



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL CONTRACTE
DE SUBMINISTRAMENT DE SISTEMES DE GESTIÓ DE CUES PER AL DEPARTAMENT
DE JUSTÍCIA.**

Expedient núm.: CTTI-2021-113

Índex

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL CONTRACTE DE SUBMINISTRAMENT DE SISTEMES DE GESTIÓ DE CUES PER AL DEPARTAMENT DE JUSTÍCIA. 1

Índex 2

1	Introducció.....	3
2	Objecte	3
3	Descripció dels subministraments	3
3.1.	Abast	3
3.2.	Mostres	6
3.3.	Termini de lliurament	6
3.4.	Garantia	6
4	Acords de Nivell de Servei (ANS)	7
5	Model de Relació	7
5.2.1.	Model de relació	7
5.2.2.	Estructura de responsabilitats CTTI	7
5.2.3.	Estructura de responsabilitats proveïdor	8
5.2.4.	Òrgans de gestió (Comitès)	9

1 Introducció

El motiu d'aquest contracte és dotar a l'Administració de Justícia, dels recursos necessaris, per a poder gestionar l'accés dels ciutadans de forma eficient als Registres Civils, subministrant a aquests espais sistemes de gestió de cues.

2 Objecte

L'objecte d'aquesta contractació és el Subministrament (adquisició), sense implantació ni manteniment, de 4 sistemes de gestió de cues per a 4 Registres Civils (Badalona, Girona, Tarragona i Terrassa) de l'Administració de Justícia del Departament de Justícia, amb garantia de 4 anys.

3 Descripció dels subministraments

3.1. Abast

Subministrament sense manteniment, amb garantia de 4 anys, de:

- 4 sistemes de gestió de cues per als següents Registres Civils, que incorporin cadascun d'ells:
 - o Maquinari
 - 1 servidor local
 - 1 Quiosc d'autoservei personalitzat segons indicacions del Departament de Justícia
 - 1 Pantalla de 65". Podria ser d'una mida inferior en cas que la ubicació ho requerís i sempre d'acord amb el Departament de Justícia
 - 1 mini PC per a la gestió de continguts que es mostrin a la Pantalla
 - 1 impressora de xarxa per al lloc atès (dispensador de tiquets de sobretaula)
 - Cablejat i adaptadors necessaris
 - o Programari / Llicències necessaris per al funcionament del sistema que inclogui:
 - fins a 12 teclats virtuals
 - 1 lloc assistit
- També s'haurà d'incloure el següent:
 - o El llistat de tot el material lliurat, indicant el número de sèrie de tots ells. El llistat ha de ser en format editable, tipus Excel, separant les dades (és a dir, que en una única casella no hi hagi totes les dades).
 - o Transport de tot el material a les dependències que indiqui l'Àrea TIC del Departament de Justícia.
 - o Documentació tècnica: especificacions tècniques, manuals i qualsevol altre documentació tècnica que pugui sol·licitar-se per part de l'Àrea TIC del Departament de Justícia.

Característiques i prestacions requerides de l'equipament

- Característiques mínimes

Component	Característiques mínimes
Servidor local	• Equip gama servidor • Processador Xeon o superior. Possibilitat de doble processador • Font d'alimentació redundat de mínim 600W • Memòria mínim de 16Gb ECC REG. amb possibilitat d'ampliació amb bancs lliures • Dos discos de 500Gb en mirroring, hot-swap, amb capacitat d'ampliació • Sistema operatiu Windows 10 Pro Workstations • Monitor 21,5 • Teclat i ratolí
Quiosc autoservei. Inclou un mini PC i una impressora.	• Quiosc autoservei ○ Pantalla tàctil de 22" capacitiva ○ Amb lector de codi de barres i QR ○ Apertura frontal per canvi de paper ○ Adaptat per a discapacitats ○ Personalitzat segons indicacions del Departament de Justícia ○ Tancament de seguretat amb clau única • Impressora ○ Impressora tèrmica connectada al mini PC ○ Compatible amb paper tèrmic no propietari • Mini PC ○ Mini PC amb llicència de Windows 10 ○ Processador d'última generació ○ HDD mínim 240Gb ○ Ram 8GB
Pantalles on el ciutadà pot visualitzar els números cridats i altres informacions. Inclou un miniPC.	• Pantalla ○ Monitor professional de 65" 18/7 ○ Resolució: 3840 x 2160 @ 60 Hz ○ Software de Monitorització i control del estat de pantalles ○ Suport per instal·lació a paret



