



CODI DE VERIFICACIÓ	0B0Q3H6C5O1J5G090IHP		
PROCEDIMENT	V220 Contractacions de subministraments		
EXPEDIENT NÚM.	AJT/105322/2024	DOCUMENT NÚM.	920413/2024
ÀREA	Alcaldia-Presidència		
UNITAT	Informàtica i TIC		

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

1 OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte de la present licitació és la contractació del subministrament de programari estàndard, maquinari i serveis d'implantació i manteniment necessaris per la dotació tecnològica necessària pel funcionament del nou equipament de transformació digital de la ciutat ubicat a la segona planta del mercat de La Florida.

El nou centre de transformació digital de la ciutat s'emmarca dins de la iniciativa de ciutat anomenada L'Hospitalet 6.0, en endavant LH6.0. Aquesta iniciativa té com a objectiu situar la ciutat a l'avantguarda de les tecnologies sense deixar ningú enrere i impulsar la transformació digital en els sis districtes de la ciutat. Les seves prioritats o eixos estratègics se centren en la lluita contra la bretxa digital, el foment del talent i el reciclatge professional digital, la digitalització de l'administració i la relació amb els ciutadans, i la transformació digital del teixit productiu de la ciutat.

Amb la posada en marxa del nou equipament, la ciutat es dota d'un punt de referència en l'àmbit de la innovació i la transformació digital, materialitzant en un únic espai físic els quatre eixos que circumscriuen la iniciativa de ciutat impulsada per l'Ajuntament.

El nou equipament es configura com a un centre de caràcter multifuncional amb diferents espais, usos i serveis que combinen la ubicació de noves dependències municipals d'atenció ciutadana, com la nova oficina d'atenció ciutadana del nord del municipi o la nova regidoria dels districtes 4 i 5, amb d'altres espais i usos més innovadors, polivalents i oberts al conjunt de la ciutadania i el teixit social, cultural i econòmic, entre les que destaca la primera sala immersiva de L'Hospitalet. Completen aquests espais multifuncionals oberts a la societat una zona de coworking amb més de 40 punts, sales de formació i de reunions de diferents dimensions, un FabLab i dos espais polivalents i multifuncionals de gran dimensions com són l'Agora i el Foyer. Tanquen els espais d'ús obert una terrassa i un espai de descans.



És important destacar que La Florida forma part del projecte LH 6.0, i que els dispositius i equipaments tecnològics, tant programari com maquinari, que formen part d'aquesta licitació podran ser utilitzats des d'altres equipaments de la ciutat en funció de l'ús i les necessitats municipals. Aquesta flexibilitat permet optimitzar els recursos i maximitzar l'impacte de la inversió en tota la ciutat, assegurant que la transformació digital arribi a tots els districtes i sectors de L'Hospitalet.

El subministrament dels diferents elements es durà a terme en els terminis màxims descrits a les característiques tècniques segons la prestació concreta. El servei de manteniment de cada prestació es perllongarà fins la finalització del contracte.

Constitueixen l'objecte del contracte les següents prestacions:

Subministrament del programari i maquinari i servei de manteniment per a la gestió de cites prèvies, ocupació de sales, coworking, MUPIs i quioscs d'autoservei (CPV 30200000-1):

- 1.1. Subministrament de tòtems¹ de gestió de cues, cita prèvia i coworking²
- 1.2. Subministrament i servei de manteniment del programari de gestió de cues i cita prèvia, multioficina i multitràmits, sistema de coworking i ocupació de sales.
- 1.3. Subministrament de les pantalles informatives del gestor de cues i cites prèvies.
- 1.4. Subministrament de pantalles informatives d'ocupació de sales.
- 1.5. Subministrament i manteniment de MUPIs ³.
- 1.6. Subministrament i manteniment de pantalles LED.
- 1.7. Subministrament de quioscs d'autoservei
- 1.8. Servei de desenvolupament i manteniment del programari necessari pel funcionament dels quioscs d'autoservei

¹ Un tòtem de gestió de cues i cita prèvia és un dispositiu físic, generalment en forma de columna o panel vertical autònom, equipat amb tecnologia de pantalla tàctil, que permet als usuaris gestionar presencialment la reserva de cites o serveis sense necessitat d'interacció humana directa.

² Un sistema de coworking és una plataforma o conjunt de serveis dissenyat per facilitar la gestió i l'ús compartit d'espais de treball. El sistema permetrà a la ciutadania accedir a taules de treball. El sistema de coworking inclou funcionalitats per a la reserva de l'espai de treball mitjançant aplicacions de cita prèvia, gestió de l'ocupació dels espais en temps real, assignació de recursos com sales de reunions, i l'ús de tecnologies com codis QR per a l'accés segur i controlat als espais reservats.

³ Mobiliari Urbà per a la Informació. Es tracta d'una pantalla antivandàlica que mostra informació pública.



1.9. Subministrament del programari de gestió integral de continguts per als dispositius d'atenció ciutadana i senyalització digital

2 CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DE LES PRESTACIONS

Amb caràcter enunciatiu i no limitat, les característiques de les prestacions són les següents:

2.1 Subministrament de tòtems de gestió de cues, cita prèvia i coworking

Les prestacions són subministrar els tòtems (dispositius) que podran mostrar informació, permetre als usuaris reservar cites prèvies a partir d'un cercador i d'un selector de tràmits, demanar torn d'atenció presencial (gestió de cues) o gestionar recursos compartits de l'espai de coworking.

Es subministraran 3 unitats en un temps màxim de 2 mesos des de la formalització del contracte.

Amb la memòria de l'oferta s'adjuntarà un conjunt de captures d'imatges que conformaran una demostració real de les funcionalitats i disseny similars a les requerides en format JPEG, PNG o SVG. Aquestes imatges complementaran la memòria que es valorarà segons la definició dels criteris de valoració funcional i tècnica de la proposta i s'afegiran com a annexos a la memòria.

Els tòtems tindran les següents especificacions tècniques:

Característica	Requisit mínim
Disseny i accessibilitat	• Per a instal·lació en interior • Disseny del terminal amb vinil personalitzat segons els criteris de disseny i imatge corporativa que estableixi l'Ajuntament. • Terminals fabricats en xapa d'acer galvanitzat o alumini de 2-4 mm d'espessor mínim amb l'objectiu de proporcionar alta resistència mecànica a rallades, cops i canvis bruscos de temperatura • Pintura en pols industrial d'alta resistència amb un mínim de 35 micres d'espessor • Es valorarà la possibilitat de poder disposar d'unitats preparades per l'ús de persones amb discapacitat funcional • Es valorarà l'adaptació per a persones amb disminució visual
Ventilació	Sistema de control de temperatura mitjançant ventilació forçada per a evitar l'escalfament de l'equipament instal·lat a l'interior del tòtem



Àudio	Dispositiu d'àudio estèreo integrat 2.0/RMS 3Wx2CHMonitor tàtil de 19"
Connectivitat	Disposarà de com a mínim les següents connexions: • Connexió USB • Connexió HDMI • Interruptor I/O AC • Connector IEC • Connectivitat Ethernet RJ45 i Wifi • El sistema de connexió ha de permetre una instal·lació ordenada i mimetitzada amb l'entorn
Pantalla	• Pantalla tàtil industrial de com a mínim 19" amb tractament anti empremta • Tecnologia capacitiva • Resolució mínima: 1280 x 1024 píxels • Contrast mínim 800:1 • Lluminositat mínim 300 cd/m2 • Angle de visió (H/V): Mínim 178º/178º
Lector de codi de barres	Lector de codi de barres 1D-2D - Interfície USB • 2D: PDF417, Data Matrix, QR Code, IP65, lectura de contacte • 1D: EAN-13, EAN-8, UPC-A, UPC-E, ISSN, ISBN, Codabar, Code 128, Code 93, ITF-6, ITF-14, Interleaved 2 of 5, Industrial 2 of 5, Standard 2 of 5, Matrix 2 of 5, GS1 Databar (RSS-Expand, RSS Limited, RSS-14), Code 39, Code 11, MSI-Plessey, Plessey
Impressora tèrmica	• Resolució mínima 203 dpi • Velocitat mínima d'impressió 150 mm/seg • Tallador anti-encallament de paper. Permet talls totals i parcials • Impressió amb graduació de 16 escales de grisos • Número mínim de punts d'impressió 576 • Amplada de paper ajustable • Vida mínima del capçal d'impressió 100Km • Impressió de codi de barres: PC-A, UPC-E, EAN(JAN13), EAN(JAN-8), CODE39, ITF, CODABAR, CODE128, QR Code • Inclou font d'alimentació
Ordinador	• Doble nucli • Processador Intel i3 o superior • 4GB RAM o superior • Disc SSD amb capacitat mínima de 120G • Compatible amb SO Windows PRO darrera versió estable en el moment de realitzar la instal·lació



