



El secretari accidental,

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN LA LICITACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL PROGRAMARI I MAQUINARI DEL SISTEMA INTEL·LIGENT DE GESTIÓ D'ESPERA I DE GESTIÓ DE CITES PRÈVIES QSIGE DE QUE DISPOSA L'AJUNTAMENT DE TORTOSA

Àrea de Serveis Centrals / Unitat de Sistemes d'Informació

Expedient: 2025-INF-C0204-000005

Assumpte: Contractació del servei de manteniment i de suport del programari i maquinari del sistema intel·ligent de gestió d'espera i de gestió de cites prèvies QSIGE

1 - Antecedents

L'Ajuntament de Tortosa disposa d'un sistema intel·ligent de gestió d'espera i de gestió de cites prèvies, conegut com a QSIGE, que es fa servir en diversos serveis d'atenció a la ciutadania de la planta baixa de l'edifici municipal i de la unitat d'Acció Social. Aquest sistema és fonamental per a l'organització eficient de les cues d'espera i la gestió de les cites prèvies, dos aspectes crítics per garantir un servei àgil i de qualitat a la ciutadania.

El sistema QSIGE, en la seva configuració actual, està compost per maquinari i programari que necessiten una contínua actualització i manteniment per assegurar el seu bon funcionament i adaptació a les novetats tecnològiques i normatives que puguin sorgir. Aquest manteniment és essencial per garantir la disponibilitat del sistema i evitar interrupcions en la prestació dels serveis municipals.

Fins ara, el manteniment i el suport tècnic del sistema QSIGE han estat proporcionats per l'empresa desenvolupadora del programari o per un partner homologat per la mateixa. No obstant això l'Ajuntament no disposa de les capacitats tècniques internes per gestionar directament les actualitzacions i el suport d'un programari de tercers. Per tant, és necessari garantir la continuïtat del servei mitjançant un contracte extern que cobreixi el manteniment i el suport del sistema QSIGE per assegurar la seva operativitat sense interrupcions.

Aquesta contractació s'emmarca dins la necessitat de mantenir els estàndards de qualitat en els serveis d'atenció al públic i d'optimitzar els recursos tecnològics a disposició dels ciutadans, tot garantint el correcte funcionament del sistema d'informació que facilita la gestió de cues i cites prèvies a l'Ajuntament de Tortosa.

2 – Objecte del Plec

La present licitació té per objecte la contractació del servei de manteniment i de suport, per el període de dos anys, des de la formalització del contracte, prorrogable per 1 pròrroga de 2 anys addicionals, del programari i maquinari del sistema intel·ligent de gestió d'espera i de gestió de cites prèvies QSIGE que l'Ajuntament té instal·lats i dels que disposa de llicència d'ús. Aquesta contractació es realitza per disposar del manteniment i suport d'aquest programari i maquinari que, ara per ara, resulta imprescindible per a disposar d'una solució d'un sistema intel·ligent de gestió d'espera i de gestió de cites prèvies, en els serveis d'atenció a la ciutadania de la planta baixa de l'Ajuntament i sala d'espera de l'edifici d'Acció Social.

3 – Requeriments tècnics del servei

El programari del que l'Ajuntament disposa de llicència d'ús i per als que es licita la present prestació de servei de manteniment i de suport és el QSIGE.



El servei objecte del contracte inclou, per al programari referit en el paràgraf anterior, tot el suport i serveis necessaris per a un correcte funcionament i normal operativa dels processos associats al programari, al maquinari i a la seva administració. En concret el servei de manteniment inclou:

- Actualitzacions de les últimes versions del programari.
- Manteniment del sistema: es realitzarà una revisió general del sistema preferentment amb simultaneïtat a la resolució de qualssevol incidència amb la intenció d'evitar interrupcions en el funcionament dels serveis.

Els elements que conformen el sistema i les tasques de manteniment a realitzar son les següents:

- Equips informàtics.
 - Anàlisi del sistema.
 - Revisió dels discs durs.
 - Revisió de les impressores tèrmiques.
 - Revisió dels monitors.
- Sistemes de comunicació.
 - Revisió dels expenedors de tiquets.
 - Revisió de les pantalles d'informació: generals i per lloc.
 - Revisió dels teclats web.
 - Revisió dels elements de so.
 - Revisió dels sistemes multimèdia.
- Instal·lació en general.
 - Estat dels cables.
 - Connectors.
 - Col·locació de perifèrics.
- Gestió d'averies.

Un cop comunicada la possible averia al departament de teleassistència i analitzada per aquest, el temps màxim de resposta, des de la comunicació de l'avís, serà de 24 hores en cas de incidències crítiques i de 48 hores en cas de incidències no crítiques.

Aquest servei de gestió d'averies ha d'incloure:

 - Desplaçaments necessaris.
 - Reparació i/o substitució dels elements de maquinari.
 - Verificació final del sistema.
- Teleassistència.

