



Administració Electrònica i Bretxa Digital

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT, EN MODALITAT DE SUBSCRIPCIÓ, DEL TERMINAL D'AUTOSERVEI I D'AUTO-TRAMITACIÓ DE L'AJUNTAMENT DE VILANOVA I LA GELTRÚ

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la prestació dels serveis informàtics de manteniment, en modalitat de subscripció, del terminal d'autoservei i d'auto-tramitació de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Un terminal d'auto-tramitació és un sistema que permet als usuaris realitzar diversos tràmits de forma autònoma a través d'una plataforma digital, mitjançant l'escaneig del DNI.

El terminal d'autoservei i auto-tramitació està instal·lat en el vestíbul de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, en versió amb quiosc integrable tipus caixer, amb les següents característiques:

- Terminal tipus quiosc.
- Pantalla tàctil.
- Teclat anti vandàlic.
- Impressora làser DIN-A4.
- PC I5 amb sistema operatiu Windows.
- Escàner amb OCR.
- Programari.

El terminal disposa de programari de securització i integrat amb el padró municipal, amb l'objectiu que la ciutadania que vingui de manera presencial a l'ajuntament pugui realitzar com a autoservei:

- Visualització de continguts de la Web de l'Ajuntament.
- Llegir documents d'identificació.
- Impressió de volants d'empadronament.
- Realització de tràmits electrònics.
- Integració amb la cita prèvia de l'Ajuntament.

2. DESCRIPCIÓ

El terminal d'autoservei i auto-tramitació que l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú té per objectiu agilitzar determinades operatives recurrents, oferint la capacitat a la ciutadania de poder-ho fer ella mateixa, promovent d'aquesta forma la auto-capacitació alhora que alliberem d'aquestes tasques al personal de l'OAC.



Administració Electrònica i Bretxa Digital

El servei de manteniment i subscripció del terminal d'autoservei i auto-tramitació (versió amb quiosc integrable tipus caixer) amb programari de protecció i integració amb el Padró Municipal comprèn els següents conceptes :

- Subscripció llicència programari BASE
- Subscripció al desenvolupament ad-hoc
- Subscripció pack carrussel interactiu
- Manteniment escàner

El terminal en sí resulta d'un maquinari específic en forma de caixer i d'un programari ad-hoc que gestiona l'equip físic alhora que facilita la interacció amb la persona usuària.

Pel que fa al maquinari, és necessària la contractació d'un servei d'assistència tècnica específic per garantir el correcte funcionament del caixer.

Relatiu al programari, aquest ha estat desenvolupat per l'empresa Aplicacions Multimèdia Interactives, S.L. (Ubintia), essent aquesta la propietària i l'única que disposa del codi font, les llicències i la documentació tècnica dels sistemes esmentats, per tant, l'única que en pot oferir els serveis d'instal·lació i configuració inicial, així com el manteniment adaptatiu, evolutiu i correctiu.

El funcionament d'aquest programari es regeix per un llicenciament en modalitat SaaS ("*Software as a Service*"), el qual està sotmès a l'abonament obligatori d'un import en concepte d'ús i evolució, garantint d'aquesta forma el correcte funcionament del servei al llarg del temps.

Llicències

Les llicències són propietat de l'empresa Ubintia i cal renovar-ne la subscripció anualment per tal de seguir gaudint del servei.

Les llicències del programari d'autoservei Ubintia consten de dues parts diferenciades: el Backend de gestió i el programari client que s'instal·la al terminal d'autoservei.

- **Backend:** la llicència d'autoservei inclou l'accés i el dret d'ús del Backend (o panell de control) durant la vigència de la llicència. La seva utilitat principal es la configuració del servei i el registre estadístic del funcionament, i la configuració dels menús interactius que ofereixen el servei a l'usuari, així com la definició del carrusel informatiu durant els moments d'inactivitat.
- **Programari client:** la llicència d'autoservei inclou el dret d'ús del programari client durant la vigència de la llicència. La seva utilitat principal és oferir control i seguretat al servei, a l'hora que gestionar el funcionament dels perifèrics com son la impressora i l'escàner de documents d'identitat. Aquest es un programa executable que s'instal·la a l'ordinador del caixer i funciona per sistema operatiu Microsoft Windows 8 o superior.

De forma addicional al paquet de programari indicat, també s'inclou el desenvolupament ad-hoc que permet integrar-se al servei de padró municipal, del fabricant T-Systems gracies a la connexió amb el ePOB pel qual, després de la



Administració Electrònica i Bretxa Digital

comprovació de la validesa del document d'identitat de l'usuari, permet l'accés, la visualització i la impressió final del document de padró sol·licitat.

Manteniment del programari

L'adquisició anual de les llicències ha d'incloure-re els següents manteniments:

- **Manteniment correctiu:** servei de suport telefònic i telemàtic per a la resolució reactiva de les incidències que puguin sorgir tant al programari de l'eina de gestió com al terminal d'autoservei.
- **Manteniment evolutiu:** Aplicació proactiva d'actualitzacions i ajustos al programari que resolguin errors o millores al sistema, que n'optimitzin el seu funcionament. Sempre es realitzen sota la coordinació i aprovació per part del personal tècnic de l'ajuntament.
- **Serveis:** Servei permanent d'atenció i assessorament personalitzat (no presencial).

Manteniment de maquinari

L'escàner de documents d'identitat resulta ser un component sensible dins el servei, atès que és l'encarregat de la validació del document d'identitat. Aquest dispositiu no només ha de funcionar correctament, sinó que també ha d'actualitzar-se periòdicament per tal que pugui reconèixer els nous documents que van apareixent.

La seva utilitat està doncs en el reconeixement del document, la seva validació com a document vàlid i l'extracció de les dades més rellevants per a poder fer la consulta (OCR). Reconeix tot tipus de documents d'identitat i de qualsevol país.

Així doncs, el servei de manteniment i d'actualització es bàsic pel correcte funcionament del servei, i en aquest sentit és necessari:

- Suport remot 8x5: Telèfon, correu electrònic, via TeamViewer
- Noves versions de programari amb nous documents
- Modelatge de nous documents d'identitat a petició
- Reparació gratuïta en instal·lacions del fabricant
- Equip de substitució mateix model o similar en cas de més de 48 hores en reparar

Servei d'atenció a l'usuari

És necessari un servei d'atenció a l'usuari que atengui les consultes de l'ajuntament. Qualsevol pregunta, petició o incidència s'ha de poder enviar a través del sistema de gestió d'incidències, previ registre.



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Administració Electrònica i Bretxa Digital

En la mateixa plataforma es podrà fer un seguiment de les incidències registrades i l'estat de resolució d'aquestes.

Si la consulta és urgent s'ha de poder contactar amb el servei d'atenció a l'usuari mitjançant un telèfon. L'horari d'assistència telefònica ha de ser de 8:00h a 19:00h de dilluns a divendres (excepte festius nacionals).

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

- Temps màxim de primera resposta i possible solució: 30 minuts
- Temps màxim de resolució d'incidències al programari:
 - Prioritat baixa: 72 hores
 - Prioritat mitjana: 48 hores
 - Prioritat alta: 6 hores

On la prioritat baixa indica que no hi ha pèrdua de capacitat de funcionament, la mitja implica que hi ha reducció de la capacitat de funcionament i la alta quan hi ha aturada del servei.