



Ajuntament de Torredembarra

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT, DEL SUBMINISTRAMENT I MANTENIMENT D'UNA SOLUCIÓ INFORMÀTICA PER A LA GESTIÓ DE TEMPS D'ESPERA, LA VALORACIÓ PER PART DE LA CIUTADANIA DE L'ATENCIÓ REBUDA I CITA PRÈVIA DE L'OFINCINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ.**

**1. SITUACIÓ ACTUAL.**

L'Ajuntament de Torredembarra té la necessitat de posar en marxa un sistema de gestió de temps d'espera, valoració de l'atenció rebuda per part de la ciutadania i la gestió de la cita prèvia de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà adequant-se a les noves arquitectures i filosofies de treball que aporten les tecnologies actuals, podent oferir un servei d'atenció més eficient i sempre posant la gestió a disposició del ciutadà.

El gener del 2024 mitjançant un contracte menor es va procedir a la contractació d'una plataforma que proporcionés aquest servei per poder valorar, un cop finalitzat la durada d'aquest, la idoneïtat de procedir a la seva licitació.

En aquest període de temps aquesta solució informàtica ens ha permès poder fer una anàlisi més acurada gràcies a les dades que ens ha proporcionat aquest programari per tal d'adequar al servei a les necessitats de la ciutadania i anar-lo modulant segons aquests requisits.

Aquesta eina ha premés l'atenció sense cita prèvia així com conviure amb aquelles persones que volen reservar un dia i una hora per tal de procedir als seus tràmits. Tanmateix, l'opció que la ciutadania ens faci la seva valoració ens aporta una visió més àmplia del servei i ens permet l'evolució constant, corregint tràmits i personalitzar càrregues d'atencions adequant-les sempre a la demanda de les persones que es dirigeixen al departament, és un paràmetre que apropa l'Ajuntament de Torredembarra a la ciutadania i emfatitza amb ella.

És per tot el que s'ha exposat que la valoració d'aquest programari és molt positiva i amb l'execució d'aquesta licitació es pretén instaurar la gestió del torn, la valoració de l'atenció per part de la ciutadania i la cita prèvia com un eix troncal del projecte de millora constant i apropament de l'administració a la ciutadania.

**2. DESCRIPCIÓ DEL PROJECTE.**

L'Objecte d'aquest contracte és el subministrament i manteniment d'una solució informàtica per a la gestió de temps d'espera, la valoració del servei per part de la ciutadania de l'atenció rebuda i cita prèvia de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà.

Aquest contracte ha de comprendre el subministrament i manteniment d'una solució informàtica per a la gestió de temps d'espera, la valoració del servei per part de la ciutadania de l'atenció rebuda i cita prèvia de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà així com la

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025. Fax 977644904 N° Reg. E. L. 4315360009  
oac@torredembarra.cat

|                      |                                                           |                  |
|----------------------|-----------------------------------------------------------|------------------|
| Document signat per: | Càrrec:                                                   | Data / hora:     |
| Xavier Badia Diaz    | RESPONSABLE DEL SERVEI D'INFORMACIÓ GEOGRÀFICA I ATENC... | 05/11/2024 13:23 |

T0067688ab20050f6207e83ac0b00170

CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en  
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

formació als usuaris que en seran els responsables de gestionar la nova eina informàtica.

L'objecte del contracte comprèn les següents prestacions:

- a) El subministrament d'una solució informàtica orientada a cobrir les funcionalitats de la gestió de temps d'espera, la valoració del servei per part de la ciutadania de l'atenció rebuda i cita prèvia de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà.
- b) Manteniment correctiu i evolutiu del programari durant tota la vigència del contracte, des de la implantació fins a la finalització del contracte.
- c) Serveis d'assistència associats a la pròpia implantació del programari, que inclouen:
  - Configuració i parametrització del sistema adaptant-lo a les característiques particulars de l'Ajuntament.
  - Formació dels usuaris per a l'ús i explotació del Sistema.
  - Servei de suport per la seva posada en marxa.
- d) Suport a la Gestió i Explotació del Sistema durant la durada total del contracte.

