

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRACTE DE SERVEIS PER AL MANTENIMENT I SUPORT TÈCNIC PER A L'APLICACIÓ QUENDA DE PLEXUS PER A LA GESTIÓ DE CITES I CUES, MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT, TRAMITACIÓ ORDINÀRIA (EXP. PNS_003_2021).

Índex

1	INTRODUCCIÓ	2
2	OBJECTE	2
3	DIVISIÓ PER LOTS	3
4	CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES I FUNCIONALS.....	3
4.1	CARACTERÍSTIQUES GENERALS	3
4.1.1	Arquitectura tècnica.....	3
4.1.2	Entorns de gestió de les cites:	3
4.1.3	Canals de comunicació.....	3
4.1.4	Característiques configurables del sistema	4
4.1.5	Gestions disponibles.....	4
4.1.6	Informes i Gestió del servei:	4
5	MANTENIMENT I SUPORT	4
6	SEGURETAT I ACOMPLIMENT DE NORMATIVES	5

1 INTRODUCCIÓ

L'empresa municipal Terrassa Cicle de l'Aigua EPEL (TAIGUA, en el successiu), responsable del servei de provisió i abastament d'aigua al terme municipal de Terrassa disposa d'un sistema de "Gestió de Cites i Cues" per al Servei d'Atenció als Usuaris.

El sistema, anomenat QUENDA, és un producte de PLEXUS i és servit a TAIGUA en la modalitat de servei, implantat als servidors de PLEXUS.

El programa QUENDA és, de fet, una "suite" de diversos mòduls, disponibles per pagament per us.

El sistema QUENDA es va implantar a novembre 2020 juntament amb l'adquisició de maquinari específic (un dispensador de tiquets i el panell de visualització de torn).

Actualment el contracte de manteniment ha caducat el 6 de març de 2025 i s'està pendent de l'anàlisi de la solució que aporta l'actual vertical d'Aigua i si aquest no s'adaptés realitzar una nova licitació del sistema.

2 OBJECTE

L'objecte d'aquesta licitació és el servei i el manteniment del sistema QUENDA de gestió de cues i cita prèvia per al servei d'atenció al públic de TAIGUA, amb les següents funcionalitats i activitats:

Les característiques o funcions necessàries són:

- Gestió de cites prèvies multicanal accessible des d'Internet
- Gestió de cues amb emissió de tiquets in situ a les oficines d'atenció al client de TAIGUA
- Panell(s) de visualització a les oficines de cara l'ordenació dels torns
- Sistema de gestió en el núvol

Per això, el sistema haurà de mantenir les funcionalitats:

- Servei Oficina Virtual Quenda en Cloud per a un màxim de 10 places d'atenció. Inclou:
 - Mòdul de cita prèvia - Pack de 5000 SMS/any.
 - Gestió de projectes i coordinació tècnica.
 - Servei de suport especialitzat.
- Servei "QuendaCloud" per a una oficina amb un màxim de 10 llocs de servei. Inclou:
 - QuendaCloud.
 - Mòdul de recepció mòbil compatible multi dispositiu.
 - Mòdul WebApp.
 - Servei de suport tècnic especialitzat.

Per a dur a terme aquesta tasca, TAIGUA ha de comptar amb llicència per a:

- Servei "Oficina Virtual" on Cloud per a 10 llocs d'atenció per 12 mesos:
 - Cita Prèvia.
 - 5000 sms/any.
 - Gestió del projecte i coordinació tècnica.

- Servei suport Especialitzat.
- Servei “QuendaCloud” per a 10 llocs d’atenció per 12 mesos:
 - Quenda Cloud.
 - Mòdul de Recepció Mòbil compatible multi dispositiu.
 - Mòdul WebApp.
 - Servei suport tècnic especialitzat.

Tots els serveis contractats i descrits a continuació es prestaran en format servei *Cloud (SaaS)*, sense que sigui necessari que aquesta entitat realitzi inversions d'instal·lació o dotació d'infraestructura pròpia per a oferir el servei, a excepció dels dispositius clients dels que ja disposa TAIGUA per tal de poder interactuar amb el sistema des de les seves instal·lacions:

- Dispositiu de sol·licitud i impressió de tiquets de torn.
- Monitor de torns.
- Ordinadors per accés a les consoles de gestió del programari.

