



**PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS DEL CONTRACTE DE
MANTENIMENT DE L'APLICACIÓ GESTORN, QUIOSC INFORMÀTIC I CITA PRÈVIA
DE L'AJUNTAMENT D'ABRERA**





PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

1.- Justificació

L'Ajuntament d'Abrera ofereix atenció presencial al seu edifici principal ubicat a la Plaça de la Constitució núm.1, a les dependències del Departament d'Atenció Ciutadana.

En el marc del desenvolupament d'un nou model integrat d'atenció a la ciutadania, l'ajuntament d'Abrera va adquirir durant l'any 2018 diversos equipaments, tant per a la gestió del torn, com per facilitar un punt de tramitació i accés informàtic per a tota la ciutadania. El fabricant seleccionat va ser Aplicacions Multimèdia Interactives, S.L.

Aquests sistemes de gestió de cues i punt de tramitació electrònica adquirits requereixen la subscripció anual de les seves llicències principals, subministrades per l'empresa esmentada, per tal de garantir el manteniment i actualització del software.

L'empresa Aplicacions Multimèdia Interactives, SL és qui manté l'exclusivitat de les llicències informàtiques que són necessàries per a l'ús de l'aplicatiu informàtic *Gestorn* i del quiosc informàtic de l'OAC, pel que és l'únic proveïdor que pot realitzar les actualitzacions, manteniment i noves versions dels aplicatius.

2.- Objecte

L'objecte del contracte és el manteniment i suport tècnic i d'usuari de l'aplicació de control de cues *Gestorn*, del quiosc informàtic de la OAC, del manteniment del maquinari de l'expenedora, així com del mòdul de cita prèvia.

3.- Programari inclòs al contracte

- Sistema de gestió de cues *Gestorn*
- Expenedora de tiquets: tòtem expenedor de tiquets (equip, peu...)
- Punt informàtic (quiosc informàtic)
- Sistema de reserva i gestió de cita prèvia

Tant el gestor de cues com el quiosc informàtic es troben ubicats en les oficines del Departament d'Atenció a la Ciutadana, a la planta baixa de l'Ajuntament

4.- Prestacions incloses

Programari:

- Manteniment correctiu: servei de suport telefònic i telemàtic per a la resolució reactiva de les incidències que puguin sorgir al programari. Aplicació proactiva d'ajustos al programari que resolguin bugs o millores al sistema, que optimitzin el seu funcionament. Totes les actuacions es realitzaran sempre sota la coordinació i aprovació per part de l'ajuntament.
- Manteniment evolutiu: inclòs. Aplicable als mòduls adquirits





Maquinari:

- Servei tècnic amb desplaçament per assistència al maquinari. Inclou la mà d'obra i el desplaçament i exclou els components avariats fora de garantia.

Nivells de servei:

S'estableixen els següents Nivells de servei (SLA):

- Temps màxim de resposta: **2 hores**
- Temps màxim de resolució d'incidències al programari: **6 hores**
- Temps màxim de resolució d'incidències al maquinari: **48 hores**

El mecanisme emprat per a la recepció de les incidències, és:

- **Telemàtic** : a través de sistema de tiquets propi.
- **Telefònic** : per a posterior entrada al sistema de tiquets

L'horari mínim d'atenció d'incidències, sobre el que s'apliquen els SLA indicats, és:

- Dilluns a divendres de 8h a 19h (telefònic i telemàtic).
- Dissabtes de 10h a 13h (només urgències)

5.- Responsables del contracte.

- Responsable del contracte: Noemí Frutos Estruga, cap de l'Oficina d'Atenció Ciutadana.

La persona responsable del contracte serà l'encarregada de supervisar l'execució del contracte, adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries amb la fi d'assegurar la correcta realització de les prestacions pactades.

Abrera, a data de la signatura electrònica.

La cap del Servei d'Atenció Ciutadana
Noemí Frutos Estruga