Aquest contracte, de naturalesa administrativa, es qualifica com a mixt (article 18 LCSP), ja que comprèn prestacions pròpies del contracte típic de subministrament regulat en l'article 16 de la LCSP i del contracte de serveis regulat en l'article 17 de la LCSP. Per tant, per determinar les normes que regiran l'adjudicació del contracte s'atendrà el caràcter de la prestació principal, que en aquest cas és el subministrament d'acord amb el següent detall:

- Subministrament: 7.025 € (import sense iva)
- Serveis: 2.060 € (import sense iva)

Així mateix, sota cap circumstància l'existència d'aquest contracte podrà comportar una relació de dependència laboral entre l'Ajuntament i el personal de l'empresa adjudicatària, de conformitat amb l'article 308.2 de la LCSP.

Les característiques de les aplicacions informàtiques i altres serveis addicionals requerits en el plec tenen caràcter de mínims i són d'obligat compliment.

Els licitadors hauran d'aportar tota la documentació necessària per a avaluar l'abast funcional del sistema d'informació, així com els serveis tecnològics que incloguin en la seva oferta, ja que seran la base de l'estudi per a la valoració de les propostes.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025. Fax 977644904 N° Reg. E. L. 4315360009  
oac@torredembarra.cat

|                      |                                                           |                  |
|----------------------|-----------------------------------------------------------|------------------|
| Document signat per: | Càrrec:                                                   | Data / hora:     |
| Xavier Badia Diaz    | RESPONSABLE DEL SERVEI D'INFORMACIÓ GEOGRÀFICA I ATENC... | 05/11/2024 13:23 |

T0067688ab20050f6207e93a3ab00170



CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en  
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

### 3.- SISTEMA D'INFORMACIÓ

#### 3.1. Característiques generals.

L'objectiu d'aquest document és fixar les condicions tècniques que han de regir la contractació d'un subministrament i la prestació dels serveis per a la implementació i manteniment d'un sistema de gestió de torn d'atenció ciutadana mitjançant un expenedor de tiquets, el sistema de cita prèvia per internet i la valoració de l'atenció rebuda per part de la ciutadania per un període de 4 anys a partir de la signatura del contracte.

Actualment, l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Torredembarra disposa dels equips informàtics següents. Aquest sistema s'ha d'integrar als mateixos.

#### Expenedor de torn:

1. ASUS Mini PC PN60 B5080ZV:
  - Miniordinador
  - 1xCore i5 8250U
  - RAM 8 GB
  - SSD 128 GB
  - UHD Graphics 620
  - GigE
  - WLAN: Bluetooth 4.0, 802.11ac
  - Windows 10 Pro
2. i-Lector/Escàner QR FM3080 (NEWLAND REF. FM3080V2-20 HIND USB).
3. Monitor Tàctil LCD HP L7016t (15.6")

#### Pantalla de torn:

1. TV Samsung 55" QM55R UHD 24/7 Cert. IP5X SoC V6

#### Valoració de l'atenció rebuda:

1. i-Tablet Philips 10" (TFT 10" Multi Touch Display 10BL4551T/00)
2. i-Lector/Escàner QR FM3080 (NEWLAND REF. FM3080V2-20 HIND USB)

#### Punts d'atenció:

7 punts d'atenció amb els cartells identificatius del número de taula distribuïts en dues sales contigües. Els punts d'atenció hauran d'estar suportats amb Windows 10 Professional (x64) o superior.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025. Fax 977644904 N° Reg. E. L. 4315360009  
oac@torredembarra.cat

|                      |                                                           |                  |
|----------------------|-----------------------------------------------------------|------------------|
| Document signat per: | Càrrec:                                                   | Data / hora:     |
| Xavier Badia Diaz    | RESPONSABLE DEL SERVEI D'INFORMACIÓ GEOGRÀFICA I ATENC... | 05/11/2024 13:23 |

T0067688ab20050f6207e93a3ab00170



CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en  
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

La solució ha de ser flexible i permetre créixer i decreixer en llocs d'atenció, usuaris amb accés a la gestió de les cues d'atenció i serveis d'atenció.

Ha de contemplar els punts següents:

- Caldrà subministrar una plataforma de gestió de tot el sistema amb diferents nivells que permetin administrar, gestionar i avaluar tots els serveis d'atenció ciutadana presencial així com la gestió del sistema de cita prèvia.
- Cal permetre tant la recepció automàtica de ciutadans mitjançant dispensador de tiquets, com redirigir-los cap a les taules d'atenció presencial. Així com la gestió de l'espera i finalment la crida dels ciutadans directament des dels llocs d'atenció corresponents.
- A la sala d'espera, mitjançant pantalla, caldrà que es projectin els números de torn segons es vagin efectuant les crides.
- El sistema ha de permetre la valoració del servei per part del ciutadà, des d'una tauleta que estarà ubicada a la sala d'espera.
- El sistema ha de permetre transferir un torn entre les diferents taules d'atenció.
- El sistema ha de permetre el seguiment del torn des del telèfon mòbil del ciutadà a través de la lectura del codi QR imprès al tiquet en paper, per conèixer en tot moment quin és l'últim número cridat i el nombre de persones que han de ser ateses abans del seu torn. Aquesta funcionalitat ha de permetre fer seguiment de torn fora de les instal·lacions municipals i, per tant, evitant aglomeracions a l'oficina d'atenció al ciutadà.

