

DOCUMENT 4. Plec de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14072024000008
Codi Segur de Verificació: ade44b14-e5eb-42d7-ae92-ce3548c59f2f Origen: Administració Identificador document original: 1972179 Data d'impressió: 18/12/2024 17:12:58 Pàgina 1 de 8		SIGNATURES 1.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 18/12/2024 12:49



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

MANTENIMENT, ASSISTÈNCIA I SUPORT DE LES SOLUCIONS DE GESTIÓ DE TORN I CITA PRÈVIA DE L'OAC I DE L'OFICINA DE L'ÀREA DE SERVEIS A LA PERSONA DE L'AJUNTAMENT DE SANT JOAN DESPÍ

CO2024073SI

Desembre 2024

AJUNTAMENT DE SANT JOAN DESPÍ
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Sant Joan Despí (<https://www.seu-e.cat/ca/web/santjoandespi/seu-electronica>). Utilitzi el "Codi Segur de Verificació" que apareix a la capçalera.

Camí del Mig, 9
Tel. 93 480 60 00 – Fax 93 480 60 55
08970 Sant Joan Despí





1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la subscripció al funcionament de les llicències i el servei de manteniment, assistència i suport de les solucions de gestió de torn i cita prèvia de l'Oficina d'atenció Ciutadana de l'edifici consistorial i de l'Oficina de l'Àrea de Serveis a les Persones de l'Ajuntament de Sant Joan Despí.

De conformitat amb la documentació que figura a l'expedient, la societat APLICACIONS MULTIMEDIA INTERACTIVES SL, amb NIF B61077020, és la propietària exclusiva dels drets sobre les llicències de dret d'ús de les aplicacions i proveïdora en exclusiva dels serveis de manteniment i suport corresponents.

2. NECESSITATS A SATISFER

L'Ajuntament de Sant Joan Despí va implementar el desembre de 2018 una solució per a la gestió de torns i cita prèvia personalitzades que contribuís a agilitzar l'atenció i assistència a les persones usuàries i a una millora de l'organització i gestió dels recursos a les dependències de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) situada al consistori, que després també es va implementar a l'Àrea de Serveis a les Persones, per donar així compliment a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques pel que suposa de millora dels procediments i atenció a les persones usuàries de l'administració.

Aquesta motivació es va veure reforçada per la situació d'excepcionalitat de l'estat d'alarma i el context de pandèmia per la COVID-19 durant la qual, l'actuació de l'Ajuntament de Sant Joan Despí va seguir en la línia de prendre les mesures de protecció i prevenció recomanables i limitar la presència física dels ciutadans a les oficines públiques.

El 30 de desembre de 2021, mitjançant Resolució d'alcaldia núm. 3542, i un cop superat aquest context de salut pública i amb la recuperació de la normalitat, l'Ajuntament de Sant Joan Despí en base a la seva facultat d'autoorganització va optar per mantenir el sistema de cita prèvia voluntària cap a la ciutadania que ha suposat una millora en la gestió del temps d'espera i optimitza l'activitat de l'administració pública i va adjudicar a la societat APLICACIONS MULTIMEDIA INTERACTIVES SL el contracte de manteniment, assistència i suport de les solucions de gestió de torn.

Com tot programari específic, resulten imprescindibles els serveis de suport i manteniment del mateix, per al seu correcte funcionament, resoldre errors que es detectin, i també per adequar-se a nous entorns tecnològics.

Aquesta eina és de gran utilitat perquè permet organitzar les cues i gestionar les cites prèvies de les oficines d'atenció al públic, millorant així la qualitat d'atenció i reduint els temps d'espera. Donada la utilitat d'aquesta eina i el volum de ciutadanes i ciutadans atesos cada dia de forma presencial en les dues oficines, els serveis de manteniment d'aquest programari resulten molt importants per a l'Ajuntament per assegurar-ne un òptim funcionament.

