

**DOCUMENTS****TIPUS:** Plec de clàusules**NOM:** PLEC_CLAUS Plec tecnic 26 de juny**UNITAT:** Direcció de l'Àrea d'Aliances i Govern Intern**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 5187442a-0657-4129-8b50-25a0eaf08e02**IDENTIFICADOR:** ES_L01082009_2025_0000000000000000000000002069309**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Signat/validat**REFERÈNCIES****EXPEDIENTS:** N801/2025/000209**SIGNATURES****Ajuntament de Sant Boi de Llobregat:** 26/06/2025 13:43**MARIA CARMEN LAVADO SANCHEZ :** Cap del Servei Digital i TIC - 26/06/2025 17:46**Secretaria General:** 11/07/2025 13:02**Núm. d'expedient: N801/2025/000209**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT

**Adquisició de la infraestructura necessària
per a implementar un sistema de gestió de
cues d'espera i cita prèvia integrada, així
com el servei de posada en marxa i
manteniment**

**Procediment obert simplificat abreujat i
tramitació ordinària.**

INDEX

1. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
2. NECESSITATS i/o OBJECTIUS A ACONSEGUIR.....	3
3. ÀMBIT DEL CONTRACTE.....	3
4. REQUERIMENTS MÍNIMS.....	4

**DOCUMENTS****TIPUS:** Plec de clàusules**NOM:** PLEC_CLAUS Plec tecnic 26 de juny**UNITAT:** Direcció de l'Àrea d'Aliances i Govern Intern**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 5187442a-0657-4129-8b50-25a0eaf08e02**IDENTIFICADOR:** ES_L01082009_2025_00000000000000000000000002069309**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Signat/validat**REFERÈNCIES****EXPEDIENTS:** N801/2025/000209**SIGNATURES****Ajuntament de Sant Boi de Llobregat:** 26/06/2025 13:43**MARIA CARMEN LAVADO SANCHEZ :** Cap del Servei Digital i TIC - 26/06/2025 17:46**Secretaria General:** 11/07/2025 13:02

4.1 Requeriments funcionals del programari.....	4
4.1.1 Cita prèvia.....	4
4.1.2 Mòdul de programació, gestió i seguiment de torns.....	6
Monitorització i control d'esperes.....	8
4.1.3 Mòdul d'estadístiques.....	8
4.1.4 Contingut multimèdia.....	9
4.1.5 Gestió agendes.....	9
4.2 Equips (hardware).....	10
4.2.1 Terminal dispensador de tiquets.....	10
4.2.2 Pantalles.....	10
5. ENTORN TECNOLÒGIC.....	11
6. SUPORT I MANTENIMENT DEL SISTEMA.....	11
6.1 Llicenciaments i autoritzacions.....	12
6.2 Nivells de servei.....	12
6.3 Suport.....	13
6.4 Manteniment preventiu.....	13
6.5 Manteniment correctiu.....	14
7. TERMINI D'EXECUCIÓ DELS TREBALLS.....	14
8. CONSIDERACIONS GENERALS PER A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE.....	14
8.1 Posada en marxa.....	15
8.2 Seguretat i salut.....	16
9. CONTROL DEL SERVEI.....	17
9.1 Mecanisme de control.....	17
ANNEX SOBRE ELS REQUERIMENTS TÈCNICS PER A LA CONTRACTACIÓ D'APLICACIONS EN EL NÚVOL.....	18

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte del contracte, l'adquisició de la infraestructura necessària per a implementar un sistema de gestió de cues d'espera i cita prèvia integrada, així com el servei de posada en marxa i manteniment.



