

Expedient	Assumpte
2024/16-G626 G626_P1 Contractes, previ de necessitat Emissor : Tecnologies de la Informació i les Comunicacions Codi : 15250326712464752266	Sistema gestor de cues i cita prèvia dels serveis d'atenció a la ciutadania

Signat per:

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Índex

1.	INTRODUCCIÓ	3
2.	OBJECTE	3
3.	ABAST	3
4.	REQUERIMENTS GENERALS	4
4.1	Principis de la solució	4
4.2	Normativa	5
4.3	Documentació	5
4.4	Aspectes lingüístics	5
4.5	Autoritzacions i llicències	6
4.6	Allotjament de la solució en cloud	6
4.7	Navegadors web	8
4.8	Interfície gràfica i accessibilitat	8
4.9	Integració	9
4.10	Seguretat i accés	9
5.	REQUERIMENTS TÈCNICS I FUNCIONALS	10
5.1	Principis de la solució	10
5.2	Abast de la integració de dispositius	11
5.3	Abast funcional	11



5.4	Component 1: Backend	11
5.5	Component 2: Punts d'atenció i avançament de torn pels treballadors municipals	12
5.6	Component 3: Web cita prèvia ciutadania	13
5.7	Component 4: Gestor de cues i autoservei	14
5.8	Component 5: Integracions	15
6.	REQUERIMENTS D'EXECUCIÓ DEL PROJECTE	16
6.1	Pla de projecte.....	16
7.	SUPORT, MANTENIMENT I EVOLUCIÓ.....	19
7.1	Relació Ajuntament i Empresa adjudicatària	21
7.2	Bossa d'hores	22
7.3	Documentació.....	23
7.4	Acords de nivell de servei (ANS).....	23
8.	PROTECCIÓ DE DADES.....	26
9.	CONFIDENCIALITAT I SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ.....	27
10.	Annex I	28



1. INTRODUCCIÓ

L'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana (OMAC) va ser creada l'estiu del 2004 amb l'objectiu d'informar i donar tràmit a una part molt important dels processos d'aquest Ajuntament.

L'OMAC té funcions de Registre General, i per tant es poden presentar totes les sol·licituds i documents que s'adrecin a l'Ajuntament. I en especial dona informació sobre els tràmits i documentació necessària d'aquells processos que pertanyen a l'Àrea de la Secretaria General, com són, en especial: població, llicències d'obres, obertures d'establiments, festes, domini públic, medi ambient, neteja, ensenyament, contractació, cultura, esports, joventut, relacions ciutadanes, serveis socials, etc.

L'Ajuntament de Tarragona requereix d'un sistema gestor de cues per les oficines d'atenció al ciutadà i al contribuent amb el mòdul de cita prèvia i gestió dels torns, amb un total de 4 oficines físiques i una virtual sense equipament (OMAC Sant Salvador), així un mòdul de cita prèvia per l'oficina Jove i el Centre municipal de formació d'adults de l'IMET.

2. OBJECTE

L'objectiu del present plec és establir les especificacions tècniques per a la contractació d'una llicència de programari que permeti la posada en marxa i posterior suport i manteniment i evolució, en Cloud en modalitat SaaS del sistema de Gestió de cues d'espera i cita prèvia de l'Ajuntament.

El projecte garantirà el dret d'ús de la llicència així com els serveis de configuració dels entorns, parametrització, formació i posada en marxa, així com els posteriors serveis de suport, manteniment i evolució. Per tant, es concep un projecte "claus en mà".

3. ABAST

Es contemplen tots els productes i serveis, tant tecnològics, logístics, organitzatius, administratius i jurídics, que siguin necessaris per l'execució total i completa del contracte en els termes detallats en aquest plec de prescripcions tècniques i en dues fases d'execució. Tot seguit es destaquen els més rellevants:

FASE I – IMPLANTACIÓ

Aquesta fase inclourà les següents objectius:

- Subministrament i instal·lació del programari necessari per poder complir amb tots els requeriments funcionals establerts en aquest plec sobre plataforma de virtualització corporativa.
- Integració amb el directori actiu (LDAP) de l'Ajuntament per l'autenticació dels usuaris.



- Parametrització i configuració del sistema d'acord amb les necessitats dels responsables.
- Adaptació de la solució a la imatge corporativa de l'Ajuntament, en els portals i solucions vers als usuaris interns i ciutadania.
- Formació necessària als tècnics que faran d'administradors, així com els gestors i operadors del sistema. Així mateix, formació als tècnics informàtics d'aplicacions i suport que els permeti garantir el funcionament continuat de l'aplicació i els permeti resoldre les incidències bàsiques en el funcionament.

FASE II - SUPORT, MANTENIMENT I EVOLUCIÓ

Aquesta fase inclourà els següents objectius:

- Manteniment, suport i evolució de la solució completa lliurada, posant a disposició els recursos humans i tècnics necessaris que permetin donar suport a dubtes i consultes sobre l'accés i ús del sistema per garantir-ne el normal funcionament.
- Suport i manteniment correctiu i evolutiu de la solució lliurada durant la vida del contracte.

4. REQUERIMENTS GENERALS

4.1 PRINCIPIS DE LA SOLUCIÓ

La solució proposada, haurà d'ajustar-se als següents principis generals:

- Flexibilitat i escalabilitat, garantint la seva evolució i adaptació constant als canvis normatius, tecnològics i organitzatius.
- Neutralitat tecnològica, utilitzant estàndards oberts.
- Accessibilitat a la informació d'una forma segura i comprensible i en formats que permetin la seva reutilització.
- Seguretat en relació a la integritat, autenticitat, conservació i confidencialitat de la informació.
- Oberta a la integració i interoperabilitat, tant amb aplicacions i serveis dins l'Ajuntament, com externament en la relació amb les diverses administracions públiques i demés agents, com per la remissió d'arxius de vídeo davant possibles processos judicials, etc. Cal que es lliuri les API i/o serveis web oberts i securitzat, que permetin la seva integració i interoperabilitat amb d'altres sistemes de l'Ajuntament. Caldrà lliurar-ne la documentació tècnica corresponent.



4.2 NORMATIVA

La solució caldrà que compleixi com a mínim amb :

- RD 1118/2018 d'accessibilitat per aquells portals i serveis a disposició de la ciutadania.
- Llei 3/2018 de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels drets digitals.

L'empresa adjudicatària és responsable, en les seves activitats, serveis i productes que se'n derivin de l'adequació a la normativa vigent que resulti d'aplicació, així com de l'acompliment de les obligacions legals.

Les empreses licitadores es comprometen a garantir que els productes i serveis a contractar compleixen tots els requeriments normatius, reguladors i contractuals exigits a l'actualitat, i l'empresa adjudicatària s'obliga a realitzar les actuacions que resultin necessàries en lo successiu, en temps i forma, per permetre l'acompliment de qualsevol nou requeriment legal que resulti d'aplicació i que afecti als sistemes, serveis, tractaments de dades, seguretat, llocs web, aplicacions mòbils, etc objecte del present contracte, tant per la fase d'execució del present projecte com per la fase posterior de suport, manteniment i evolució. L'Ajuntament ho contempla en el present contracte, de forma que l'empresa adjudicatària no podrà facturarà cap import addicional en aquest sentit durant l'execució i durada del contracte.

4.3 DOCUMENTACIÓ

L'empresa contractista haurà de lliurar a l'Ajuntament tota la documentació, tant prèvia així com la generada durant l'execució del contracte, requerits i/o oferts a través d'aquells mitjans físics o mecanismes així com programari que, a criteri de l'Ajuntament, millor s'adaptin a les característiques de la solució sol·licitada.