### 3.2. Funcionalitats del sistema de cita prèvia.

El sistema de cita prèvia ha de gestionar-se des de la mateixa plataforma de gestió de tota la solució. Cal que contempli les següents funcionalitats:

- Mòdul web integrable en la web municipal seu-e.torredembarra.cat des de la qual la ciutadania podrà de forma remota sol·licitar cita prèvia i tipus de servei. L'aplicació ha de ser mode marca blanca i personalitzable amb la imatge i colors corporatius.
- La web de cita prèvia serà responsiva i adaptativa a qualsevol dels terminals i dispositius mòbils des dels quals s'accedeixi per part dels ciutadans (ordinador, tauleta, mòbil).
- En finalitzar el procés d'obtenció de cita prèvia (per part del ciutadà o per part del treballador municipal), el sistema emetrà un correu electrònic cap al ciutadà amb la confirmació de la cita prèvia amb un codi QR amb el qual el ciutadà podrà imprimir o des del mateix mòbil, validar amb el dispensador de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà.
- El dia abans de la cita concertada, el sistema enviarà recordatori per correu electrònic. En cas que s'anul·li la cita prèvia per part de l'Ajuntament, el sistema també enviarà un correu electrònic avisant al ciutadà.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025. Fax 977644904 N° Reg. E. L. 4315360009  
oac@torredembarra.cat

|                      |                                                           |                  |
|----------------------|-----------------------------------------------------------|------------------|
| Document signat per: | Càrrec:                                                   | Data / hora:     |
| Xavier Badia Diaz    | RESPONSABLE DEL SERVEI D'INFORMACIÓ GEOGRÀFICA I ATENC... | 05/11/2024 13:23 |

T0067688ab20050f6207e93a3cb006170

CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en  
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

- El sistema ha de permetre el multicanal identificant el seu origen de tal manera que, la cita prèvia ho pugui fer el ciutadà directament per internet mitjançant la web municipal o bé trucant a l'Ajuntament es pugui gestionar per una aplicació web.

### 3.3. Funcionalitats de la plataforma de gestió interna.

Caldrà lliurar un portal web que permeti gestionar tots els serveis que conformaran el sistema de gestió del torn, la cita prèvia, la valoració de l'atenció rebuda i l'autoservei.

L'administrador i/o gestors dels diferents serveis d'atenció al ciutadà han de poder adaptar-los a les necessitats particulars de l'oficina d'atenció i segons el seu perfil. Caldrà que permeti:

- Gestionar usuaris, rols de gestió de la plataforma (administradors, gestors de servei, usuaris del servei).
- Gestionar oficines, sales i punts d'atenció al ciutadà.
- Gestionar cues, tipus de servei/tràmit, supervisors, horaris obertura i tancament de cues i dels llocs d'atenció.
- Activar i desactivar punts d'atenció en temps real.
- Gestionar la pantalla i dels continguts a visualitzar.
- Gestió i configuració del sistema de cita prèvia integrat amb la configuració i components del sistema de gestió de cues.
- Sistema de recollida de satisfacció dels ciutadans a l'oficina d'atenció a mitjançant el dispensador i/o a través de la web.
- Sistema d'explotació de dades que permeti analitzar les dades històriques i ajudi a la presa de decisions als diferents gestors dels serveis d'atenció al ciutadà i de cita prèvia. Nombre de tramitacions, temps d'atenció, per tipus de tràmit/servei, per cua, temps d'espera, etc. En el cas de cita prèvia canal (internet o telèfon), oficina, servei o tràmit, data i hora, estat, etc. Les dades hauran de ser totes exportables en format XLS o altres formats oberts tractables.
- Sistema d'explotació amb informes ja creats i configurats, així com quadres de comandament pels diferents gestors. Els informes han de poder ser exportables a PDF.
- Es demana que durant el primer any de funcionament l'empresa acrediti la certificació marcada per l'Esquema Nacional de Seguretat.