2. NECESSITATS i/o OBJECTIUS A ACONSEGUIR

- Automatitzar la gestió de cues i esperes.
- Monitoritzar en temps real el servei d'atenció al públic que s'ofereix.
- Organitzar i millorar aquesta atenció, així com gestionar i minimitzar els temps d'espera que es produeixen.
- Oferir informació al públic sobre com es presta el servei, a quin lloc ha d'acudir, en quin moment, etc.
- Ampliar l'oferta de serveis digitals oferts als clients i al públic en general, de manera que pugui sol·licitar cita prèvia a través d'Internet.
- Obtenir dades de resultats quantitatius i qualitatius per avaluar i proposar millores

3. ÀMBIT DEL CONTRACTE

L'oferta dels licitadors haurà d'estar dimensionada d'acord amb les condicions següents:

- Nombre d'edificis on s'implantarà la solució: 5, només 1 amb gestor de cues.
- Nombre de sales d'espera: 2 a l'Ajuntament
- Gestió de la cita prèvia per llocs d'atenció i perfils diferenciats.
- Nombre de quioscos d'impressió a instal·lar: 1 a l'Ajuntament
- Nombre de pantalles a instal·lar: 3 a l'Ajuntament

4. REQUERIMENTS MÍNIMS

A continuació, s'indiquen els subministraments i els serveis necessaris per a l'execució del contracte.

4.1 Requeriments funcionals del programari

El programa de gestió ofert haurà de permetre les funcionalitats següents:

4.1.1 Cita prèvia

Accés web del ciutadà/na al domini "santboi.cat" per la sol·licitud i gestió de la cita prèvia. Gestió i administració de la cita prèvia, internament.

El sistema de cita prèvia cal que contempli les funcionalitats següents:

- Haurà de permetre reservar cita per internet. Aquesta cita es sol·licitarà a través de la pàgina web accessible des d'un enllaç situat al portal municipal



AJUNTAMENT
SANT BOI
DE LLOBREGAT

www.santboi.cat, tot i que es podrà enllaçar també des de la seu electrònica (eseu.santboi.cat).

- El sistema de cita prèvia ha de ser multicanal (web, aplicació mòbil telèfon) i que sigui “responsive web design” per adaptar-se als diferents dispositius. La solució ha de ser funcional sense haver d’instal·lar software addicional al PC de l’usuari.
- Interfície intuïtiva i fàcil d'utilitzar per a la ciutadania i els treballadors/es municipals.
- L'aplicació ha d'estar adaptada a la guia d'estil i imatge corporativa de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat
- Capacitat d'adaptació per a persones amb diversitat funcional (accessibilitat segons WCAG 2.1).
- Idioma configurable, incloent mínim català i castellà.
- Seleccionar la cita amb diferents opcions:
 - primera data disponible,
 - permetre que la persona indiqui la data i/o el lloc en què necessita ser atesa
 - per tràmits (hi haurà oficines que no es podran fer tots els tràmits)
- Un cop confirmada la cita per l'usuari, el sistema assignarà un identificador a la reserva que es podrà utilitzar posteriorment per consultar les dades de la cita o per anul·lar-la.
- S'haurà d'enviar un missatge a l'usuari/a (per correu electrònic, SMS o Whatsapp), amb les dades de la reserva realitzada. .
- El sistema ha d'emetre recordatoris de les cites perquè siguin confirmades o anul·lades de forma fàcil, com a mínim per correu electrònic i SMS. Es valorarà si es fa utilitzant missatges de Whatsapp.
- En finalitzar el procés de cita prèvia (per part del ciutadà o per part del treballador municipal), el sistema emetrà un correu electrònic cap al ciutadà/na amb la confirmació de la cita prèvia amb un codi QR que es podrà imprimir o utilitzant el mateix mòbil, que es podrà validar amb els dispensadors de les oficines d'atenció ciutadana.
- El sistema ha de disposar d'un mòdul per minimitzar l'impacte dels “no presentats”.
- S'ha d'enviar recordatori 24/48 hores abans de la cita i la possibilitat d'anul·lar-la en el mateix link que s'envii en el recordatori.
- El sistema ha de permetre a l'usuari modificar i cancel·lar la cita de manera segura.
- Les cites anul·lades han de quedar disponibles i visibles per la ciutadania de manera immediata.
- S'haurà de comptar amb requisits d'identificació i permetre un màxim de cites per un mateix sol·licitant.
- S'ha de poder reprogramar o reservar noves cites per a un mateix ciutadà/na, sense necessitat de posar totes les dades de nou.