	• Manteniment in-situ durant la durada del contracte
Altres	• Reinici de manera remota i planificació d'encesa i apagada • Elements elèctrics connectats amb regleta interna amb protecció de sobrealimentació • Sistema segur de tancament a l'accés dels dispositius

2.2 Subministrament i servei de manteniment del programari de gestió de cues i cita prèvia, multioficina i multitràmits, sistema de coworking i ocupació de sales

L'ajuntament disposa actualment d'un programari de gestió de cita prèvia i de gestió de cues en modalitat on premise⁴ amb una funcionalitat insuficient contractat a l'empresa Plexus amb número d'expedient AJT/52730/2020.

Entre d'altres mancances, el sistema actual no permet la creació de cites prèvies des relacionat amb un tràmit concret, no permet la gestió de coworking i ocupació de sales, i no disposa d'aplicació mòbil, a més de no permetre les funcionalitats requerides des de l'aplicació mòbil Connecta LH (descrites en aquests plecs).

Per tant, aquesta prestació inclou la migració del programari actual que dona servei a l'Oficina d'atenció al ciutadà OAC, a més d'altres oficines municipals i la propera oficina ubicada a ubicat a la segona planta del marcat de La Florida, a un programari nou que permeti la gestió de cues en les oficines d'atenció presencial i les cites prèvies en diverses oficines a partir d'un cercador i d'un selector de tràmits. També s'encarregarà de la gestió dels espais de coworking i la programació d'ocupació de sales.

Adicionalment la prestació inclourà la disponibilitat d'una borsa de 300 hores anuals pel desenvolupament de millores funcionals i integracions amb aplicacions de tercers. Aquestes hores es podran destinar a adaptar i optimitzar el sistema segons les necessitats específiques de l'organització, assegurant una integració fluida amb altres solucions tecnològiques, pròpies o de tercers, utilitzades per l'entitat.

Amb la memòria de l'oferta s'adjuntarà un conjunt de captures d'imatges que conformaran una demostració real de les funcionalitats i disseny similars a les requerides en format JPEG, PNG o SVG. Aquestes imatges complementaran la memòria que es valorarà segons la definició dels criteris de valoració funcional i tècnica de la proposta.

El programari s'oferirà en modalitat SaaS⁵ i es dotarà als usuaris de l'Ajuntament de documentació i formació suficient pel seu ús.

⁴ Instal·lat i executat des de servidors d'aplicacions dins de l'ajuntament.



La funcionalitat mínima del programari serà la següent:

Gestió interna

El programari ha de permetre:

- Modificar el disseny de la pantalla/visor de torns.
- Disseny i adaptació del tiquet a imprimir en funció del tòtem i la funció (cues, coworking, cita prèvia)
- Mostrar els torns en les pantalles informatives, amb integració amb el gestor de continguts
- Fer explotació de les dades de les atencions realitzades segons oficina i tràmit, per les cites prèvies, pels torns d'atenció presencial, la gestió de sales i les reserves de coworking efectives i no efectives i el seu percentatge d'ocupació.
- Gestionar la capacitat d'atenció de les diferents oficines
- Gestionar la distribució dels tràmits possibles en cada oficina
- Interfície d'usuari en català i castellà.
- L'ajuntament tindrà accés al model de dades de l'aplicació i estarà convenientment documentat per poder fer explotació pròpia de les dades.

Gestió de cues

- Permetrà la gestió centralitzada de cues
- Realitzar trucades de torn mitjançant veu TTS (Text-to-speech) amb, com a mínim, idiomes català i castellà.
- Gestionar llocs d'atenció i configurar, de forma fàcil, la seva disponibilitat actual i futura

Cita prèvia

- Permetrà gestionar oficines i assignar tràmits a cadascuna. Es podran sol·licitar cites prèvies per oficina o per tràmit
- Permetrà enviar missatges de confirmació de cita per correu electrònic i per SMS. També recordatoris, permetent la seva configuració
- Traslladar automàticament les cites al gestor de cues
- Sistema multi agenda, per oficina o per lloc d'atenció
- Permet validació als tòtems amb QR
- Ha de permetre demanar cites prèvies pel mateix dia

⁵ SaaS: Software as a service, és a dir, programari com a servei, és un model de distribució de programari on el suport lògic i les dades associades es troben allotjats en els servidors del proveïdor, amb accés a través d'Internet.



- S'haurà d'integrar amb altres sistemes de gestió de cues i cites prèvies mitjançant una càrrega diària i automàtica de fitxers XML ubicats en la xarxa o en un servidor extern (FTPS/HTTPS).

Coworking

- Funcionalitat per gestionar l'ocupació de les sales i taules de coworking. Les taules de coworking es podran reservar des del web, a l'app o als tòtems presencials amb un sistema de reserva similar a la reserva de seients d'un espectacle o d'un transport públic.
- Els usuaris amb reserva podran confirmar la reserva des de l'app, llegint un QR o codi de barres present a la taula.
- L'aplicació mostrarà per cada taula els estats: taula ocupada, reservada o lliure.

Gestió de sales

- Permet la monitorització de l'estat de les sales en temps real i històrics d'ocupació.
- Permet la gestió remota de les pantalles exteriors de les sales de manera que tots els canvis que es facin al sistema de gestió seran visibles en temps real a la pantalla exterior de la sala corresponent i viceversa.
- Integrable, com a mínim, amb Microsoft Office 365, de manera que qualsevol reserva de la sala que es realitzi a través del calendari d'Outlook sigui visible en temps real al sistema de reserva de sales i que s'actualitzi la informació a la pantalla exterior de la sala corresponent.
- El programari de gestió ha de permetre la interfície d'usuari en català i castellà.
- El sistema ha de permetre gestió des de més d'una sala, amb gestió de permisos per al control dels usuaris que hi poden accedir.
- El sistema ha de permetre l'accés a determinades funcionalitats de reserva de sala mitjançant l'aplicació webapp integrada amb ConnectaLH.
- Permet restringir l'accés a certes sales o grups d'usuaris.
- Possibilitat de gestionar l'ocupació de les sales amb una agenda independent per cadascuna
- La interfície que es mostrarà en els tòtems de gestió de cues, cita prèvia i coworking serà amb tecnologia webview per permetre la seva execució des dels tòtems actuals existents a l'ajuntament.

Tòtems

La funcionalitat serà la següent:



- Mostrarà en pantalla un menú configurable des del programari de gestió de cues, cita prèvia, sistema de coworking i ocupació de sales, amb les opcions següents:
 - Gestió de cita prèvia: el sistema oferirà un llistat d'opcions configurables amb la llista de tràmits disponibles per demanar la cita prèvia i un cercador per trobar el tràmit pel qual es vol obtenir la cita.
 - Per cada tràmit es mostraran les oficines i dates disponibles, i un cop seleccionades les dades es generarà un tiquet amb la informació de la reserva.
 - Gestió de cues: el sistema oferirà un menú d'opcions amb els diferents tipus d'atenció presencial predefinits i permetrà a l'usuari demanar torn, obtenint un tiquet amb el número de torn d'atenció corresponent.
 - Gestió de coworking: el sistema oferirà un mapa de les taules disponibles de coworking i permetrà fer la reserva immediata o seleccionant una data i hora concreta, obtenint un tiquet amb la informació necessària per ubicar la taula reservada.
 - La funcionalitat i interfície de reserva de taules de coworking tindrà una aparença i sensació similar a la compra d'entrades per a un espectacle o a la reserva de seients d'un mitjà de transport públic.
 - Gestió de sales: el sistema mostrarà un menú amb les diferents sales i per cadascuna un calendari de les sessions programades.
 - Permetrà mostrar informació d'interès per al ciutadà en un carrousel d'imatges o vídeos. Aquesta informació es gestionarà de forma global a tots els tòtems d'una mateixa oficina des d'un gestor de continguts únic que gestionarà els tòtems, les pantalles informatives dels torns, els MUPs i les pantalles LED.
 - Multi idioma: català/castellà. Possibilitat de traducció automàtica a d'altres idiomes
 - Flux de navegació usable i accessible seguint les recomanacions W3C/WAI

L'ajuntament proveirà de:

- servei web que retornarà, segons l'idioma, un XML amb el menú de tràmits que es mostrarà en el terminal
- servei web que retornarà segons l'idioma i un text de cerca el llistat de tràmits que es mostrarà en el terminal
- connectivitat remota VPN amb els terminals perquè l'adjudicatari pugui realitzar tasques de manteniment preventiu i correctiu.



