



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER AL CONTRACTE DE SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT DEL PROGRAMA DE GESTIÓ DE CUES I CITA PRÈVIA ORCHESTRA, DE QMATIC

Índex de continguts

1. Justificació.....	2
2. Objecte del contracte	2
3. Durada del contracte.....	2
4. Descripció dels serveis	2
4.1 Definició	2
4.2 Característiques generals del servei.....	2
4.3 Manteniment.....	3
5. Gestió dels serveis.....	4
5.1 Detall dels serveis.....	4
5.2 Termini de desenvolupament i entrega.....	5
6. Equip de treball	5
7. Confidencialitat.....	6
8. Accions per a una contractació pública responsable	6
9. Facturació de la despesa	6



1. Justificació

L'Ajuntament de Badalona utilitza des de fa anys el programa de gestió de cues i cita prèvia Orchestra (versió 7.4) de QMATIC, essencial per al Servei d'Atenció al Ciutadà (SAC) i altres departaments. L'ús d'Orchestra ha crescut, amb l'augment de tràmits amb cita prèvia i sense.

Els serveis de suport i manteniment són imprescindibles per adaptar-se a noves necessitats i garantir el funcionament del programa.

Actualment, hi ha un contracte obert adjudicat en data 06/05/21 a l'empresa de QMATIC i la seva pròrroga acaba el 05/05/25.

2. Objecte del contracte

L'objecte del contracte consta de les següents prestacions:

- Suport i manteniment del programa i llicències d'ús Orchestra (versió 7.4) per a les instal·lacions on ja està implementat, amb possibilitat d'augmentar alguns tràmits en cas necessari.
- Manteniment del hardware instal·lat amb solució, dispositius QMATIC.

3. Durada del contracte

S'estableix 1 any de durada d'aquest contracte amb possibilitat de dues pròrroques d'un any cadascuna.

Tenint en compte la data actual, s'estima que el nou contracte entrarà en vigor a partir de l'1/07/25.

4. Descripció dels serveis

4.1 Definició

Els serveis a contractar mitjançant l'adjudicació del contracte són els següents:

- Manteniment del programa de QMATIC, amb els mòduls que s'utilitzen actualment.
- Serveis de suport i manteniment del programa.
- Manteniment del hardware instal·lat amb solució, dispositius QMATIC.

4.2 Característiques generals del servei

S'haurà de poder seguir entrant als mòduls actuals del programa Orchestra, amb els diferents rols existents, permetent la fàcil inclusió de mòduls que puguin complementar el sistema en el futur. I amb les actualitzacions necessàries, durant la vigència del contracte.

Haurà d'incorporar mecanismes que assegurin la coherència de la informació i en garanteixin la integritat i els drets i limitacions d'accés a les mateixes als diferents tipus d'usuaris.



Les cites prèvies seguiran publicant-se a través del web de l'Ajuntament de Badalona. La informació que vegi la ciutadania haurà d'estar en català, castellà, francès i anglès.

Nota: Se seguirà utilitzant el Servei Web que bolca dades de les cites prèvies de Gestió tributària i Cadastre de QMATIC al gestor de torns que utilitzen allà.

A nivell tecnològic, el sistema informàtic objecte del contracte ha de complir els següents requisits:

-L'accés a les aplicacions s'haurà de poder fer mitjançant el navegador (les darreres versions dels navegadors Chrome i Firefox).

-La solució ha de ser escalable, permetent canvis evolutius continus, amb increment de funcions i serveis. Els diferents mòduls han de permetre la parametrització i/o ampliació fins adaptar-se completament als requeriments legals i necessaris per a l'operativa.

4.3 Manteniment

4.3.1 Detall del manteniment

Pel què fa al servei de Manteniment, caldrà donar:

- Servei de suport, durant el temps de Manteniment. Aquest pot ser en remot, si la incidència ho permet.
- Manteniment evolutiu pel temps del contracte, que ha d'incloure:
 - Correcció de qualsevol mal funcionament del producte.
 - Donar assistència telefònica en cas de necessitat.
 - Resolució presencial d'una incidència en cas que el problema així ho demani.
 - Configuració avançada del sistema, sota requeriment dels tècnics de l'Ajuntament.
 - Accés a les actualitzacions i als "pedaços" (*parches*) de Software corresponents, amb el servei inclòs.
 - Manteniment del Hardware.
 - Planificació en la gestió de canvis.
 - En el servei que es contracta, la resolució d'incidències ha de ser entre 24 h i 72 h, depenent de la gravetat de la incidència.
 - Formar els tècnics informàtics, en les noves versions dels productes.
 - Assegurar que aquests equips després de l'actualització estaran en disposició de continuar el seu manteniment ordinari.
- Manteniment adaptatiu:

Aquest servei comportarà el desenvolupament de noves funcionalitats i/o serveis que complementin els actualment operatius. Entre elles:

 - Evolucions del producte, amb noves versions.



- Noves funcionalitats: considerades com a funcionalitats estàndard del producte.

4.3.2 Horaris i nivells de servei

L'horari del servei serà de 8 a 17 h de dilluns a divendres, laborables.

Nivells de servei:

Nivell de resposta	Temps de reacció (gravetat, hores)	Temps de resposta (gravetat, hores)	Temps de resolució (gravetat, hores)
Plus	1-4, 2 h	1-2, 8 h 3, 12 h 4, 16 h	1, 24 h 2, 36 h 3, 42 h 4, 50 h

- Tant els terminis de resposta com els de resolució es refereixen a hores i dies laborables.
- El temps de reacció comprèn el temps que tarda l'empresa en confirmar la recepció de la incidència i el temps de resposta comprèn el temps que tarda l'empresa a assignar un responsable per treballar en la seva resolució.
- El temps de resolució és el temps de resolució immediata de l'error. En aquest temps no computa el temps d'espera de les respostes per part dels socis del servei i el temps necessari per corregir definitivament un error (llevat gravetat de tipus 1).
- Els nivells de gravetat son:
 - 1. Incidència crítica: Quan les funcionalitats rellevants del sistema queden fora d'ús, sense que existeixi cap altra alternativa d'operació, inhabilitant a l'usuari per al desenvolupament de les seves funcions essencials
 - 2. Incidència urgent: Quan les funcionalitats del sistema queden fora d'ús i hi ha una solució alternativa parcial però la capacitat de desenvolupar les funcions essencials es troba molt limitada
 - 3. Important: Quan el sistema no funciona de forma continuada i àgil però no arriba a ser crític per al desenvolupament normal de l'activitat
 - 4. Menor: Consultes sobre funcions o configuracions particulars: millores o hi ha un funcionament incorrecte de servei però que no té repercussions sobre el desenvolupament del servei.

5. Gestió dels serveis

5.1 Detall dels serveis

Software



Pel que fa al software, caldrà mantenir les funcionalitats vigents del programa i poder ampliar, en cas necessari, alguns possibles tràmits/cites prèvies. També es preveu activar el centre del Badiu Jove per atendre els tràmits de Joventut que es faria només amb cita prèvia. Aquesta oficina ja està creada al programa, però caldria revisar i adaptar la seva configuració a les noves necessitats.

A més, tal com es disposa actualment, la nova versió haurà de donar accés a poder explotar totes les dades de gestió de les atencions efectuades, els temps d'espera, ...

Gestió d'usuaris i seguretat

Respecte als usuaris i seguretat, s'hauran de poder identificar els usuaris i actualitzar les seves contrasenyes.

Una part dels usuaris (bàsicament els del SAC, però també d'altres) seran únics i utilitzable per a tots els mòduls, i hauria de ser integrable, mitjançant el protocol LDAP, amb el directori actiu de l'Ajuntament. Altres usuaris, no obstant seran genèrics, per a personal eventual.

S'hauran de poder assignar rols d'usuaris o conjunts d'usuaris i sobre aquests es podran assignar accessos a funcions, a execució de tasques i a dades.

Tots els mòduls de l'aplicació hauran de funcionar tenint en compte el mòdul de seguretat.

Llicències

Cal disposar de 59 llicències al programa, que son les que tenim actualment.

5.2 Termini de desenvolupament i entrega

El manteniment del programa començarà així que acabi la pròrroga del contracte actual.

En cas que hi hagi en algun moment de la implantació, afectació amb el servei habitual de la gestió de torns que dona ara l'Ajuntament, caldrà que estigui especificat amb antelació.

6. Equip de treball

L'adjudicatari haurà d'informar del personal tècnic o unitats tècniques de les quals es disposi per a l'execució del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una persona encarregada de supervisar i coordinar la prestació del servei. Qualsevol incidència haurà de ser resolta sense que afecti la prestació normal del servei.

S'haurà d'aportar per part del licitador una planificació detallada que permeti observar la realització de les activitats per a la posada en marxa del projecte.

El seguiment i control del projecte es realitzarà sobre les següents bases:

- Seguiment continu de l'evolució del projecte entre el responsable del contracte per part de l'adjudicatari i el responsable del projecte que l'Ajuntament designi.



- L'Ajuntament determinarà els procediments i eines a utilitzar per poder dur a terme el seguiment i control del projecte. Així mateix, l'adjudicatari, durant el termini d'execució del contracte, proposarà les mesures de qualitat oportunes per optimitzar l'activitat desenvolupada.

7. Confidencialitat

L'empresa adjudicatària queda obligada a no divulgar cap dada o informació obtinguda durant l'execució del contracte, referent a dades personals com a organització, mitjans tècnics, mesures de seguretat, etc.

Excepte autorització expressa, no podrà extreure ni utilitzar informació (especialment dades personals), tant dels sistemes informàtics com de qualsevol altre origen. Aquesta serà posada a disposició de l'empresa adjudicatària per part de l'Ajuntament quan sigui necessària.

Igualment, l'empresa adjudicatària ha de complir les obligacions legals que imposa el nou Reglament Europeu sobre Protecció de Dades Personals, així com la legislació associada que se'n derivi, durant l'execució del contracte.

8. Accions per a una contractació pública responsable

El servei objecte del contracte es desenvoluparà respectant les normes sociolaborals vigents a Espanya i en la Unió Europea, i de l'Organització Internacional del Treball.

En la determinació del pressupost del contracte s'haurà de tenir en compte el salari base i totes aquelles retribucions establertes en el conveni, pactes o contractes laborals que resultin de l'aplicació al contracte.

En el desenvolupament del contracte s'hauran d'adoptar, en tot cas, les mesures previstes en matèria de seguretat i salut en el treball, i les mesures necessàries per evitar que de l'execució del contracte es puguin derivar danys al personal municipal o a la ciutadania en general.

En tot cas s'haurà de respectar el principi de no discriminació per raó de gènere i s'haurà d'evitar l'ús del llenguatge i imatges sexistes.

9. Facturació de la despesa

El pagament del preu s'efectuarà mitjançant la presentació de factures amb el detall dels serveis realitzats, de forma trimestral.