



Servei de Compres i Serveis Generals

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER AL CONTRACTE DE SUBMINISTRAMENT, EN MODALITAT DE SUBSCRIPCIÓ, DE LES LLICÈNCIES DEL PROJECTE DE GESTIÓ DEL TEMPS D'ESPERA I CITA PRÈVIA WEB

1. OBJECTE

L'objecte del contracte és el subministrament, en modalitat de subscripció, de les diverses llicències contingudes en el projecte de gestió del temps d'espera i cita prèvia WEB, així com el manteniment del maquinari principal (expenedor de torn i pantalla principal) del fabricant Aplicacions Multimèdia Interactives, SL.

2. JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT

L'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú ofereix atenció presencial a la ciutadania al seu edifici principal ubicat a plaça de la Vila, número 8.

La contractació d'aquest servei respon a la necessitat de disposar d'un sistema de gestió de cues que permeti planificar d'una forma eficient, ordenada i segura, l'atenció presencial amb cita prèvia a la ciutadania a les dependències de la Casa Consistorial (pl. de la Vila, 8).

A l'abril de 2020, es va adquirir i implantar el sistema de gestió de cues del fabricant Aplicacions Multimèdia Interactives, S.L. Aquest permet programar les visites amb antelació, que pugui gestionar diverses cues a la vegada, per serveis, i que la ciutadania les pugui visualitzar per pantalla. A més, la solució del dispensador preveu la possibilitat de lectura de la cita, i ofereix com a valor afegit que la ciutadania pugui consultar el torn des del mòbil podent realitzar el temps d'espera fora de la Casa Consistorial.

Durant els prop de cinc anys que fa que està implantat el sistema, s'ha comprovat que funciona correctament, i que convé mantenir-lo per als propers anys, motiu per al qual l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú ha de contractar la subscripció de les diferents llicències del software instal·lat.

Així mateix, es considera convenient contractar un servei de manteniment per garantir una assistència tècnica ràpida en cas de possibles fallades del maquinari, i així poder donar el millor servei possible a la ciutadania.

3. PROGRAMARI INCLÒS AL CONTRACTE

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



Servei de Compres i Serveis Generals

- 3.2. Subscripció al funcionament del mòdul de cartellera digital.
- 3.3. Subscripció al funcionament del mòdul de cita prèvia.
- 3.4. Subscripció al funcionament del mòdul de seguiment del torn des de mòbil de l'usuari.

4. PRESTACIONS INCLOSES

4.1. Programari:

- Les subscripcions a la llicència principal i als diferents mòduls inclosos al punt 3 d'aquest PPT, garantiran el seu funcionament.
- Inclou el manteniment correctiu i evolutiu de la llicència i els mòduls inclosos al punt 3 d'aquest PPT.
- Inclou l'assistència telefònica o per *ticketing* i resolució d'incidències en remot de la llicència contractada.

4.2. Maquinari:

- Inclou l'atenció tècnica amb desplaçament d'aquest maquinari:

- Expenedor de torn
- Pantalla principal

No inclou la substitució dels components afectats fora de garantia.

4.3. Material fungible

- Caixa de 48 rodets de paper lliure de bisfenol per a impressora tèrmica connectada al terminal expenedor de sobretaula model ONE. Per imprimir fins a 42.000 tiquets de mida estàndard, inclòs el transport.

La previsió de la despesa en material fungible és de 3 caixes a l'any.

A l'oferta econòmica s'indicaran els preus unitaris, segons model inclòs a l'Annex. L'Ajuntament no està obligat a arribar al màxim de despesa prevista. L'empresa adjudicatària facturarà només per aquelles caixes lliurades.

4.4. Nivells de servei:

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

- Temps màxim de resposta: **3 hores**
- Temps màxim de resolució d'incidències al programari: **6 hores**
- Temps màxim de resolució d'incidències al maquinari: **48 hores**

- El mecanisme emprat per a la recepció de les incidències, és:



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Servei de Compres i Serveis Generals

- **Telemàtic** : a través de sistema de tiquets propi.
- **Telefònic** : per a posterior entrada al sistema de tiquets.

- L'horari mínim d'atenció d'incidències, és:

- Dilluns a divendres de 8h a 19h (telefònic i telemàtic).

Tècnica Responsable de Serveis Generals i Cr

Gemma Noya Espina: