



SIGNAT PER

M. CARME NOGUER PORTERO
Coordinadora de l'Àrea de Planificació Estratègica,
Transformació Digital i Govern Obert
22/7/2024



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

EQUIP TÈCNIC SERVEIS SOCIALS

Expedient 118077X

Plec de prescripcions tècniques particulars del contracte mixt de serveis i subministraments per al manteniment del programari de gestió de torn i cita prèvia de l'Oficina d'Atenció Ciutadana, l'Oficina de Benestar Social i la Comissaria de Policia

ÍNDEX

1.- INTRODUCCIÓ

El present document conté les especificacions tècniques per a la contractació del serveis i subministraments per al manteniment del programari de gestió de torn i cita prèvia de l'Oficina d'Atenció Ciutadana, l'Oficina de Benestar Social i la comissaria de la Policia Local.

2.- OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte es el manteniment, assistència i suport de les llicències de gestió del temps d'espera, gestió de torn i cita prèvia que es troben actives actualment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana i a l'Oficina de Benestar Social de l'Ajuntament de Manlleu així com l'ampliació del nou sistema de gestor de cues a la nova comissaria de Policia de Manlleu.

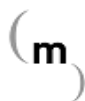
3. OBLIGACIONS DE LES EMPRESES CONTRACTISTES

3.1. ASPECTES GENERALS:

Els següents aspectes son genèrics per a tots els lots.

3.1.1 Consideracions generals

- Les dades a les que podrà accedir cada una de les empreses contractistes per a la prestació dels serveis encarregats per l'Ajuntament de Manlleu, tenen com a finalitat exclusiva prestar els serveis objecte del present contracte, quedant prohibida qualsevol utilització diferent a la finalitat prevista.
- Els contractistes tractaran amb la màxima reserva tots i cadascun dels aspectes de la informació implicada en el present contracte, i no podrà comunicar-los o cedir-los a tercers excepte que sigui prèviament autoritzat per l'Ajuntament de Manlleu.
- Les empreses contractistes hauran d'adoptar totes les mesures de seguretat tècnica i organitzativa per assegurar la integritat, confidencialitat i protecció de la informació implicada en el servei a prestar a l'Ajuntament de Manlleu.
- Les empreses contractistes no copiaran, ni reproduiran, ni comunicaran o exhibiran cap element, informació, document que li hagi estat entregat per a la prestació del servei o que s'hagués de generar per l'execució correcta de l'encàrrec. Tota la documentació generada en el projecte, està sotmesa a secret i com a tal, mantindran les mesures de seguretat més altes en relació a la informació confidencial. A tots els efectes, queden sotmesos a confidencialitat, les dades personals de les que és responsable l'Ajuntament de Manlleu, així



14

manlleu, capital del Ter

Plaça Fra Bernadí, 6 * 08560 Manlleu * Tel. (93) 850 66 66 * Fax (93) 850 79 70 * www.manlleu.cat * NIF: P0811100-G



AJUNTAMENT DE MANLLEU

Codi Segur de Verificació: HDCA ACK4 XETE 9YEJ R9CD

PPT - SEFYCU 40425

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 1 de 4



SIGNAT PER

M. CARMEN NOGUER PORTERO
Coordinadora de l'Àrea de Planificació Estratègica,
Transformació Digital i Govern Obert
22/7/2024



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

EQUIP TÈCNIC SERVEIS SOCIALS

Expedient 118077X

com tota aquella informació institucional i de caràcter intern i organitzatiu, no sotmesa a publicitat.

- Les empreses contractistes nomenaran una persona de contacte per a la interlocució amb l'Ajuntament de Manlleu, per a qualsevol aspecte (administratiu, tècnic, de serveis, etc.) relacionat amb el contracte.

- Les empreses contractistes no podran cedir les dades de caràcter personal objecte del present contracte, excepte en el cas que existeixi una obligació legal.

- Les empreses contractistes hauran d'adoptar les mesures d'índole tècnica i organitzativa necessària que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i que evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat.

3.1.2 Consideracions del personal

- Només el personal de les empreses contractistes assignat prèviament al projecte i degudament identificat, podrà accedir a la informació de l'Ajuntament de Manlleu, per a la prestació del servei. La informació a la que podran accedir, serà exclusivament aquella implicada en el projecte i la necessària per al correcte funcionament de la solució.

- Les empreses contractistes es comprometen a que el personal adscrit al present contracte hagi estat prèviament informat respecte a l'obligació de secret inherent a la protecció de dades personals.

- Tot el personal de les empreses contractistes amb accés al servei i a les dades personals, haurà de disposar de la formació, la capacitat i la qualificació necessària i precisa per prestar els serveis objecte del present contracte.

- Les empreses contractistes hauran de formalitzar contractes de confidencialitat amb els treballadors de la seva empresa que puguin tenir accés a informació derivada del contracte i hauran d'acreditar que el seu personal accedirà només a la informació estrictament necessària i sempre de conformitat al seu lloc de treball i funcions.

3.2.-ASPECTES TÈCNICS

El contracte ha de permetre mantenir les aplicacions actualitzades i a la vegada oferir un servei de resolució dels dubtes puntuals que puguin sorgir en operar amb els diferents programes.

El contracte inclou:

3.2.1 Manteniment i actualització de les llicències de gestió del torn

- Garantir el funcionament.
- Garantir el manteniment correctiu i evolutiu de la l'aplicació

3.2.2 Manteniment i actualització de la cartellera digital.

- Garantir el funcionament.
- Garantir el manteniment correctiu i evolutiu de la l'aplicació



AJUNTAMENT DE MANLLEU

PPT - SEFYCU 40425

Codi Segur de Verificació: HDCA ACK4 XETE 9YEJ R9CD

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 2 de 4



SIGNAT PER

M. CARMEN NOGUER PORTERO
Coordinadora de l'Àrea de Planificació Estratègica,
Transformació Digital i Govern Obert
22/7/2024



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

EQUIP TÈCNIC SERVEIS SOCIALS

Expedient 118077X

3.2.3 Manteniment i actualització de la cita prèvia.

- Garantir el funcionament.
- Garantir el manteniment correctiu i evolutiu de la l'aplicació

3.2.4. Integració d'avisos SMS a les cites prèvies

- Garantir el funcionament.
- Garantir el manteniment correctiu i evolutiu de la l'aplicació

3.3 SERVEI DE MANTENIMENT

3.3.1 El manteniment preventiu ha d'incloure:

- Revisió anual general de totes les aplicacions de gestió de torn i cita prèvia en funcionament amb l'objectiu d'evitar potencials averies.

3.3.2 El manteniment correctiu ha d'incloure:

- Assistència tècnica de tots els elements de gestió de torn i cita prèvia en funcionament, de dilluns a divendres laborables, de 8 a 18 h.
- Garantir l'atenció tècnica amb desplaçament si es el cas, relativa al maquinari inclòs en aquest Plec.
- No inclou la substitució dels components afectats fora de garantia.

3.3.3 El manteniment evolutiu ha d'incloure:

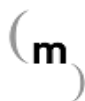
- El contractista efectuarà la correcció d'aquelles incidències o errors que es poguessin detectar en la utilització del software instal·lat.
- Atenció de les consultes tècniques i funcionals dels usuaris autoritzats, encara que no siguin pròpiament incidències del programari, sense preu addicional.
- Correcció de qualsevol mal funcionament o disfunció que les prestacions del contracte ofereixi i qualsevol nova revisió o actualització.
- Incloure tots els canvis normatius de rang estatal o autonòmic que es produeixin i que afecti les subscripcions contractades.

3.4 DOCUMENTACIÓ

Quan aquest manteniment comporti la implementació d'una nova versió del software existent, el contractista acompanyarà a la mateixa la corresponent documentació explicativa dels canvis que s'incorporen, tant a nivell tècnic com a nivell d'usuari i les corresponents actualitzacions. Aquesta documentació es farà arribar per correu electrònic al responsable del contracte abans que es produeixi la seva implementació.

També s'haurà de lliurar tota aquella documentació generada en relació als manteniments que es realitzin durant la vigència del contracte; la resolució d'incidències, entre elles la identificació proactiva d'errors, entre d'altres.

3.5 TERMINI D'EXECUCIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT, ASSISTÈNCIA I SUPORT



34

manlleu, capital del Ter

Plaça Fra Bernadí, 6 * 08560 Manlleu * Tel. (93) 850 66 66 * Fax (93) 850 79 70 * www.manlleu.cat * NIF: P0811100-G



AJUNTAMENT DE MANLLEU

Codi Segur de Verificació: HDCA ACK4 XETE 9YEJ R9CD

PPT - SEFYCU 40425

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 3 de 4



SIGNAT PER

M. CARMEN NOGUER PORTERO
Coordinadora de l'Àrea de Planificació Estratègica,
Transformació Digital i Govern Obert
22/7/2024



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

EQUIP TÈCNIC SERVEIS SOCIALS

Expedient 118077X

El contractista haurà de complir amb els terminis de resposta i resolució d'incidències següents:

- Incidències de nivell lleu: Resposta i resolució en les 4 hores laborables següents a la seva comunicació.
- Incidències de nivell greu o molt greu: Resposta en les 2 hores següents laborables i resolució abans de les 24 hores laborables de la seva comunicació.

3.6 PERSONA REFERENT DE CONTACTE ENTRE L'EMPRESA CONTRACTISTA I L'AJUNTAMENT

El contractista haurà de disposar d'un referent/contacte del servei de manteniment amb un telèfon localitzable operatiu en l'horari que indiqueu i una adreça de correu electrònic com a sistemes de contacte imprescindibles per resoldre les incidències.

Els treballs seran realitzats per l'equip de treball del contractista, ja sigui en les seves pròpies dependències, com en les dependències municipals detallades en aquest Plec, quan es faci necessari el desplaçament.

Serà a càrrec del contractista el desplaçament del personal tècnic necessari que impliquin les prestacions de manteniment i suport de les solucions de gestió de torn i cita prèvia objecte d'aquest contracte.

3.7 COBERTURA HORÀRIA

Les empreses contractistes hauran de donar el suport detallat en els punts anteriors coincidint amb l'horari d'oficines de l'Ajuntament de Manlleu, el qual serà el següent:

- De dilluns a divendres laborables a Manlleu: de 8h a 18h

4.- SEGURETAT I CONFIDENCIALITAT DE LES DADES

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb finalitat diferent a la que figura en aquest plec, així com tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.



AJUNTAMENT DE MANLLEU

PPT - SEFYCU 40425

Codi Segur de Verificació: HDCA ACK4 XETE 9YEJ R9CD

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 4 de 4