Addicionalment, l'Ajuntament pot proporcionar un entorn col·laboratiu on desar aquesta documentació que el contractista s'obligarà a mantenir actualitzada i dur el corresponent control de versions.

L'empresa contractista haurà de proporcionar tota la documentació associada a cada component de la solució, com a mínim:

- Documentació tècnica de la solució així com de les API i serveis web que possibiliti la seva integració amb sistemes externs, quadres de comandament, portals web, etc.

4.4 ASPECTES LINGÜÍSTICS

Les aplicacions i portals web suportaran com a mínim, català i castellà, tant en la seva interfície d'usuari així com generació de continguts.



4.5 AUTORITZACIONS I LLICÈNCIES

L'empresa adjudicatària té l'obligació d'obtenir totes les autoritzacions i llicències en nom de l'Ajuntament de Tarragona, que siguin necessàries per a l'execució del contracte.

Si l'empresa adjudicatària ha d'utilitzar materials, procediments, serveis, plataformes i/o equipaments sotmesos a la propietat industrial i/o intel·lectual de tercers haurà d'obtenir prèviament les cessions, els permisos, les autoritzacions i comptes necessaris dels seus legítims titulars i serà al seu càrrec el pagament dels drets i les indemnitzacions que corresponguin per a aquests conceptes.

L'Empresa adjudicatària és el responsable de qualsevol reclamació relativa a la propietat industrial i intel·lectual dels materials, procediments i/o equipaments utilitzats en el treball, i haurà d'indemnitzar a l'Ajuntament per tots els danys i perjudicis que la interposició de les reclamacions pugui ocasionar-li.

Qualsevol llicència que s'inclogui en el projecte, tret de les de programari estàndard que ja tingui l'Ajuntament, han d'anar incloses en el preu del projecte.

Permetrà la creació dels entorns operatius que siguin necessaris per a l'explotació i evolució del sistema (administració i gestió, consulta interna a l'Ajuntament i consulta oberta a la Ciutadania)

L'empresa adjudicatària no requerirà cap llicenciament ni programari addicional per les funcionalitats requerides per aquest plec.

4.6 ALLOTJAMENT DE LA SOLUCIÓ EN CLOUD

Tota la solució està allotjada al núvol (Cloud), sota la modalitat de programari com a servei (SaaS). Aquest extrem comporta que en cap cas, l'Ajuntament intervindrà en cap tasca d'administració ni manteniment de la plataforma ni aplicacions que s'executin sobre aquesta.

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària els serveis d'administració, actualització i manteniment així com els serveis d'operació, explotació i suport tècnic de tota la infraestructura, plataformes i programari que suportin la solució objecte del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir tots els components tecnològics necessaris per suportar la solució, així com el seu manteniment a fi i efecte de garantir la correcta prestació del servei.

Vers el cloud, aquest cal que:

- **Ubicació:** L'allotjament o allotjaments del/s centre/s de procés de dades, infraestructura, plataforma, dades i documents de la Corporació associada al Cloud,



inclosos els possibles alternatius, han de ser ubicats al país o països de l'Espai Econòmic Europeu, preferiblement a Catalunya, per raons horàries i de major facilitat per exercir els controls i auditories definides.

- **Accessibilitat:** El proveïdor ha de garantir l'accés, per part dels tècnics municipals, a les dades i documents, habilitant eines, comunicacions i protocols a les bases de dades que conformin la solució, per possibles desenvolupaments d'aplicacions que realitzi el Servei TIC de l'Ajuntament, així com per explotació i anàlisi de dades, o per publicació de dades i documents,
- **Transparència:** En relació al control de la localització de les dades, un servei de Cloud pot ser auditable o transparent en quant l'Ajuntament pot reclamar informació precisa d'on i quan i qui ha emmagatzemat o processat les seves dades, i en quines condicions de seguretat s'han produït
- **Capacitat:** L'empresa adjudicatària es compromet a destinar els recursos de computació, i emmagatzematge necessaris per a poder oferir la solució amb un rendiment òptim. L'Ajuntament és dinàmica i l'empresa adjudicatària es compromet a garantir un correcte rendiment de tota la solució i, per tant, es compromet a ampliar, adequar, ajustar els components, l'arquitectura de maquinari, programari i comunicacions, que garanteixi un ús òptim i bon rendiment de les aplicacions i serveis objecte del present contracte.
- **Seguretat:** El proveïdor del servei queda obligat a complir amb totes les mesures de l'Annex II de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) pertinents per a la valoració **MITJANA** en totes les dimensions de seguretat considerades (Integritat, Confidencialitat, Autenticitat i Traçabilitat.)

És requisit que en el cas que el licitador no disposi de certificat en l'ENS, cal que se certifiqui en el termini màxim de 4 mesos a partir de la data de formalització del contracte, i en el moment de la licitació, caldrà aportar la corresponent evidència documental que està en el procés de certificació.

- **Confidencialitat:** El proveïdor de Cloud, es comprometrà a mantenir la més absoluta confidencialitat de totes les dades i documents als que tingui accés, acomplint estrictament a la norma espanyola de protecció de dades personal, així com a establir les mesures adequades per garantir la seguretat.
- **Professionalitat:** El proveïdor de cloud, ha de garantir que la seguretat estigui atesa, revisada i auditada per personal qualificat.
- **Protecció de la informació emmagatzemada i en trànsit:** Atès l'especial sensibilitat de les dades tractades per les administracions públiques, l'aplicació de tècniques robustes de xifrat tant a les dades en trànsit com a les dades emmagatzemades, constitueix una mesura necessària per garantir la seva confidencialitat. Cal que contempli la realització de còpies de seguretat de la informació que garanteixi plena disponibilitat i integritat de les dades emmagatzemades.



- **Auditories:** L'Ajuntament es reserva el dret a realitzar, per si mateix o a través d'un tercer, les auditories que consideri convenientes sobre les mesures de seguretat implantades per l'empresa adjudicatària, sense necessitat d'informar a l'empresa adjudicatària de la seva utilització i en intervals, franges horàries i intensitats de tal forma que no interfereixin en el normal funcionament dels sistemes contractats
- **Còpies de seguretat:** L'empresa adjudicatària es compromet a la realització de còpies de seguretat de forma que es permeti la recuperació completa de tot el sistema i la informació emmagatzemada en el mateix. Aquestes còpies es realitzaran amb una periodicitat **no superior a 24 hores** (RPO – Recovery point Objective màxim), mitjançant un sistema que garanteixi un impacte mínim en l'activitat del sistema i en horari nocturn. Així mateix, s'estableix un període de retenció de les còpies de com a mínim 7 dies, en un primer nivell i de 30 dies en un segon nivell.
- **Continuïtat de servei:** L'empresa adjudicatària es compromet a l'habilitació de les mesures oportunes per a garantir la continuïtat del servei, per la qual cosa disposarà d'un Pla de Recuperació de Desastres que garanteixi la recuperació de serveis, bé en el mateix CPD, bé en un d'alternatiu, amb un punt de recuperació no superior a 12 hores i un temps fins a la recuperació de tots els serveis no superior a 4 hores.
- **Portabilitat i:** L'opció de cloud ha de considerar-se obert a la portabilitat, és a dir, que ofereixi la facilitat per transferir totes les seves dades i aplicacions des d'un proveïdor de cloud a un altre, garantint la disponibilitat de les dades i la continuïtat del servei i treballs i serveis que siguin necessaris per fer-ho efectiu, sense cost addicional per l'Ajuntament de Tarragona.
- **Devolució del servei i Destrucció de la informació:** Una vegada comunicada formalment per l'Ajuntament la completa reversió del servei, però no abans, l'empresa adjudicatària del servei procedirà a esborrar/destruir tota la informació emmagatzemada relativa a la prestació del servei, excepte aquella que hagi de mantenir per qüestions legals i només durant el termini fixat per la legislació vigent. L'empresa emetrà els corresponents certificats a l'efecte d'acreditar l'execució de les operacions d'esborrat/destrucció de la informació

4.7 NAVEGADORS WEB

Amb la finalitat de garantir el màxim d'independència dels dispositius clients i l'accessibilitat de la solució, s'hauran d'acomplir les normes WCAG (web content accessibility Guidelines) del W3C (World Wide Web Consortium).