### 3.4. Funcionalitats de la gestió de cues i torns.

El sistema ha de permetre gestionar el següent procés:

- Si el ciutadà té cita prèvia concertada, es valida mitjançant codi de QR des del mòbil o el tiquet imprès o bé per introducció manual d'un codi d'identificació o DNI/NIF/Passaport. El sistema verifica si el ciutadà té cita prèvia concertada
- Si no es té cita prèvia, l'expenedor (o la persona que realitzi el cribratge) mostrarà els serveis disponibles als quals el ciutadà pot optar. El ciutadà selecciona el tipus d'atenció

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 9776440025. Fax 977644904 N° Reg. E. L. 4315360009  
oac@torredembarra.cat

|                      |                                                           |                  |
|----------------------|-----------------------------------------------------------|------------------|
| Document signat per: | Càrrec:                                                   | Data / hora:     |
| Xavier Badia Diaz    | RESPONSABLE DEL SERVEI D'INFORMACIÓ GEOGRÀFICA I ATENC... | 05/11/2024 13:23 |

T0067688ab20050f6207e93a3db00170

CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi segur de verificació en  
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



#### Ajuntament de Torredembarra

a rebre, l'expenedor retorna un identificador amb l'emissió d'un tiquet amb la informació per adreçar al ciutadà al lloc d'atenció on l'atendran.

- En cas que el ciutadà disposi de cita prèvia, però l'hora planificada s'hagi superat (passat un marge de temps prudencial i configurable pel sistema), caldrà que l'expenedor l'avisí d'aquest fet, no tindrà efecte la cita prèvia i no emetrà cap tiquet.
- Una vegada finalitzada l'atenció al ciutadà, el personal municipal:
  - o Tanca l'atenció i la tipifica (en el cas que no ho estigués).
  - o Pot emetre, una nova atenció al mateix ciutadà.
  - o Pot emetre possible justificant de visita

### 3.5. Funcionalitats del expenedor de tiquets.

És un component essencial en la recepció dels ciutadans a l'Oficina d'atenció a la Ciutadania de forma presencial. Caldrà que incorpori les següents funcionalitats:

- Presentar els diferents serveis (cues) disponibles i permetre al ciutadà la selecció de la que desitgi.
- Expedició del tiquet amb identificació de cua indicant clarament la derivació del ciutadà al lloc d'atenció.
- Validació de visites amb cita prèvia, en els casos que sigui necessari.
- Permetran identificar al ciutadà mitjançant codi QR o introducció manual d'un codi d'identificació o DNI/NIF/Passaport.
- Permetran el seguiment de la cua des del dispositiu mòbil

### 3.6. Funcionalitats de la pantalla.

La pantalla ha de mostrar la informació dels últims torns cridats i els llocs d'atenció on es destinen en temps real, així com la direcció de la sala on està la taula d'atenció. Quan es realitzi una crida a un nou ciutadà, es publicarà a la pantalla mostrant efectes visuals i alertes sonores que permetin alertar al ciutadà del punt d'atenció al qual s'ha de dirigir.

### 3.7. Funcionalitats de les taules d'atenció.

Els llocs d'atenció presencial als ciutadans caldrà que disposin d'una aplicació web virtual que permetrà:

- Identificar-se al treballador municipal i indicar el lloc d'atenció.
- Realitzar l'avançament de torn (crida al següent ciutadà).
- Codificar, si no està fet, l'atenció a realitzar.
- Repetir una crida.
- Serà la principal font per les dades estadístiques dels temps d'atenció per llocs d'atenció i serveis.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025. Fax 977644904 N° Reg. E. L. 4315360009  
oac@torredembarra.cat

T0067688ab20050f6c207e933ac0b00170



CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en  
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>

|                      |                                                           |                  |
|----------------------|-----------------------------------------------------------|------------------|
| Document signat per: | Càrrec:                                                   | Data / hora:     |
| Xavier Badia Diaz    | RESPONSABLE DEL SERVEI D'INFORMACIÓ GEOGRÀFICA I ATENC... | 05/11/2024 13:23 |



Ajuntament de Torredembarra

- L'aplicació ha d'ocupar una petita part de la pantalla de l'ordinador del treballador públic i ha de poder minimitzar-se.
- L'aplicació hauria de mostrar al treballador municipal el número de tiquet cridat així com el temps que portava esperant, el nombre persones pendents d'atendre, segons la configuració del seu lloc sobre les diferents cues.
- L'aplicació ha de permetre registrar el final de l'atenció, avançar el torn i activar o desactivar el lloc d'atenció (absències puntuals o incidències amb el lloc).
- L'aplicació ha de permetre el reenviament de torns a una altra taula.
- El sistema ha d'alertar d'alguna manera que la persona atesa havia sol·licitat cita prèvia.
- El sistema ha d'estar certificat amb sistemes client Microsoft Windows 7 Professional (x64) o superiors.

