

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES REGULADORES DE LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT I MANTENIMENT DE LLICÈNCIES D'ÚS TEMPORAL DEL SOFTWARE DEL SISTEMA DE CITA PRÈVIA I GESTOR DE CUES D'ATENCIÓ PRESENCIAL DE L'AJUNTAMENT DE GIRONA.

1 JUSTIFICACIO CONTRACTE

Als espais d'atenció presencial de l'Ajuntament de Girona s'utilitza un sistema gestionat de torns i cita prèvia que actualment presenta algunes mancances tant funcionals com de cobertura en les contractacions de suport i actualització.

El final del contracte vigent motiva aquesta licitació, que ha de permetre l'actualització i millora del servei, tant funcionalment com en l'agilitat davant de la resolució d'errors, l'actualització, etc. Amb aquesta licitació l'Ajuntament de Girona pretén dur a terme una renovació del sistema, fent-lo més eficient, fiable i, sobretot, accessible per a tota la ciutadania. L'Ajuntament busca arribar a ciutadans i ciutadanes de totes les edats, evitant així les limitacions que suposa per a les persones més grans l'ús de les noves tecnologies. L'objectiu és que les solucions contractades siguin intuïtives, àgils i molt senzilles de fer servir, però que a la vegada garanteixin l'eficàcia i la funcionalitat que ha de caracteritzar l'Administració Pública.

Amb tot, es vol aconseguir reduir la distància entre l'Ajuntament i la ciutadania, de manera que el procediment de reserva de cita prèvia, la modificació o anul·lació de cites, el seguiment del torn un cop la ciutadania arribi a l'Ajuntament, i finalment la seva crida, resulti un procediment senzill i àgil, que no suposi cap obstacle per a cap ciutadà, sigui quina sigui la seva condició.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és el subministrament i el manteniment de les llicències d'ús temporal del software del sistema de cita prèvia i el gestor de cues pel servei d'atenció ciutadana i altres serveis municipals de l'Ajuntament de Girona.

2.1 Abast

En la contractació d'aquestes llicències, s'hi entenen compresos tots els productes i serveis tecnològics, organitzatius, administratius i jurídics, que siguin necessaris per a l'execució total i completa del contracte, en els termes detallats en aquest plec de prescripcions tècniques.

Aquest sistema es configura com a projecte "claus en mà" que ha de contemplar:

- Integració de tots els components per tal de concebre una solució global, integral i plenament integrada que permeti automatització i interoperabilitat entre ells així com amb sistemes externs a la solució lliurada tenint en compte la integració amb els actuals equips municipals, si bé alternativament, podran proporcionar els seus

propis sistemes físics –considerant-se inclosos tots els costos en l'import d'adjudicació.

- El lliurament de productes i llicències necessàries que formen la solució.
- Actualitzacions: Dret a disposar de les actualitzacions per petites millores o de del programa que surtin durant el període de duració del contracte
- La definició de l'arquitectura del maquinari i programari que conformaran el sistema
- Configuració, posada en marxa, formació als usuaris de les oficines d'atenció ciutadana i servei TIC de l'Ajuntament de Girona i lliurament del sistema de producció.
- Servei de suport i manteniment, tècnic i funcional, que permeti resoldre les incidències que es puguin produir durant la durada del contracte .
- El nomenament d'un director de projecte per part de l'adjudicatari que gestioni l'execució de la implantació del sistema i sigui l'interlocutor amb l'Ajuntament.

Els subministraments objecte del contracte es desenvoluparan respectant les normes sociolaborals vigents a l'Estat espanyol, a la Unió Europea i de l'Organització Internacional del Treball.

2.2 Principis de la solució

La solució proposada s'haurà d'ajustar, al llarg de tota la durada del contracte, als principis generals següents:

- Flexibilitat i escalabilitat, garantint la seva evolució i adaptació constant als canvis tecnològics, organitzatius i normatius.
- Neutralitat tecnològica, utilitzant estàndards oberts.
- Accessibilitat a la informació de manera segura i comprensible, i en formats que en permetin la reutilització.
- Seguretat en relació a la integritat, autenticitat, conservació i confidencialitat de la informació.
- Haurà de trobar-se oberta a la integració i a la interoperabilitat, tant amb aplicacions i serveis interns de l'Ajuntament, com externament en la relació amb les diverses administracions públiques i altres agents.

2.3 Normativa aplicable

El programari adquirit caldrà que compleixi, com a mínim, amb la normativa següent:

- Reial decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.
- Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels drets digitals.

L'empresa que resulti adjudicatària es farà responsable, en les seves activitats, serveis i productes que se'n derivin, de l'adequació a la normativa vigent que li sigui d'aplicació, així com del compliment de les obligacions legals que li corresponguin.

Les empreses licitadores garantiran que els productes i serveis objecte del contracte compleixin tots els requeriments normatius i contractuals exigits per la normativa vigent en el sector, i

l'empresa adjudicatària es compromet a realitzar les accions necessàries, en temps i forma, per tal de permetre el compliment de qualsevol nou requeriment legal que resulti aplicable i que afecti els sistemes, serveis, tractaments de dades, seguretat, llocs web, aplicacions mòbils, etc. objecte del present contracte, tant, tant en la seva fase d'execució com en la fase posterior de suport, manteniment i evolució. L'empresa adjudicatària no podrà facturar cap import addicional en aquest sentit durant tota l'execució i durada del contracte

2.4 Documentació

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar a l'Ajuntament de Girona tota la documentació, tant prèvia com la que es generi durant l'execució del contracte, que sigui requerida a través d'aquells mitjans físics o mecanismes que millor s'adaptin a les característiques de la solució contractada.

L'empresa adjudicatària es farà responsable de l'actualització de tota aquesta documentació al llarg de tota l'execució del contracte, i haurà de proporcionar, com a mínim, la documentació de tipus tècnic de la solució contractada, així com també la documentació de les API i serveis web que possibiliti la seva integració amb sistemes externs, quadres de comandament i portals web, entre d'altres.

2.5 Autoritzacions i llicències

L'empresa que resulti adjudicatària tindrà el deure d'obtenir totes les autoritzacions i llicències en nom de l'Ajuntament de Girona, que siguin necessàries per a la correcta execució del contracte.

Si l'empresa adjudicatària ha d'emprar procediments, materials, serveis, equipaments i/o plataformes que es trobin sotmesos a la propietat intel·lectual de tercers, haurà d'obtenir amb caràcter previ les cessions, permisos i autoritzacions dels seus titulars legítims. El pagament dels drets i les indemnitzacions que corresponguin a aquests conceptes anirà en tot cas a càrrec de l'empresa adjudicatària.