Administració i gestió de la cita prèvia, internament, configurant:



- Dates i hores d'obertura de l'eMAP
- Programar diferents calendaris, segons necessitats del servei.
- Ampliar o reduir cites en funció de les necessitats del servei
- S'ha de configurar el catàleg de tràmits, assignant temps diferents segons el tràmit escollit.
- S'ha de vincular la cita al catàleg de tràmits, perquè el ciutadà pugui veure els requisits, documentació i terminis.
- S'ha de poder redimensionar la cita prèvia a les diferents oficines en funció de les necessitats del servei.
- El sistema ha de permetre poder configurar tràmits amb cita prèvia que no siguin públics a la web ni a l'APP, de forma que només es puguin programar per part dels gestors/es eMAP.

4.1.2 Mòdul de programació, gestió i seguiment de torns

El sistema de cita prèvia haurà de ser independent del sistema de gestió de torns, no afectant ni el rendiment ni el funcionament del mateix i facilitant l'organització i la càrrega de treball del personal adscrit a l'eMAP. La solució de gestió de cues permetrà adreçar convenientment el públic als llocs d'atenció on seran atesos i controlarà les cues que es produeixen durant l'horari d'atenció. La configuració del sistema ha de permetre que un administrador decideixi les característiques i el funcionament de les cues.

El sistema de programació, gestió i seguiment de torns de cues quedarà vinculat amb el servei de cita prèvia i tràmits i cal que contempli les següents característiques i funcionalitats:

- S'ha de poder programar amb facilitat les opcions que pot escollir un ciutadà/na en el quiosc, si ve amb o sense cita prèvia a l'eMAP.
- Si no és cita prèvia, el dispensador (o la persona que realitzi el cribratge), mostrarà els serveis disponibles als quals el ciutadà pot optar en l'oficina d'atenció en la que es troba. El ciutadà selecciona el tipus d'atenció a rebre.
- En el cas d'autoservei, el ciutadà que arriba al quiosc podrà seleccionar l'idioma, com a mínim en català i castellà.
- El sistema ha d'incorporar una App per fer seguiment del temps d'espera previst pel tràmit seleccionat.
- El sistema ha de permetre la visualització dels torns a la pantalla, i s'han de mostrar les darreres crides realitzades i la taula assignada, amb l'ús d'un avís sonor. No es podran mostrar dades de caràcter personal dels usuaris a les pantalles.

Si el ciutadà té cita prèvia concertada:

- S'han d'obtenir llistats amb antelació, amb el nombre de les persones i les dades que es preestableixin (nom, telèfon, tràmit...), que s'atendran cada dia amb cita prèvia.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Plec de clàusules**NOM:** PLEC_CLAUS Plec tècnic 26 de juny**UNITAT:** Direcció de l'Àrea d'Aliances i Govern Intern**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 5187442a-0657-4129-8b50-25a0eaf08e02**IDENTIFICADOR:** ES_L01082009_2025_0000000000000000000000002069309**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Signat/validat**REFERÈNCIES****EXPEDIENTS:** N801/2025/000209**SIGNATURES****Ajuntament de Sant Boi de Llobregat:** 26/06/2025 13:43**MARIA CARMEN LAVADO SANCHEZ:** Cap del Servei Digital i TIC - 26/06/2025 17:46**Secretaria General:** 11/07/2025 13:02