Camí del Mig, 9
Tel. 93 480 60 00 – Fax 93 480 60 55
08970 Sant Joan Despí

DOCUMENT 4. Plec de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14072024000008
Codi Segur de Verificació: ade44b14-e5eb-42d7-ae92-ce3548c59f2f Origen: Administració Identificador document original: 1972179 Data d'impressió: 18/12/2024 17:12:58 Pàgina 3 de 8		SIGNATURES 1.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 18/12/2024 12:49



L'empresa APLICACIONS MULTIMÈDIA INTERACTIVES SL és l'empresa desenvolupadora i propietària de la solució, és la subministradora única i per raons d'exclusivitat tècnica és l'única empresa que disposa del codi font, les llicències, l'allotjament i la documentació tècnica necessària per al bon funcionament i manteniment adaptatiu, evolutiu i correctiu de les solucions de gestió de torn i cita prèvia i per garantir el seu correcte funcionament present i futur.

En aquest procediment d'adjudicació no existeix possibilitat de concurrència.

3. PRESTACIONS DEL CONTRACTE

L'Ajuntament compta amb el hardware necessari per a les prestacions objecte del contracte (dispensadors, monitors, senyalètiques, ...)

Subscripció al funcionament de llicències i Servei de manteniment, assistència i suport tècnic

El servei de manteniment proporcionarà suport tècnic per a la resolució d'incidències en el funcionament de les solucions de gestió de torn i cita prèvia de l'OAC i de l'oficina de l'Àrea de Serveis a les Persones, diferenciat segons oficina:

OAC : carrer Camí del Mig, número 9

Subscripció al funcionament de la llicència principal: servei de gestió del temps d'espera (multi-oficina)

Garanteix el funcionament.

Inclou el manteniment correctiu i evolutiu de la llicència contractada, així com assistència telefònica o per ticketing i resolució d'incidències en remot. No inclou el maquinari.

Subscripció al funcionament del mòdul de cartellera digital.

Garanteix el funcionament i evolució del mòdul contractat. No inclou el maquinari.

Subscripció al funcionament del mòdul de cita prèvia de l'oficina principal

Garanteix el funcionament i evolució del mòdul contractat.

Assistència tècnica ESTANDARD al maquinari principal (expendedor de torn i pantalla principal)

Garanteix l'atenció tècnica amb desplaçament relativa al maquinari instal·lat a l'Oficina. No inclou la substitució dels components afectats fora de garantia.

OFICINA DE L'ÀREA DE SERVEIS A LA PERSONA : av. de Barcelona, núm. 41

Subscripció al funcionament de les llicències addicionals: servei de gestió del temps d'espera

Garanteix el funcionament i evolució de la llicència contractada. No inclou el maquinari.

Camí del Mig, 9
Tel. 93 480 60 00 – Fax 93 480 60 55
08970 Sant Joan Despí



Subscripció al funcionament del mòdul de cartellera digital

Garanteix el funcionament i evolució del mòdul contractat. No inclou el maquinari.

Subscripció al funcionament del mòdul de cita prèvia d'oficina addicional

Garanteix el funcionament i evolució del mòdul contractat.

Assistència tècnica ESTANDARD al maquinari principal (expendedor detorn i pantalla principal)

Garanteix l'atenció tècnica amb desplaçament relativa al maquinari instal·lat a l'Oficina. No inclou la substitució dels components afectats fora de garantia.

***A TOTES LES OFICINES**

Paquet de 5.000 SMS per a cita prèvia

Inclou la configuració per al seu ús.

La contractista inclourà dins del manteniment del software existent, en tot cas, les noves funcionalitats que s'incorporin de forma estàndard.

La contractista es farà càrrec de la instal·lació de les noves versions i actualitzacions de l'aplicació, així com de les possibles incidències que sorgeixin com a conseqüència d'aquestes actualitzacions.

4. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA

4.1. Manteniments

L'abast, no exhaustiu, dels serveis de manteniment inclosos en aquesta contractació són:

a) El manteniment **preventiu** de tots els elements del sistema que inclourà una revisió anual general amb l'objectiu d'evitar potencials averies.

L'adjudicatària farà constar totes les intervencions en un full de treball, en el qual s'hi farà constar el detall del servei i el resultat obtingut.

b) El manteniment **correctiu** per resoldre els errors detectats en l'operativa normal del sistema per les persones usuàries, incloses les accions necessàries per mantenir-lo operatiu o reduir al màxim els períodes d'inoperativitat.