L'adjudicatari també es farà responsable de qualsevol reclamació que es produeixi relacionada amb la propietat industrial i intel·lectual dels materials, procediments i/o equipaments que es facin servir en el treball, i haurà d'indemnitzar l'Ajuntament de Girona pels possibles danys i perjudicis que la interposició d'aquestes reclamacions pugui ocasionar-li.

Qualsevol llicència inclosa en el projecte o solució, tret del programari estàndard del qual ja disposi l'Ajuntament de Girona, haurà d'anar inclosa en el preu del projecte, de manera que no es requereixi cap llicenciament ni programari addicional per portar a terme les funcionalitats requerides en aquest plec de prescripcions tècniques.

2.6 Allotjament de la solució al núvol

Tota la solució està allotjada al núvol (Cloud), sota la modalitat de programari com a servei (SaaS). Aquest extrem comporta que en cap cas, l'Ajuntament intervindrà en cap tasca d'administració ni manteniment de la plataforma ni aplicacions que s'executin sobre aquesta.

Seran responsabilitat de l'empresa adjudicatària els serveis d'administració, actualització i manteniment així com els serveis d'operació, explotació i suport tècnic de tota la infraestructura, plataformes i programari que suportin la solució objecte del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir tots els components tecnològics necessaris per suportar la solució, així com el seu manteniment a fi i efecte de garantir la correcta prestació del servei.

Vers el núvol, aquest cal que:

- Ubicació: L'allotjament o allotjaments del/s centre/s de procés de dades, infraestructura, plataforma, dades i documents de la Corporació associada al Cloud inclosos els possibles alternatius, han de ser ubicats al país o països de l'Espai Econòmic Europeu, preferiblement a Catalunya, per raons horàries i de major facilitat per exercir els controls i auditories definides.
- Accessibilitat: El proveïdor ha de garantir l'accés, per part del personal tècnic municipal, a les dades i documents, habilitant eines, comunicacions i protocols a les bases de dades que conformin la solució, per possibles desenvolupaments d'aplicacions que realitzi el Servei TIC de l'Ajuntament, així com per explotació i anàlisi de dades, o per publicació de dades i documents.
- Transparència: En relació al control de la localització de les dades, un servei de núvol pot ser auditable o transparent en quant l'Ajuntament pot reclamar informació precisa d'on i quan i qui ha emmagatzemat o processat les seves dades, i en quines condicions de seguretat s'han produït.
- Capacitat: L'empresa adjudicatària es compromet a destinar els recursos de computació, i emmagatzematge necessaris per a poder oferir la solució amb un rendiment òptim. L'Ajuntament és dinàmic i l'empresa adjudicatària es compromet a garantir un correcte rendiment de tota la solució i, per tant, es compromet a ampliar, adequar, ajustar els components, l'arquitectura de maquinari, programari i comunicacions, que garanteixi un ús òptim i bon rendiment de les aplicacions i serveis objecte del present contracte.
- Seguretat: El proveïdor del servei queda obligat a complir amb totes les mesures de l'Annex II de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) pertinents, certificació amb nivell mitjà de seguretat considerades (integritat, confidencialitat, autenticitat i traçabilitat.)
- Confidencialitat: El proveïdor del núvol, es comprometrà a mantenir la més absoluta confidencialitat de totes les dades i documents als que tingui accés, acomplint estrictament a la norma espanyola de protecció de dades personals, així com a establir les mesures adequades per garantir la seguretat.
- Professionalitat: El proveïdor del núvol, ha de garantir que la seguretat estigui atesa, revisada i auditada per personal qualificat.
- Protecció de la informació emmagatzemada i en trànsit: Atès l'especial sensibilitat de les dades tractades per les administracions públiques, l'aplicació de tècniques robustes

de xifrat tant a les dades en trànsit com a les dades emmagatzemades, constitueix una mesura necessària per garantir la seva confidencialitat. Cal que contempli la realització de còpies de seguretat de la informació que garanteixi plena disponibilitat i integritat de les dades emmagatzemades.

- Auditories: L'Ajuntament es reserva el dret a realitzar, per si mateix o a través d'un tercer, les auditories que consideri convenientes sobre les mesures de seguretat implantades per l'empresa adjudicatària, sense necessitat d'informar a l'empresa adjudicatària de la seva utilització i en intervals, franges horàries i intensitats de tal forma que no interfereixin en el normal funcionament dels sistemes contractats
- Còpies de seguretat: L'empresa adjudicatària es compromet a la realització de còpies de seguretat de forma que es permeti la recuperació completa de tot el sistema i la informació emmagatzemada en el mateix. Aquestes còpies es realitzaran amb una periodicitat no superior a 24 hores (RPO – Recovery point Objective màxim), mitjançant un sistema que garanteixi un impacte mínim en l'activitat del sistema i en horari nocturn. Així mateix, s'estableix un període de retenció de les còpies de com a mínim 7 dies, en un primer nivell i de 30 dies en un segon nivell.
- Continuitat de servei: L'empresa adjudicatària es compromet a l'habilitació de les mesures oportunes per a garantir la continuïtat del servei, per la qual cosa disposarà d'un Pla de Recuperació de Desastres que garanteixi la recuperació de serveis, bé en el mateix CPD, bé en un d'alternatiu, amb un punt de recuperació no superior a 12 hores i un temps fins a la recuperació de tots els serveis no superior a 4 hores.
- Portabilitat: L'opció del núvol ha de considerar-se oberta a la portabilitat, és a dir, que ofereixi la facilitat per transferir totes les seves dades i aplicacions des d'un proveïdor del núvol a un altre, garantint la disponibilitat de les dades i la continuïtat del servei i treballs i serveis que siguin necessaris per fer-ho efectiu, sense cost addicional per l'Ajuntament de Girona.
- Devolució del servei i destrucció de la informació: Una vegada comunicada formalment per l'Ajuntament la completa reversió del servei, però no abans, l'empresa adjudicatària del servei procedirà a esborrar/destruir tota la informació emmagatzemada relativa a la prestació del servei, excepte aquella que hagi de mantenir-se per qüestions legals i només durant el termini fixat per la legislació vigent. L'empresa emetrà els corresponents certificats a l'efecte d'acreditar l'execució de les operacions d'esborrat/destrucció de la informació.

3. DESCRIPCIÓ DE L'ENTORN ACTUAL

3.1 Característiques dels equips informàtics existents

Actualment, l'Ajuntament de Girona disposa del següent maquinari dedicat a la gestió de cita prèvia, que actualment està en funcionament el qual cal mantenir per a ser reutilitzat.