- l'obra civil necessària, així com les connexions d'electricitat i dades necessàries pel funcionament dels tòtems.

Aquests tòtems tenen les especificacions tècniques que es demanen en el punt 2.1 del present plec.

Adicionalment l'ajuntament disposa d'altres tòtems d'un format més petit amb tecnologia Android i que també s'hauran de poder gestionar amb el programari.

App i web

L'aplicació serà webview, integrada amb l'app ConnectaLH disponible a les botigues Google Play i Apple Store, i també amb la web municipal, amb la imatge corporativa de l'ajuntament amb la següent funcionalitat:

- Permetrà tota la gestió dels ciutadans des del mòbil o web de la gestió de cues, cita prèvia, coworking i ocupació de sales (iniciar cita, modificar, cancel·lar), seleccionant el tràmit o servei que es vol obtenir.
- En cas que el ciutadà vulgui obtenir una cita prèvia per un tràmit i oficina, que no tingui disponibilitat en una data concreta, el sistema oferirà la data o l'oficina més propera a la seleccionada. També en el cas de coworking.
- El sistema permetrà generar una adreça URL de gestió de la cita prèvia d'un tràmit concret o d'una oficina. Aquesta adreça es podrà enllaçar des d'una pàgina web municipal.
- Espera en mobilitat
Permetrà, des de l'app o web, el seguiment de la cua en temps real pels tiquets electrònics generats. També mostrarà el nombre de persones en espera i el temps aproximat per ser atès, visualitzable per cada tiquet generat.
- Generació d'avís al mòbil quan el torn estigui pròxim.
L'aplicació permetrà enviar missatges al mòbil del sol·licitant (Push, SMS) d'un torn d'atenció, si aquest ho ha autoritzat, quan arribi el torn o sigui pròxim (es podrà configurar el temps que es considera atenció propera).
- Permetrà mostrar informació sobre oficines properes i adreces mitjançant integració amb geoportal municipal o Google Maps.
- Integració amb app ConnectaLH: L'app permet crear opcions de menú que enllacen a continguts web, responsive i compatibles amb webview (per exemple, telèfons d'interès: <https://www.l-h.cat/apps/connectaLH/telefonos.aspx>)



Es requereix que tant el disseny com l'ús de totes les funcionalitats requerides sigui possible utilitzant el sistema descrit.

El disseny haurà de poder-se modificar mitjançant la gestió de fulles d'estil.

- En el cas de l'accés per web (navegador) es demana que, amb un disseny similar a l'actual de la Seu electrònica es pugui accedir a totes les funcionalitats requerides. Aquesta integració amb Seu es pot realitzar mitjançant IFRAME sempre i quan es mantingui la propietat responsiva.

2.3 Subministrament i servei de manteniment de les pantalles informatives del gestor de cues i cites prèvies

Aquesta prestació implica la instal·lació i el manteniment de pantalles informatives que mostren informació rellevant als usuaris, com ara el temps d'espera, indicacions o altres avisos, a més de continguts propis de l'ajuntament gestionats des del programari de gestió de continguts subministrat en el mateix contracte.

Es preveuen 5 unitats de 65" i 2 unitats de 49" a subministrar en un període màxim de dos mesos des de la data de formalització del contracte.

Les pantalles tindran les següents especificacions tècniques:

Característica	Requisit Mínim
Dimensions	65" i 49"
Disseny	La pantalla tindrà un disseny amb marc mínim.
Resolució mínima	4K UHD (3840x2160)
Píxel mínim (HxV)	0,124 x 0,372 mm
Freqüència de píxel màxima	549 MHz
Mode de funcionament	Ha de permetre funcionament 24x7
Taxa de refresc	Com a mínim 60Hz
Temps de resposta	Com a mínim 8ms
Angle de visió (H/V)	Mínim 178°/178°
Freqüència d'escaneig horitzontal	30-81KHz com a mínim
Freqüència d'escaneig vertical	48-75 Hz com a mínim
Rang de color	92% (DCI-P3, CIE 1976)
Profunditat de color	10 bits com a mínim
Lluminositat	500 candelas/m² com a mínim
Contrast Estàtic	Com a mínim 4000:1



Classificació IPX	Certificat IP5x (ús sense carcassa exterior en espais amb pols i llum natural)
Ports mínims	1 HDMI 2.0, 1 Display Port 1.2 i 1 DVI-D, 1 port USB 2.0
Protecció del contingut digital	Suport HDCP 2.2 (High-Bandwidth Digital Content Protection) per a la protecció del contingut digital d'àudio i vídeo
Connexió d'àudio	Connexió d'àudio estèreo mini Jack IN-OUT
Altaveu	Altaveu incorporat (10W + 10W)
Connectivitat	Wi-Fi i Bluetooth
Control extern	Ha de permetre control extern mitjançant port RJ45
Digital Signage	Compatible amb sistemes de senyalització digital (Digital Signage) per a la creació i publicació de continguts
Complements	- Inclou extensor KVM per a la connexió a una font de vídeo / dades externa - Inclosa guia tipus carril, per a ajustar la posició a sostre, per mitjà de carril perforat galvanitzat 20x10x1x2000 mm, varilles roscades d'acer galvanitzat M6 per formació de columpi, i suport extensible, inclinable i giratori, per a sostre, amb distancia regulable entre monitor i extrem del suport entre 700 i 1.800 mm. En cas d'ajustar a posició paret (es preveu 1), amb tacs per a tancaments de cartró guix. - Inclou tot el petit material necessari per a la instal·lació, connexió i alimentació, sense cost addicional
Encès i apagat	Programable i/o mitjançant control remot

2.4 Subministrament de pantalles informatives d'ocupació de sales

Aquesta prestació es refereix a les pantalles utilitzades per mostrar l'ocupació de les sales de Formació i Fablab. El programari associat permet gestionar i actualitzar aquesta informació.



Es preveuen 2 unitats a subministrar en un període màxim de 2 mesos des de la data de formalització del contracte.

Amb la memòria de l'oferta s'adjuntarà un conjunt de captures d'imatges que conformaran una demostració real de les funcionalitats i disseny similars a les requerides en format JPEG, PNG o SVG. Aquestes imatges complementaran la memòria que es valorarà segons la definició dels criteris de valoració funcional i tècnica de la proposta.

Les pantalles tindran les següents especificacions tècniques:

Característica	Requisit Mínim
Dimensions	8" / 10 "
Alimentació	PoE+
Connectivitat	RJ-45 10/100/1000 Mbps i Wi-Fi 802.11 a/b/g/n RFID 13.56 MHz: ISO/IEC 14443 A/B i suport de targetes MIFARE 4K/1K. Integrable amb el sistema de control d'accés de l'Ajuntament (Salto
Tecnologia tàctil	Capacitiva multipunt amb tractament anti empremta
Complements	- Inclou suport per a la instal·lació en paret - Inclou tot el petit material necessari per a la instal·lació, connexió alimentació, sense cost addicional
Ubicació	Sala FabLab i Sala Formació

Funcionalitat

- En funció de la configuració, mostra informació de la pròpia sala: ocupació i informació de l'activitat que s'està duent a terme.
- Permet verificació mitjançant PIN
- Inclou sensor de proximitat i de lluminositat ambient per ajustar la lluminositat de la pantalla.
- Inclou funció de check-in, de manera que la sala queda alliberada automàticament en cas que no es faci aquest check-in in-situ i, per tant, la sala queda buida per a la seva utilització.
- Reinici de manera remota i planificació encesa i apagada

2.5 Subministrament i manteniment de MUPIs

Aquesta prestació implica la instal·lació i el manteniment de les MUPIs, pantalles antivandàliques que mostraran informació a la ciutadania amb continguts gestionats des del programari de manteniment subministrat en el mateix contracte.



