



AJUNTAMENT DE BARBERÀ DEL VALLÈS

Avinguda Generalitat, 70
Telèfon 93 729 71 71 - Fax 93 719 18 15
08210 Barberà del Vallès
e-mail: barbera@bdv.cat

web: <http://www.bdv.cat>

ANNEX 2

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

1. Objecte.

El present contracte té com a objecte la prestació del servei de manteniment del sistema informàtic de gestió intel·ligent d'esperes, cita prèvia Q-Sige i provisió de missatges curts SMS de confirmació/recordatori de cita per a les persones usuàries del centre de Serveis d'Atenció Municipal de l'Ajuntament de Barberà del Vallès, format pels serveis Oficina d'atenció Ciutadana, Oficina d'Atenció a l'Empresa i l'Oficina del Dret a l'Habitatge, així com les actuacions de configuració necessàries del sistema per adequar-lo al funcionament dels serveis que s'hi ofereixen.

El sistema de gestió d'esperes i cita prèvia Q-Sige es troba actualment en funcionament realitzant les tasques per a les que està dissenyat. Mentre l'Ajuntament disposi d'aquest programari, el servei de manteniment i suport és necessari per garantir les possibles actualitzacions, correccions del programari i respostes a incidències i consultes que puguin sorgir, i per tant, per mantenir-lo operatiu. A la vegada és necessari disposar d'una quantitat suficient de missatges SMS que el sistema necessita per oferir un correcte servei a la ciutadania.

Es tracta d'un contracte de Serveis.

2. Antecedents.

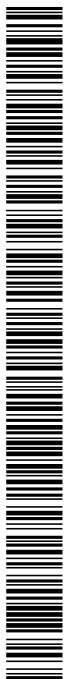
L'Ajuntament de Barberà del Vallès disposa d'un sistema informàtic de gestió intel·ligent d'esperes i cita prèvia anomenat Q-Sige, fabricat i desenvolupat per l'empresa valenciana IDM Sistemas de Comunicación SL, que li permet gestionar les cues d'espera de tots els serveis existents al Centre de Serveis d'Atenció municipal (OAC, OAE i ODH), així com la possibilitat d'obtenir cita prèvia per mitjà d'un servei web (<https://citaprevia.bdv.cat>) per a tots els serveis que presten les oficines precitades.

Aquest sistema informàtic, format per un software i hardware, va ser adquirit per l'Ajuntament a l'empresa DAT Informàtica, SL, amb NIF B60773587, el 4 de setembre de 2020, per mitjà d'un contracte menor mixt amb núm. d'expedient N774200056.

Aquesta adquisició es va fer en el marc de la represa de l'activitat presencial de l'Oficina d'Atenció Ciutadana després de l'aixecament de l'estat d'alarma per la pandèmia de Covid-19, a l'objecte de garantir la prestació del servei amb les màximes condicions de seguretat sanitària.

El sistema de gestió d'esperes i cita prèvia Q-Sige es troba actualment en funcionament realitzant les tasques per a les que està dissenyat. Mentre l'Ajuntament disposi d'aquest programari, el servei de manteniment i suport és necessari per garantir les possibles actualitzacions, correccions del programari i respostes a incidències i consultes que puguin sorgir, i per tant, per mantenir-lo operatiu. A la vegada és necessari disposar d'una quantitat suficient de missatges SMS que el sistema necessita per oferir un correcte servei a la ciutadania.