- 1 pantalla de 27" amb entrada HDMI (ubicada a la centraleta telefònica).

- b. 1 pantalla de 42" FullHD amb entrada HDMI (ubicada al pati interior).
- c. 1 pantalla de 49" 4k amb entrada HDMI (ubicada a la sala d'espera de l'OAMR).
- d. Extensor-duplicador HDMI (emissor-receptor) a través de cable Ethernet fins a 120 m. per mostrar la mateixa imatge a les pantalles (b) i (c).
- e. 1 pantalla amb entrada VGA (ubicada a Gestió Tributària).
- f. 1 pantalla FullHD amb entrada HDMI (ubicada a Recaptació).
- g. 3 ordinadors NUC amb Windows: un (1) a l'OAMR, un (1) a Recaptació i un (1) a Gestió Tributària.
- h. Dues impressores tèrmiques de sobretaula SEWOO SLK-TS400EB.
- i. Un quiosc d'autoservei que conté: un (1) ordinador NUC amb Windows, pantalla tàctil, impressora de tiquets i lector de codis bidimensional.

3.2 Serveis Usuaris de les cites prèvies

El programari ha d'incloure llicències per gestionar cita prèvia als següents equipaments i usuaris:

- A l'edifici consistorial, a la plaça del Vi número 1, de Girona, en els següents serveis,
 - a) Oficina d'Assistència en Matèria de Registre (OAMR) i Recepció (Vestíbul accés edifici)
 - b) Recaptació (1a. planta)
 - c) Urbanisme i Activitats (2a. planta)
 - d) Gestió Tributària (1a. planta)
 - e) Serveis Socials (2a planta)
- A les següents ubicacions fora de l'Ajuntament.
 - a) Escoles Bressol i Oficina Municipal d'Escolarització (OME)
 - b) Equipaments de l'Oficina d'Assistència en Matèria de Registre (OAMR), concretament:
 - Centre Cívic de Sant Narcís
 - Centre Cívic de Santa Eugènia
 - Centre Cívic de Pont Major
 - Centre Cívic de Vila-Roja
 - Centre Cívic de Palau
 - Llar d'avis de Taialà

Aquestes oficines poden augmentar al llarg de la vigència del contracte o traslladar-se de la seu actual a una altre diferent.

L'any 2024, en els 294 dies s'han atès un total de 59.519 persones, de les quals 10.152 (un 17,06%) ho varen fer amb cita prèvia i un total de 49.367 (un 82,94%) sense cita prèvia.

A cada equipament s'hi podrà fer un seguit de tràmits diferents. La ciutadania, en reservar cita a través del web de l'Ajuntament de Girona, o bé el personal municipal, quan atengui la ciutadania presencialment o per via telefònica, haurà de poder seleccionar el tràmit que la persona hagi de

fer. En els següents requadres es mostren les gestions que s'hauran de poder seleccionar dins de cada equipament municipal:

Oficina d'Informació Ciutadana (OAMR)	OAMR Central Ajuntament	a) Padró d'habitants	1) Alta i canvi de domicili
			2) Renovació padronal
			3) Confirmació padronal
			4) Baixa padronal
		b) Registre	
		c) Registre d'instàncies d'urbanisme i activitats	
		d) Via pública i multes	
		e) Tràmits funeraris	
	OAMR Palau	f) Animals	
		g) Altres	
		a) Padró d'habitants	1) Alta i canvi de domicili
			2) Renovació padronal
			3) Confirmació padronal
			4) Baixa padronal
		b) Registre	
		c) Registre d'instàncies d'urbanisme i activitats	
		d) Via pública i multes	
		e) Tràmits funeraris	
	OAMR Sant Narcís	f) Animals	
		g) Altres	
		a) Padró d'habitants	1) Alta i canvi de domicili
			2) Renovació padronal
			3) Confirmació padronal
			4) Baixa padronal
		b) Registre	
		c) Registre d'instàncies d'urbanisme i activitats	
		d) Via pública i multes	
	OAMR Santa Eugènia	e) Tràmits funeraris	
		f) Animals	
		g) Altres	
		a) Padró d'habitants	1) Alta i canvi de domicili
			2) Renovació padronal
			3) Confirmació padronal
			4) Baixa padronal
		b) Registre	
		c) Registre d'instàncies d'urbanisme i activitats	
		d) Via pública i multes	

Document núm: 16187701

Signatures:

SIGNAT

1. Cap de Serveis d'Atenció Ciutadana de l'AJUNTAMENT DE GIRONA - 10/12/2025 13:18

Origen: ADMINISTRACIÓ

Data d'impressió: 06/02/2026 11:25

Pàgina 7/20

#4220#

Document signat digitalment verificable mitjançant el codi CSV 5LRVS-PHJ1U-LHVV4-KC4YZ a girona.cat/validardocument

Procediment d'acord amb la Normativa sobre la gestió dels documents electrònics d'arxiu de l'Ajuntament de Girona, aprovada per JGL de 19 d'abril de 2007

		e) Tràmits funeraris	
		f) Animals	
		g) Altres	
	OAMR Taialà	a) Padró d'habitants	1) Alta i canvi de domicili
			2) Renovació padronal
			3) Confirmació padronal
			4) Baixa padronal
		b) Registre	
		c) Registre d'instàncies d'urbanisme i activitats	
		d) Via pública i multes	
		e) Tràmits funeraris	
		f) Animals	
		g) Altres	
	OAMR Pont Major	a) Padró d'habitants	1) Alta i canvi de domicili
			2) Renovació padronal
			3) Confirmació padronal
			4) Baixa padronal
		b) Registre	
		c) Registre d'instàncies d'urbanisme i activitats	
		d) Via pública i multes	
		e) Tràmits funeraris	
		f) Animals	
		g) Altres	
	OAMR Vila-Roja	a) Padró d'habitants	1) Alta i canvi de domicili
			2) Renovació padronal
			3) Confirmació padronal
			4) Baixa padronal
		b) Registre	
		c) Registre d'instàncies d'urbanisme i activitats	
		d) Via pública i multes	
		e) Tràmits funeraris	
		f) Animals	
		g) Altres	

Urbanisme i Activitats (consultes tècniques)	Urbanisme	a) Obra nova, gran rehabilitació	
		b) Obres de reforma Barri Vell, ZONA 1	
		c) Obres de reforma i comunicacions prèvies, ZONA 2	

		d) Obres de reforma i comunicacions prèvies, ZONA 3	
	Activitats	a) Llicències ambientals, comunicacions prèvies	
		b) Terrasses i rètols	