Les aplicacions i portals web dels serveis, han de poder-se visualitzar i operar correctament en les darreres versions de Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome i Safari.

4.8 INTERFÍCIE GRÀFICA I ACCESSIBILITAT

La interfície dels portals i serveis públics electrònics així com aplicacions mòbils, cal que la solució i l'empresa adjudicatària realitzarà en fase d'implantació :



1. s'adaptin al llibre d'estils i imatge corporativa de l'Ajuntament de Tarragona.
2. sigui responsive web design per adaptar-se a dispositius mòbils (smartphones i tauletes)
3. siguin multi-idioma, com a mínim català i castellà.

4.9 INTEGRACIÓ

Així mateix, la solució ha de disposar d'un catàleg de serveis o mecanismes necessaris per poder ser utilitzats per a tots els mòduls funcionals de la solució a lliurar, a través d'APIRest i/o WebServices, des de les aplicacions corporatives actuals i futures de l'Ajuntament que ho requereixin així com per les pròpies que formen components i mòduls del present projecte.

Qualsevol actualització, millora o evolució d'aquest catàleg de serveis que oferirà la solució, haurà de ser notificat prèviament a l'Ajuntament i ha de garantir que les aplicacions corporatives segueixin funcionant amb normalitat sense cap modificació en la integració.

L'eina haurà d'integrar-se amb el servidor de correu de l'Ajuntament SMTP Relay Microsoft365.

4.10 SEGURETAT I ACCÉS

La solució ha de permetre la gestió de diferents perfils d'usuari amb diferents nivells d'accés a l'aplicació, sense límit d'usuaris.

Ha de disposar d'una interfície de consulta per a usuaris externs, que permeti, entre altres: consultes sobre metadades, limitar o ampliar resultats, veure documents relacionats i accedir des de dispositius mòbils.

Els usuaris, tan externs com interns, han de poder descarregar els continguts del sistema. L'administrador del sistema o el Gestor de l'activitat per l'activitat concreta podrà determinar, individualment per a cada usuari en particular o grup d'usuaris, quines accions podrà realitzar.



5. REQUERIMENTS TÈCNICS I FUNCIONALS

El conjunt de requeriments tècnics dels components que cal que la solució incorpori i que són considerats requeriments mínims a complir dins la llicència per part dels licitadors són:

5.1 PRINCIPIS DE LA SOLUCIÓ

Mòdul de cita prèvia per com a mínim 9 oficines:

- Accés web al ciutadà integrat al domini tarragona.cat per la sol·licitud i gestió de cites prèvies pel ciutadà.
- Administració per un usuari gestor de les dates/hora d'obertura i capacitat de les taules i oficines.
- Guia d'estils segons el pla d'identificació visual de l'ajuntament de Tarragona.

Mòdul de gestió i seguiment del torn per com a mínim 5 oficines:

- Accés web al ciutadà integrat al domini tarragona.cat, la solució ha de ser funcional sense haver d'instal·lar software addicional al pc de l'usuari.
- Accés per usuari i password i, si el treballador és municipal des d'un ordinador municipal, per single sign-on
- Gestió del torn per treballador, rol i taula
- Assignació de treballador per perfils associat a un o més d'un tràmit
- Obtenció d'indicadors del servei segons rol
- Extracció del llistat de cites per oficina / dia / tràmit

Mòdul de cartellera per com a mínim 4 oficines:

- Accés web al ciutadà integrat al domini tarragona.cat, la solució ha de ser funcional sense haver d'instal·lar software addicional al minipc.
- Integració amb els sistemes de pantalles de visualització de torns.
- Integració amb els tòtems auto-servei d'obtenció de torns (pantalla tàtil, impressora tèrmica i lector QR segons l'Annex I)

Addicionalment a les llicències contractades, es facilitarà sense cap cost per l'Ajuntament un entorn de PREproducció o una llicència de test amb les mateixes funcionalitats que les contractades per realitzar:

- Proves d'Integració
- Validació de noves funcionalitats
- Verificació de la Seguretat
- Proves d'Interfície d'Usuari
- Verificació de la Configuració de l'Entorn



- Proves de Regressió

5.2 ABAST DE LA INTEGRACIÓ DE DISPOSITIUS

Manteniment de la integració amb l'evolució de la solució adaptant-se amb el maquinari disponible (pantalles, tòtems dispensadors, impressores, lectors QR, etc), a data d'avui, a les oficines, relacionat en l'annex 1, que garanteixi el correcte funcionament.

5.3 ABAST FUNCIONAL

- Aplicació de gestió i control del sistema
 - o Aplicació web sobre HTML5 i amb accés mitjançant protocol HTTPS.
 - o Identificació d'usuaris amb LDAP i/o Directori Actiu corporatiu.
- Cita prèvia
 - o Aplicació web sobre HTML5 i amb accés mitjançant protocol HTTPS.
 - o Aplicació web responsiva i adaptable a qualsevol terminal d'accés; PC, smartphone o tablet.
 - o Integrable a la web municipal
 - o Web adaptada a la guia d'estils corporativa (estils, font, guia de colors, peu i capçalera)
 - o Invocable via URL amb prefiltrat de centres, tipus de servei des d'altres webs per enllaçar directament des de les aplicacions corporatives.
- Dispensador autoservei
 - o Aplicació web sobre HTML5 i amb accés mitjançant protocol HTTPS.
 - o Aplicació desenvolupada per suportar pantalles tàctils i accessible via web.
 - o Lector de codis QR
 - o Impressora tèrmica de tiquets 80mm

5.4 COMPONENT 1: BACKEND

Caldrà lliurar un portal web que permeti gestionar tots els components que conformaran el sistema de gestió de cues i de cita prèvia. L'administrador i/o gestors dels diferents serveis d'atenció al ciutadà han de poder adaptar-los a les necessitats particulars de les oficines 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), amb el Directori Actiu corporatiu que actualment a l'Ajuntament de Tarragona és amb Directori Actiu de Microsoft
- Gestionar oficines, sales i punts d'atenció al ciutadà.
- Gestionar de forma independent per cada oficina les cues, tipus de servei/tràmit, supervisors, horaris obertura i tancament de cues i dels llocs d'atenció:
- Gestionar el nombre de cites per servei/tràmit i oficina per trams horaris.
- Configuració de tràmits per taules/agents segons perfils: Poder configurar quins agents i/o taules poden tractar quins tràmits.
- Associat al punt anterior, un punt crític és que donat que no tots els agents poden donar suport a tots els tràmits, el sistema ha de permetre al gestor configurar els **perfils que**



hi haurà disponible per trams horaris, de manera que es doni cita segons aquesta disponibilitat. Per exemple, si en un tram tenim un *perfil A* que pot fer tràmits *tipus I* i *tipus II*, i un perfil B que pot només fer tràmits *tipus I*, en aquella tram es podrà donar cita prèvia per dos tràmits de tipus I, o un de tipus I i un de tipus II, i el perfil B mai rebrà el tràmit de tipus II.

