



**Ajuntament de
Calonge i Sant Antoni**

Plaça de la Concòrdia, 7
17251 Calonge i Sant Antoni
Tel. 972 66 03 75
www.calonge.cat

SECRETARIA GENERAL

Expedient: 2025/7521

Assumpte: Contractació del servei de manteniment del maquinari i programari del gestor de cues i cita prèvia de les oficines d'atenció ciutadana.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES



ÍNDEX:

	Pàgina
1. Objecte i necessitat del contracte	3
2. Tipologia contractual	3
3. Responsable del contracte	3
4. Prescripcions tècniques particulars	3
5. Lots	4
6. Preu	4
7. Durada i pròrroques	5
8. Lloc de prestació del servei	5
9. Protecció de dades	5



1. Objecte i necessitat del contracte

L'objecte del contracte és la prestació del servei de suport i manteniment preventiu, correctiu i evolutiu del sistema de gestió de cues i cita prèvia implantat a les oficines d'atenció ciutadana, consistent en el suport funcional i tècnic tant del maquinari com del programari integrats en la plataforma ORCHESTRA que comprèn l'assistència tècnica remota i presencial i l'accés a actualitzacions.

L'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni disposa de l'eina ORCHESTRA que és un gestor de cues integrat amb el servei de cita prèvia per a la gestió i direccionament de la ciutadania en les oficines d'atenció ciutadana.

Aquest gestor de cues i cita prèvia funciona mitjançant uns elements de maquinari i programari que componen el sistema instal·lat.

Aquesta eina és la que garanteix la correcta organització de l'atenció presencial de la ciutadania en les oficines d'atenció ciutadana, motiu pel qual és necessari el servei de suport i manteniment d'aquesta eina.

El compromís del suport i manteniment és per tota la durada del contracte.

2. Tipologia contractual

D'acord amb l'article 17 de la Llei de contractes (LCSP), aquest contracte es de serveis.

3. Responsable del contracte

La cap de la Unitat d'Atenció Ciutadana i Administració Electrònica actua com a responsable del contracte en els termes establerts a l'article 62 LCSP amb les facultats assignades de seguiment, verificació i validació de la prestació del servei.

4. Prescripcions tècniques particulars

Descripció del producte del qual es licita el manteniment:

- Sistema de gestió i direccionament de la ciutadania en les oficines d'atenció ciutadana integrat amb les reserves de cita prèvia.
- Es considera inclòs en el preu del contracte el suport en remot de la solució que es pugui fer per telèfon o per web. També està inclòs en el preu el manteniment del programari de la solució, l'accés a actualitzacions periòdiques i la reparació o la substitució dels elements que componen el maquinari ja sigui per desgast o per reparació. Les peces substituïdes poden ser de nova adquisició. Si les peces substituïdes són remanufacturades o reutilitzades en cap cas poden estar deteriorades.



- L'empresa adjudicatària ha de garantir que el servei es presti sempre en les millors condicions. El temps de resposta del servei es fixa en un màxim de 24h per a qualsevol tipus d'incidència.
- L'horari d'atenció del servei de suport s'ha de prestar els dies laborables com a mínim en horari de 8.30h a 17h.
- L'empresa adjudicatària es compromet a mantenir operativa i actualitzada la plataforma ORCHESTRA, garantint la seva compatibilitat amb els sistemes informàtics de l'Ajuntament.
- Els elements de hardware i software inclosos són:

MAQUINARI I PROGRAMARI	QUANTITAT
Orchestra Platform – Programari	1
Dispensador de peu de tickets amb impressora tèrmica, pantalla tàctil, ordinador integrat, altaveus i programari d'informació.	1
Lector de codi de barres integrat en el dispensador de tiquets	1
Monitor	1
Suport de paret del monitor	1
Display de lloc d'atenció 924 vermell	7

5. Lots

No hi ha divisió per lots atès la seva impossibilitat motivada per l'objecte del contracte, ja que es tracta del manteniment i suport d'una solució integral de l'eina del gestor de cues que incorpora la integració de la cita prèvia. A més es tracta d'un contracte que només es pot adjudicar a una sola empresa per raons d'exclusivitat.

D'acord al que preveu l'article 99.3 de LCSP, la divisió en lots podria fer l'execució del contracte excessivament difícil o onerosa des del punt de vista tècnic.

6. Preu

Descripció	Mesos	Import per mes	Import iva no inclòs
Servei de manteniment i suport tècnic del software. Suport telefònic help-desk per a atenció d'incidències. Manteniment correctiu de la solució. Noves funcionalitats i evolutius.	24	139,00 €	3.336,00 €
Servei de manteniment correctiu / evolutiu del hardware. Servei remot de manteniment del hardware de la solució.	24	69,90 €	1.677,60 €
Servei d'assistència tècnica in situ – tasques d'instal·lació. Servei presencial d'assistència tècnica continuada d'instal·ladors d'equipaments del contracte de manteniment de hardware per incidències.	24	29,90 €	717,60 €

El preu del contracte per 2 anys és de 5.731,20 € sense IVA.

L'IVA per aquest contracte és del 21%.



7. Durada i pròrroques

La durada del contracte és de 2 anys des del dia 23/09/2025 o de l'endemà de la signatura del contracte, si aquest es produeix amb posterioritat a la data esmentada.

No es preveuen pròrroques.

8. Lloc del prestació del servei

La prestació del servei es durà a terme amb les següents condicions:

- Suport: es farà per telèfon o per web en horari de 8.30h a 17h en un temps màxim de resposta de 24h per a qualsevol tipus d'incidència.
- Manteniment: es farà per telèfon o per web si la incidència ho permet o presencialment en el lloc on estan ubicats els elements físics que formen part d'aquest contracte. Les intervencions presencials hauran de dur-se a terme en un termini màxim de 48 hores hàbils des de la comunicació de la incidència, en cas que no es pugui resoldre telemàticament. Totes les despeses associades a desplaçaments o reposicions van incloses en el preu del contracte.

9. Protecció de dades

Les dades a les que tindrà accés l'adjudicatari del contracte són confidencials i són les que es detallen a continuació:

- Nom i cognoms de les persones amb reserva de cita
- Adreça de correu electrònic de les persones amb reserva de cita
- Telèfon de les persones amb reserva de cita

Calonge i Sant Antoni, a la data de la signatura electrònica.

La cap d'Atenció Ciutadana i Administració Electrònica
M. Isabel Lluva Martínez