Recaptació		a) Atenció general	
		b) Ajornaments i fraccionaments	
		c) Domiciliació de rebuts	
		d) Recaptació executiva, embargaments	

Gestió tributària		a) Modificació de dades fiscals	
		b) Impost sobre activitats econòmiques	
		c) Impost sobre construccions, instal·lacions i obres	
		d) Plusvàlues	
		e) Impost sobre vehicles de tracció mecànica	
		f) Impost sobre béns immobles	
		g) Escombraries	
		h) Altres taxes	

Serveis socials		a) Acollida	
		b) Ajuts per al pagament del lloguer	
		c) Vulnerabilitat energètica	

Educació	Escoles Bressol	a) Cavall Fort	
		b) Garbí	
		c) L'Olivera	
		d) El Tren	
		e) Baldufa	
		f) El Pont	
		g) La Devesa	
	Oficina Municipal d'Escolarització (OME)		

Document núm: 16187701

Signatures:

SIGNAT

1. Cap de Serveis d'Atenció Ciutadana de l'AJUNTAMENT DE GIRONA - 10/12/2025 13:18

Origen: ADMINISTRACIÓ

Data d'impressió: 06/02/2026 11:25

Pàgina 9/20

#4220#

Document signat digitalment verificable mitjançant el codi CSV 5LRVS-PHJ1U-LHVV4-KC4YZ a girona.cat/validardocument

Procediment d'acord amb la Normativa sobre la gestió dels documents electrònics d'arxiu de l'Ajuntament de Girona, aprovada per JGL de 19 d'abril de 2007

3.3 Serveis Usuaris de les llicències del gestor de cues

Hi ha una sola gestió de torn configurada amb múltiples cues.

Els serveis que faran ús de les llicències del *gestor de cues* seran les oficines d'atenció a la ciutadania situades a la seu de l'Ajuntament, a la plaça del Vi número 1, de Girona, és a dir:

- a) Oficina d'Assistència en Matèria de Registre (OAMR), que actualment té 9 llocs d'atenció.
- b) Recaptació, que actualment té 4 llocs d'atenció.
- c) Urbanisme i Activitats, que actualment té 2 llocs d'atenció.
- d) Gestió Tributària, que actualment té 2 llocs d'atenció.
- e) Serveis Socials, que actualment té 1 lloc d'atenció.

4. REQUERIMENTS TÈCNICS DE LA SOLUCIO PROPOSADA

Per un correcte funcionament de la solució proposada, els seus components hauran de complir diversos requeriments tècnics i tecnològics i que s'hauran d'incloure dins les llicències contractades per part dels licitadors.

- 4.1 Llicenciament únic per a tota la implantació, amb independència del nombre cues, usuaris, i serveis als quals es destini i que gestionin l'atenció a la ciutadania.
- 4.2 Ha de suportar els llocs de treball amb Windows 10 o superior
- 4.3 Aplicacions compatibles amb els principals navegadors (MS Edge, Chrome, Firefox)
- 4.4 Aplicació de cita prèvia compatible amb dispositius iPhone iOS, iPad i Android, havent de ser responsiva
- 4.5 El web de cita prèvia serà responsiu i adaptatiu a qualsevol dels terminals i dispositius mòbils des dels quals s'hi accedeixi per part de la ciutadania (ordinador, tauletes o telèfons intel·ligents tant amb sistema operatiu Android com iOS).
- 4.6 Les aplicacions i portals web suportaran, com a mínim, la llengua catalana i la castellana, tant en la seva interfície com en la generació de tots els documents i continguts.
Es valorarà la possibilitat de generar els documents i continguts en altres llengües.
L'idioma per defecte de tots els sistemes ha de ser el català.
El contractista es compromet a utilitzar el català amb rigor i correcció ortogràfica en tota la documentació escrita que dirigeixi al consistori i/o a la ciutadania en el marc del servei contractat. L'Ajuntament es reserva el dret de vetllar per la qualitat lingüística del material produït pel contractista i podrà exigir correccions si la redacció presenta faltes ortogràfiques, estructurals o d'estil que comprometin la imatge institucional.
- 4.7 La solució ha de ser mode marca blanca i ha de poder-se personalitzar amb la imatge i colors corporatius de l'Ajuntament de Girona.
- 4.8 Les solucions proposades hauran de ser compatibles amb tots els dispositius electrònics detallats a l'apartat "3.1. Característiques dels equips informàtics existents", per tal de garantir l'estalvi de recursos.
- 4.9 La visualització dels torns que es van cridant s'ha de poder mostrar a través d'una URL en qualsevol navegador, i no en un programa o sistema operatiu concret, per tal de garantir l'estalvi de recursos

- 4.10 Possibilitat d'afegir nous punts d'expedició de tiquets i/o impressores tèrmiques compatibles amb la totalitat de la solució adquirida en cas que sigui necessari per atendre les necessitats del servei. Possibilitat d'afegir nous llocs d'atenció presencial.
- 4.11 Tant l'aplicació de gestió de cites prèvies, com l'aplicació de gestió de cues, caldrà que permetin la identificació de cada treballador/a municipal per a poder-hi accedir, a ser possible amb el mateix usuari amb el qual inicia sessió als ordinadors de l'Ajuntament de Girona i al portal del treballador/a.
- 4.12 L'accés al sistema de reserva de cites prèvies per part dels ciutadans i ciutadanes s'haurà de poder realitzar a través d'un navegador web de manera que no sigui necessària la instal·lació de cap aplicació ni software addicional.
- 4.13 Gestió del torn per treballador, rol i taula.
- 4.14 Assignació de treballador per perfils associats a un o més tràmits.
- 4.15 S'hauran de poder obtenir indicadors del servei segons el rol de l'usuari.
- 4.16 El personal tècnic que ostenti la categoria de supervisor o gestor haurà de poder extreure un llistat de cites per treballador, oficina, per dia o per tràmit.
- 4.17 L'empresa adjudicatària haurà de subministrar una plataforma de gestió de tot el sistema, tant de cites prèvies com de cues. Aquesta haurà de permetre gestionar, per part de l'Ajuntament, les cites i les cues, tant si la ciutadania es presenta amb cita prèvia com si no en disposa.
- 4.18 S'hauran de poder crear serveis amb cita prèvia que no siguin públics al web de l'Ajuntament, de manera que les seves cites només puguin ser gestionades per via telefònica o mitjançant servei de triatge.
- 4.19 Es valorarà que el sistema incorpori els criteris d'accessibilitat per assegurar-ne la disponibilitat per a totes les persones usuàries en cas de discapacitat (visual, auditiva)
- 4.20 El sistema ha de disposar d'un mòdul d'estadístiques i informes.