- Aplicar una concurrència màxima a nivell de tràmit i addicionalment per grup de tràmits
- Activar i desactivar punts d'atenció en temps real.
- Gestionar les pantalles de les diferents sales d'espera i dels continguts a visualitzar a cadascuna d'elles. Pot ser contingut general per a totes les pantalles o personalitzar per a alguna d'elles segons oficines i pantalles individualment.
- Visualització d'estadístiques en temps real. Aquesta visualització ha de contenir com a mínim indicadors bàsics com: nombre de persones ateses, nombre de persones en espera, temps mitjà d'espera i temps mitjà d'atenció, segmentat o filtrat per dates, tràmits, oficines i taules.
- Gestió i configuració del sistema de cita prèvia integrat amb la configuració i components del sistema de gestió de cues.
- 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, oficina d'atenció, 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 pre-configurats, així com quadres de comandament pels diferents gestors. Els informes han de poder ser exportables a PDF.

5.5 COMPONENT 2: PUNTS D'ATENCIÓ I AVANÇAMENT DE TORN PELS TREBALLADORS MUNICIPALS

Els llocs d'atenció presencial als ciutadans caldrà que disposin d'una aplicació web 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
- Funcionalitat d'activitats sense cita, on un usuari pugui pausar l'assignació de torns a la seva taula mentre realitza activitats auxiliars (suport / trucades telefòniques no planificades, etc.). Aquestes activitats s'enregistraran a l'eina i comptabilitzaran a nivell estadístic.
- 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 porta 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 o a una altra oficina d'atenció
- El sistema ha d'alertar d'alguna manera que la persona atesa havia sol·licitat cita prèvia.
- El sistema ha d'alertar al treballador amb un so o forçant l'aplicació a primer pla quan el comptador de gent en espera passa de 0 a 1.
- El sistema ha d'estar certificat amb sistemes client Microsoft Windows 10 Professional (x64) o superiors.

5.6 COMPONENT 3: WEB CITA PRÈVIA CIUTADANIA

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

- Mòdul web integrable al web municipal tarragona.cat i a l'APP de ciutat, des de la qual els ciutadans podran de forma remota sol·licitar cita prèvia a un determinat centre i tipus de servei.
- L'aplicació ha d'estar adaptada a la guia d'estils corporativa (estils, font, guia de colors, peu i capçalera)
- Les interfícies dels sistemes i portals accessibles per la ciutadania han d'estar disponibles com a mínim en català i en castellà.
- Caldrà que compleixin amb legislació vigent d'accessibilitat i usabilitat i en especial en lo disposat en el Real Decret 1112/2018 de 7 de setembre, sobre accessibilitat de llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic (WCAG 2.1) i per tant accessibles AA de la UNE-EN 301549:2021-03.
- La web de cita prèvia serà responsiva i adaptativa a qualsevol dels terminals i dispositius mòbils des dels que s'accedeixi per part dels ciutadans (PC, smartphone, tablet).
- Poder crear serveis amb Cita prèvia que no siguin públics a la web ni a l'APP de forma que només es puguin gestionar per telèfon o mitjançant servei de triatge.
- En finalitzar el procés de cita prèvia (per part del ciutadà o per part del treballador municipal), el sistema emetrà correu electrònic cap al ciutadà amb la confirmació de la cita prèvia amb un codi QR amb el que el ciutadà podrà imprimir o des del mateix mòbil, validar amb els dispensadors de les oficines d'atenció.
- El dia abans de la cita concertada, el sistema enviarà recordatori obligatòriament per correu electrònic.
- El sistema haurà de permetre que un servei o tràmit pugui limitar-se per una llista concreta de ciutadans de tal manera que només estigui habilitat a certs DNI/NIE/Passaport per uns tràmits concrets que són recurrents per un tipus de ciutadans identificats.



- El sistema ha de permetre seleccionar, si el tràmit o servei es pot fer en diferents oficines atenció ciutadana, el que li interressi al ciutadà per proximitat o en cas que no ho indiqui, un per defecte.
- 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 a través de la web municipal o bé a través del telèfon d'atenció al ciutadà
- Una vegada l'usuari seleccioni el tràmit, el sistema ha de mostrar un text explicatiu del tràmit amb format HTML, en especial ha de poder donar enllaços web a documents externs. Aquest text ha de poder ser configurat per un gestor per cada tràmit.
- El sistema ha de permetre a l'usuari modificar i cancel·lar la cita de manera segura.
- El sistema ha de disposar d'un mòdul per minimitzar l'impacte dels "no presentats".
- El sistema de cita prèvia permet la gestió de cita prèvia amb tècnics municipals (assistents socials, educadors socials, arquitectes,). Haurà de ser il·limitat pel nombre de tècnics municipals i permetre integrar-se amb l'agenda de correu electrònic del tècnic municipal.

5.7 COMPONENT 4: GESTOR DE CUES I AUTOSERVEI

La solució cal que permeti gestionar el següent procés:

- En el cas d'autoservei, el ciutadà arriba al quiosc i podrà seleccionar fer l'autoservei com a mínim en català i castellà.
- En el cas que l'oficina no disposi de tòtem autoservei, la persona que realitzi el cribratge realitzarà les activitats a l'eina des del seu ordinador / tablet.
- En el cas que l'oficina no disposi de tòtem autoservei, la persona que realitzi el cribratge ha de poder imprimir el llistat de cites per dia, oficina i tràmits.
- 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.
 - El sistema verifica si el ciutadà té cita prèvia concertada dins un rang de temps (+/- X minuts) i assigna torn.
- Si no és cita prèvia, el dispensador (o la persona que realitzi el cribratge) mostrarà els serveis disponibles als quals el ciutadà pot optar en l'oficina d'atenció en la que es troba. El ciutadà selecciona el tipus d'atenció a rebre.
- En el cas d'oficina amb tòtem autoservei, el dispensador retorna un identificador amb l'emissió d'un tiquet amb la impressora tèrmica instal·lada al tòtem (Annex I) amb la informació per adreçar al ciutadà a l'oficina i lloc d'atenció on l'atendran.
 - en el 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 el dispensador l'avisi d'aquest fet, no tindrà efecte la cita prèvia i no emetrà cap tiquet.
- El tiquet lliurat per l'expedidor ha de contenir com a mínim: informació sobre el número d'atenció del servei escollit, informació de l'hora en que s'obté i, si es disposa, el nombre de visites que falten per atendre el servei escollit i temps previst d'espera.
- El sistema notifica a l'empleat públic del lloc d'atenció de l'arribada del ciutadà i el dirigeix directament a la sala/taula d'atenció.
- El personal municipal, crida al ciutadà al lloc d'atenció. Aquestes crides es visualitzaran a la pantalla TV (aquesta pantalla està connectada a un minipc Windows per HDMI) a la sala d'espera corresponent i emetent una alerta sonora.