Es preveuen 2 unitats a subministrar amb un termini màxim de lliurament de 2 mesos a comptar de la data de la formalització del contracte.

Amb la memòria de l'oferta s'adjuntarà un conjunt de captures d'imatges que conformaran una demostració real de les funcionalitats i disseny similars a les requerides en format JPEG, PNG o SVG. Aquestes imatges complementaran la memòria que es valorarà segons la definició dels criteris de valoració funcional i tècnica de la proposta.

Subministrament i manteniment dels MUPIs segons les especificacions tècniques següents:

Característica	Requisit Mínim
Dimensions de la pantalla	65"
Disseny	• Per a instal·lació en exterior • De color negre mat amb el logo de l'ajuntament serigrafia (marcatge directe sobre metall) a la part inferior, segons els criteris de disseny que estableixi l'ajuntament. • La pantalla, situada dins del xassís, estarà aixecada del terra aproximadament 50 cm. • L'espai sota la pantalla s'utilitzarà per afegir el disseny establert. • L'alçada màxima serà de 2,725 m.
Color del xassís	Gris antracita
Ubicació	2 unitats Av. Primavera. Exterior sota porxada. Una a l'inici de la rampa i una altra al cantó de l'escala principal.
Resolució	FULL HD: 1920 x 1080 píxels
Tecnologia tàctil	No
Sistema de refrigeració	Aire condicionat, amb control de ventilació intel·ligent
Vidre	Antireflectant, pensat per a instal·lacions en exterior Vidre temperat de com a mínim 6mm
Lluminositat	Mínim 2.500 – 3.000 nits, per a garantir la visualització tot i qualsevol incidència de sol directe
Control de lluminositat	Automàtic
Pc integrat	Característiques mínimes • Doble nucli • Processador Intel i5 • 4GB RAM



	• Disc SSD amb capacitat mínima de 256GB • Compatible amb SO Windows PRO darrera versió establerta en el moment de realitzar la instal·lació
Angle de visió	178°H/178°V
Temps de resposta	8ms
Temperatura de treball	-30°C~45°C
Tensió de treball	AC 208-240V
Procés de anticorrosiu	Xapa galvanitzada + superfície amb pols especial per a exteriors (7 anys d'anticorrosió per a exteriors)
Característiques mecàniques	• Estructura interna: Estructura tubular d'acer al carboni de grau S275JR, acabat zincat i pintat amb pols de polièter assecat al forn • Xassís exterior: Fabricat en ferro, acabat pintat amb pols de polièter assecat al forn • Embellidors laterals: Fabricats amb xapa d'alumini acabat pintat amb pols de polièter assecat al forn

Funcionalitats

- Han de permetre mostrar informació a través del sistema de gestió de continguts únic.
- Reinici de manera remota i planificació d'encesa i apagada automàtica.

Manteniment

- Estarà inclòs des del moment del subministrament.
- El manteniment del primer any estarà inclòs en l'import de subministrament i a partir del segon any del contracte es facturarà segons l'import de l'oferta. Aquest manteniment, a més de garantir el funcionament típic cobert per la garantia, també ha de permetre la reparació en cas de mal ús per part dels usuaris: vandalisme, grafitis o altres actes maliciosos. Per tant, s'ha de preveure una assegurança suficient per aquest manteniment.

2.6 Subministrament de pantalles LED:

Aquesta prestació consisteix en el subministrament i instal·lació de les pantalles LED horitzontals que seran utilitzades per mostrar informació o altres continguts, amb un termini màxim de lliurament de 2 mesos a comptar de la data de la formalització del contracte.

Les especificacions tècniques i ubicacions són:



- Escala exterior, sobre biga de 45 cm d'alt i longitud màxima de 340 cm.
- Interior vestíbul, penjat del sostre, amb longitud màxima de 370 cm i alçada 50 cm.

Característica	Requisit Mínim
Ubicacions	• Escala exterior, sobre biga de 45 cm d'alt i longitud màxima de 340 cm. • Interior vestíbul, penjat del sostre, amb longitud màxima de 370 cm i alçada 50 cm.
Pantalla	Formada per panells LED fins a cobrir el màxim espai disponible de cada ubicació
Resolució	Pixel Pitch: 2,6mm
Panells	Tots els panells han de ser del mateix lot.
Controlador	Novastar TBx (UE) /xPower Cable Kit
Complements	• Inclou suport per a la instal·lació en paret o sostre • Inclou tot el petit material necessari per a la instal·lació, connexió alimentació, sense cost addicional

2.7 Subministrament de quioscs d'autoservei

Aquesta prestació implica el subministrament i instal·lació de dos quioscs d'autoservei que han de permetre, als usuaris, realitzar tramitacions senzilles o accedir a informació sense assistència directa del personal municipal,

Amb la memòria de l'oferta s'adjuntarà un conjunt de captures d'imatges que conformaran una demostració real de les funcionalitats i disseny similars a les requerides en format JPEG, PNG o SVG. Aquestes imatges complementaran la memòria que es valorarà segons la definició dels criteris de valoració funcional i tècnica de la proposta.

Aquesta prestació tindrà un termini màxim de lliurament de 4 mesos a comptar de la data de la formalització del contracte.

Requeriments tècnics

Disseny, fabricació, subministrament i instal·lació dels terminals d'autoservei amb les següents característiques:

Característica	Requisit mínim
Disseny i accessibilitat	• Disseny del terminal respectant la imatge corporativa de l'ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat, amb vinil d'impressió digital personalitzat



	segons els criteris de disseny que estableixi l'ajuntament. • Terminals fabricats en xapa d'acer galvanitzat o alumini de 2-4 mm d'espessor mínim amb l'objectiu de proporcionar alta resistència mecànica a rallades, cops i canvis bruscos de temperatura • Pintura en pols industrial d'alta resistència amb un mínim de 35 micres d'espessor • Fàcil accés per substituir fungibles (paper per la impressora de tiquets) • Es valorarà la possibilitat de poder disposar d'unitats preparades per a l'ús de persones amb discapacitat funcional • Es valorarà l'adaptació per a persones amb disminució visual
Seguretat	• Protecció amb clau dels dispositius hardware
Altres	• Elements elèctrics connectats amb regleta interna amb protecció de sobrealimentació • Reinici de manera remota i planificació d'encesa i apagada automàtica
Els terminals hauran de contenir els següents elements: ordinador, cables, impressora de tiquets, escàner de documents d'identitat, pantalla tàctil, teclat antivandàlic i webcam amb les següents característiques tècniques	
Pantalla tàctil	• Pantalla tàctil industrial de com a mínim 19" amb tractament anti empremta • Tecnologia capacitiva • Resolució mínima: 1280 x 1024 píxels • Contrast mínim 800:1 • Lluminositat mínim 300 cd/m2 • Angle de visió (H/V): Mínim 178°/178°
Ordinador	• Lenovo thinkCentre M630e Tiny o model similar • dimensions 17.9 cm. * 18.29 cm. * 3.45 cm • processador Intel core i3 o superior • doble nucli • 4GB RAM o superior • Disc SSD amb capacitat mínima de 120 GB • Targeta gràfica Intel UHD Graphics 620 • Compatible amb SO Windows Pro darrera versió estable en el moment de realitzar la instal·lació
Lector de documents	• Fabricant Mitek Systems, model Mitek ID box Advanced o similar
Lector NFC	• Compatible ISO 14443-A
Micròfon	• Integrat