### 3.8. Funcionalitats de l'atenció rebuda.

Caldrà disposar d'un sistema on el ciutadà pugui valorar l'atenció rebuda, mitjançant el tiquet de l'expenedor amb el codi QR o bé mitjançant el codi d'identificació, el ciutadà podrà valorar l'atenció a través d'un tòtem interactiu o a través del seu telèfon mòbil. En el cas que la valoració no sigui satisfactòria, es desplegarà un seguit de preguntes per valorar el motiu de la resposta negativa.

## 4.- REQUERIMENTS TÈCNICS DEL SUBMINISTRAMENT.

El conjunt de requeriments tècnics de la plataforma de gestió i de tots els components i aplicacions informàtiques que el componguin, es detallen a continuació:

### 4.1. Compatibilitat Tecnològica.

La solució que es demana ha d'estar al núvol, tant de la gestió de cues com de la cita prèvia, amb els elements imprescindibles de maquinària mínima per al correcte funcionament. Haurà de garantir:

- Llocs de treball suportats amb Windows 10 Professional (x64) o superior
- Aplicacions compatibles amb els principals navegadors (Chrome 103, Explorer 11, Firefox 98, Edge 103)
- Interfícies d'usuari, tant per empleats públics com per ciutadans, basades en HTML5 i CSS3 i amb comportament responsiu per visualitzar-se correctament en diferents amplituds de pantalla de sobretaula o dispositius portables.
- Aplicació de cita prèvia compatible amb dispositius iPhone iOS 16+, Android 12+ ja que ha de ser responsiva.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025. Fax 977644904 N° Reg. E. L. 4315360009  
oac@torredembarra.cat

|                      |                                                           |                  |
|----------------------|-----------------------------------------------------------|------------------|
| Document signat per: | Càrrec:                                                   | Data / hora:     |
| Xavier Badia Diaz    | RESPONSABLE DEL SERVEI D'INFORMACIÓ GEOGRÀFICA I ATENC... | 05/11/2024 13:23 |

T0067688ab20050f6207e93a3cb00170



CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi segur de verificació en  
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

#### 4.2. Allotjament de la solució.

La solució que es demana ha d'estar al núvol, tant de la gestió de cues com de la cita prèvia.

#### 4.3. Interoperabilitat

El sistema ha de disposar d'una capa d'interoperabilitat (webservices, API, ...) amb utilització de *tokens* de seguretat i sobre protocols de comunicació segurs que permetin la integració amb els sistemes d'informació de l'Ajuntament de Torredembarra.

#### 4.4. Seguretat

La solució estarà dotada dels mecanismes i protocols necessaris per protegir i garantir l'accés, la integritat i la confidencialitat de la informació gestionada.

Es valorarà l'auditoria i la traçabilitat del sistema, tant en l'accés com en l'alteració de la informació gestionada per qualsevol de les aplicacions.

L'accés a tots els sistemes sempre es realitzarà sota protocol segur HTTPS. Els certificats seran subministrats pel contractista.

#### 4.5. Components

##### Aplicació de gestió i control del sistema

- Aplicació web sobre HTML5 i amb accés mitjançant protocol HTTPS.

##### Cita prèvia

- Aplicació web sobre HTML5 i amb accés mitjançant protocol HTTPS.
- Aplicació web responsiva i adaptable a qualsevol terminal d'accés; ordinador, mòbil, tauleta.
- Integrable a la web municipal
- Invocable via URL per enllaçar directament des de les aplicacions corporatives.

#### 5. TRANSFERÈNCIA I POSADA EN FUNCIONAMENT DEL SUBMINISTRAMENT

La solució informàtica contractada haurà d'estar en funcionament en el termini d'un mes des de la signatura del contracte.

El contractista farà un traspàs documentat del coneixement de tot el que sigui objecte de posada en funcionament i/o canvis funcionals en el diferent programari.