AJUNTAMENT
SANT BOI
DE LLOBREGAT

- En el cas que l'oficina no disposi de quiosc d'autoservei, o bé hi hagi alguna incidència tècnica, la persona que realitzi el cribratge ha de poder imprimir el llistat de cites per dia, oficina i tràmits.
- Es podrà validar la cita mitjançant codi QR des del mòbil o el tiquet imprès o bé per introducció manual d'un codi d'identificació o DNI/NIF.
- El sistema verifica si el ciutadà té cita prèvia concertada dins un rang de temps (+/- 15 minuts), i assigna torn.
- Cas que el ciutadà disposi de cita prèvia però l'hora planificada s'hagi superat (passat un marge de temps prudencial i configurable pel sistema), caldrà que el dispensador l'avisi d'aquest fet, i no tindrà efecte la cita prèvia i no emetrà cap tiquet.
- El tiquet lliurat per l'expenedor ha de contenir com a mínim: informació sobre el número d'atenció del servei escollit, informació de l'hora en que s'obté i, si es disposa, el nombre de visites que falten per atendre el servei escollit i temps previst d'espera.
- Quan el gestor/a crida al ciutadà/na al lloc d'atenció, es visualitzaran a la pantalla TV (aquesta pantalla està connectada a un miniPC Windows per HDMI), a la sala d'espera corresponent i emetent una alerta sonora.
- El sistema ha de permetre al gestor/a del lloc d'atenció:
 - Seleccionar el mode d'atenció en el que està treballant i en quin punt d'atenció.
 - Obtenir informació de les cues existents i nombre de persones que hi ha a cada cua
 - Conèixer l'arribada del ciutadà/na (quan obté el seu tiquet), i del tràmit que ha seleccionat.
 - Cridar al següent usuari.
 - Tornar a cridar a un usuari.
 - Reenviar un usuari a un altre lloc d'atenció.
 - Reassignar o ampliar cues.
 - Obrir/tancar el lloc d'atenció
 - Pausar el lloc d'atenció.
 - crear un tiquet virtual

Adicionalment, el sistema de gestió de cues ha de comptar amb les següents funcionalitats

Monitorització i control d'esperes.

Ha de mostrar l'estat en temps real dels llocs d'atenció i la cua d'usuaris en espera de ser atesos.

Ha de permetre la modificació en temps real dels paràmetres de funcionament del sistema de gestió de cues per garantir el funcionament correcte i la fluïdesa en l'atenció dels clients en espera (reorganització de la càrrega de treball dels diferents llocs).

Ha de comptar amb alarmes que permetin alertar els empleats que atenen els llocs



d'atenció al client i els responsables de coordinar-los de situacions en què es produeixin desviacions al servei prestat (per exemple, si se superen els temps màxims d'atenció per usuari per a cada gestió o el nombre de persones esperant que siguin atesos per gestió).

Ha d'incorporar un sistema d'enquestes de satisfacció dels usuaris vinculada a l'atenció rebuda.

4.1.3 Mòdul d'estadístiques.

Aquest mòdul permetrà obtenir informació estadística. En concret:

- Ha de subministrar informes amb totes les dades necessàries per realitzar un control sobre l'evolució de cada oficina: Hores de més afluència, persones ateses pel personal, temps d'espera i temps d'atenció, volum de desercions (persones que no es presenten a les cites programades), segmentat i filtrat per dates, tràmits i oficines
- Haurà de comptar amb gràfics que representin la informació anterior en temps real.
- Per facilitar el control de la qualitat del servei, possibilitarà la configuració d'indicadors i objectius associats comptant amb un quadre de comandaments per al seu control, seguiment i compliment. A més de l'anterior, efectuarà el mesurament de productivitat i qualitat d'atenció rebuda mitjançant l'ús de sistemes d'enquesta.
- Es podran definir criteris per filtrar la informació a presentar, podent-se seleccionar el rang de dates que es vol consultar. Les dades hauran de poder exportar-se a un full de càlcul.

4.1.4 Contingut multimèdia.

El sistema ha de permetre gestionar i presentar informació a través de les pantalles que estiguin disponibles a l'àrea d'espera. Permet fer la trucada al ciutadà, mostrant el número de torn i el lloc d'atenció al qual ha d'acudir, així com els darrers números cridats pels diferents llocs.

Permetrà la integració d'un sistema de megafonia, i la trucada mitjançant un sistema amb veu digitalitzada dels números que han d'acudir als diferents llocs d'atenció. En cas que no hi hagi aquest sistema de megafonia, s'integrarà amb els altaveus disponibles a les pantalles ubicades a les zones d'espera.

Ha de permetre la gestió i presentació d'informació multimèdia a les pantalles situades a l'àrea d'espera (vídeo, RSS, text), així com la publicació d'informació diferent a cada pantalla en almenys els següents formats de vídeo: mp4, webM, ogg. També ha de permetre publicar informació de webs externes mitjançant URLs.



Ha de poder treballar amb llistes de reproducció que agrupin elements multimèdia (vídeos, imatges), per distribuir-los i publicar-los de manera conjunta, i combinar la informació de les trucades amb la informació multimèdia publicada segons diferents esquemes de presentació.