	• Mini PC ○ Mini PC amb llicència de Windows 10 ○ Processador d'última generació ○ HDD mínim 240Gb ○ RAM 8GB ○ Ha d'incloure suport per ancorar al monitor.
Impressora per al Lloc atès	• Impressora de xarxa ○ Impressora de xarxa tèrmica ○ Auto tall de paper ○ Velocitat d'impressió mínima de 300 mm/segon ○ Compatible amb paper tèrmic no propietari
Cablejat i adaptadors necessaris	• Cablejat i adaptadors que siguin necessaris per al funcionament del sistema.
Programari / llicències necessaris per al funcionament del sistema	• Programari / llicències necessaris per al funcionament del sistema que inclogui 1 lloc assistit i fins a 12 teclats virtuals en cadascuna de les 4 ubicacions. El programari haurà de permetre al menys les següents funcionalitats: ○ Sistema multi-idioma (català, castellà, anglès): el ciutadà podrà triar l'idioma en el Quiosc autoservei ○ El sistema ha de contemplar diferents perfils d'usuari ○ Crida a un tiquet selectivament. ○ Repetició de trucada a un ciutadà. ○ Reenviament de ciutadans cap a qualsevol lloc de atenció o servei. ○ Visualització en el terminal de la següent informació: Ciutadans d'espera, temps d'atenció, selector de codis informatius. ○ Ha de permetre codificar tantes tasques d'atenció com es determini des de direcció de projecte. ○ El sistema permetrà configurar els botons d'atenció que apareixen en l'expendedor de tiquets, de manera que els serveis que s'ofereixen al ciutadà puguin variar depenent de les necessitats del Registre Civil. ○ El sistema de creació de nous botons disposarà d'un assistent d'usuari. ○ Ha d'incorporar un sistema de cartellera digital, que permeti publicar els torns a més de continguts audiovisuals informatius.

	○ Sistema de megafonia per cridar a través de veu digitalitzada el numero i el lloc d'atenció. Aquest sistema es pot configurar perquè els llocs d'atenció puguin cridar als números anomenats en funció de l'idioma del tiquet expedit. ○ Possibilitat de centralització de les diferents oficines ○ Ha de tenir la possibilitat d'integració amb la cita prèvia corporativa de la Generalitat de Catalunya.
--	---

- Compatibilitat

Malgrat la implantació dels gestors de cues, tal com s'indica a l'apartat 2. *Objecte*, d'aquest plec de prescripcions tècniques, no està inclosa dins d'aquesta licitació, el sistema de gestió de cues subministrat, ha de ser compatible amb la xarxa i amb la maqueta dels PCs del Departament de Justícia, basada en sistemes operatius Windows 8.1 i Windows 10 20H2, i darreres versions dels navegadors comercials.

3.2. Mostres

No es demanen mostres de l'equipament.

3.3. Termini de lliurament

El termini de lliurament és de 4 setmanes.

Els terminis de lliurament de material es comptabilitzaran a partir de la data de signatura del contracte. El material no es considerarà lliurat fins que la totalitat dels equips i accessoris es trobin a les dependències indicades per l'Àrea TIC del Departament de Justícia a l'adjudicatari.

3.4. Garantia

L'equipament subministrat en aquesta licitació estarà sotmès a un període de garantia de 4 anys.

Dintre d'aquest període de garantia s'ha de tenir en compte els següents requeriments:

- El període de garantia comença amb l'acceptació de l'albarà de recepció del material Subministrat.
- L'adjudicatari realitzarà la reparació dels equips reparables sempre i quan s'hagi informat des de l'Àrea TIC del Departament de Justícia, o en qui aquest delegui, de l'avaria dintre d'aquest període de garantia.
- S'ha d'incloure sense cost addicional la reparació a nivell de materials, software, mà d'obra, trasllats d'equips avariats de qualsevol tipus d'avaria i qualsevol altra despesa generada com a conseqüència de la reparació dels elements inclosos en el contracte.
- També es realitzaran les tasques estètiques necessàries a criteri de l'Àrea TIC del Departament de Justícia, o en qui aquest delegui, per a que l'equipament sigui totalment operatiu (en cas de pantalla ratllada, Quioscs danyats, etc.).

- Tots els equips avariats seran recollits per l'empresa adjudicatària a les dependències que indiqui l'Àrea TIC del Departament de Justícia, i un cop reparats o substituïts seran lliurats a les mateixes oficines.
- Tots els equips reparats hauran de venir correctament embalats de forma individual i assegurant la seva protecció durant el transport. L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà de qualsevol incidència durant el transport dels equips.
- Cada enviament de material reparat serà documentat prèviament a la seva arribada per via informàtica, adjuntant l'albarà en format electrònic. També s'adjuntarà un informe per a cada equip indicant el tipus d'avaria i els canvis o manipulacions efectuats. En cas que així sigui sol·licitat per l'Àrea TIC del Departament de Justícia, serà necessari adjuntar un full de proves de l'equip de test.
- Els elements no reparables s'hauran de substituir per uns nous en cas d'avaria o mal funcionament durant el període de garantia. Aquesta substitució s'haurà de realitzar en un termini màxim de 15 dies hàbils des de la seva comunicació.

4 Acords de Nivell de Servei (ANS)

En tractar-se de subministraments no apliquen ANS.