Ventilació	• Sistema de control de temperatura mitjançant ventilació forçada per a evitar l'escalfament de l'equipament instal·lat a l'interior del tòtem
Àudio	• Dispositiu d'àudio estèreo integrat 2.0/RMS 3Wx2CHMonitor tàctil de 19"
Connectivitat	Disposarà de com a mínim les següents connexions: • Connexió USB • Connexió HDMI • Interruptor I/O AC • Connector IEC • Connectivitat Ethernet RJ45 i Wifi • El sistema de connexió ha de permetre una instal·lació ordenada i mimetitzada amb l'entorn
Pantalla	• Pantalla tàctil industrial de com a mínim 19" amb tractament anti empremta • Tecnologia capacitiva • Resolució mínima: 1280 x 1024 píxels • Contrast mínim 800:1 • Lluminositat mínim 300 cd/m2 • Angle de visió (H/V): Mínim 178°/178°
Lector de codi de barres	Lector de codi de barres 1D-2D - Interfície USB • 2D: PDF417, Data Matrix, QR Code, IP65, lectura de contacte • 1D: EAN-13, EAN-8, UPC-A, UPC-E, ISSN, ISBN, Codabar, Code 128, Code 93, ITF-6, ITF-14, Interleaved 2 of 5, Industrial 2 of 5, Standard 2 of 5, Matrix 2 of 5, GS1 Databar (RSS-Expand, RSS Limited, RSS-14), Code 39, Code 11, MSI-Plessey, Plessey
Impressora tèrmica	• Resolució mínima 203 dpi • Velocitat mínima d'impressió 150 mm/seg • Tallador anti-encallament de paper. Permet talls totals i parcials • Impressió amb graduació de 16 escales de grisos • Número mínim de punts d'impressió 576 • Amplada de paper ajustable • Vida mínima del capçal d'impressió 100Km • Impressió de codi de barres: PC-A, UPC-E, EAN(JAN13), EAN(JAN-8), CODE39, ITF, CODABAR, CODE128, QR Code • Inclou font d'alimentació
Webcam	Webcam d'alta definició (Full HD) certificades per els principals sistemes de vídeo del mercat (Skype, Zoom, Meet, Teams o similars).
Teclat	Teclat físic, fabricat en acer inoxidable o alumini d'alta resistència, grau de



	protecció IP65 o superior, antivandàlic.
--	--

2.8 Servei de desenvolupament i manteniment del programari necessari pel funcionament dels quioscs d'autoservei.

Aquesta prestació es refereix al programari que permet als quioscs d'autoservei funcionar adequadament, com ara el sistema d'identificació, interfícies d'usuari, integració amb la tramitació electrònica municipal i altres funcionalitats, seguint la imatge corporativa.

Amb la memòria de l'oferta s'adjuntarà un conjunt de captures d'imatges que conformaran una demostració real de les funcionalitats i disseny similars a les requerides en format JPEG, PNG o SVG. Aquestes imatges complementaran la memòria que es valorarà segons la definició dels criteris de valoració funcional i tècnica de la proposta.

Aquesta prestació tindrà un termini màxim de lliurament de 4 mesos a comptar de la data de la formalització del contracte.

Requeriments funcionals

L'adjudicatari proveirà una interfície web amb les funcionalitat següents:

- Flux de navegació usable i accessible seguint les recomanacions W3C/WAI
- Multi idioma: català/castellà. Possibilitat de traducció automàtica a d'altres idiomes
- Pantalla inicial informativa desenvolupada i hostatjada per l'ajuntament de L'Hospitalet
- Interfície web que, mitjançant l'ús de serveis web proveïts per l'ajuntament, mostrarà els tràmits disponibles i permetrà iniciar la tramitació.
- La interfície estarà preparada per iniciar tràmits que segueixin aquest procediment:
 1. S'ofereixen la llista de tràmits disponibles
 2. Es sol·licita l'escaneig del document d'identitat (DNI, NIE, Passaport), en cas de ser necessària la identificació del ciutadà, mitjançant l'escàner de documents d'identitat. Aquest escaneig generarà un fitxer d'evidència indicant el percentatge de validesa del document escanejat
 3. En funció del tràmit es demanarà al ciutadà una adreça de correu electrònic que podrà introduir mitjançant el teclat físic.
 4. En funció del tràmit, el sistema demanarà les dades necessàries pel següent pas



5. Un cop introduïdes les dades farà una crida a un servei web que especificarà l'ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat, amb els paràmetres acordats (tipus de document d'identitat, identificador, correu electrònic, tipus de tràmit, ..) el qual retornarà el resultat de l'operació i el document resultant.
6. El sistema enviarà a imprimir el document a una cua d'impressió que determinarà l'ajuntament.
7. El sistema mostrarà el resultat de l'operació al ciutadà i permetrà realitzar un altre tràmit o tancar la sessió.
8. En el moment que es tanqui la sessió s'eliminaran tots els fitxers generats i dades personals existents.

El disseny de la interfície s'adaptarà als requeriments de imatge corporativa de l'Ajuntament de l'Hospitalet

Tramitació

El programari base permetrà, inicialment, la següent tramitació:

- Volants de padró: el sistema mostrarà un llistat de volants disponibles (residència, residència històric, convivència,..) i seguint el procediment descrit al punt anterior permetrà a l'usuari del terminal obtenir el document escollit.
- Renovació de l'empadronament de persones estrangeres
- Altres: El sistema estarà preparat per incorporar més tràmits, els quals es desenvoluparan utilitzant la borsa d'hores establerta en el contracte. Aquests tràmits poden necessitar l'ús de qualsevol dels dispositius inclosos al terminal (lector NFC, webcam, etc.).

Explotació de dades

El sistema permetrà, mitjançant una pàgina web accessible des d'un navegador amb accés segur (usuari i contrasenya), l'explotació de les dades següents:

- Número d'atencions per rang de dates i terminal
- Número d'atencions per rang de dates i idioma
- Número d'atencions per tipus de tràmit i rang de dates

Adicionalment l'ajuntament disposarà de la documentació del model de dades i la possibilitat de descarregar totes les dades gestionades a la plataforma per a la seva incorporació als sistemes d'informació municipals per poder fer explotació pròpia de les dades.

Obligacions contractuals de l'Ajuntament



L'ajuntament proveirà de:

- servei web que retornarà, segons l'idioma, un xml amb el menú de tramitació que es mostrarà en el terminal
- servei web que retornarà un document PDF i el resultat de l'operació, segons els paràmetres acordats (idioma, tipus de document d'identitat, número, correu electrònic, tipus de tràmit, fitxer d'evidència de l'escaneig del document d'identitat)
- informació tècnica del gestor de cues d'impressió necessari per la impressió de documents.
- connectivitat remota VPN amb els terminals perquè l'adjudicatari pugui realitzar tasques de manteniment preventiu i correctiu.
- l'obra civil necessària, així com les connexions d'electricitat i dades necessàries pel funcionament de les terminals d'autoservei.

2.9 Subministrament del programari de gestió integral de continguts per als dispositius d'atenció ciutadana i senyalització digital

Aquesta prestació implica subministrar el programari necessari per mantenir i actualitzar el contingut que es mostra als diferents dispositius, com ara tòtems de gestió de cues i cita prèvia, quioscs d'autoservei, pantalles informatives d'ocupació de sales, pantalles informatives i MUPIs. El gestor de continguts assegurarà que la informació sigui precisa, actualitzada i governada des d'un mateix programari.

El programari s'oferirà en modalitat SaaS i es dotarà als usuaris de l'Ajuntament de documentació i formació suficient pel seu ús en un temps màxim d'1 mes posterior a la disponibilitat de la prestació.

Amb la memòria de l'oferta s'adjuntarà un conjunt de captures d'imatges que conformaran una demostració real de les funcionalitats i disseny similars a les requerides en format JPEG, PNG o SVG. Aquestes imatges complementaran la memòria que es valorarà segons la definició dels criteris de valoració funcional i tècnica de la proposta.

Aquesta prestació tindrà un termini màxim de lliurament de 2 mesos a comptar de la data de la formalització del contracte.