Ha de tenir en compte les capacitats diverses.

4.1.5 Gestió agendas.

El sistema ha de permetre, almenys, l'obertura i el tancament de dates, llistar les cites diàries i la seva confirmació, modificació o cancel·lació.

El sistema de cita prèvia hauria de permetre la gestió de cita prèvia amb tècnics municipals (tècnics/ques d'altres departaments, altres oficines d'atenció...).

Haurà de ser il·limitat pel nombre de tècnics/ques municipals i permetre integrar-se amb l'agenda (Google Calendar), del tècnic/ca municipal (treballadors/es socials, educadors/es socials, arquitectes....)

4.2 Equips (hardware)

4.2.1 Terminal dispensador de tiquets

S'haurà de subministrar un terminal amb dispensador de tiquets que compti amb les següents característiques:

- Lector de codis QR.
- Ordinador integrat.
- Pantalla tàtil incorporada, amb resistència a esgarrapades i a cops.
- Impressora tèrmica de tiquets incorporada.
- Carcassa altament resistent i tancada amb clau.
- Heu d'incloure un suport d'acer inoxidable amb peu i sistema antibolcada de dimensions per albergar la pantalla tàtil, l'ordinador, etc.
- Ha de ser accessible a persones amb mobilitat reduïda.
- Retolada amb la imatge corporativa de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat. Aquesta imatge es consensuarà entre les parts abans del lliurament del material. Queda inclòs a l'abast tots els elements necessaris per a la correcta instal·lació del terminal dispensador de tiquets, inclòs el subministrament de 100 rodets de paper per a impressió.

Adicionalment es requereix de 3 terminals expenedors de tiquets de sobretaula per donar tiquet als punts d'informació.

4.2.2 Pantalles

S'hauran de subministrar tres pantalles que comptin amb les següents característiques mínimes:



- Almenys 43".
 - Resolució Full HD.
 - Possibilitat d'instal·lació a paret.
 - Altaveus.
 - En cas de fer ús de "miniordenadors" per visualitzar la interfície de torns als clients, aquest ha de poder ubicar-se pràcticament integrat amb la pròpia pantalla.
- Queda inclòs a l'abast tots els elements necessaris per a la correcta instal·lació de les pantalles.

5. ENTORN TECNOLÒGIC

Es requereix que la infraestructura se subministri en format cloud, per això aquesta ha de complir amb l'especificat en l'ANNEX SOBRE ELS REQUERIMENTS TÈCNICS PER A LA CONTRACTACIÓ D'APLICACIONS EN EL NÚVOL que s'indica al final d'aquest plec tècnic.

L'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat disposa d'ordinadors personals (de sobretaula i portàtils), amb sistema operatiu Microsoft Windows 11, per tant, les aplicacions a utilitzar als llocs de treball de les persones usuàries han de ser totalment compatibles, ja sigui via navegador web o mitjançant aplicació d'escriptori instal·lada.

Compliment del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD).

Sistemes d'autenticació segurs (autenticació multifactor opcional), lligat al directori actiu corporatiu.

Registre i traçabilitat de les accions realitzades en el sistema.

Possibilitat d'integració amb els sistemes d'informació ja existents (ERP, CRM, etc.), amb mecanismes estàndards (APIs, JSON, XML, etc.).

Acompliment amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), mínim nivel mig.

6. SUPORT I MANTENIMENT DEL SISTEMA

A continuació, s'indiquen els requisits mínims que ha de proporcionar el proveïdor del sistema.



6.1 Llicenciament i autoritzacions

L'empresa contractista té l'obligació d'obtenir totes les autoritzacions i llicències en nom de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat, que siguin necessàries per a l'execució del contracte.

Si l'empresa contractista ha d'utilitzar materials, procediments, serveis, plataformes i/o equipaments sotmesos a la propietat industrial i/o intel·lectual de tercers haurà d'obtenir prèviament les cessions, els permisos, les autoritzacions i comptes necessaris dels seus legítims titulars i serà al seu càrrec el pagament dels drets i les indemnitzacions que corresponguin per aquests conceptes.