Es realitzarà formació de forma presencial a les dependències municipals sobre el sistema abans del lliurament de la solució a l'Ajuntament de Torredembarra. El Pla de formació ha de contemplar els següents perfils/rols:

- Administradors del sistema: Personal ha decidir pel responsable del contracte.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025. Fax 977644904 N° Reg. E. L. 4315360009  
oac@torredembarra.cat

|                      |                                                           |                  |
|----------------------|-----------------------------------------------------------|------------------|
| Document signat per: | Càrrec:                                                   | Data / hora:     |
| Xavier Badia Diaz    | RESPONSABLE DEL SERVEI D'INFORMACIÓ GEOGRÀFICA I ATENC... | 05/11/2024 13:23 |

T0067688ab20050f6207e93a0b00170

CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en  
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

- OAC: responsables de gestionar, configurar i avaluar l'atenció de la Oficina. Caldrà lliurar documents i guies en format digital sobre l'accés, configuració dels serveis atenció i ús del sistema.
- Usuaris del sistema: treballadors dels llocs d'atenció de les oficines. Sessions dedicades a l'accés i ús del sistema, a la crida de persones en espera, gestió de cita prèvia, etc.

## 6. GESTIÓ DEL PROJECTE D'IMPLANTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT

L'Ajuntament de Torredembarra, controlarà mitjançant la figura del Responsable del contracte, l'acompliment dels terminis acordats així com la qualitat i l'adequació dels serveis objecte d'aquest contracte i l'execució del mateix segons els requisits d'aquest plec.

Aquest pot delegar la interlocució segons disciplines que es puguin requerir per aspectes d'arquitectura, instal·lacions, integracions, etc.

El cap de projecte de l'empresa adjudicatària actuarà com únic interlocutor per tots els temes relacionats amb la gestió i execució del contracte. Proposarà un calendari de reunions de seguiment, començant per la inicial amb els principals membres del projecte. El cap del projecte de l'adjudicatari serà l'encarregat de fer les convocatòries i aixecar actes de les reunions.

En el projecte, l'adjudicatari caldrà que realitzi les següents tasques:

- Configuració i parametrització del sistema segons els requeriments tècnics, funcionals i d'integració.
- Cursos de formació.
- Documentació tècnica.
- Fase de posta en marxa.
- Seguiment per part de les parts del correcte funcionament durant un temps prudencial.

L'Ajuntament de Torredembarra garantirà l'accés necessari dels tècnics de l'adjudicatari en les instal·lacions del lloc de lliurament objecte del contracte, per portar a terme el projecte d'implantació segons dates i horaris planificats.

En el cas que les actuacions del projecte afectin el normal funcionament dels sistemes, aquestes hauran de fer-se fora de l'horari laboral normal de l' OAC sense preu addicional i quan hi hagi menys afectació dels serveis municipals prèvia planificació de mutu acord.

S'estableix un termini per la instal·lació, execució i posada en marxa d'un mes des de l'inici del contracte. Es valorarà la reducció d'aquest termini.

## 7. SUPORT I MANTENIMENT DEL SERVEI DE MANTENIMENT

El licitador haurà de presentar una proposta de suport i manteniment, les característiques i la certificació del suport tècnic.

El suport i manteniment haurà d'estar garantit per l'adjudicatari durant tota la durada del contracte i inclourà tot el programari instal·lat.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025. Fax 977644904 N° Reg. E. L. 4315360009  
oac@torredembarra.cat

|                      |                                                           |                  |
|----------------------|-----------------------------------------------------------|------------------|
| Document signat per: | Càrrec:                                                   | Data / hora:     |
| Xavier Badia Diaz    | RESPONSABLE DEL SERVEI D'INFORMACIÓ GEOGRÀFICA I ATENC... | 05/11/2024 13:23 |

T0067688ab20050f6207e83a3db00170



CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en  
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

La resolució de les incidències no podrà allargar-se en més de 5 dies laborables.

El servei de suport i manteniment haurà de cobrir horari laboral de la Oficina d'Atenció a la Ciutadà (de dilluns a dijous de 8:30 a 19h i els divendres de 8:30 a 14h).

El licitador atendrà les consultes tècniques i/o funcionals dels tècnics informàtics municipals o dels usuaris municipals autoritzats, encara que no siguin pròpiament 'incidències' de programari o de l'equipament sense preu addicional.

