers mesos.



Pel que fa al subministrament dels SMS, es realitzaran en paquets de 20.000 SMS anuals. En cas que l'Ajuntament esgoti els 20.000 SMS anuals es sol·licitarà un avançament del paquet de SMS de l'any següent.

Si abans de la finalització del contracte s'ha esgotat la totalitat dels SMS contractats (80.000), l'ajuntament farà efectiva la possibilitat de realitzar una modificació de contracte per incorporar un nou paquet de SMS.

Clàusula 7. Legislació aplicable

El desenvolupament i gestió del servei hauran de complir amb els paràmetres de qualitat i seguretat establerts per l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca, la legislació vigent i les principals normes i bones practiques aplicables a les tecnologies de la informació i la comunicació per a garantir la confidencialitat, disponibilitat i integritat de la informació i dades personals.

Les solucions informàtiques i la seva gestió del servei haurà de respondre com a mínim als requisits i les mesures de seguretat tècniques definides en:

- Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de la Administració Electrònica, sense perjudici de les mesures que poguessin derivar-se de la tipologia del servei i la sensibilitat de les dades personals i la informació que suportin els sistemes.
- Llei orgànica 3/2018 de 5 de desembre de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).
- Reglament Europeu de Protecció de Dades Personals: Reglament 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i lliure circulació de les mateixes.

Clàusula 8. Propietat de les dades

Totes les dades i la documentació que es generi al llarg del contracte a través de les plataformes i programari objecte del contracte són propietat exclusiva de l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca.

A la finalització del contracte, sigui per la causa que sigui, l'adjudicatari ha de facilitar aquestes dades sense cost addicional en format electrònic estructurat com a base de dades relacional estàndard de mercat. A la fi de que es pugui fer la portabilitat de les dades a un altre sistema, l'adjudicatari entregarà tres mesos abans que finalitzi el contracte, i també sense cost, una primera còpia de les dades en el format indicat abans, per fer proves de migració al nou sistema, i entregarà la còpia final amb les dades actualitzades en el darrer moment de vigència del contracte.

L'adjudicatari haurà de certificar que les dades de l'Ajuntament han estat esborrades del sistema informàtic, en un màxim d'un mes després de la finalització del contracte. Aquesta còpia de les dades la podrà



sol·licitar l'Ajuntament també en qualsevol moment durant la vigència del contracte.

Aquesta còpia s'haurà de facilitar per part de l'adjudicatari en un màxim de 15 dies hàbils des de la petició per part de l'Ajuntament.

L'Ajuntament també podrà sol·licitar l'exportació, en qualsevol moment, d'una o més taules del sistema informàtic en format csv, xml o equivalent.

Aquest fitxers també s'hauran de facilitar amb un màxim de 15 dies hàbils.

Així mateix, en cas de resolució del contracte, l'empresa adjudicatària ha de garantir l'ús del programa informàtic per tal de donar continuïtat al servei fins que l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca pugui adoptar la solució definitiva pels seus propis mitjans. En aquest cas, l'Ajuntament es compromet a no cedir el seu ús a tercers.

Clàusula 9. Política de gestió de documents i dades

L'objecte de la Política de Gestió Documental (PGD) és l'establiment d'un conjunt de directrius, procediments, pràctiques i normes per tal de garantir una gestió responsable i eficient dels documents i dels expedients al llarg de tot el seu cicle de vida, és a dir, des de la seva generació o incorporació al sistema fins la seva disposició (eliminació o conservació permanent) i en garanteixi el seu accés tant ara com en el futur.

L'adjudicatari haurà d'implementar progressivament, durant la vigència del contracte, la infraestructura i la tecnologia que permeti la integració amb el gestor documental municipal (GD-Matrix) d'aquells documents, dades i registres generats a les plataformes i programari objecte del contracte.

La informació generada en qualsevol plataforma o programari objecte del contracte s'ha de poder eliminar d'una manera controlable, sistemàtica i auditable en base al calendari de conservació de la documentació que estableix L'Arxiu Municipal.

D'acord amb la legislació vigent, no s'eliminarà cap document o expedient si no ha transcorregut el termini establert per a la seva conservació, o si no existeix l'autorització prèvia de l'Arxiu Municipal. Els processos d'eliminació comprendran l'esborrat i la destrucció de tots els suports d'informació específicament determinats per les directrius de l'Arxiu Municipal.

Transitòriament, fins que no es disposi de la tecnologia que permeti la integració automatitzada amb el gestor documental municipal, L'adjudicatari haurà de donar compliment als requisits que estableix l'Arxiu Municipal en relació al calendari de conservació, especialment pel que fa referència a l'eliminació de documents, dades i registres.