Mitjançant una línia directa d'atenció al client es disposarà d'un servei que permetrà a l'Ajuntament obtenir diagnòstic i solucions a possibles errors del programari, així com assessorament de dubtes que es puguin tenir sobre la funcionalitat o aprofitament òptim del sistema.



L'horari del servei de teleassistència ha de ser:

- de 8:00h a 17:00h de dilluns a dijous.
- de 8:00h a 15:00h els divendres.

Aquest contracte de manteniment no inclou:

- Una incorrecta utilització, accident, sinistre, incidències en el subministrament elèctric o per la manipulació efectuada sobre l'equip per persones no autoritzades per l'empresa responsable del manteniment, així com problemes de xarxes locals.
- La realització de còpies de seguretat.
- La recuperació de dades de l'Ajuntament.
- L'actualització dels S.O. dels diferents equips que formen el sistema.

4 - Acords nivell de servei

Als efectes d'establir els nivells de servei mínims requerits es defineixen les següents tipologies d'incidències i sol·licituds en funció de la seva criticitat o impacte en el servei:

Nivell de Prioritat	Descripció
Crític	Situació que atura o impedeix la realització d'algun procés i que té un impacte directe cap a l'atenció ciutadana.
No crític	Altres situacions

Els acords de nivell de servei requerits són els següents:

4.a. - Temps de resposta o de primera anàlisi

El temps de resposta és el temps que transcorre des del moment en què el responsable municipal comunica la incidència o sol·licitud fins que l'adjudicatari del servei es posa en contacte i informa al responsable municipal del resultat de l'anàlisi de la incidència o de la sol·licitud així com del pla i previsió temporal de resolució.

Els temps màxims requerits de nivell de servei per a cada tipus d'incidència es detallen a la taula següent:

Nivell de Prioritat	Temps de resposta	% de compliment
Crític	< 1 hora	> 90%
No crític	< 4 hores	> 75%



El temps de resposta màxim indicat correspon a hores laborables.

4.b. - Temps de resolució d'incidències

El temps de resolució és el temps que transcorre des del moment en què el responsable municipal comunica la incidència o sol·licitud fins al moment en què es resol efectivament la incidència o sol·licitud. En el temps de resolució no s'inclou el temps que l'incident pugui estar pendent d'alguna acció per part de l'Ajuntament.

Nivell de Prioritat	Temps de resposta	% de compliment
Crític	24 hores	> 90%
No crític	48 hores	> 75%

El temps de resolució màxim correspon a dies feiners.

5 - Protecció de dades

En compliment de l'article 28 del Reglament (UE) 2016/679, l'adjudicatari serà considerat responsable del tractament de les dades a les quals pugui accedir en compliment del present contracte.

El responsable del tractament haurà d'implementar totes les mesures tècniques i organitzatives per a preservar la confidencialitat de les dades a les quals pugui accedir, i que el personal tècnic que presta servei a l'Ajuntament té la informació apropiada en matèria de protecció de dades i per tant, està sotmès a secret professional de tota la informació a la qual pugui accedir, que en el cas que sigui necessari importar la base de dades de l'Ajuntament a les instal·lacions del responsable del tractament per resoldre i o reproduir un problema del sistema d'informació de l'Ajuntament, la BBDD es destruirà i o es retornarà a l'Ajuntament un cop resolt el problema que ha motivat la importació de la BBDD, i que per accedir remotament al sistema d'informació de l'Ajuntament, l'Ajuntament ho haurà de permetre explícitament.

El responsable del tractament haurà d'efectuar una avaluació d'impacte en protecció de dades (AIPD) del servei objecte d'aquest contracte, d'acord amb el considerat 84 i l'article 35 del Reglament (UE).

6 - Obligacions de l'adjudicatari

Les obligacions de l'adjudicatari seran aquelles que resultin de la relació contractual, la normativa aplicable, i en particular les que s'indiquen a continuació:

- Iniciar la prestació dels serveis un cop s'hagi adjudicat i formalitzat el contracte
- Proporcionar al responsable municipal les dades de contacte per a la comunicació de les incidències i sol·licituds, com ara un número de telèfon i un correu electrònic.
- Posar en disposició del servei el personal amb els coneixements adients i tots els mecanismes que són necessaris per assegurar la bona qualitat en la seva prestació.
- Informar a l'Ajuntament de tota incidència que sorgeixi durant la prestació dels serveis.
- Comprometre's a facilitar, en tot moment, a les persones designades pel Cap de la Unitat Informàtica, la informació i documentació que aquestes sol·licitin per disposar de ple coneixement de les



circumstàncies en que es desenvolupen els treballs, així com dels eventuais problemes i incidències que es puguin plantejar durant la prestació del servei i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzades per resoldre'ls.

- A no introduir en l'execució del contracte cap modificació, excepte que hagués obtingut autorització o ordre expressa, per escrit, dels tècnics municipals.
- Adequar-se de manera permanent a les necessitats de l'Ajuntament i en el transcurs de la durada del contracte.

Tortosa (Terres de l'Ebre), a data de la signatura electrònica
El cap de la Unitat de Sistemes d'Informació