L'Empresa contractista és la responsable de qualsevol reclamació relativa a la propietat industrial i intel·lectual dels materials, procediments i/o equipaments utilitzats en el treball, i haurà d'indemnitzar a l'Ajuntament per tots els danys i perjudicis que la interposició de les reclamacions pugui ocasionar-li.

6.2 Nivells de servei

Es disposarà d'un sistema de recepció d'incidències i respostes mitjançant e-mail (la bústia de correu ha de ser genèrica per no dependre de la disposició d'una única persona).

El temps de resposta des que el personal autoritzat de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat registra una incidència fins que l'equip de suport del contractista comença a resoldre-la efectivament no ha de superar les 24 hores laborables.

En tot cas, les incidències que es qualifiquin com a crítiques (seran les que provoquin la indisponibilitat del sistema), s'han de resoldre en un temps inferior a 7 hores, considerant la finestra de mesura de temps l'horari d'atenció al públic de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat (de 8:30 a 19:00 de dilluns a dijous i de 8:30 a 14:00 els divendres).

La disponibilitat del sistema ha de ser com a mínim del 97%. Es valorarà la millora.

6.3 Suport

L'horari general de prestació del servei de suport serà el següent: dies feiners (segons calendari de festius de la ciutat de Sant Boi de Llobregat), de 8:30 a 19:00 de dilluns a dijous i de 8:30 a 14:00 els divendres.

- Atenció a totes les incidències que puguin sorgir.
- Atenció a totes les peticions i dubtes que puguin sorgir per part dels administradors funcionals del sistema.
- Queden incloses totes les tasques per restaurar el servei en cas que es produeixi qualsevol incidència imputable o no a l'adjudicatari.



- S'han de fer totes les tasques necessàries per mantenir el sistema de gestió de cues i cita prèvia operatiu.
- Es realitzaran els desplegaments de les noves versions del programari del sistema amb la col·laboració i coordinat amb els administradors de sistemes de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat i es configuraran els components que siguin necessaris per adaptar-los als nous canvis de versió, inclosa l'actualització del programari associat al maquinari subministrat quan sigui necessari (pegats de seguretat, actualització de sistema operatiu, actualització de firmware, etc.).

6.4 Manteniment preventiu

L'empresa contractista realitzarà de forma periòdica i programada (mínim una vegada a l'any), una visita a la seu de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat per fer un manteniment preventiu de tots els elements desplegats, que inclourà totes les activitats necessàries per garantir el funcionament òptim del sistema, tant a nivell de maquinari com de programari (neteja, mesuraments, comprovacions, greixatges, actualitzacions, parametritzacions, etc.). S'elaborarà un informe en què es detallin totes les tasques dutes a terme, la situació en què es troba la instal·lació i les mesures que calgui adoptar per millorar el servei (aquelles que no s'hagin pogut realitzar durant aquest manteniment).

Els treballs de manteniment preventiu que requereixin parada planificada només es podran fer amb la conformitat prèvia del Departament de TIC de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat.

6.5 Manteniment correctiu

El manteniment correctiu inclou la resolució i la reparació d'incidències i avaries per a tots els elements de maquinari i programari objecte d'aquest contracte durant el període d'execució. Els materials utilitzats per a la reparació dels equips han de ser nous i originals de la marca fabricant dels equips.

Durant els dos anys del contracte i dins les pròrrogues, la reparació de qualsevol peça dels dispositius i fins i tot la reposició d'aquestes per peces noves estaran incloses al contracte sense costos addicionals.

Aquest servei només pot ser prestat per personal autoritzat.

7. TERMINI D'EXECUCIÓ DELS TREBALLS

S'estableix un termini màxim de 15 dies hàbils des de la formalització del contracte per instal·lar tots els equips i el programari necessari de manera que el sistema quedi completament operatiu.



Serà per compte de l'empresa contractista:

- Transport i instal·lació de cadascun dels dispositius al lloc determinat.
- Instal·lació (hardware, software, etc.), de tots els dispositius i llocs de treball que en facin ús.
- Instal·lació i configuració del programari de gestió.
- Formació bàsica d'ús, bé de forma global o bé de forma individualitzada.
- Les mesures de protecció mediambiental i de seguretat segons la legislació vigent.