Les característiques tècniques i funcionals dels serveis descrits en aquest document tenen caràcter de mínimes i haurà de poder demostrar-se que estan totalment operatives en el moment de formalització del document contractual.

3 DIVISIÓ PER LOTS

Per la seva naturalesa, l'objecte d'aquest contracte només pot ser prestat per un únic contractista, ja que no és possible la divisió per lots des d'un punt de vista tècnic.

4 CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES I FUNCIONALS

L'aplicació ha de satisfer les següents especificacions de caràcter general, tècnic i funcional.

4.1 Característiques Generals

4.1.1 Arquitectura tècnica

- Eina en model Cloud (SaaS) propietat i manteniment per part de Plexus.

4.1.2 Entorns de gestió de les cites:

- Web.
- WebApp per notificacions.
- Telefònica o Presencial a través d'operador.
- Presencial sense atenció a través de quiosc o similar.
- Operador virtual.
- Avisos mitjançant email i sms .
- Gestió tant de la atenció presencial com la no presencial/videotrucada.

4.1.3 Canals de comunicació

- Multicanal de comunicació: Web. Telèfon, dispositiu mòbil.

- Atenció per videotrucada amb sistema d'intercanvi de documentació, sistema de xat (PC, tablet, Mòbil,...).

4.1.4 Característiques configurables del sistema

- Multi seu: Disponibilitat per configurar diferents seus a les que es poden atendre els diferents serveis/tràmits.
- Multi tràmit: Capacitat de configurar els diferents tràmits que es puguin dur a terme.
- Elaboració de Calendaris poden establir dates concretes en diferents horaris, excepcions,...
- Franges horàries d'atenció per dies.
- Número de cites que s'atenen a l'hora per franja horària.
- Diferenciació per serveis.
- Calendaris personalitzats (Gestió de festius locals, bloquejos puntuals, ...).
- Integració amb la web corporativa (iframe o redireccionament).
- Personalització amb la identitat corporativa.

4.1.5 Gestions disponibles

- Possibilitat de demanar dia i hora en funció de la disponibilitat.
- Gestió de cancel·lacions o modificacions de les cites concertades.
- Enviament de notificació per mail i sms.
- Sala d'espera virtual.
- Atenció per videotrucada amb sistema d'intercanvi de documentació, sistema de xat (PC, tablet, Mòbil,...).
- Sistema d'enquestes per valorar la qualitat del servei (videotrucada y presencial).

4.1.6 Informes i Gestió del servei:

- Històric de visites per persones que han acudit.
- Programació del dia.
- Consulta de disponibilitats.
- Control d'absentisme.
- Control de visites que no han vingut.
- Informació en temps real de l'us dels serveis mitjançant quadre de comandament.
- Consola de gestió i seguiment de les cites previstes, així com de avís de trucada al següent.

5 MANTENIMENT I SUPORT

Es disposarà d'un Servei d'Atenció a Usuaris assegurant una resposta ràpida:

Els temps de resposta d'aquest Servei d'Atenció a Usuaris des de la recepció de la petició no podrà superar una hora des de la seva notificació en model 12x5 (de dilluns a divendres entre les 8:00 i les 20:00, tots els dies excepte festius nacionals).

Les incidències es poden agrupar en:

- ▶ Incidències Greus que afecten al servei produint pèrdua de les funcionalitats contractades, parada de servei, ... i s'hauran de resoldre en un període màxim de 24 hores.
- ▶ La resta d'incidències que tindran que estar resoltes en 48h.

6 SEGURETAT I ACOMPLIMENT DE NORMATIVES

- L'empresa i el sistema han d'estar Certificats en L'Esquema Nacional de Seguretat com a mínim en el nivell mig o en el seu defecte nivells superiors.
- Ha de garantir la Seguretat de la informació i l'acompliment amb l'RGPD.

Terrassa, a la data de la darrera signatura digital

Redacció: Cap del Servei de Sistemes TIC
Terrassa Cicle de l'Aigua, EPE