El manteniment correctiu ha d'incloure tots els serveis requerits per a la seva prestació (mà d'obra, peces, recanvis, treball tècnic, desplaçaments, ...). No inclou la substitució del hardware fora de garantia.

En cas d'interrupció del servei, l'adjudicatària haurà de restituir-lo tan aviat com sigui possible amb el menor impacte, d'acord amb els ANS detallats a l'apartat 4.3 d'aquest Plec.

Camí del Mig, 9
Tel. 93 480 60 00 – Fax 93 480 60 55
08970 Sant Joan Despí



c) El manteniment **evolutiu** ha d'incloure:

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

4.2. Assistència i suport

L'horari laboral de prestació del servei serà de dilluns a divendres coincidint amb l'horari d'atenció al públic que tinguin respectivament l'OAC i l'Àrea de Serveis a la Persona, excepte festius locals i nacionals. Aquest horari serà el temps que s'utilitzarà per comptabilitzar els temps de resolució i resposta.

El circuit per tractar les sol·licituds serà el següent:

- L'Ajuntament reportarà la sol·licitud al servei de manteniment de l'adjudicatària, aportant les dades necessàries que permetin el seu registre i la seva resolució.
- En cas que la incidència no pugui ser resolta en remot, l'adjudicatària enviarà personal tècnic per resoldre la incidència sense cap cost addicional per a l'Ajuntament.
- El personal tècnic de l'adjudicatària, realitzarà el seguiment de les demandes de servei amb la finalitat de disposar d'informació actualitzada dels treballs que s'estan realitzant i, en el seu cas, informar a la persona responsable municipal del contracte (en endavant, RMC) de l'estat de la mateixa o confirmació de resolució. Inclou l'emissió d'informes necessaris per al seguiment del servei de suport, així com l'elaboració d'anàlisi i propostes d'evolució i millora del servei prestat.
- És responsabilitat de l'adjudicatària des de la recepció fins el tancament de la incidència.
- Un cop resolta la sol·licitud es validarà amb l'RMC la solució proposada. Només es donarà per tancada una sol·licitud quan s'obtingui l'acceptació per part de l'RMC.

4.3. Documentació

Quan aquest manteniment comporti la implementació d'una nova versió del software existent, la contractista acompanyarà a la mateixa la corresponent documentació explicativa dels canvis que s'incorporen, tant a nivell tècnic com a nivell d'usuari i les corresponents actualitzacions.

Camí del Mig, 9
Tel. 93 480 60 00 – Fax 93 480 60 55
08970 Sant Joan Despí



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

4.4. Formació

La contractista impartirà la formació necessària al personal tècnic municipal i a les persones usuàries, en cada moment, respecte les evolucions dels mòduls.

La formació haurà de tenir en compte els dos tipus de perfils existents: perfil tècnic i perfil usuari de gestió.

4.5. Termini d'execució del servei de manteniment, assistència i suport

El servei de manteniment, assistència i suport tècnic inclòs en el contracte i que es prestarà per a la resolució d'incidències en el funcionament de l'aplicació, l'atenció a les persones usuàries autoritzades, així com l'adaptació contínua a les novetats tècniques o legislatives que es puguin produir tindrà una durada de tres anys.

Terminis de resposta i resolució d'incidències:

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

Es considera incidència de nivell lleu aquelles que entorpeixen el treball de les persones usuàries sense provocar cap aturada. Les que impliquin elevat soroll, pujades de temperatura, mal funcionament d'algun dispositiu o component, però que no provoquin la parada del sistema.

Es considera incidència de nivell greu o molt greu aquell error de funcionament que inhabilita totalment el funcionament del servei provocant una parada total del sistema, sense disposar d'alternativa.

5. MITJANS I LLOC DE REALITZACIÓ

La contractista haurà de disposar d'un referent/contacte del servei de manteniment amb un telèfon localitzable operatiu en l'horari de prestació de servei especificat al punt 4.2 i una adreça de correu electrònic com a sistemes de contacte imprescindibles per resoldre les incidències.