8. CONSIDERACIONS GENERALS PER A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

L'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat designarà una persona com a responsable del contracte. A aquesta, li correspondrà supervisar l'execució del contracte i adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries per tal d'assegurar la realització correcta de la prestació pactada.

El contractista, igualment, haurà de designar una persona responsable del contracte. Aquesta persona serà la persona de contacte de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat per a la gestió de totes les incidències que es detectin al llarg de l'execució del contracte.

El Contractista haurà de posar a disposició del contracte els tècnics certificats suficients per fer els serveis de suport i manteniment.

Tots els treballs que es realitzin que no estiguin dins del que estipulen el manteniment s'han de comunicar al responsable del contracte de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat, que serà el que autoritzi la seva execució. Es rebutjaran les factures dels treballs que no comptin amb autorització prèvia.

Quan sigui requerit, el personal de l'empresa contractista es desplaçarà a les dependències de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat sense cost addicional.

8.1 Posada en marxa

L'empresa contractista, en un termini màxim de 5 dies laborables des de la formalització del contracte, presentarà a la reunió de kick-off:

i. Pla d'Implantació del sistema de gestió de cues i cita prèvia, en què es detallaran els aspectes següents:

- Planificació general.
- Fases d'actuació i calendari específic.
- Recursos i equip tècnic que intervindrà en el desplegament.
- Lliurament de manuals d'ús i descripció procediments d'atenció a usuaris.



- Informació bàsica necessària per a la utilització dels nous equips i el programari de gestió subministrat.
- ii. Pla de Formació per als usuaris del nou sistema de gestió, per permetre'n l'ús optimitzat.
- iii. Formació tècnica específica al personal designat pel Departament de TIC per al coneixement de la configuració del sistema de gestió de cues i cita prèvia: gestió d'usuaris, perfils, permisos i funcionalitats completes dels equips i del programari de gestió.
- iv. Pla de devolució d'acord a l'especificat a l'annex SOBRE ELS REQUERIMENTS TÈCNICS PER A LA CONTRACTACIÓ D'APLICACIONS EN EL NÚVOL.

FASE I - IMPLANTACIÓ

Aquesta fase inclourà:

- Subministrament i instal·lació del programari necessari per poder complir amb tots els requeriments funcionals establerts en aquest plec sobre plataforma de virtualització corporativa.
- Integració amb el directori actiu de l'Ajuntament per l'autenticació dels usuaris
- Adaptació a la imatge corporativa de l'Ajuntament.
- Configuració del sistema d'acord amb les necessitats dels serveis d'atenció a la ciutadania
- Formació necessària als gestors/es del programa i els tècnics que faran d'administradors. Així mateix, formació als tècnics informàtics d'aplicacions i suport que els permeti garantir el funcionament continuat de l'aplicació i els permeti resoldre les incidències bàsiques en el funcionament.

FASE II - SUPORT, MANTENIMENT I EVOLUCIÓ

Aquesta fase inclourà els següents objectius:

- Manteniment, suport i evolució de la solució completa lliurada, posant a disposició els recursos humans i tècnics necessaris que permetin donar suport a dubtes i consultes sobre l'accés i ús del sistema per garantir-ne el normal funcionament.
- Suport i manteniment correctiu i evolutiu de la solució lliurada durant la vida del contracte.



8.2 Seguretat i salut

L'empresa contractista haurà de complir en tot moment la legislació vigent en matèria de seguretat i salut.

Atès que els treballs d'instal·lació i posada en producció es realitzaran a les dependències de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat, el Contractista vindrà obligat, en un termini de 5 dia laborables des de la sol·licitud, a facilitar tota la documentació requerida pel servei de prevenció de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat.

No es poden iniciar els treballs fins que la Contractista compti amb l'autorització del servei de prevenció de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat.

L'incompliment d'aquesta clàusula donarà lloc a les penalitzacions corresponents.

9. CONTROL DEL SERVEI.

9.1 Mecanisme de control

Per tal de vetllar pel correcte funcionament del servei i amb aquesta finalitat caldrà:

- 1 Reunió anual amb la responsable del contracte i amb la persona de referencia funcional.