- Aquesta pantalla incorporarà:
 - Cicles de vídeos (configurats per temps) sobre el repositori del proveïdor o youtube
 - Cicles d'imatges (configurats per temps) sobre el repositori del proveïdor
 - Avisos de l'Ajuntament a la cinta informativa o ticker
- 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

5.8 COMPONENT 5: INTEGRACIONS

El sistema ha de disposar d'una capa d'interoperabilitat (webservices, API, ...) oberta 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 Tarragona. Com a mínim:

- Consulta de trams lliures per tràmit i oficina
- Alta de cita prèvia per tràmit, oficina i tram horari
- Baixa/Cancel·lació de cita prèvia per identificador de ciutadà / hora, oficina, tràmit.
- Consulta de cites per tràmit, oficina, hora i/o Identificador de ciutadà

Abast dels subministraments i serveis associats

- Provisió i disponibilitat de la solució - Configuració i explotació del maquinari i programari necessari així com dels sistemes de seguretat contingència que assegurí la disponibilitat, capacitat, integritat i recuperació de la informació davant incidències i/o desastres.
- Lliurament, configuració i explotació del maquinari i programari necessari així com dels sistemes de seguretat i contingència que assegurí la disponibilitat, capacitat, integritat i recuperació de la informació davant possibles incidents.
- El manteniment correctiu, evolutiu, perfectiu per garantir l'accés i ús de l'aplicació de forma correcte i adequar el programari de forma permanent a les necessitats de la Corporació.
- El subministrament de noves versions (actualitzacions i millores bàsiques i periòdiques) del programari objecte del contracte, de forma remota.
- El servei de suport tècnic i funcional en remot – Resolució de dubtes que els usuaris responsables i finals pugui tenir, així com als tècnics del Servei TIC.
- Documentació actualitzada de forma permanent, que permeti disposar dels documents tècnics de la solució com manuals i guies funcionals de l'accés i ús de l'aplicació en els seus diferents mòduls i components que la conformen.



6. REQUERIMENTS D'EXECUCIÓ DEL PROJECTE

Els licitadors presentaran la següent documentació obligatòria de caràcter tècnic seguint la següent estructura:

6.1 Pla de projecte

Els licitadors, caldrà que lliurin, dins l'oferta: projecte tècnic d'implantació, un estudi de les fases del procés, les activitats a desenvolupar en les mateixes i detall de l'equip del projecte amb els recursos disponibles i del seu seguiment a partir d'una data D arbitrària d'inici de projecte.

- Memòria tècnica de la solució a lliurar amb:
 - o Arquitectura tècnica i disseny de la solució i funcionament del sistema
 - o Especificacions tècniques de cadascun dels components de la solució, així com llicències de productes, si escau.
 - o Descripció funcional de la solució
- Identificació de les fases de projecte i detall de les fites i actuacions així com diagrama de temporal associat a la implantació del projecte, a partir d'una data D fictícia d'inici del contracte. Pla de subministrament, instal·lació, implantació, proves, formació i posada en marxa.
- Personal tècnic i perfils assignats a les tasques i organització del treball a realitzar
- Punts de seguiment i control del projecte conjuntament amb el personal de la Corporació.
- Tasques de seguiment i control del projecte
- Pla de formació
- Pla de suport, manteniment i evolució

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

6.1.1 Seguiment i coordinació

A partir de les especificacions proporcionades per l'Ajuntament de Tarragona, l'empresa adjudicatària, al final de cadascuna d'aquestes fases proposades en la memòria tècnica, l'Ajuntament de Tarragona avaluarà tots els productes resultants de la mateixa i hi donarà el seu vist i plau o indicarà les correccions que es considerin oportunes abans d'iniciar a la realització de la següent.



El seguiment i control del projecte s'efectuarà sobre les següents bases:

- Seguiment continu de l'evolució del projecte per part del Cap de projecte de l'Ajuntament de Tarragona que serà l'encarregat de coordinar les tasques i funcions de tot l'equip del projecte, així com de tota la informació del mateix.
- Reunions de seguiment i revisions tècniques, periòdiques, amb la participació del Cap de Projecte de l'Ajuntament de Tarragona i el personal de la mateixa entitat que aquest consideri oportú i del personal de l'empresa adjudicatària responsable del projecte.

Aquestes reunions serviran per:

- o Revisar el grau de compliment dels objectius
- o Controlar l'acompliment de la planificació
- o Establir les mesures correctores oportunes sempre que sigui necessari per l'acompliment d'objectius i calendaris

L'empresa adjudicatària haurà de tenir en compte els punts següents:

- El Cap de Projecte de l'Ajuntament de Tarragona podrà rebutjar els treballs realitzats, sempre que no responguin amb el què es contracti o que no superin els controls de qualitat.
- Si es produeixen canvis en el projecte, el Cap de Projecte de l'Ajuntament de Tarragona els pactarà amb els usuaris responsables de l'Ajuntament i el cap de projecte de l'empresa adjudicatària.

6.1.2 Equip de treball

L'empresa licitadora es compromet a adscriure els mitjans personals per garantir la correcta execució del contracte.

Les empreses licitadores explicitaran l'equip, formació, experiència i certificats dels rols que intervindran en el projecte i en el que es requereix com a mínim:

- Cap de Projecte, Des de l'inici del projecte fins a la seva finalització, s'encarregarà de la direcció material del projecte, sotmetent a l'aprovació dels tècnics municipals, l'acompliment de les diferents fites, les incidències o aspectes rellevants pel desplegament del projecte, així com qualsevol desviació respecte al projecte original. S'ocuparà també d'actualitzar la documentació del projecte i aixecar actes de les reunions de treball, lliurant-ne còpia puntualment a l'Ajuntament.
- Responsable tècnic, que s'encarregarà de la implantació tècnica de la plataforma i l'equipament associat, i es coordinarà amb el Servei TIC de l'Ajuntament pel lliurament dels entorns, comunicacions, seguretat, etc.



- Responsable de suport, que serà la persona encarregada de coordinar el servei de suport i atenció al usuari municipal en dubtes i qüestions tècniques i funcionals..
- Responsable de seguretat, determinat per l'Esquema Nacional de seguretat o equivalent, el qual serà el punt de referència vers les peticions d'auditoria així com de de continuïtat del servei, capacitat i restauració d'informació,

En cas que es produeixi qualsevol modificació en la composició de l'equip de treball proposat per l'adjudicatari, haurà de garantir que la persona que es proposi en substitució acreditat com a mínim el mateix coneixement i experiència que la persona sortint. A més, caldrà que l'empresa adjudicatària garanteixi l'adequada transferència de coneixement entre el membre de l'equip sortint i l'entrant de tal manera que no s'interrompi o pugui afectar el servei prestat.

6.1.3 Instal·lació i configuració

L'empresa adjudicatària realitzarà com a mínim els següents serveis:

- Instal·lació, configuració i parametrització de plataforma i programari necessari per deixar plenament operatiu cada component requerit per la solució completa. La configuració i parametrització NO contempla les pròpies activitats/cursos que seran definides i creades pels tècnics de l'Ajuntament de Tarragona.
- Serveis de configuració i validació de contingència (còpies de seguretat, etc)
- Definició de la seguretat de la solució – grups de seguretat, rols, etc per delimitar l'accés als components de l'aplicació.
- Preparació, configuració i adequació d'estils (accessibilitat, responsivitat, imatge corporativa) dels entorns de publicació a internet amb la securització pertinent.
- Identificació i definició dels rols i privilegis d'ús per part dels grups i usuaris de l'aplicació.
- Identificació i definició dels rols d'administració de l'aplicació
- Configuració inicial de la informació: plantilles de correus, plantilles de tickets, plantilles de factures.
- No caldrà la càrrega i/o migració d'informació pre-existent

6.1.4 Proves del sistema

L'Empresa adjudicatària realitzarà i executarà els plans de proves per comprovar el correcte funcionament del sistema. Caldrà realitzar les següents tasques bàsiques:

- Definició de l'estratègia i les proves necessàries per provar tot el sistema.