5 REQUERIMENTS FUNCIONALS DE LA SOLUCIÓ PROPOSADA

5.1 requeriments funcionals del gestor de cites prèvies

La solució proposada per a la llicència de gestió de cites prèvies haurà de contemplar les següents funcionalitats:

- 5.1.1. A cada treballador/a usuari/a del programa de gestió de cites prèvies se li haurà de poder assignar una d'aquestes categories o rols, d'administrador, supervisor i usuari. El personal tècnic que ostenti la categoria d'administrador, a la vegada, podrà designar altres treballadors/es com a supervisors o com a administradors.
- Administrador: aquest rol permet gestionar i tenir tota la informació de les cites de totes les oficines de servei i equipaments, encara que el treballador/a municipal no hi estigui adscrit. Podrà exercir la funció de gestió i control del servei.
 - Supervisor: aquest rol permet gestionar i tenir tota la informació de les cites de la oficina de servei o equipament on el treballador municipal està adscrit.
 - Usuari del servei: aquest rol permet l'ús bàsic de l'aplicació, la reserva de cita prèvia, consulta del calendari de cites, imprimir justificants de reserva de cita prèvia, consultar cites prèvies que un ciutadà o ciutadana té donades, etc.

- 5.1.2. El personal tècnic de cada oficina que tingui atorgada la categoria d'administrador, a la vegada haurà de poder gestionar i canviar el tipus de rol que té la resta d'usuaris del servei, ja sigui per canviar-los a la categoria d'administradors o de supervisors.
- 5.1.3. La solució ha de permetre crear nous serveis d'atenció o suprimir-ne, així com canviar-ne la denominació quan s'escaigui. També haurà de permetre afegir o suprimir cues i llocs d'atenció assignades a un servei, segons les necessitat de cada moment.
- 5.1.4. Durant el procediment de reserva de cita prèvia s'hauran de recollir les següents dades personals, que s'hauran de poder custodiar d'acord amb la Llei 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels drets digitals: nom i cognoms, document d'identitat (que haurà de poder ser un número de passaport, un DNI amb lletra o un NIE) i telèfon de contacte. Addicionalment, haurà d'existir l'opció d'introduir el correu electrònic del ciutadà que reserva la cita, però la manca del correu electrònic no serà impediment per a poder reservar la cita. La manca de telèfon de contacte sí que serà impediment perquè la cita quedi reservada, de manera que aquesta dada serà d'introducció obligada per la ciutadania.
- 5.1.5. En finalitzar el procés de reserva de cita prèvia, els ciutadans rebran la confirmació de la cita junt amb un codi QR, que els servirà per poder obtenir el tiquet amb el número de torn el dia que acudeixin a l'Ajuntament. La citada confirmació de la cita es rebrà sempre via SMS al telèfon mòbil facilitat pel sol·licitant, sens perjudici que el personal municipal pugui contactar amb aquest via correu electrònic, en cas d'haver-lo facilitat en el procediment de reserva de cita prèvia, cosa que es farà exclusivament per tractar assumptes relacionats amb la cita reservada o amb el tràmit que vindrà a realitzar. L'SMS de confirmació haurà de permetre que la ciutadania pugui obtenir el QR de confirmació de la cita de manera fàcil i senzilla.
- La confirmació de la cita prèvia inclourà, a més del mencionat QR, l'adreça on la ciutadania s'haurà de dirigir segons l'equipament municipal de qual es tracti. El personal tècnic que ostentin el rol de supervisors o gestors podran editar el nom i l'adreça de cada centre d'atenció, i aquestes dades apareixeran actualitzades en la confirmació de la cita prèvia que rebí l'usuari via SMS.
- (text alternatiu) En finalitzar el procés de reserva de cita prèvia (per part del ciutadà o per part del personal municipal), el sistema emetrà correu electrònic cap al ciutadà amb confirmació de la cita prèvia, que contindrà com a mínim: identificador de la cita i equivalent en format codi QR, dia, hora, centre i adreça. Aquest document de cita també el podrà emetre el sistema de cita prèvia a petició del treballador municipal. El document ha de poder validar-se, mitjançant els codis QR, des dels dispensadors ja sigui imprès o des del mòbil.
- 5.1.6. El dia abans del dia de la cita prèvia, la ciutadania haurà de rebre un recordatori de la cita reservada, via SMS al seu telèfon mòbil, en el qual novament se'ls enviarà el QR per tal d'obtenir el tiquet el dia de la cita. En el mateix missatge es donarà a la ciutadania una opció intuïtiva i senzilla per obrir de nou el QR.