El licitador realitzarà habitualment el servei de suport i manteniment de forma remota d'acord a les polítiques i sistemes de seguretat municipal. Excepcionalment i per motius tècnics degudament justificats i acreditats o degut a una fallada de l'equipament, es farà de forma presencial i en aquest últim cas, les dietes estaran incloses en el preu del suport i manteniment de l'oferta econòmica.

Incorporarà millores en els programes segons criteris d'universalitat de la solució sense preu addicional. El suport i manteniment inclourà la correcció de qualsevol mal funcionament o disfunció que el sistema de programari o d'equipament ofereix i qualsevol nova revisió, subversió o versió encara que aquesta hagi estat reescrita i novament desenvolupada tècnicament per l'adjudicatari. Inclourà tots els canvis normatius de rang estatal o autonòmic que es produeixin que afectin al sistema contractat.

Aquests canvis seran entregats per part del licitador a l'Ajuntament sense que aquest últim hagi de destinar recursos d'assessorament, amb temps suficient per validar la seva funcionalitat i sempre abans de l'entrada en vigor dels canvis normatius

## 8.- CONFIDENCIALITAT I SEGURETAT.

L'empresa contractant, en virtut dels serveis a prestar i d'acord amb els articles 28, 29 i considerant 81 de el reglament 2016/679 de el Parlament Europeu i de Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa a el tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46 / CE (Reglament general de protecció de dades), assumeix la figura d'encarregat de tractament de les dades de caràcter personal dels que és responsable l'Ajuntament i als que ha d'accedir com a conseqüència de la prestació de serveis contractada.

8.1.- Objecte de l'encàrrec del tractament. Mitjançant les presents clàusules s'habilita a l'entitat contractant, encarregada del tractament, per a tractar per compte de l'Ajuntament de Torredembarra, responsable del tractament, les dades de caràcter personal necessàries realitzar l'objecte d'aquest plec.

8.2.- Identificació de la informació afectada. Per a l'execució de les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest encàrrec, l'Ajuntament de Torredembarra, responsable del tractament, posa a disposició de l'entitat contractada, encarregada de el tractament, la informació necessària per a la prestació de servei.

8.3.- Durada. Un cop finalitzi el present contracte, l'encarregat del tractament ha de tornar al responsable les dades personals i suprimir qualsevol còpia que estigui en el seu poder.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025. Fax 977644904 N° Reg. E. L. 4315360009  
oac@torredembarra.cat

|                      |                                                           |                  |
|----------------------|-----------------------------------------------------------|------------------|
| Document signat per: | Càrrec:                                                   | Data / hora:     |
| Xavier Badia Diaz    | RESPONSABLE DEL SERVEI D'INFORMACIÓ GEOGRÀFICA I ATENC... | 05/11/2024 13:23 |

T0067688ab20050f6207e93a0b00170



CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi segur de verificació en  
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

8.4.- Obligacions l'encarregat del tractament. L'encarregat del tractament i tot el seu personal es s'obliga a:

- Utilitzar les dades personals objecte de tractament, o els que reculli per a la seva inclusió, només per a la finalitat objecte d'aquest encàrrec. En cap cas podrà utilitzar les dades per a fins propis.

- Tractar les dades d'acord amb les instruccions del responsable del tractament.

- Portar, per escrit, un registre de totes les categories d'activitats de tractament efectuades per compte del responsable, que contingui:

- 1 El nom i les dades de contacte de l'encarregat o encarregats i de cada responsable per compte del qual actuï l'encarregat.

- 2 Les categories de tractaments efectuats per compte de cada responsable.

- 3 Una descripció general de les mesures tècniques i organitzatives de seguretat apropiades que estigui aplicant.

- No comunicar les dades a terceres persones, llevat que compti amb l'autorització expressa del responsable del tractament, en els supòsits legalment admissibles. Si l'encarregat vol subcontractar ha d'informar el responsable i sol·licitar la seva autorització prèvia.

- Mantenir el deure de secret respecte a les dades de caràcter personal a les quals hagi tingut accés a virtut de el present encàrrec, fins i tot després que finalitzi el contracte.

- Garantir que les persones autoritzades per tractar dades personals es comprometin, de forma expressa i per escrit, a respectar la confidencialitat i a complir les mesures de seguretat corresponents, de les que cal informar convenientment.

- Mantenir a disposició del responsable la documentació acreditativa de compliment de l'obligació establerta en l'apartat anterior.

- Garantir la formació necessària en matèria de protecció de dades personals de les persones autoritzades per tractar dades personals.