5 Model de Relació

5.2.1. Model de relació

El model de relació defineix les funcions i responsabilitats del proveïdor i del CTTI en un marc d'actuació comú, per assegurar el compliment de les obligacions de cadascuna de les parts. És un marc de relació que permet acordar el contingut i nivell de la prestació dels serveis, així com el seguiment de la prestació real en els aspectes estratègics, contractuals, tàctics i operatius.

L'adjudicatari pot ampliar, millorar i detallar, partint de les directrius aquí marcades, l'organització proposada i l'esquema específic de la relació amb el CTTI, així com els mecanismes de control propis de cada servei i funció transversal. L'equip de treball dels proveïdors haurà de disposar del dimensionament, la formació i els mitjans adequats per a desenvolupar les tasques assignades.

El Model de Relació es basa en els elements següents:

- El CTTI és l'òrgan de la Generalitat de Catalunya responsable de definir, impulsar, contractar i executar l'estratègia de provisió de serveis de Tecnologia de la Informació i Comunicacions (TIC) centrals de caràcter continuat.
- L'adjudicatari serà el responsable d'oferir el subministrament del material amb la màxima precisió, posant especial atenció en comunicar l'hora i lloc del subministrament.
- El proveïdor assignarà al CTTI un Responsable de Compte, que serà el responsable de la prestació del subministrament per part del proveïdor. Aquesta figura es mantindrà durant tota la vida del contracte entre el CTTI i el proveïdor.

5.2.2. Estructura de responsabilitats CTTI

Tot seguit s'identifiquen els rols responsables del CTTI per a l'assegurament del compliment de les condicions d'execució.

- **Responsables de la provisió:** El CTTI assignarà un responsable de la provisió. Les seves principals responsabilitats són:
 - La gestió i seguiment de les incidències relacionades amb el subministrament, així com la resolució de conflictes i redimensionament temporal o permanent del mateix.
 - Analitzar qualsevol desviació i situacions de gravetat dins la qualitat, terminis o abast del subministrament-

5.2.3. Estructura de responsabilitats proveïdor

Tot seguit s'identifiquen els rols responsables del proveïdor per a l'assegurament del compliment de les condicions d'execució.

S'indiquen a continuació els rols que participaran en els diferents comitès amb les funcions i responsabilitats específiques pels serveis objecte d'aquesta licitació.

- **Responsable de compte:** Aquesta figura és única per proveïdor. És la figura de referència per tots els contractes entre el CTTI i el proveïdor i el darrer responsable de la prestació del conjunt de serveis i projectes del proveïdor. Aquesta figura es mantindrà durant tota la vida del contracte o contractes entre el CTTI i el proveïdor, en la gestió comercial, durant la provisió del servei i fins la devolució del mateix. Ha de ser garant de l'existència dels mecanismes de relació en la seva organització per portar a terme els acords presos entre CTTI i el proveïdor. En cas que es produeixin canvis en l'abast i/o cost dels serveis que impliquin una modificació contractual, és el responsable de vehicular-ho.
- **Responsables de la provisió:** El proveïdor assignarà un responsable pel subministrament realitzat. Les seves principals responsabilitats són:
 - La gestió i seguiment diari del les incidències relacionades amb el subministrament, així com la resolució de conflictes i redimensionament temporal o permanent del mateix.
 - Analitzar qualsevol desviació i situacions de gravetat dins la qualitat, terminis o abast del subministrament-
- **Responsable de facturació:** Haurà de facilitar la informació relativa al procés de facturació, segons el model i format definit pel CTTI, així com col·laborar en el procés de la conciliació. Vetllarà i assegurarà que el proveïdor:
 - Facilita la informació relativa al procés de facturació, segons el model i format definit pel CTTI:
 - Presenta la factura, i el detall per cada element / concepte dels imports facturats, adequant-se als següents criteris:
 - a) Detall complet de tots els elements de cost facturats, identificant les unitats mínimes de cost.
 - b) Tipificació i codificació dels elements de cost facturats.
 - c) El format de codificació i criteris de tipificació es validaran de forma conjunta.
 - Col·labora en el procés de la conciliació.

5.2.4. Òrgans de gestió (Comitès)

A continuació es concreta el model de relació i estructura de comitès que s'implementarà per la governança específica de la provisió objecte d'aquesta licitació.

Comitè operatiu

La freqüència dels comitès es podrà ajustar segons les necessitat específiques de cada departament o entitat.

Títol		
Comitè operatiu		
Participants mínims	Objectius / Temes	
CTTI	- Realitzar el seguiment dels subministraments. - Desenvolupar i mantenir els procediments operatius necessaris per al correcte funcionament del serveis. - Tractament de les problemàtiques específiques - Escalat de possibles millores detectades en el servei	
- Responsable de la provisió		
- Responsable del Contracte (si escau)		
Altres assistents (si escau)		
Proveïdor		
- Responsable de la provisió		
Entrades		Sortides
- <i>Informes operatius de seguiment del subministrament</i> - <i>Anàlisi i propostes de millora</i> - <i>Decisions a prendre</i>		- <i>Acta</i> - <i>Nous procediments operatius</i>
Periodicitat		
Setmanal		