- 5.1.7. La confirmació per SMS de la cita no haurà de suposar l'aparició del número de tiquet a la cua de manera immediata, per tal d'evitar que la ciutadania que confirmi unes hores abans, esdevingui a la cua i sigui cridada sense ser present encara a la oficina.
- 5.1.8. L'empresa contractista haurà d'oferir un paquet d'SMS en nombre suficient per a garantir l'enviament de d'un SMS com a mínim, i dos com a màxim, a cada ciutadà que fa reserva de cita. El primer SMS s'enviarà el dia de la reserva de la cita, i el segon s'enviarà automàticament el dia abans de la cita (si la reserva es va fer amb més d'un dia d'antelació). Com a referència, cal tenir en compte que el nombre de persones ateses amb cita prèvia a l'Ajuntament de Girona durant tot l'any 2024 va ser de 59.519.
- 5.1.9. Ha de permetre, des del moment de reserva de la cita prèvia i fins el mateix moment de la cita, i no només el dia abans de la cita, que tant la ciutadania com el personal municipal pugui anul·lar o modificar una cita ja donada de manera ràpida i senzilla mitjançant un enllaç que resulti intuïtiu i sense que aquesta acció requereixi de diversos passos per a completar-la. El sistema haurà de permetre que la modificació es realitzi sense que en cap cas sigui necessària la seva anul·lació i posterior reserva d'una nova cita. L'SMS del dia anterior a la cita prèvia, o l'SMS de confirmació si la cita és per l'endemà, haurà de permetre la confirmació o anul·lació de la cita i, en el seu cas, haurà de facilitar que la ciutadania pugui reservar una nova cita un altre dia o hora.
- 5.1.10. Els SMS i correus han de poder-se personalitzar mitjançant plantilles, podent-se inserir mitjançant variables els detalls de la cita (dia i hora, tipus de cita i ubicació).
- 5.1.11. El personal municipal haurà de poder fer la consulta d'una cita ja donada, introduint alguna d'aquestes variables: DNI amb lletra, NIE, passaport, nom, cognoms, nom i cognoms, un sol cognom (primer o segon), telèfon de contacte o dia de la cita prèvia.
- 5.1.12. La solució proposada haurà de permetre que un servei o tràmit pugui limitar-se o bloquejar-se per a una llista concreta de persones. El personal tècnic de cada oficina que ostenti el rol de supervisor o administrador del programa, haurà de poder gestionar el nombre màxim de cites mensuals que una mateixa persona podrà reservar per a un o varis tràmits concrets.
- 5.1.13. Atès que els tràmits de les Oficines d'Atenció en Matèria de Registre (OAMR Central Ajuntament, OAMR Sant Narcís, OAMR Santa Eugènia, OAMR Pont Major, OAMR Vila-Roja, OAMR Palau i OAMR Taialà) son idèntics per a totes elles, independentment d'on es trobin ubicades, es valorarà molt positivament que la ciutadania pugui triar en primer lloc el tràmit entre tots els que s'hi poden fer (enumerats al quadre de l'apartat serveis usuaris de les llicències de cites prèvies), i que un cop triat es despleguin totes les oficines on podrà realitzar el tràmit seleccionat. Aquest procediment s'haurà de poder fer de manera fàcil i molt intuïtiva.
- 5.1.14. Una vegada que la ciutadania o el personal municipal hagi seleccionat el tràmit desitjat, el sistema haurà de mostrar un text explicatiu del tràmit en format HTML, a més de poder mostrar enllaços als documents específics relacionats amb cada tràmit. El personal tècnic de cada oficina que ostenti el rol de supervisor haurà de poder editar aquests continguts i aquests enllaços segons les necessitats de cada moment, atès que

la documentació i la informació associada a un tràmit pot anar canviant al llarg del temps.

- 5.1.15. La solució proposada per a la llicència del gestor de cites prèvies haurà de permetre al personal tècnic que ostenti la categoria de supervisor o gestor, programar les concurrències de cites d'una manera àgil, sense que calgui activar la disponibilitat de cites de forma diària, setmanal o per mesos en cas de ser una concurrència lineal. En la gestió de les cites, es valorarà que els festius que es repeteixen cada any es puguin programar una única vegada.
- 5.1.16. Concurrència compartida: atès que no sempre tots els treballadors municipals podran donar suport a tots els tràmits, el sistema haurà de permetre al personal tècnic que ostenti la categoria de supervisor o administrador, poder configurar els perfils que hi haurà disponibles per trams horaris. El sistema permetrà que es pugui donar cita segons aquesta disponibilitat. Per exemple, si en un mateix tram hi tenim un perfil A que té assignats tràmits de tipus 1 i 2, i un perfil B que té assignats només tràmits de tipus 1, en aquest tram es podrà donar cita prèvia per dos tràmits de tipus 1, o un de tipus 1 i un altre de tipus 2, de manera que el perfil B mai rebrà el tràmit de tipus 2. El personal tècnic que ostentin el rol de supervisors o administradors hauran de poder aplicar una concurrència màxima a nivell de tràmit, i addicionalment per grup de tràmits. Qui ostenti el rol de supervisor o administrador haurà de poder activar o desactivar punts d'atenció en temps real.
- 5.1.17. Es valorarà que el sistema possibiliti l'emissió de justificants de visita en els quioscs, sense intervenció de personal municipal. El justificant haurà d'indicar l'hora d'inici i finalització del període d'atenció presencial, el nom i cognoms de la persona atesa i les dades de la seu.
- 5.1.18. Es valorarà que el sistema disposi d'algun sistema o mòdul antipànic que permeti de forma molt senzilla i discreta emetre una alerta als companys/es per decidir acció a dur a terme i desactivar situacions delicades Afegit

5.2 requeriments funcionals del gestor de cues

La solució proposada per al sistema de gestió de cues haurà de complir, com a mínim, amb les següents funcionalitats:

- 5.2.1. El sistema haurà de permetre tenir associada una o diverses cues a un mateix servei.
- 5.2.2. Es requerirà una solució que permeti, emprant el tòtem ja existent a l'entrada de la planta baixa de l'Ajuntament de Girona, escanejar el QR enviat amb la confirmació de la cita tal com es descriu a l'apartat "requeriments funcionals del gestor de cites prèvies", ja sigui imprès en paper o des de la pantalla del telèfon de la ciutadania. En funció d'aquest codi, el tòtem haurà d'imprimir el tiquet de torn que correspongui al ciutadania.

- 5.2.3. A banda de la lectura via QR, el tòtem d'autoservei haurà de permetre que la ciutadania pugui introduir el seu número d'identificació (DNI, NIE o passaport) per a obtenir el tiquet de torn, sense que sigui obligatori escanejar sempre el QR.
- 5.2.4. El tiquet imprès pel tòtem haurà d'informar, com a mínim, les dades següents: el número de torn segons la cua que li correspongui atenent al tràmit que ha de realitzar, l'hora d'arribada al centre, el servei al qual s'haurà de dirigir, i el nombre de persones que té al davant a la seva cua. Es valorarà positivament que el tiquet també informi del temps previst d'espera. Tota aquesta informació haurà de mostrar-se obligatòriament en llengua catalana.
- 5.2.5. El personal municipal ubicat a cada taula de cada servei, haurà de poder seleccionar una cua de manera senzilla i àgil, ja que no necessàriament s'ubica sempre a la mateixa taula d'atenció.
- 5.2.6. El personal de l'Ajuntament de Girona que presti atenció a les diverses taules, haurà de poder cridar fàcilment la ciutadania segons l'ordre corresponent, ja sigui mitjançant crida automàtica (que serà la majoria dels casos), o també podent cridar manualment un tiquet concret, ja sigui avançant el torn, o bé tornant a cridar una persona que disposi d'un tiquet que ja ha estat atès fa estona aquell mateix dia.
- 5.2.7. El sistema haurà de poder mostrar un gràfic molt visual que permeti d'un cop d'ull poder veure la distribució de la jornada del personal, en el sentit de veure quanta estona ha estat atenent, esperant, en pausa...
- 5.2.8. La ciutadania s'haurà d'agrupar mitjançant cues d'espera, que es dividiran en dues modalitats: amb o sense cita prèvia. Dins de cada modalitat, el personal tècnic designat com a supervisor o administrador haurà de poder crear un nombre indefinit de noves cues d'espera, segons les necessitats del servei, les seves respectives prioritats i temps de cortesia.
- 5.2.9. La solució proposada per a la llicència del gestor de cues haurà de permetre la creació de tiquets virtuals en cas que la persona usuària no presenti cap tiquet de torn ni estigui en cap cua d'espera.
- 5.2.10. El gestor de cues és imprescindible que permeti visualitzar només les diferents cues del servei al qual està adscrit el treballador municipal, i mai la resta de cues d'altres equipaments on la persona no està assignada.
- 5.2.11. Quan el personal municipal situat a cada lloc d'atenció efectui una crida, el número de torn cridat es visualitzarà, junt amb la taula o lloc d'atenció que li correspongui, a mode de pantalla completa a la pantalla de la sala d'espera que correspongui a aquell equipament, i al mateix moment s'emetrà una alerta sonora. Quan el número desaparegui de la pantalla, l'estat normal d'aquesta inclourà un llistat amb els últims números cridats, i el lloc d'atenció o taula que pertoca a cadascun.