L'adjudicatari haurà de certificar per escrit l'eliminació de tots aquells suports d'informació que prèviament hagi autoritzat i sol·licitat formalment l'Arxiu Municipal.



Clàusula 10. Dimensió i localització dels processos i les dades

L'allotjament de la solució ofertada consistent en un sistema informàtic en modalitat cloud SaaS (Software as a Service), per a la gestió de cues, cita prèvia i cartellera digital tàctil de l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca i de la seva base de dades tindrà lloc a servidors al núvol que prestaran servei de forma ininterrompuda les 24 hores al dia i els set dies de la setmana.

L'adjudicatari es compromet a que els servidors estiguin prou dimensionats per a garantir el correcte funcionament dels diferents mòduls i plataformes objecte del contracte i també per garantir la pròpia evolució del projecte que pugui requerir en qualsevol moment.

El sistema informàtic estarà ubicat en centres de processament de dades localitzats en l'àmbit territorial de la Unió Europea, per tal de complir amb la normativa europea en vigor en matèria de protecció de la Llei Orgànica de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals.

Pel que fa al compliment de la normativa de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), l'adjudicatari haurà de disposar de l'acreditació del certificat de nivell mig de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) vigent durant la vigència del contracte.

Clàusula 11. Salvaguarda de la informació

L'adjudicatari realitzarà una còpia de seguretat completa del software i les dades almenys una vegada al dia, assegurant-se que el procés no afecti el rendiment del sistema. Les còpies de seguretat permetran la restauració a un punt anterior (mínim els últims 60 dies) en cas d'incidència. A més, s'implementaran mesures per garantir la total disponibilitat de les dades en cas de desastre, modificació o eliminació accidental per part dels usuaris.

La responsabilitat de la salvaguarda de les dades en entorns segurs, així com totes les accions derivades per mantenir la salvaguarda de la informació, recaurà en l'adjudicatari. Això inclou la implementació de les mesures de seguretat necessàries, la gestió de les còpies de seguretat, la realització de proves de restauració periòdiques i la resposta a incidents de seguretat.

Clàusula 12. Personal adscrit al servei

L'adjudicatari nomenarà una o diverses persones de contacte que coordinaran tots els assumptes relacionats amb el manteniment i la resolució d'incidències del servei contractat per l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca.



Clàusula 13. Confidencialitat

L'adjudicatari es compromet a formular amb els empleats que prestin servei per aquest contracte, clàusules alienes al contracte de treball o a la prestació de serveis, que faci saber a l'empleat, al menys en els següents termes:

- Que al tractar informació i/o documentació crítica, guardarà confidencialitat sobre el contingut de la seva feina, informes o documentació de la que tingüés coneixement.
- Que el treballador és coneixedor que en cap cas manté relació laboral amb l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca.

L'adjudicatari està obligada a guardar secret respecte les dades o informació prèvia que estiguin relacionades amb l'objecte del contracte. Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta a l'Ajuntament haurà de ser aprovat prèviament pel client.

El sistema de gestió de cues i cita prèvia de l'Ajuntament recull i tracta les dades personals dels ciutadans, incloent nom i cognoms, NIF o document equivalent, correu electrònic i telèfon mòbil, amb la finalitat de gestionar eficientment els temps d'espera i la programació de cites prèvies (així com les altes i baixes). Aquestes dades s'utilitzen exclusivament per organitzar i optimitzar l'atenció al públic, així com per enviar avisos i recordatoris relatius a les cites programades. El tractament de les dades es realitza conforme a la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, garantint la seguretat i confidencialitat de la informació recollida.

Clàusula 14. Altres obligacions de l'adjudicatari

L'adjudicatari informará a la persona responsable del present contracte de les novetats, continguts i canvis legals que siguin d'obligatori compliment i aplicació.

L'adjudicatari es farà càrrec del control i supervisió de l'allotjament al núvol de tots els components del sistema i vetllarà per a que es compleixi tota la normativa en vigor en matèria de protecció de dades.

Adicionalment, l'adjudicatari es compromet a:

- Complir amb les directives tecnològiques, de seguretat i qualitat que estableixi l'Ajuntament.
- Implementar les mesures, processos i requisits que l'Ajuntament sol·liciti amb aquesta finalitat i li proposarà els que consideri necessaris per millorar els components de la solució ofertada.
- Facilitar tota aquella informació que l'Ajuntament requereixi per tal que aquest pugui donar compliment a la legislació i normativa referida en aquest apartat.



Ajuntament
Sant Andreu de la Barca

Sant Andreu de la Barca, a data de la signatura electrònica