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

Camí del Mig, 9
Tel. 93 480 60 00 – Fax 93 480 60 55
08970 Sant Joan Despí

DOCUMENT 4. Plec de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14072024000008
Codi Segur de Verificació: ade44b14-e5eb-42d7-ae92-ce3548c59f2f Origen: Administració Identificador document original: 1972179 Data d'impressió: 18/12/2024 17:12:58 Pàgina 7 de 8	SIGNATURES 1.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 18/12/2024 12:49	



AJUNTAMENT DE SANT JOAN DESPÍ
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Sant Joan Despí (<https://www.seu-e.cat/ca/web/santjoandespi/seu-electronica>). Utilitzi el "Codi Segur de Verificació" que apareix a la capçalera.



Per dur a terme el servei de suport remot, l'Ajuntament donarà accés remot als sistemes.

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

6. ESQUEMA NACIONAL DE SEURETAT - ENS

Es requereix que el contractista disposi de la certificació corresponent a l'acompliment del dispostat a l'Esquema Nacional de Seguretat en el seu nivell mig.

Adicionalment, totes les architectures, implementacions i desenvolupaments realitzats en el marc del present Plec han de permetre donar compliment igualment a l'ENS nivell mig.

El contractista haurà d'aplicar les mesures de seguretat que l'Ajuntament indiqui en cada moment i en tot cas les definides per les bones pràctiques de seguretat de la informació per garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i traçabilitat de la informació i les dades personals.

El contractista, actuant directament o indirectament sota la seva responsabilitat, no podrà realitzar cap acció que comprometi els sistemes d'informació i comunicacions de l'Ajuntament durant l'execució del projecte.

El contractista prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament dels dispositius, programes i bases de dades utilitzades propietat de l'Ajuntament.

El contractista haurà de col·laborar en tot allò que precisi l'Ajuntament pel cas que es requereixi realitzar auditories de seguretat per empreses externes.

7. CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

Qualsevol informació confidencial revelada per l'Ajuntament de Sant Joan Despí a l'adjudicatària durant la vigència del contracte es mantindrà amb caràcter estrictament confidencial pel receptor, compromentent-se a utilitzar-la únicament per la finalitat per la qual li va ser revelada, excepte imperatiu legal.

L'adjudicatària es compromet a guardar la màxima reserva i secret sobre la informació classificada com a confidencial.

Es considerarà informació confidencial qualsevol dada a la que l'adjudicatària accedeixi en virtut del contracte de serveis a prestar per part de l'empresa especialment la informació i dades pròpies de l'Ajuntament de Sant Joan Despí als

Camí del Mig, 9
Tel. 93 480 60 00 – Fax 93 480 60 55
08970 Sant Joan Despí



DOCUMENT 4. Plec de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14072024000008
Codi Segur de Verificació: ade44b14-e5eb-42d7-ae92-ce3548c59f2f Origen: Administració Identificador document original: 1972179 Data d'impressió: 18/12/2024 17:12:58 Pàgina 8 de 8		SIGNATURES 1.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 18/12/2024 12:49



quals hagi accedit o accedeixi durant l'execució. Queden exceptuats de l'anterior concepte les dades que siguin públiques.

L'obligació de confidencialitat recollida al contracte tindrà caràcter indefinit, mantenint-se en vigor amb posterioritat a la seva finalització, per qualsevol causa, de la relació contractual entre les parts.

L'adjudicatària serà responsable de què el seu personal, col·laboradors i en general, totes les persones que tinguin accés a la informació confidencial i als fitxers de l'Ajuntament de Sant Joan Despí, respectin la confidencialitat de la informació, així com les obligacions relatives al tractament automatitzat de dades de caràcter personal. Per tant l'adjudicatària realitzarà quantes advertències i subscriurà tants documents com siguin necessaris amb aquestes persones amb la finalitat d'assegurar el compliment de tals obligacions.

Atès que per executar els serveis objectes d'aquest contracte l'adjudicatària ha de poder accedir a les dades que tracta l'Ajuntament de Sant Joan Despí, s'haurà de formalitzar un encàrrec de tractament en els termes de l'article 28.3 del RGPD.

Sant Joan Despí, a la data de signatura electrònica

El Cap del departament de Sistemes d'Informació

Miguel Ramírez Jiménez

Camí del Mig, 9
Tel. 93 480 60 00 – Fax 93 480 60 55
08970 Sant Joan Despí