- Desenvolupament del pla de proves consensuat definint els criteris d'acceptació.
- Execució de les proves i correcció dels problemes detectats (de forma iterativa fins garantir el funcionament correcte del sistema d'acord amb els requeriments).
- Remissió de les evidències de les proves realitzades als responsables del projecte de la Corporació per la seva validació i acceptació.

6.1.5 Formació i gestió del canvi

Una vegada finalitzada la fase de proves i validació de la implantació, l'empresa adjudicatària s'obligarà a l'execució d'activitats de formació i transferència del coneixement per facilitar l'ús de tots i cadascun dels components de la solució.

Els licitadors caldran que incloguin en el **PLA DE PROJECTE** el corresponent PLA DE FORMACIÓ. Cal que les mesures vagin adreçades als diferents perfils d'usuaris de la plataforma.

Inclourà les accions comunicatives i de formació així com materials de suport que es posarà a disposició dels diferents perfils d'usuaris.

Els licitadors cal que en detallin al PLA DE PROJECTE el corresponent Pla de Formació i gestió del canvi, amb :

- Perfils per cada activitat formativa
- Informació que s'estimi d'interès per la millor operació i explotació de la solució
- Formació específica per personal d'àmbit funcional dels gestors de la solució,
- Formació específica per personal tècnic del Servei TIC, per administració, configuració, integració de la solució completa.
- Programa de formació i formats i suports disponibles.

La formació s'adaptarà a l'horari de les necessitats de l'Ajuntament, es planificarà en el temps de manera que coincideixi, preferiblement, amb el període immediatament anterior a la posada en marxa del subsistema corresponent i es realitzarà en la seva totalitat de forma presencial a les instal·lacions de l'Ajuntament de Tarragona.

Caldrà disposar, una vegada finalitzades les formacions, de vídeos curts (píldores) per la consulta dels usuaris de funcionalitats concretes (com crear una activitat, com modificar els pagaments, creació de formularis, etc.).

7. SUPORT, MANTENIMENT I EVOLUCIÓ



Dins el suport i manteniment de la solució objecte del present contracte. S'estableixen els següents tipus de manteniment que cal que estiguin inclosos a la proposta:

- o **Correctiu:** Són aquells canvis precisos per a corregir errors del producte programari, incloent-hi la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació. Aquests caldran que siguin resolts en lo establert en els acords de nivell de servei especificats en el present plec.
- o **Evolutiu:** Són les incorporacions, modificacions i eliminacions necessàries en el producte per a cobrir l'expansió o canvi en les necessitats de l'usuari, incloent-hi entre aquestes possibles variacions les corresponents a l'entorn legal a què se sotmeten els procediments que regeixen la gestió o en la pròpia activitat de l'Administració Local, entre altres possibilitats, així com la implantació de noves versions i documentació.
- o **Adaptatiu:** Són les modificacions dels sistemes i aplicacions subministrats que es vegin afectats per variacions en els entorns en els què el sistema opera, per exemple, canvis de configuració del maquinari, programari de base, gestors de base de dades, comunicacions, o també components d'aquests com versions de navegadors, entorns de virtualització de servidors, aplicacions, etc.
- o **Perfectiu:** Són les accions dutes a terme per millorar la qualitat interna dels sistemes i aplicacions subministrats en qualsevol dels seus aspectes: reestructuració del codi, definició més clara del sistema i optimització del rendiment i eficiència. Per tant l'empresa adjudicatària haurà d'atendre, implantar i executar tot allò necessari per garantir una bona qualitat de les aplicacions i serveis sobre disponibilitat, rendiment, qualitat, usabilitat, etc.

L'empresa adjudicatària es veurà obligat a garantir, en termes de suport, manteniment i evolució en l'objecte, abast i per la durada del contracte:

- L'empresa adjudicatària prestarà els serveis de suport, actualització i manteniment de la infraestructura i sistemes implantats a la Corporació amb coordinació amb els tècnics del Servei TIC o en qui deleguin.
- L'Ajuntament disposarà, sense cost addicional de programari, llicenciament, serveis ni manteniment, les noves aplicacions, millores, funcionalitats i solucions que es desenvolupin i s'alliberin dins de la suite de productes lliurats de l'empresa adjudicatària.
- L'Ajuntament podrà sol·licitar a l'empresa adjudicatària incorporar totes aquelles modificacions o noves funcionalitats que es deriven de canvis normatius que es produeixin i que afectin de forma parcial o total i que caldrà disposar de la col·laboració i consens amb els tècnics de l'Ajuntament; tant del Cloud, si és el cas com de la solució lliurada, havent de lliurar-se en temps i forma, i sense cost addicional atès que es considera inclòs en el servei de manteniment, amb la suficient antelació abans de l'entrada en vigor de la citada



obligació, amb l'objectiu de poder realitzar les configuracions i personalitzacions necessàries, així com la formació del personal implicat.

- L'Empresa adjudicatària realitzarà a l'inici de projecte les adequacions a les fulles d'estil i imatge corporativa així com permetre l'accés multi dispositiu (accessible, usable, responsiu, etc), pertinents que es requereixin per part de l'Ajuntament. Una vegada lliurat, qualsevol canvi d'estils i imatge es considerarà un **evolutiu** i per tant, faran us de les hores de la bossa d'hores contractada.
- Les tasques de manteniment programat cal que es realitzin amb l'autorització prèvia i amb coordinació amb el Servei TIC de l'Ajuntament de Tarragona per tal de poder habilitar els mecanismes més convenients en cada cas, com consensuar finestra de temps, etc.
- L'empresa adjudicatària, com a mínim, realitzarà una sessió anual de formació i reciclatge tècnic i funcional de la solució que permeti explotar les funcionalitats pels seus usuaris.
- Gestió de les incidències de productes, habilitant els mecanismes necessaris per a la Corporació perquè pugui comunicar les incidències relacionades amb els sistemes i aplicacions objecte del manteniment. Aquest serà d'acord als Acords de Nivell de Servei
- Els serveis de suport, manteniment i evolució integral s'han de prestar durant la totalitat de vida del contracte incloses les pròrrogues. Aquests també es prestaran com a tals durant el període d'implantació i posada en marxa d'aquells elements que progressivament es vagin posant en marxa, així com també durant el període de garantia.

7.1 RELACIÓ AJUNTAMENT I EMPRESA ADJUDICATÀRIA

La relació entre la corporació municipal i l'empresa adjudicatària complirà els següents requisits:

- S'hauran de definir i oferir tres nivells d'interlocució, nivell institucional, nivell comercial i nivell tècnic.
- Existirà una interfície tipus "finestra única" a través del qual es realitzaran totes les gestions. Aquesta atenció serà personalitzada, permanent, àgil i preferentment mitjançant canals electrònics.
- Des d'aquest únic punt d'entrada es canalitzaran totes les sol·licituds, reclamacions, incidències i altres comunicacions realitzades per la corporació municipal.
- L'atenció comercial serà personalitzada.
- La resolució d'incidències haurà de contemplar procediments excepcionals, a banda del canal estàndard, per atendre problemes urgents o d'emergència.