- 5.2.12. Es requereix que la solució proposada incorpori una aplicació o sistema adaptat a persones que pateixen algun tipus de discapacitat (per exemple auditiva o visual), que permeti tant la reserva de cita prèvia com també el seguiment del torn, així com l'avís de la crida del seu tiquet mitjançant el seu dispositiu de telèfon mòbil.
- 5.2.13. El treballador/a municipal haurà de poder repetir una crida tants cops com sigui necessari, a voluntat del gestor. Així com registrar a l'aplicació que la persona no està present a la sala, i per tant cridar la següent persona.
- 5.2.14. La solució proposada haurà d'indicar d'alguna manera que la persona atesa havia reservat cita prèvia a la oficina d'atenció.
- 5.2.15. En efectuar cada nova crida, la solució proposada haurà de mostrar en pantalla al treballador/a municipal el número que correspon al tiquet cridat, la seva hora d'arribada al centre, el tràmit pel qual va demanar la cita i, finalment, les observacions que va escriure al moment de reservar la cita, si és el cas.
- 5.2.16. La solució proposada per al gestor de cues haurà de permetre que el treballador/a que ja ha fet una crida, pugui derivar la ciutadania a una altra taula d'atenció, o a la cua d'un altre servei.
- 5.2.17. Durant tota l'estona que el treballador/a estigui prestant atenció, l'aplicació del gestor de cues no haurà de quedar desactivada ni bloquejada, de manera que cada treballador/a municipal haurà de poder fer seguiment del còmput de persones que ha atès al llarg de la jornada, i de les persones que es troben en cua, sense que sigui necessari reiniciar la sessió per poder consultar aquestes dades.
- 5.2.18. En cas de ser necessari, el personal municipal que es troba atenent una cua podrà aturar l'activitat, de manera que la seva taula d'atenció quedarà inactiva mentre no la torni a activar. En cas de fer-ho, tindrà la possibilitat d'indicar el motiu d'aturada de la cua, i aquestes dades podran comptabilitzar a nivell estadístic.
- 5.2.19. En finalitzar l'atenció d'una cita prèvia, el treballador/a municipal ha de poder codificar el tràmit realitzat, en el sentit de poder triar, entre un llistat, el tipus de tràmit del qual es tracti, a fi que es pugui obtenir una estadística per períodes determinats. El personal tècnic haurà de poder configurar aquest llistat d'opcions, segons la necessitat de la oficina que gestioni.
- 5.2.20. La solució proposada haurà de permetre l'emissió i la impressió d'un justificant de presència que reculli automàticament les següents dades de la persona que s'acaba d'atendre: nom i cognoms, document d'identitat (passaport, NIE o DNI), data d'atenció, hora d'arribada al centre i hora de sortida del centre, que coincidirà amb l'hora d'emissió del tiquet. El document generat haurà de poder incorporar, a la part superior esquerra, el logotip de l'Ajuntament de Girona en cada moment, de manera que aquest hauria de poder editar-se segons les necessitats del servei.

- 5.2.21. Les pantalles a les diferents sales d'espera de l'Edifici Consistorial es trobaran configurades de forma diferenciada per a cada oficina d'atenció, de manera que a cada pantalla es mostrarà la cua del servei que li pertoca, i seguirà l'ordre de crida del servei que li correspongui. Per tant, els tiquets cridats a cada servei només es mostraran a la pantalla ubicada a la seva pròpia sala d'espera, però no a les dels altres serveis d'atenció.
- 5.2.22. Es requerirà que la solució proposada incorpori, un cop acabada l'atenció, un sistema de valoració del servei amb traçabilitat, és a dir que només es podrà valorar a partir del QR del tiquet de torn, per evitar falses valoracions, i que després es pugui contrastar la valoració amb l'atenció rebuda.
- 5.2.23. El correcte funcionament del gestor de cues serà la font principal d'obtenció de dades estadístiques dels temps d'atenció i dels serveis i tràmits efectuats pels treballadors municipals. En aquest sentit, els supervisors i gestors hauran de poder obtenir estadístiques en temps real, que permetin prendre decisions en matèria d'atenció ciutadana.

5.3 requeriments funcionals de la cartellera

La solució que permetrà visualitzar els torns que es van atenent haurà de complir amb les següents característiques:

- Els torns atesos en temps real s'han de poder visualitzar mitjançant una URL en qualsevol navegador i sistema operatiu. Això ha de facilitar que es puguin aprofitar els recursos existents a l'Ajuntament de Girona.

6. IMPLEMENTACIO DE LA SOLUCIÓ

6.1 Cronograma

La implementació de la solució s'efectuarà en dos fases: implantació del sistema amb una previsió màxima de 4 setmanes i suport, manteniment i evolució a la implementació..

FASE I – IMPLANTACIÓ

Aquesta fase tindrà per objectiu:

- El subministrament i la instal·lació del programari necessari per poder complir amb tots els requeriments funcionals i tècnics establerts en aquests plecs.
- La parametrització i configuració del sistema, d'acord amb les necessitats del personal tècnic de cada oficina d'atenció.
- L'adaptació de la solució a la imatge corporativa de l'Ajuntament.
- La formació necessària al personal tècnic que farà de supervisor, així com els administradors i usuaris del sistema. 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 comprendrà els objectius següents:

- El suport, el manteniment i l'evolució de la solució completa lliurada, i la posada a disposició dels recursos humans i tècnics que siguin necessaris per tal de donar suport i resoldre dubtes i consultes sobre l'accés al sistema i el seu ús, que en garanteixin el normal funcionament.
- La resolució d'incidències que puguin tenir lloc, tot amb la màxima celeritat.
- El suport i manteniment correctiu i evolutiu de la solució lliurada durant tota la vida del contracte.