ANNEX SOBRE ELS REQUERIMENTS TÈCNICS PER A LA CONTRACTACIÓ D'APLICACIONS EN EL NÚVOL

1. Rendiment i disponibilitat

L'arquitectura ha de permetre complir requisits d'alta disponibilitat, i oferir una bona qualitat de connexió, a més de rapidesa i agilitat de navegació per l'aplicació.

2. Interoperabilitat, formats i estàndards oberts

La interoperabilitat és la capacitat de diferents sistemes digitals, possiblement de diferents proveïdors, de funcionar conjuntament i compartir informació sense obstacles tècnics i/o jurídics.

El licitador proporcionarà una interfície de serveis web, desplegada en estàndards oberts, que permeti a l'Ajuntament accedir a la totalitat de les dades de la plataforma de gestió, oferint una capa de serveis basada en una API RESTful (XML i JSON), o sistema similar. Aquesta API REST permetrà l'accés complet a les dades sense restriccions, la descàrrega de dades de forma estructurada i l'ús de les dades.

No hi pot haver cap cost extraordinari en llicències, manteniments o qualsevol altre tipus de cost fora d'aquest plec.

En cas de no tenir la possibilitat d'accedir a les dades amb mecanismes avançats com els descrits anteriorment, com a mínim ha de ser possible accedir amb consultes directes a la BD previ coneixement del model de dades, ja sigui perquè ens el proporcioni l'empresa o bé sigui perquè les consultes les elabora ella per poder-les executar.

3. Titularitat de les dades

La titularitat de les dades de la plataforma de gestió serà de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat.

4. Portabilitat de les dades

En cas de finalització del contracte, per qualsevol dels motius, el contractista proporcionarà a l'Ajuntament totes les dades i documentació en formats oberts.

Un cop verificat per l'Ajuntament que es poden accedir a les dades fora del sistema cloud, l'empresa presentarà un certificat indicant que han eliminat les dades del seu sistema i de les còpies de seguretat que estiguin en el seu poder.

5. Seguretat de la informació i del servei prestat

- a. Esquema Nacional de Seguretat - ENS (o similar)

**DOCUMENTS****TIPUS:** Plec de clàusules**NOM:** PLEC_CLAUS Plec tecnic 26 de juny**UNITAT:** Direcció de l'Àrea d'Aliances i Govern Intern**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 5187442a-0657-4129-8b50-25a0eaf08e02**IDENTIFICADOR:** ES_L01082009_2025_0000000000000000000000002069309**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Signat/validat**REFERÈNCIES****EXPEDIENTS:** N801/2025/000209**SIGNATURES****Ajuntament de Sant Boi de Llobregat:** 26/06/2025 13:43**MARIA CARMEN LAVADO SANCHEZ :** Cap del Servei Digital i TIC - 26/06/2025 17:46**Secretaria General:** 11/07/2025 13:02

AJUNTAMENT
SANT BOI
DE LLOBREGAT

La plataforma ha de complir i estar certificada amb l'ENS nivell mitjà, com a mínim, o similar.

b. Localització dels processos i les dades

La plataforma de gestió i control estarà ubicada en centres de processament de dades localitzats dins de l'espai econòmic Europeu.

c. Còpies de seguretat

L'Ajuntament podrà demanar les còpies de seguretat de totes les dades de l'aplicació en qualsevol moment.

d. Seguretat

La solució estarà dotada dels mecanismes i protocols necessaris per securitzar i garantir tant l'accés com la integritat i confidencialitat de la informació que gestiona així com d'auditoria d'accés, consulta i modificació de la informació.

e. Ciberseguretat i protecció de dades de caràcter personal

El contractista haurà de complir amb tot el marc legal en matèria de ciberseguretat que en sigui d'aplicació (per exemple, Esquema Nacional de Seguretat i Reglament General de Protecció de Dades).

Amb relació al tractament de dades de caràcter personal, el contractista donarà compliment com a encarregat de tractament a l'establert al Reglament General de Protecció de Dades i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades de caràcter personal.

El desconeixement d'aquest o qualsevol altre marc normatiu no eximeix al contractista de l'obligació de complir-lo.