Requeriments funcionals

- Gestió centralitzada de la informació i publicitat digital.
- Gestió a través de portal web o app
- Interfície d'usuari en català i castellà
- Suport per a diferents dispositius (monitors, tòtems, tablets, pantalles LED).
- Composició de continguts fàcil i intuïtiva



- Configuració automàtica de continguts per franges horàries, dies, etc.
- Reproducció de contingut en diversos idiomes.
- Reproducció de continguts segmentat segons agrupació de dispositius
- Programació de la vigència de continguts.
- Editor de plantilles multimèdia.
- Múltiples capes/continguts a cada plantilla.
- Widgets variats (text personalitzable, imatges, vídeo, àudios, HTML5, etc.).
- Diferents tipus de continguts suportats (text, imatges, vídeos, HTML5, xarxes socials...).
- Compatibilitat amb diferents reproductors i sistemes operatius.
- Suport per a diferents formats de visualització.
- Seguiment de campanyes publicitàries en temps real o històric.
- Gestió centralitzada d'actualitzacions de software i firmware
- Biblioteca de continguts
- Generació d'informes i auditories.
- Monitorització proactiva en temps real de pantalles.
- Programació de patrons de funcionament.
- Integració amb sistemes de gestió de cues i cita prèvia.
- Administració d'usuaris il·limitats amb diferents nivells d'accés.
- Apagat/Encès remot automàtic de pantalles.

Memòria tècnica

Els candidats hauran de presentar una memòria tècnica que compleixi amb les següents condicions:

- Format:
 - Tipus de lletra: Arial.
 - Mida de lletra: 10 punts
 - Espaiat: 1,5 línies
 - Extensió: Màxim de 30 pàgines, impreses per davant i per darrere. Els annexos (captures d'imatges que conformen la demostració real de les funcionalitats i dissenys requerits) no es tindran en compte en el còmput de pàgines.
- Contingut: La memòria tècnica haurà d'incloure, com a mínim, els següents apartats:
 - Descripció detallada dels béns a subministrar i les seves funcionalitats, i en cas que es requereixi a l'apartat de característiques tècniques, acompanyada del conjunt de captures d'imatges que conformaran una demostració real de les funcionalitats i disseny similars a les requerides.
 - Especificacions tècniques dels elements



- Metodologia de subministrament i instal·lació
 - Pla de manteniment i suport tècnic
 - Cronograma d'execució
 - Millores proposades que aporten valor afegit respecte als requeriments i que es valoraran segons els criteris de valoració tècnica de la proposta
- Objectiu: L'objectiu principal d'aquesta memòria tècnica és permetre a l'òrgan de contractació comprovar que els béns proposats per al subministrament compleixen amb les característiques mínimes establertes en el Plec de Prescripcions Tècniques (PPT), incloent-hi tots els serveis associats.
- Avaluació: La memòria tècnica serà avaluada per determinar l'adequació de la proposta a les necessitats especificades en el PPT. Es valorarà la claredat, la precisió i la completesa de la informació proporcionada.
- Exclusió: Les propostes que no incloguin la memòria tècnica o que no compleixin amb els requisits de format i contingut especificats podran ser excloses del procés de licitació.

Consideracions tècniques i obligacions del contractista respecte la gestió de dades

- Totes les dades i metadades gestionades pel contractista són propietat de l'Ajuntament de L'Hospitalet.
- El contractista està obligat a facilitar el model de dades i donar accés a les dades de l'aplicació. Aquest model estarà convenientment documentat i en qualsevol cas el contractista haurà d'atendre amb la màxima celeritat qualsevol qüestió o informació requerida pels tècnics municipals.
- En el cas que les bases de dades utilitzades estiguin allotjades al núvol o en un servidor que no sigui de l'Ajuntament, el proveïdor estarà obligat bé a mantenir una rèplica de les bases de dades en servidors municipals, incloent la previsió de la possibilitat de rèplica en temps real, i/o bé a facilitar l'accés via API per permetre aquest tipus d'accés a totes les dades i metadades. A tal efecte, un cop adjudicat el contracte, l'Ajuntament realitzarà una reunió amb el proveïdor per tal d'establir tècnicament el procediment d'accés a les dades, així com determinar aspectes tècnics i de contingut dels camps i formats a incloure a qualsevol formulari, interfície o similar a omplir pel ciutadà. D'aquesta reunió s'aixecarà acta, i com a mínim hi haurà present un responsable tècnic del departament competent en l'àmbit de les dades de l'Ajuntament de L'Hospitalet.
- El contractista no podrà utilitzar directa o indirectament les dades a les que té accés o que gestioni en virtut d'aquest contracte per entrenar models d'Intel·ligència Artificial



- (en endavant IA) propis o de tercers, i, en qualsevol cas, haurà de complir amb la normativa vigent d'IA.
- En el cas que el programari subministrat incorpori algorismes en el marc de l'aplicació de qualsevol mecanisme/tècnica/tecnologia d'IA haurà d'indicar en la seva oferta la seva utilització i proporcionar una explicació comprensible del seu funcionament i dades utilitzades sense que, en cap cas, aquesta explicació comprensible comporti una revelació de la propietat intel·lectual per part del licitador.
 - En el cas d'utilitzar dades que corresponguin a adreces postals del municipi de L'Hospitalet, aquestes han de ser compatibles amb els estàndards municipals i garantir que aquestes són les vigents en cada moment. A tal efecte el contractista haurà d'utilitzar les adreces postals del municipi de L'Hospitalet disponible al portal de dades obertes i amb una actualització diària dels seus continguts: https://www.seu-e.cat/ca/web/hospitaletdellobregat/dades-obertes/-/dadesobertes/dataset/4c9f111c-d66a-4a78-8497-1dd592550ffa?p_auth=DOsRogXg. En el cas d'utilitzar adreces postals que no corresponguin a la ciutat de L'Hospitalet, com a mínim, el licitador haurà de garantir l'ús de la codificació de l'INE relativa al municipi.
 - En el cas que s'utilitzin dades personals com: document d'identitat (DNI, NIE, NIF, passaport), nom i cognoms, adreça electrònica, telèfon mòbil, data naixement o sexe aquest hauran de ser compatibles amb els estàndards municipals en quan a format, extensió i codificacions a emprar. Al respecte, com a mínim s'haurà de respectar:
 - Partícules del primer cognom
 - Primer cognom
 - Enllaç cognoms si és necessari (i)
 - Partícules del segon cognom
 - Segon cognoms
 - Tipus de document d'identitat (DNI, NIE, NIF, passaport)
 - Document d'identitat: l'extensió necessària a cada tipus de document
 - Data de naixement (dd/mm/aaaa)
 - Sexe: H-Home, D-Dona
 - Telèfon mòbil: Numèric de 9 posicions
 - Adreça electrònica:
 - En el cas d'utilitzar dades associades a equipaments municipals i tràmits aquest s'hauran d'ajustar a la codificació i relació facilitats per l'Ajuntament.



- Serveis personalitzats i proactius: El contractista haurà de preveure i garantir la possibilitat que la interfície, formularis o similars que utilitzi l'usuari per fer reserves de cites prèvies i/o dels espais i sales oferts al nou equipament, incorpori o integri opcions per recollir i tractar el consentiment legal de l'ús de les seves dades d'acord amb el text legal que determini l'Ajuntament. A tal efecte, i en els casos en què l'Ajuntament estableixi que cal incloure i recollir el consentiment, el licitador haurà de garantir i possibilitar l'accés, el tractament, l'emmagatzematge dels consentiments i les dades personals associades al consentiment per part de l'Ajuntament amb la finalitat que aquest pugui impulsar i implantar serveis personalitzats i proactius que millorin la relació i gestió dels serveis municipals amb la ciutadania.
- En cas que la modalitat de prestació sigui a través de SaaS, i independentment que durant tota la vigència del contracte el contractista hagi facilitat periòdicament les dades i metadades a l'Ajuntament, a la finalització del contracte el contractista està obligat a facilitar totes les dades i metadades a l'Ajuntament de L'Hospitalet. A tal efecte, el contractista haurà de garantir, en un termini màxim de 3 mesos el lliurament de totes les dades i metadades utilitzades i gestionades als servidors i sistemes d'informació municipals en formats estructurats i llegibles per màquines.
- Els incompliments del contractista respecte les obligacions de les dades gestionades implicarà una falta molt greu del contracte.