DOCUMENT PLECC - Plec de càrrecs	ÒRGAN Serveis Jurídics i Contractació	EXPEDIENT X2024019768
Codi Segur de Verificació: 1b789c1f-c257-42a8-8e23-d0b8f9185f80 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082520_2024_1449930 Data d'impressió: 20/12/2024 11:42:22 Pàgina 2 de 3		
SIGNATURES 1.- LUIS SANTIAGO URENDA CHAVES - 20/12/2024		



AJUNTAMENT DE BARBERÀ DEL VALLÈS

Avinguda Generalitat, 70
Telèfon 93 729 71 71 - Fax 93 719 18 15
08210 Barberà del Vallès
e-mail: barbera@bdv.cat

web: <http://www.bdv.cat>

Aquest servei de manteniment i suport només pot ser realitzat en exclusiva per tècnics qualificats de l'empresa Algoritmos, Procesos y Diseños, S.A. (en endavant APD, S.A.) amb NIF A28634046, que és l'única empresa autoritzada per IDM Sistemas de Comunicación, SL, fabricant i desenvolupador del sistema i propietària de tots els drets de propietat intel·lectual i industrial en exclusivitat. L'empresa APD, S.A. aporta un certificat d'exclusivitat.

El servei de manteniment inclou també la correcció de possibles errors que es posin de manifest en l'explotació del programari.

3. Requeriments.

La finalitat del servei és el manteniment del sistema informàtic de gestió d'esperes i cita prèvia i la provisió dels missatges SMS objecte del contracte, així com la configuració del sistema per adequar-lo al funcionament dels serveis que s'ofereixen per mitjà del mateix, en l'horari de cobertura i els temps de resposta de l'adjudicatari, que es detallen a continuació. Aconseguir aquest objectiu suposa l'execució de diferents tasques i per tant, les que s'exposen en aquest plec de prescripcions són enunciatives i no limitatives:

- Manteniment anual Q-Sige Software i Q-Sige Cita prèvia que inclou:
 - Suport en remot (telefònic/web) de la solució
 - Accés a actualitzacions periòdiques,
 - Manteniment del mòdul SMS
 - Manteniment centres addicionals (3 centres)
 - Renovació anual del certificat SSL (preinstal·lació i instal·lació)
 - Provisió anual de 30.000 missatges curts SMS per a la confirmació de cites
 - Desplaçament a les dependències municipals
- Manteniment anual del hardware que inclou:
 - 2 mini pc multimèdia
 - 1 dispensador de tiquets amb lector de codis QR
 - Desplaçament a les dependències municipals

3.2. Horari de cobertura i temps de resposta.

L'horari de cobertura serà, com mínim, de 8,30 a 14 h i de 15 a 18 h de dilluns a dijous, i de 8,30 a 15 h els divendres. Entre l'1 de juliol i el 15 de setembre, i del 24 de desembre al 5 de gener, de 8,30 a 15 h.

- El temps de resposta per part del proveïdor haurà de ser, com a màxim, de 8 hores laborals a partir de la recepció de la incidència o consulta i
- En el cas de configuració de nous serveis o de reconfiguració de serveis ja existents, o modificacions de textos dels serveis precitats: 24h.

DOCUMENT PLECC - Plec de càrrecs	ÒRGAN Serveis Jurídics i Contractació	EXPEDIENT X2024019768
Codi Segur de Verificació: 1b789c1f-c257-42a8-8e23-d0b8f9185f80 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082520_2024_1449930 Data d'impressió: 20/12/2024 11:42:22 Pàgina 3 de 3		
SIGNATURES 1.- LUIS SANTIAGO URENDA CHAVES - 20/12/2024		



AJUNTAMENT DE BARBERÀ DEL VALLÈS

Avinguda Generalitat, 70
Telèfon 93 729 71 71 - Fax 93 719 18 15
08210 Barberà del Vallès
e-mail: barbera@bdv.cat

web: <http://www.bdv.cat>

3.3. Altres aspectes.

Qualsevol dubte que pogués sorgir en la interpretació d'aquestes condicions tècniques o en la realització dels treballs a què es refereixen, es consultaran al Servei d'atenció ciutadana o als serveis tècnics del Departament de Serveis Informàtics de l'Ajuntament, els quals decidiran la interpretació correcta.

DOCUMENT DATAT I SIGNAT ELECTRÒNICAMENT

Responsable de gestió dels Serveis d'Atenció Ciutadana

