

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE MANTENIMENT DEL PROGRAMARI GESTOR DE TORNOS I CITA PRÈVIA DE L'AJUNTAMENT MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT PER EXCLUSIVITAT

1. JUSTIFICACIÓ

L'Ajuntament de Sant Just Desvern ofereix atenció presencial al seu edifici principal ubicat a la plaça Verdaguer, 2 a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC).

L'ajuntament de Sant Just Desvern va adquirir l'any 2020 diverses eines, per a la gestió del torn i a la cita prèvia i a l'any 2022 per facilitar un punt d'autoservei i auto-tramitació per a tota la ciutadania. El fabricant seleccionat va ser Aplicacions Multimèdia Interactives, S.L.

Aquests sistemes de gestió de cues, cita prèvia i punt de tramitació electrònica adquirits requereixen la subscripció anual de les seves llicències principals, subministrades per l'empresa esmentada, per tal de garantir el manteniment i actualització del software. És fonamental disposar d'aquestes garanties dels funcionaments i evolució de les llicències contractades, per tal de garantir el correcte funcionament de les aplicacions informàtiques adquirides. Degut al fet que és aquesta empresa qui manté l'exclusivitat pel que es refereix a actualitzacions, manteniment i noves versions d'aquestes llicències, és l'únic proveïdor que pot realitzar aquestes prestacions.

2. OBJECTE

L'Objecte del contracte és el manteniment i suport tècnic i d'usuari de l'aplicació de control de cues GESTORN, la cita prèvia, tant de l'OAC com d'altres serveis municipals i del punt d'autoservei de la OAC, així com el manteniment del maquinari de l'OAC.

3. PROGRAMARI INCLÒS AL CONTRACTE

1. Sistema de gestió de cues GESTORN
2. Expenedor de tiquets: tòtem expenedor de tiquets
3. Tòtem per a la valoració del servei
4. Punt d'autoservei i auto-tramitació

4. Prestacions incloses

Programari:

- Manteniment correctiu: servei de suport telefònic i telemàtic per a la resolució reactiva de les incidències que puguin sorgir al programari instal·lat en els servidors del proveïdor. Aplicació proactiva d'ajustos al programari que resolguin les incidències o millores al sistema, que optimitzin el seu funcionament. Totes les actuacions es realitzaran sempre sota la coordinació i aprovació per part de l'ajuntament.
- Manteniment evolutiu: inclosa la connexió amb els programaris de l'administració oberta de Catalunya. Aplicable als mòduls adquirits.

Maquinari:

- Servei tècnic amb desplaçament per assistència al maquinari. Inclou la mà d'obra i el desplaçament i exclou els components avariats fora de garantia.

Nivells de servei:

S'estableixen dels següents Nivells de Serveis:

- Temps màxim de resposta: 2 hores
- Temps màxim de resolució d'incidències al programari: 6 hores
- Temps màxim de resolució d'incidències al maquinari: 48 hores

El mecanisme emprat per a la recepció de les incidències, és:

- Telemàtic : a través de sistema de tiquets propi.
- Telefònic : per a posterior entrada al sistema de tiquets

L'horari mínim d'atenció d'incidències, sobre el que s'apliquen els SLA indicats, és:

- Dilluns a divendres de 8h a 19h (telefònic i telemàtic).

Antonio Mena Giménez

COORDINADOR OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA