

|                                           |                                                                                                           |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Codi de verificació                       | <br>4Q282A116N1B0E2E0Z9L |
| Procediment: N488 Contractació de serveis |                                                                                                           |
| Expedient: 26691/2024                     | Document: 233368/2024                                                                                     |

## PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DE CONTRACTACIÓ DE SERVEIS

### Primer. Objecte del contracte

Renovació del contracte de manteniment del gestor de torns del servei d'atenció ciutadana.

### Segon. Característiques tècniques dels serveis o prestacions

En la determinació de les prescripcions, s'han tingut en compte els arts. 124 a 128 de la LCSP sobre definicions i regles per a l'establiment de prescripcions tècniques.

El contracte inclou el manteniment de l'expedidor de tiquets, servei de gestió del temps d'espera, pantalla OAC i programes de backoffice per gestionar les cues, horaris i les cites prèvies, tant de l'oficina d'atenció ciutadana com dels altres serveis de l'ajuntament que realitzen atenció presencial.

#### a) Subscripció a la llicència de gestió del temps d'espera (multi-oficina):

1. Inclou manteniment correctiu i evolutiu.
2. Assistència telefònica, per tiqueting
3. Resolució d'incidències en remot.
4. No inclou el maquinari.

#### b) Subscripció al mòdul de Registre de Ciutadans:

1. Vinculat al sistema de gestió de temps d'espera.

#### c) Subscripció mòdul de cartellera digital:

1. Garanteix funcionament i evolució del mòdul.
2. No inclou maquinari.

#### d) Subscripció mòdul de Cita Prèvia:

1. Garanteix funcionament i evolució del mòdul.

#### e) Assistència tècnica estàndard al expedidor de torn i pantalla principal:

1. Garanteix l'atenció tècnica amb desplaçament.
2. No inclou la substitució dels components fora de garantia.

### Tercer. Acta d'inici de prestació del servei

Una vegada formalitzat el contracte en document administratiu, s'haurà d'estendre l'acta d'inici de prestació del servei, per triplicat exemplar, que serà signada pel legal representant de l'empresa i el responsable del contracte. Aquest haurà de remetre un dels exemplars a la Secció de Contractació i Compres per a la seva incorporació a l'expedient.

#### **Quart. Obligacions en matèria de prevenció de riscos laborals**

1. El contractista està obligat al compliment de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals i restant legislació general i sectorial aplicable en aquesta matèria respecte dels treballadors adscrits a la contracta.
2. En el supòsit de concurrència de treballadors del contractista amb altres treballadors en un centre de treball municipal, l'Ajuntament vetllarà pel compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals per part de les empreses que presten serveis corresponents a la pròpia activitat en els termes establerts pel RD 171/2004, de 30 de gener, pel qual es desenvolupa l'art. 24 de Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials.  
L'Ajuntament facilitarà a l'empresa que resulti adjudicatària del contracte els documents i informació a que es refereix l'art. 7 del Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, relatius a: Avaluació de riscos del centre de treball, mesures de prevenció, pla d'emergència i qualsevol altre que correspongui.  
El contractista resta obligat a presentar, abans de formalitzar-se l'acta d'inici de prestació del servei, els documents que seguidament s'indiquen en compliment del que disposa l'art. 10.2 del Reial Decret 171/2004:
  - a) Avaluació de riscos i planificació de l'activitat preventiva.
  - b) Compliment de les obligacions en matèria d'informació i formació respecte dels treballadors que vagin a prestar serveis al centre de treball.
  - c) Qualsevol altre que l'Ajuntament consideri convenient o necessari.
3. El contractista tindrà accés a la documentació municipal a través de la plataforma informàtica autoritzada per l'Ajuntament en la forma que li serà indicada pel responsable del contracte i haurà de presentar els documents a través de la mateixa plataforma.