- Quan les persones afectades exerceixin els drets d'accés, rectificació, supressió i oposició, limitació del tractament i portabilitat de dades davant la gestoria, aquesta ha de comunicar-ho per correu electrònic a l'adreça que indiqui el responsable. La comunicació s'ha de fer de forma immediata i en cap cas més enllà del dia laborable següent a el de la recepció de la sol·licitud, juntament, si cas, amb altres informacions que puguin ser rellevants per a resoldre la sol·licitud.

- Notificació de violacions de la seguretat de les dades

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025. Fax 977644904 N° Reg. E. L. 4315360009  
oac@torredembarra.cat

T0067688ab20050f6207e93a3ab00170

CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi segur de verificació en  
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>

|                      |                                                           |                  |
|----------------------|-----------------------------------------------------------|------------------|
| Document signat per: | Càrrec:                                                   | Data / hora:     |
| Xavier Badia Diaz    | RESPONSABLE DEL SERVEI D'INFORMACIÓ GEOGRÀFICA I ATENC... | 05/11/2024 13:23 |



Ajuntament de Torredembarra

L'encarregat del tractament notificarà el responsable del tractament, sense dilació indeguda i a través de l'adreça de correu electrònic que li indiqui el responsable, les violacions de la seguretat de les dades personals al seu càrrec de les quals tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per a la documentació i comunicació de la incidència.

Es facilitarà, com a mínim, la informació següent:

- Descripció de la naturalesa de la violació de la seguretat de les dades personals, fins i tot, quan sigui possible, les categories i el nombre aproximat d'interessats afectats, i les categories i el nombre aproximat de registres de dades personals afectats.
- Dades de la persona de contacte per a més informació.
- Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals. Descripció de les mesures adoptades o proposades per posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloent-hi, si escau, les mesures adoptades per mitigar els possibles efectes negatius.

Si no és possible facilitar la informació simultàniament, i en la mesura que no ho sigui, la informació es facilitarà de manera gradual sense dilació indeguda.

El prestador de serveis, a petició del responsable, ha de comunicar en el menor temps possible aquestes violacions de la seguretat de les dades a les persones interessades, quan sigui probable que la violació suposi un alt risc per als drets i les llibertats de les persones físiques.

La comunicació s'ha de fer en un llenguatge clar i senzill i ha d'incloure els elements que en cada cas assenyali el responsable, com a mínim:

- La naturalesa de la violació de dades.
- Dades de el punt de contacte del responsable o de l'encarregat on es pugui obtenir més informació.
- Descriure les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.
- Descriure les mesures adoptades o proposades pel responsable del tractament per posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloent-hi, si escau, les mesures adoptades per mitigar els possibles efectes negatius.

- Posar a disposició del responsable tota la informació necessària per demostrar el compliment de les seves obligacions, així com per a la realització de les auditories o les inspeccions que realitzin el responsable o un altre auditor autoritzat per ell.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025. Fax 977644904 N° Reg. E. L. 4315360009  
oac@torredembarra.cat

|                      |                                                           |                  |
|----------------------|-----------------------------------------------------------|------------------|
| Document signat per: | Càrrec:                                                   | Data / hora:     |
| Xavier Badia Diaz    | RESPONSABLE DEL SERVEI D'INFORMACIÓ GEOGRÀFICA I ATENC... | 05/11/2024 13:23 |

T0067688ab20050f6207e93a3ab00a170

CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en  
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacioDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

- Implantar les mesures de seguretat tècniques i organitzatives necessàries per garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.

- Destinació de les dades.

Retornar al responsable del tractament les dades de caràcter personal i, si escau, els suports on constin, un cop complerta la prestació.

La devolució ha de comportar l'esborrat total de les dades existents en els equips informàtics utilitzats per l'encarregat.

No obstant això, l'encarregat pot conservar una còpia, amb les dades degudament bloquejades, mentre puguin derivar responsabilitats de l'execució de la prestació.

Torredembarra, a data de la signatura electrònica.

T0067688ab20050f6207e93a3ab000170



CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi segur de verificació en  
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025. Fax 977644904 N° Reg. E. L. 4315360009  
oac@torredembarra.cat

| Document signat per: | Càrrec:                                                   | Data / hora:     |
|----------------------|-----------------------------------------------------------|------------------|
| Xavier Badia Diaz    | RESPONSABLE DEL SERVEI D'INFORMACIÓ GEOGRÀFICA I ATENC... | 05/11/2024 13:23 |