3 OBLIGACIONS CONTRACTUALS DE L'AJUNTAMENT

Els treballs objecte del contracte es podran fer, segons les necessitats de la prestació, en les instal·lacions de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat o en remot, per la qual cosa l'Ajuntament proporcionarà als empleats del proveïdor, degudament identificats per aquesta tasca, l'accés a les instal·lacions així com, en el seu cas, a aquells equips als que fos imprescindible accedir per la correcta execució dels treballs, tot això amb el degut coneixement i autorització de l'Ajuntament.

4 OBLIGACIONS CONTRACTUALS DE L'ADJUDICATARI

4.1. Nivell de servei

El compliment del nivell de servei serà objecte de monitorització permanent per part dels interlocutors designats per l'Ajuntament.



La proposta inclourà els Acords de Nivell de Servei (SLA - Service Level Agreements) compromeses i les penalitzacions sobre la quota de manteniment acceptades si no es compleixen.

El proveïdor posarà a disposició dels responsables del contracte i de les persones que aquests designin un portal web de creació d'incidències, consultes o peticions de suport tècnic.

Els SLA's segons els tipus de prestacions són:

4.1.1 Subministrament de tòtems de gestió de cues, cita prèvia, coworking

En cas de petició d'una nova unitat de tòtem, el proveïdor assignarà un tècnic i garantirà resposta dins dels 5 dies laborals següents i la seva resolució dins dels 60 dies següents des de la seva petició. En cas d'incompliment es considerarà lleu i s'aplicarà el regim de penalitat que consta als plecs.

En cas de mal funcionament o "no funcionament", atribuïble al proveïdor, d'un dels tòtems el proveïdor assignarà un tècnic i donarà resposta dins de les 5 hores següents a la comunicació de la incidència i la solució en un màxim de 5 dies hàbils.

En cas d'incompliment es considerarà molt greu i s'aplicarà el regim de penalitat que consta als plecs.

4.1.2 Subministrament i servei de manteniment del programari de gestió de cita prèvia, multioficina i multitràmits, sistema de coworking i ocupació de sales

Incidència molt greu

Es considera incidència molt greu la no disponibilitat total del servei atribuïble a error, defecte del programari aportat o de la seva parametrització.

El proveïdor garantirà que assignarà un tècnic per resoldre el problema com a màxim 2 hores hàbils després que sigui reportat a través del portal web d'incidències que el proveïdor posarà a disposició de l'ajuntament i resoldrà el problema en un màxim de 5 hores hàbils. L'ajuntament podrà contactar amb aquest tècnic i seguir l'evolució de la solució.

En cas d'incompliment es considerarà molt greu i s'aplicarà el regim de penalitat que consta als plecs.

Incidència greu



Es considera incidència greu la no disponibilitat de qualsevol de les funcionalitats parcials que formen part de la prestació, atribuïble a error, defecte del programari aportat o de la seva parametrització.

El proveïdor garantirà que assignarà un tècnic per resoldre el problema com a màxim 1 dia hàbil després que sigui reportat a través del portal web d'incidències que el proveïdor posarà a disposició de l'ajuntament i garantirà la solució en 2 dies hàbils. L'ajuntament podrà contactar amb aquest tècnic i seguir l'evolució de la solució.

En cas d'incompliment es considerarà greu i s'aplicarà el regim de penalitat que consta als plecs.

Incidència lleu

Es considera incidència lleu tota petició de suport, consulta o proposta traslladada al proveïdor (i que no impliqui un error dels tractats en els punts anteriors) o mal funcionament que afecta un dels serveis de forma parcial o al seu rendiment i que l'ajuntament no consideri crític o greu.

El proveïdor garantirà que assignarà un tècnic per atendre la petició o resoldre el problema com a màxim 1 dia hàbil després que sigui reportat a través del portal web d'incidències que el proveïdor posarà a disposició de l'ajuntament i garantirà resposta o solució en 5 dies hàbils. L'ajuntament podrà contactar amb aquest tècnic i seguir l'evolució de la solució.

En cas d'incompliment es considerarà lleu i s'aplicarà el regim de penalitat que consta als plecs.

4.1.3 Subministrament de les pantalles informatives del gestor de cues i cites prèvies

En cas de petició d'una nova pantalla, el proveïdor assignarà un tècnic i garantirà resposta dins dels 5 dies hàbils següents i la seva resolució dins dels 30 dies següents des de la seva petició.

En cas d'incompliment es considerarà lleu i s'aplicarà el regim de penalitat que consta als plecs.

En cas de mal funcionament o "no funcionament", atribuïble al proveïdor, d'una de les pantalles el proveïdor assignarà un tècnic i donarà resposta dins de les 5 hores hàbils següents a la comunicació de la incidència i la solució en un màxim de 5 dies hàbils.

En cas d'incompliment es considerarà greu i s'aplicarà el regim de penalitat que consta als plecs.



4.1.4 Subministrament de pantalles informatives d'ocupació de sales

En cas de mal funcionament o "no funcionament", atribuïble al proveïdor, d'una de les pantalles el proveïdor assignarà un tècnic i donarà resposta dins de les 5 hores següents a la comunicació de la incidència i la solució en un màxim de 5 dies hàbils.

En cas d'incompliment es considerarà greu i s'aplicarà el regim de penalitat que consta als plecs.

4.1.5 Subministrament i manteniment de MUPIs

En cas de mal funcionament o "no funcionament", atribuïble al proveïdor, d'una de les MUPIs el proveïdor assignarà un tècnic i donarà resposta dins de les 5 hores següents a la comunicació de la incidència i la solució en un màxim de 5 dies hàbils.

En cas d'incompliment es considerarà greu i s'aplicarà el regim de penalitat que consta als plecs.

4.1.6 Subministrament de pantalles LED horitzontals

En cas de mal funcionament o "no funcionament", atribuïble al proveïdor, d'un o més panells LED el proveïdor assignarà un tècnic i donarà resposta dins de les 5 hores següents a la comunicació de la incidència i la solució en un màxim de 5 dies hàbils.

En cas d'incompliment es considerarà greu i s'aplicarà el regim de penalitat que consta als plecs.

4.1.7 Subministrament de quioscos d'autoservei

- En cas de petició d'una nova unitat de quiosc d'autoservei, el proveïdor assignarà un tècnic i garantirà resposta dins dels 5 dies laborals següents i la seva resolució dins dels 60 dies següents des de la seva petició.

En cas d'incompliment es considerarà lleu i s'aplicarà el regim de penalitat que consta als plecs.

- En cas de mal funcionament o "no funcionament", atribuïble al proveïdor, d'un dels quioscs d'autoservei el proveïdor assignarà un tècnic i donarà resposta dins de les 5 hores següents a la comunicació de la incidència i la solució en un màxim de 5 dies hàbils.



En cas d'incompliment es considerarà greu i s'aplicarà el regim de penalitat que consta als plecs.

4.1.8 Servei de desenvolupament i manteniment del programari necessari pel funcionament dels quioscs d'autoservei

Incidència molt greu

- Es considera incidència crítica la no disponibilitat total del servei atribuïble a error, defecte del programari aportat o de la seva parametrització.
- El proveïdor garantirà que assignarà un tècnic per resoldre el problema com a màxim 2 hores hàbils després que sigui reportat a través del portal web d'incidències que el proveïdor posarà a disposició de l'ajuntament i resoldrà el problema en un màxim de 5 hores hàbils. L'ajuntament podrà contactar amb aquest tècnic i seguir l'evolució de la solució.

En cas d'incompliment es considerarà molt greu i s'aplicarà el regim de penalitat que consta als plecs.

Incidència greu

- Es considera incidència greu la no disponibilitat de qualsevol de les funcionalitats parcials que formen part de la prestació, atribuïble a error, defecte del programari aportat o de la seva parametrització.

El proveïdor garantirà que assignarà un tècnic per resoldre el problema com a màxim 1 dia hàbil després que sigui reportat a través del portal web d'incidències que el proveïdor posarà a disposició de l'ajuntament i garantirà la solució en 2 dies hàbils. L'ajuntament podrà contactar amb aquest tècnic i seguir l'evolució de la solució.

En cas d'incompliment es considerarà greu i s'aplicarà el regim de penalitat que consta als plecs.