- L'empresa adjudicatària disposarà d'una canal electrònic mitjançant el qual, el personal municipal encarregat de la gestió dels serveis TIC pugui realitzar les peticions, incidències o consultes.
- Addicionalment a aquesta plataforma, la corporació municipal podrà realitzar si s'escau, totes les gestions via trucada telefònica, correu electrònic, etc

7.2 BOSSA D'HORES

La solució objecte del contracte és susceptible que durant els primers mesos de recorregut apareguin necessitats que hagin de ser resoltes de forma particular i específica per part del contractista i que no formin part del suport i manteniment descrit que inclou el subministrament del programa..

Es per això que en el marc del contracte es preveuen un conjunt d'hores anuals que podran dedicar-se entre altres a:

- Desenvolupament o adequacions vers necessitats no previstes segons el contingut del present plec.
- Necessitats funcionals específiques, més enllà dels requerits.
- La integració amb altres sistemes d'informació, tant de la Corporació com d'altres agents, diferents als requerits.
- Canvis i suport en les eines tecnològiques sobre les que es suporta la solució objecte del contracte
- Evolució tècnica i funcional vers noves tecnologies que ajudin i permetin obtenir major eficàcia i eficiència en la gestió i prestació dels serveis públics.

És per això que s'estima un volum de **10 hores anuals**, durant l'execució del contracte.

Per a fer-ne ús, els responsables del projecte per part de l'Ajuntament, una vegada identificada la necessitat la transmetran al contractista qui haurà de fer una estimació de les hores que es consumiran i durà un control de les hores consumides de forma efectiva.

Trimestralment l'empresa adjudicatària realitzarà un informe de les hores consumides i disponibles.

El cost d'aquests serveis es farà en base al preu/hora ofert per l'empresa licitadora en la seva oferta econòmica.

La facturació d'aquests serveis es farà a banda de la dels serveis de manteniment i suport, i només es facturarà quan s'hagin realitzat i aprovat pel gestor de projectes de l'Ajuntament de Tarragona.

En cap cas es podran imputar per part de l'empresa adjudicatària a aquesta bossa d'hores, les dedicades a la resolució d'incidències en qualsevol component de la solució així com suport tècnic i funcional així com canvis interns en la configuració, parametrització i



integració de components ja integrats, atès que es considera tasques incloses ja en el propi suport, manteniment i evolució de la solució lliurada.

7.3 DOCUMENTACIÓ

L'empresa adjudicatària mantindrà actualitzada la documentació tant tècnica -as-buit, configuració, integració amb altres sistemes, capa d'integració i interoperabilitat (API's/WS)- com funcional -manuais d'ús d'aplicacions-. L'empresa adjudicatària l'actualitzarà i enviarà periòdicament als tècnics municipals designats o mitjançant sistemes automàtics incorporats a la pròpia solució –on-line-.

7.4 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

La qualitat, tant de la implantació com dels serveis i funcionalitats disponibles en SaaS segons la llicència contractada, es controlarà durant la durada del contracte mitjançant els indicadors de servei.

L'empresa adjudicatària es compromet a complir els Acords de Nivell de Servei (ANS) en els terminis establerts en el present plec.

El responsable del contracte o persones en qui l'Ajuntament pugui delegar aquesta activitat, supervisarà l'acompliment dels ANS.

L'incompliment dels ANS donarà lloc a la imposició de les penalitzacions establertes al plec de clàusules administratives o a la resolució del contracte.

Els licitadors han d'explicitar la metodologia, procediments i terminis màxims dels ANS per garantir el compliment dels compromisos en totes les seves fases d'implantació així com la del suport, manteniment i evolució posterior en la memòria tècnica, segons lo descrit en el plec de prescripcions administratives.

7.4.1 Horaris

Es diferenciarà entre dos tipus d'horaris:

Horari normal	De 08.00h a 16.00h de dilluns a divendres
Horari estès	De les 16.00h endavant, de dilluns a divendres

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



Les esmentades finestres de manteniment es trobaran, en general, fora de l'horari normal, excepte circumstàncies excepcionals així valorades), que hauran de ser autoritzades expressament i amb anterioritat (antelació mínima de 48 hores).

7.4.2 ANS relatius a la gestió d'incidències i suport funcional i tècnic

La gestió d'incidències i suport funcional i tècnic, ha de restaurar els nivells normals del servei afectat tant aviat sigui possible, minimitzant l'impacte en el sistema de gestió i tramitació, mantenint els nivells de qualitat i disponibilitat del servei així com poder resoldre aspectes i necessitats funcionals i adaptacions tècniques sobre l'ús i configuració i parametrització de la solució.

L'empresa haurà d'establir almenys un procediment per a la comunicació d'incidències al seu Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU), que podrà ser per via telefònica, correu electrònic, o a través d'un portal web.

En aquest sentit, pel servei de CAU, l'empresa adjudicatària cal que:

- Disegni un responsable tècnic del sistema de manteniment integral i resolució d'incidències amb l'objectiu de fer el seguiment de les incidències que es reportin indicant el seu nom, càrrec, telèfon de contacte, i e-mail.
- Cobreixi l'**horari de dilluns a divendres de 8:00 a 16:00 hores** i constituirà el punt únic de contacte a efectes de comunicar qualsevol incidència que afecti a qualsevol dels serveis i funcionalitats incloses en el contracte objecte d'aquesta licitació.
- Proveeixi de les eines necessàries que permetin a l'Ajuntament el seguiment actualitzat de l'estat d'aquestes (registre incidència, temps de resposta i resolució i estat de les mateixes), per garantir l'acompliment dels acords de nivell de servei, la gestió de les peticions i incidències Cal que l'Ajuntament pugui determinar l'acceptació o no de la resolució d'una incidència. En el cas de discrepància entre empresa adjudicatària i Ajuntament, el sistema cal que ho permeti reflectir.
- Que atenguin consultes sobre operatòria i l'explotació de les aplicacions, ja sigui per via telefònica, via telemàtica o assistència presencial, pels aspectes tant de tipus conceptual como de tipus informàtic.

En referència a l'abast i conceptes inclosos en el següent apartat:

Incidència: Qualsevol esdeveniment que no forma part de l'operació estàndard de l'aplicació i que causa, o pot causar una interrupció, o una reducció de les funcionalitats de la mateixa. Es troben igualment compresos en aquesta definició aquells comportaments de l'aplicació que, encara que formant part de l'operativa normal del programa, ocasionen comportaments del mateix no compatibles amb el funcionament operatiu requerit i que requereixin al menys una intervenció de manteniment d'entre les definides anteriorment.



Les prioritats de les incidències seran definides pels tècnics municipals designats que supervisaran el contracte i aquestes s'establiran abans de l'inici de la posta en marxa del servei i quan es comuniqui la incidència. La prioritat es definirà en funció del resultat del impacte de la incidència (afecta a l'operativa de l'aplicació de manera que impedeixi la continuació del treball normal amb la mateixa i a més afecta, un usuari, un departament o a la Corporació) i la urgència (si es pot esperar molt, poc o gens o usuari destí al que impacte) segons la següent matriu:

Impacte/Urgència	Alta	Mitja	Baixa
Crítica	Molt crítica	Crítica	Mitjana
Mitjana	Crítica	Mitjana	Baixa
Baixa	Mitjana	Baixa	Molt baixa

Temps de resposta: Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència o una consulta tècnica i/o funcional, fins que es rep una resposta i comença a treballar per a la seva resolució, en cas que sigui incidència.

$$\text{Temps Resposta} = \text{Temps}_{\text{resposta}} - \text{Temps}_{\text{comunicació}} - \text{Temps}_{\text{aturada}}$$

Temps de resolució: Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa facilita una solució temporal que resolgui provisionalment el problema o bé una solució definitiva al mateix. Una incidència crítica resolta temporalment, es converteix en una incidència no-crítica, a efectes dels Acords de Nivell de Servei.