6.1 Pla de formació

Es valorarà la gravació de les sessions o disposar de vídeos amb auto-píndoles de formació.

7. SERVEI DE SUPORT

L'empresa adjudicatària haurà de prestar un servei de manteniment en cas de produir-se qualsevol tipus d'incidència, al llarg de tota la durada del contracte. El servei de manteniment consistirà en l'aplicació de les actualitzacions correctives i evolutives del programari i la resolució de les incidències que es plantegin en el funcionament diari dels sistemes de cita prèvia i de gestió de cues, per tal de garantir el funcionament àgil i correcte d'ambdós sistemes. El servei haurà d'incloure:

- Problemes derivats del funcionament dels servidors.
- Incidències amb els terminals de les taules d'atenció.
- Bloqueig general del sistema.
- Incidències en la gestió i configuració de les cues.

7.1 Manteniment preventiu

El proveïdor realitzarà els serveis corresponents al manteniment preventiu per garantir el correcte funcionament del gestor de cues mitjançant revisions periòdiques. En aquest sentit s'estableix un **mínim de dues revisions anuals** per cada Punt de Servei, en les que específicament i com a mínim es farà una neteja profunda dels components en general i de la impressora en particular.

El proveïdor farà constar totes les intervencions en el llibre de manteniment o bé mitjançant un full de treball, en el qual es farà constar el detall del servei i el resultat obtingut i farà arribar aquesta informació al Cap de Servei d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Girona.

7.2 Manteniment correctiu

Els treballs relatius al manteniment correctiu del sistema en cas d'incidència s'executaran en els terminis màxims que s'estableixen a continuació:

- <3h laborables* resposta i solució en remot en un 100% de les incidències solucionables en remot

- <12h laborables* solució incidència en un 100% de les incidències que no requereixin substitució de peces
- <24h laborables* solució incidència en un 100% de les incidències que requereixin substitució de peces

L'Ajuntament de Girona notificarà la necessitat de realització d'aquests treballs per l'eina de *tiqueting* que es consensuï entre les parts, a través del telèfon, correu electrònic, sistema de gestió d'incidències o similar que el proveïdor indiqui per a aquests efectes.

En el preu del contracte s'inclouen totes les despeses necessàries per a la correcta execució dels serveis, incloent explícitament el desplaçament i la mà d'obra per a la substitució de les peces avariades. En el cas de les peces, aquestes es pressupostaran a banda i es gestionaran de forma independent.

*Horari de la prestació del servei de Manteniment Correctiu (hores laborables):
dies laborables de dilluns a divendres de 8 a 18 hores.

En el preu del contracte s'inclouen totes les despeses necessàries per a la correcta execució dels serveis, incloent així també el desplaçament i mà d'obra. Per cada servei realitzat el proveïdor lliurarà un informe al Cap de Servei d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Girona on figurarà l'estat dels elements que han estat revisats i substituïts, així com les possibles incidències identificades.

7.3 Manteniment evolutiu

Incorporarà els canvis normatius que afectin al sistema contractat i les millores en els programes segons criteris d'universalitat de la solució sense preu addicional,

7.4 Penalitzacions

Per reiterats incompliments dels nivells de serveis descrits anteriorment, l'Ajuntament de Gandia podrà aplicar penalitzacions a l'adjudicatari. A continuació, es recullen les penalitzacions derivades d'una falta de qualitat en els serveis prestats. Aquesta relació està establerta segons el tipus de severitat segons els criteris exposats anteriorment:

Acords a Nivell de Servei	Criteris d'incompliment	Penalització
Revisions periòdiques anuals	Per la no realització les revisions periòdiques anuals previstes en la oferta presentada per l'adjudicatari	Penalització de 300€ per cada revisió no realitzada sobre l'import de la factura de manteniment.
Manteniment correctiu	Per cada hora de retard en la resolució de la incidència, des del moment de l'avís de l'avaría i tenint en compte els terminis màxims fixats a la clàusula	Penalització de 30€/h per cada hora de retard en la resolució de la incidència sobre l'import de la factura de manteniment.

	corresponent del present plec de condicions tècniques.	
--	--	--

8. RESPOSTA A INCIDENT DE SEURETAT

L'adjudicatari haurà de comunicar qualsevol incident de seguretat en un termini màxim de 12 hores, des del seu coneixement, a l'adreça dpd@ajgirona.cat. En cas que es tracti d'un incident greu, ho haurà de comunicar també per telèfon al responsable del contracte amb la major brevetat possible.

9. MITJANS PERSONALS

Els licitadors es comprometen a adscriure els mitjans personals per garantir la correcta execució del contracte. A aquest compromís se li atribueix el caràcter d'obligació essencial als efectes que preveu la Llei de Contractes del Sector Públic. Explicitaran l'equip, formació, experiència i rols de les persones que intervindran en el projecte, requerint com a mínim, un cap de projecte responsable de la direcció material del projecte, un responsable tècnic per a la implantació de la plataforma, un responsable de suport i un responsable de seguretat.

La Corporació es reserva el dret de sol·licitar la substitució d'alguna de les persones que l'adjudicatari hagi incorporat al projecte, davant de possibles mancances de coneixement, incompliment de tasques o fites, absències, etc.

10. PROPIETAT DE LA INFORMACIÓ

Tota la informació generada, directament o indirectament, pels sistemes de l'adjudicatari és propietat de l'ajuntament de Girona. L'adjudicatari no té cap tipus de dret sobre la mateixa i no la pot usar sense el permís explícit de la corporació.

11. DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

Abans de l'últim any de prestació dels serveis, l'adjudicatari entregará una relació de l'estat de tots els sistemes per tal de facilitar la nova licitació.

Així mateix col·laborarà amb el nou adjudicatari (o amb el personal municipal) a efectes de la migració dels sistemes físics, virtuals o de bases de dades (incloent la documentació que permeti la seva explotació). Proporcionarà accés a tots els sistemes municipals amb rol de super-administrador quan l'administració ho requereixi. Es considerarà una incidència lleu, a efectes dels ANS, i que haurà de resoldre en el termini establert.

Un cop finalitzada la relació, i amb el vist i plau del responsable del contracte, haurà de procedir a destruir tota la informació, exceptuant la que estigui obligat a conservar legalment.

Aquesta es considera una condició essencial del contracte a efectes de la LCSP.