Incidència lleu

- Es considera incidència lleu tota petició de suport, consulta o proposta traslladada al proveïdor (i que no impliqui un error dels tractats en els punts anteriors) o mal funcionament que afecta un dels serveis de forma parcial o al seu rendiment i que l'ajuntament no consideri crític o greu.
- El proveïdor garantirà que assignarà un tècnic per atendre la petició o resoldre el problema com a màxim 1 dia hàbil després que sigui reportat a través del portal



web d'incidències que el proveïdor posarà a disposició de l'ajuntament i garantirà resposta o solució en 5 dies hàbils. L'ajuntament podrà contactar amb aquest tècnic i seguir l'evolució de la solució.

En cas d'incompliment es considerarà lleu i s'aplicarà el regim de penalitat que consta als plecs.

4.1.9 Subministrament del programari de gestió integral de continguts per als dispositius d'atenció ciutadana i senyalització digital

Incidència molt greu

- Es considera incidència crítica la no disponibilitat total del servei atribuïble a error, defecte del programari aportat o de la seva parametrització.
- El proveïdor garantirà que assignarà un tècnic per resoldre el problema com a màxim 2 hores hàbils després que sigui reportat a través del portal web d'incidències que el proveïdor posarà a disposició de l'ajuntament i resoldrà el problema en un màxim de 5 hores hàbils. L'ajuntament podrà contactar amb aquest tècnic i seguir l'evolució de la solució.

En cas d'incompliment es considerarà lleu i s'aplicarà el regim de penalitat que consta als plecs.

Incidència greu

- Es considera incidència greu la no disponibilitat de qualsevol de les funcionalitats parcials que formen part de la prestació, atribuïble a error, defecte del programari aportat o de la seva parametrització.
- El proveïdor garantirà que assignarà un tècnic per resoldre el problema com a màxim 1 dia hàbil després que sigui reportat a través del portal web d'incidències que el proveïdor posarà a disposició de l'ajuntament i garantirà la solució en 2 dies hàbils. L'ajuntament podrà contactar amb aquest tècnic i seguir l'evolució de la solució.

En cas d'incompliment es considerarà greu i s'aplicarà el regim de penalitat que consta als plecs.

Incidència lleu



- Es considera incidència lleu tota petició de suport, consulta o proposta traslladada al proveïdor (i que no impliqui un error dels tractats en els punts anteriors) o mal funcionament que afecta un dels serveis de forma parcial o al seu rendiment i que l'ajuntament no consideri crític o greu.
- El proveïdor garantirà que assignarà un tècnic per atendre la petició o resoldre el problema com a màxim 1 dia hàbil després que sigui reportat a través del portal web d'incidències que el proveïdor posarà a disposició de l'ajuntament i garantirà resposta o solució en 5 dies hàbils. L'ajuntament podrà contactar amb aquest tècnic i seguir l'evolució de la solució.

En cas d'incompliment es considerarà lleu i s'aplicarà el regim de penalitat que consta als plecs.

4.2. Manteniment preventiu

Les ofertes presentaran un pla de manteniment preventiu que inclourà:

- Respecte als servidors, ordinadors, sistemes operatius i programari:
- Proposta de pla de còpies de seguretat: freqüència, persistència, alternança de suports, etc.
- Tasques i indicadors d'auditoria sobre les capacitats dels equips
- Tasques i indicadors d'auditoria sobre els sistemes operatius i programari de base
- Freqüència d'aplicació de les mesures preventives.

5 Recursos humans destinats al contracte

A continuació, es detallen els diferents perfils que participaran en les diverses prestacions del contracte. Alguns d'aquests perfils col·laboraran en les mateixes prestacions durant la vigència del contracte.

Taula de recursos humans assignats al projecte

Prestació	Perfil	Efectius	Dedicació	Formació
Coordinació del projecte	Cap de projecte	1	Parcial	Enginyer tècnic informàtic o similar
1.Totems cita prèvia 3.Pantalles informatives 4.Pantalles d'ocupació de sales	Tècnic de instal·lacions	1	Parcial	Formació professional en instal·lacions elèctriques o similar



5.MUPIs 6.Pantalles LED 7.Quioscs d'autoservei				
1.Programari gestió cita prèvia, coworking i ocupació de sales 8.Programari quioscos d'autoservei	Analista programador	2	Parcial	Enginyer tècnic informàtic o similar
1. Tòtems cita prèvia 9.Gestor de continguts	Tècnic de instal·lacions	1	Parcial	Formació professional amb experiència mínima de 3 anys en projectes d'implantació i manteniment en projectes similars

6 Propietat intel·lectual

Tots els treballs, dades, metadades, informació, bases de dades o similars que es generin en el desenvolupament del present contracte seran de titularitat de l'Ajuntament de L'Hospitalet.

7 Confidencialitat

- Les dades que es gestionin a través del servei seran exclusivament per a l'ús descrit en el contracte i queda totalment prohibit fer-ne ús diferent per part de l'adjudicatari o tercers no autoritzats prèviament.
- L'adjudicatari informará a l'Ajuntament sobre les instruccions de confidencialitat que regeixen el seu personal.
- La confidencialitat per part de l'adjudicatari i tot el seu personal es mantindrà durant el període de vigència del contracte i també un cop extingit aquest.

8 Finalització del servei

- En finalitzar la prestació del servei contractat l'adjudicatari es comprometrà a la destrucció de les dades i documents de forma segura, un cop retornades a l'Ajuntament o a facilitar la transferència al nou encarregat del tractament que l'Ajuntament hagués pogut designar. Les dades i documents que per raons de responsabilitats derivades s'haguessin de conservar durant un temps es mantindran bloquejades de manera adient.



- L'adjudicatari certificarà formalment a l'Ajuntament l'eliminació o el bloqueig de dades objecte de la prestació del servei contractat, així com les derivades de la seva gestió.
- L'adjudicatari informará a l'Ajuntament sobre els mètodes i mecanismes d'eliminació i bloqueig de dades que apliquin sobre les dades gestionades.
- En finalitzar la prestació del servei contractat l'adjudicatari facilitarà la transferència del coneixement al nou adjudicatari del contracte, necessari per executar les tasques de manteniment i futures millores funcionals.

9 Protecció de dades de caràcter personal

Atès que el contracte comporta el tractament de dades de caràcter personal, l'empresa haurà d'oferir garanties suficients per aplicar les mesures tècniques i organitzatives apropiades, per tal que el tractament s'efectuï de conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell (RGPD), 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 i, de conformitat amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i d'altra normativa vigent aplicable, acompanyant a l'oferta el document de Declaració responsable, que s'annexa.

Que l'empresa adjudicatària, com a encarregada del tractament, haurà de considerar les Condicions generals reguladores de les relacions de l'Ajuntament amb els tercers encarregats del tractament de dades de caràcter personal, aprovades per l'Ajuntament, així com signar el corresponent contracte d'encarregat que serà el document que tindrà per objecte establir les condicions particulars pel tractament de les dades personals, per la prestació del servei.

L'estipulat a les condicions generals reguladores, és d'obligat compliment per l'adjudicatari, per als seus empleats i col·laboradors.

Des de la Direcció de Governança de les Dades i Coneixement Institucional s'efectuarà el seguiment del compliment de les condicions generals que regulen el tractament de les dades personals.

Per prestar el servei de gestió de gestió de gestió de cues, cita prèvia, coworking, reserva de sales i tramitació en el quioscs d'autoservei, el tractament de dades personals, consistirà en:

- Recollida
- Registre
- Organització
- Estructuració
- Conservació



La finalitat del tractament de les dades de caràcter personal és la gestió de les atencions presencials (gestió de cues i cita prèvia), la reserva de taula de coworking, reserva de sales i les dades de tramitació que es tractaran en els terminals d'autoservei.

Que per executar les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest encàrrec, l'Ajuntament, com a responsable del tractament, posa a disposició de l'empresa adjudicatària, encarregada del tractament és la següent:

- Nom i cognoms
- Document d'identitat (DNI, NIE, NIF, Passaport)
- Adreça de correu electrònic
- Número de telèfon mòbil
- Adreça postal
- Sexe
- Data de naixement