Els temps de resolució inclouen el pas a producció corresponent per corregir la incidència, passant pels entorns de desenvolupament, preproducció, descomptant-se el temps que transcorre entre les peticions de canvi i els terminis de resposta i planificació

$$\text{Temps resolució} = \text{Temps}_{\text{resolució}} - \text{Temps}_{\text{comunicació}} - \text{Temps}_{\text{aturada}}$$

Un dia hàbil s'entén passat 8 hores dins de l'horari laboral.

Les incidències no resoltes, s'afegiran al trimestre posterior i ponderaran el doble.

Tots els següents paràmetres han de ser assumits per l'empresa adjudicatària a excepció dels casos no imputables a la seva responsabilitat:

Concepte	Acord de nivell de servei	Penalitzacions per incompliment
----------	---------------------------	---------------------------------



Gestió incidències i suport funcional i tècnic		
Temps de resposta davant una incidència, problema o consulta tècnica i/o funcional	Inferior a 4 h	0,2% de la facturació dels serveis de manteniment i evolució per cada dia de retard
Temps de resolució d'avaries/incidències nivell alt (crític)	<= 12 hores	2 % de la facturació dels serveis de manteniment i evolució per cada dia de retard
Temps de resolució d'avaries/incidències nivell mig	<= 24 hores	1% de la facturació dels serveis de manteniment i evolució per cada dia de retard
Temps de resolució d'avaries/incidències nivell baix	<= 50 hores	0,5% de la facturació dels serveis de manteniment i evolució per cada dia de retard
Temps de lliurament d'adequacions tècniques i normativa, amb termini	<= 5 dies abans data límit entrada en vigor	2% de la facturació del servei de suport i manteniment, per cada setmana laboral de retard
Temps realització sessions formatives/informatives per usuaris	Inferior o igual a 12 mesos	0,2% de la facturació dels serveis de suport i manteniment i per cada dia addicional.

8. PROTECCIÓ DE DADES

Les parts compliran adequadament i en tot moment les disposicions contingudes al Reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i la resta de normativa en aquesta matèria que correspongui i a qualsevol altres normes vigents o que en el futur puguin promulgar-se sobre la matèria, respecte de les informacions i dades utilitzades en el transcurs del compliment d'aquest Contracte.

Les parts es comprometen a no utilitzar les dades personals que obtinguin amb cap finalitat diferent a la realització de l'objecte del present Contracte, i a no comunicar-les a tercers. Un cop finalitzat el Contracte, les dades de caràcter personal hauran de ser destruïdes o retornades a qui les hagi proporcionat; així com qualsevol suport o document on consti alguna dada de caràcter personal objecte de tractament, llevat que existeixin requeriments de tipus legal.

Les parts afirmen i garanteixen que les dades de caràcter personal que contenen els seus fitxers respectius han estat recollides d'acord amb el que s'estableix a la normativa vigent.



Totes dues parts implantaran i mantindran en tot moment les mesures d'índole tècnica i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades, evitant la seva alteració, pèrdua, tractament i/o accés no autoritzat, segons la naturalesa de les dades que tractin i els riscos als quals aquestes dades puguin quedar exposats de conformitat amb el que estable.

Cadascuna de les parts faculta a l'altra part per a repercutir-li els costos incloent tot tipus d'indemnitzacions, sancions i despeses derivades de reclamacions de les persones afectades, per negligència i/o falta de confidencialitat, ús i/o tractament indeguts de les dades personals, incloent expressament qualsevol imports derivats de les sancions que eventualment pogués imposar-li l'Agència de Protecció de Dades per l'incompliment o compliment defectuós de la normativa aplicable, sempre que aquests costos siguin conseqüència d'un incompliment imputable a l'altra part. Així mateix, cadascuna de les parts comunicarà a l'altra part les reclamacions que en aquest sentit rebí per a que aquesta pugui assumir al seu càrrec la defensa legal. La part a qui li sigui imputable l'incompliment haurà d'actuar en tot moment de forma coordinada amb l'altra part, amb obligació de preservar la imatge d'aquesta última.

9. CONFIDENCIALITAT I SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

L'empresa adjudicatària cal que garanteixi el sigil i confidencialitat de la informació tècnica, personal, organitzativa o d'altre tipus del projecte o de la corporació municipal a la que hi tingui accés.

Qualsevol incompliment de confidencialitat o seguretat podrà ser causa immediata de cancel·lació del contracte sens perjudici de les clàusules de contraprestacions del plec de condicions administratives.

Així mateix, en el present apartat, s'estableixen les condicions de seguretat que han de ser implementades per l'empresa adjudicatària en l'entorn objecte del contracte. Formen part inseparable també aquestes condicions i les mesures de seguretat, obeint la seva inclusió a:

- Contemplar un conjunt de mesures encaminades a protegir-se de riscos possibles sobre el sistema d'informació, amb el fi d'assegurar els seus objectius de seguretat, podent tractar-se de mesures de prevenció, dissuasió, protecció, detecció i reacció o de recuperació.
- Contemplant aquelles mesures de caire tècnic i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin l'alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat.



10. ANNEX I

Elements que conformen actualment el Sistema de Gestió de cues d'esperes i pertanyen a l'ajuntament.

DESCRIPCIÓ	UNITATS
MAQUINARI	
TERMINAL OPTIMA CORINTIA PANTALLA 22" FIXED MOUNT BARCODE SCANNER: NLS-FM3080 PC i5 (WINDOWS 11) IMPRESSORA DE TICKETS: SLK-TL202 II	1
TERMINAL OPTIMA CORINTIA PANTALLA 22" FIXED MOUNT BARCODE SCANNER: NLS-FM3080 MINI PC(WINDOWS 7) IMPRESSORA DE TICKETS: SLK-TL202 II	1
TERMINAL OPTIMA CORINTIA PANTALLA 22" FIXED MOUNT BARCODE SCANNER: NLS-FM3080 MINI PC(WINDOWS 7) IMPRESSORA DE TICKETS: SLK-TL202 II	1
TERMINAL OPTIMA CORINTIA PANTALLA 22" FIXED MOUNT BARCODE SCANNER: NLS-FM3080 MINI PC(WINDOWS 7) IMPRESSORA DE TICKETS: SLK-TL202 II	1
<u>MONITOR PROFESSIONAL</u> SAMSUNG DB40E 40" SENYALITZACIO DIGITAL	4
ACCESSORIS I COMPONENTS	
SUPER CABLES HDMI ACTIUS FINS A 20M	5
<u>CABLE ADAPTADOR</u> CABLE USB A RS232 PORT DB9	4
<u>SUPORT PARET PANTALLA PLANA</u> SUPORT PARET BASCULANT PER TV 32-60" SUPORT PARET AMB BRAÇ DOBLE 23 "-55"	3 1



<u>HDMI SPLITTER</u> MULTIPLEXOR HDMI SPLITTER 1X2 FULL HD	1
<u>HARDWARE ZONA D'ATENCIO</u> PANTALLA DE LLOC DE TREBALL – DISPLAY NUMÈRIC (no connectat, opcional)	18

A la data i les persones que figuren a la signatura electrònica.

