



CODI DE VERIFICACIÓ	316A2D2M5N5O6G3E0XR8		
PROCEDIMENT	V230 Contractacions de serveis		
EXPEDIENT NÚM.	AJT/145454/2025	DOCUMENT NÚM.	1203050/2025
ÀREA	Alcaldia-Presidència		
UNITAT	Informàtica i TIC		

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DE LA CONTRACTACIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ DELS TERMINALS D'ÚS PÚBLIC

1. Objecte

L'objecte del present contracte és la contractació del sistema de gestió dels terminals d'ús públics actualment instal·lat a diverses dependències municipals, que inclou el control centralitzat del servei, generació d'estadístiques, sistema de reserva autònom d'ordinadors per part dels usuaris així com mecanismes de protecció de dades, complint amb la normativa legal vigent en matèria de protecció de dades personals, drets dels menors i altres disposicions aplicables.

Els serveis inclosos en aquest contracte són propietat exclusiva de l'empresa Aplicacions Multimèdia Interactives, S.L., tal com acredita el certificat d'exclusivitat relatiu al programari AULA X, únic sistema compatible i integrable amb els terminals municipals actuals.

D'acord amb el que estableix la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, es considera procedent l'adjudicació del contracte mitjançant procediment negociat sense publicitat, amb tramitació ordinària. L'adjudicació del contracte mitjançant procediment negociat sense publicitat, amb tramitació ordinària, es fonamenta en la concurrència de raons tècniques i/o d'exclusivitat, en tant que l'objecte del contracte només pot ser atès mitjançant un programari determinat, no essent viable la utilització d'altres solucions alternatives amb un grau d'equivalència funcional i tècnica suficient.

2. Característiques tècniques

A data de redacció d'aquest ple, diverses dependències municipals disposen d'equipament informàtic instal·lat pel Servei d'Infraestructures, Seguretat i Suport TIC destinat a l'ús públic.

Dependència	N. Terminals
BiblioMercat	3
Biblioteca Bellvitge	32
Biblioteca Can Sumarro	5
Biblioteca Josep Janés	3
Biblioteca La Bòbila	8
Biblioteca La Florida	5
Biblioteca Plaça Europa	8
Biblioteca Tecla Sala	17



Equipament Carrilet	3
Total	84

El sistema de gestió dels terminals d'ús públics haurà de garantir la implantació, el desenvolupament i la prestació del servei dels terminals actualment operatius, així com donar cobertura als nous equipaments que es puguin incorporar durant la vigència del contracte.

A continuació es descriuen cadascun dels serveis que integren el sistema de gestió dels terminals d'ús públics.

2.1. Subscripció a l'Aula.X versió estàndard.

Aquest sistema ha de garantir la implantació, el desenvolupament i la prestació del servei de manteniment del sistema de gestió dels terminals d'ús públic actualment instal·lats als espais multimèdia, així com donar cobertura als nous equipaments que es puguin incorporar durant la vigència del contracte

Inclou:

- Hosting del servei en servidor.
- Manteniment correctiu i evolutiu del servei . Aquest manteniment ha de permetre qualsevol consulta pel portal d'incidències, per correu electrònic o telefònica, de quelcom relacionat amb els serveis objecte del contracte
- Compromís del Nivell de servei (SLA):
 - Temps de resposta: 30 minuts.
 - Temps de resolució segons gravetat:
 - Baixa: 72 hores (segueix funcionant gairebé en la seva totalitat).
 - Mitja: 48 hores (funciona amb algunes limitacions).
 - Alta: 6 hores (no funciona).

Característiques del servei:

- Servei al núvol Ubintia (SaaS).
- Accés al CMS de gestió i estadístiques.
- Personalització d'interfície PC accés lliure (accés lliure i Formació)
- Personalització d'interfície OPAC (accés al catàleg, reserves d'ordinador, crèdit impressió i activitat de l'usuari).
- Compatibilitat: sistema operatiu Microsoft Windows 8/10/11.

Principals funcionalitats:

- Gestió manual de la base de dades dels usuaris.
- Configuració de polítiques d'ús i privacitat.
- Control del temps d'ús segons perfil d'usuari i tipus d'ordinador.
- Restauració automàtica de l'ordinador a l'inici de cada sessió
- Bloqueig de continguts web mitjançant doble llista.
- Sistema de reserva d'ordinadors.
- Cobrament d'impressions amb sistema de prepagament des de taulell (moneder opcional).
- Registre estadístic i configuració des de panell de control.
- Lliurament d'informe d'ús personalitzat en cas de seguiment policial.
- Compatibilitat amb servei opcional WIFI.x.
- Compatibilitat amb servei de reserves de sales d'estudi.
- Compatibilitat amb el mòdul de formació.

2.2. Subscripció al mòdul de reserva de sales d'estudi.



Es tracta d'un sistema que permet la reserva de sales amb configuració flexible de paràmetres com el nombre màxim d'assistents, el límit de dies per reserva i l'horari disponible. Les reserves es poden gestionar tant a través del portal web com des del tauler de control intern.

Funcionalitats principals per a l'usuari:

- Accés al portal de reserves des dels OPACS o ordinador disponible, amb possibilitat de:
 - visualitzar les sales disponibles.
 - Realitzar reserves en les franges horàries habilitades.
 - Consultar i cancel·lar les pròpies reserves.
- Sistema de reserves per franges d'una hora.
- Limitació del nombre de reserves usuari/carnet:
 - Màxim diari.
 - Màxim mensual.
- Restricció del nombre de reserves a un nombre determinat de dies vista.
- Sol·licitud del nombre de persones que ocuparan la sala en el moment de fer la reserva.
 - Permet mostrar només les sales amb capacitat adequada.
 - Facilita la generació d'estadístiques d'ús.
- Avisos automatitzats:
 - Recordatori de validació al taulell abans d'accedir a la sala reservada.
 - Bloqueig de reserves per usuaris amb deutes amb la biblioteca (funcionalitat dependent de la connexió amb la base de dades de la Diputació de Barcelona).

Funcionalitats principals per a la gestió:

- Panell de control per a la visualització en temps real de l'ocupació de les sales:
 - Sales ocupades.
 - Sales reservades.
 - Sales disponibles.
- Possibilitat de desactivar temporalment sales no aptes per a l'ús.
- Gestió directa de reserves des del taulell.
- Extracció d'estadístiques d'ús de les sales.

2.3. Servei anual de desplegament remot.

Servei opcional que permet la actualització remota i desassistida del programari dels terminals d'ús públic, mitjançant un sistema de desplegament automatitzat.

Inclou:

- Llicència Faronics Cloud Deploy Subscription per a un màxim de 100 ordinadors.
- Servei d'actualització del programari a petició del client, amb un límit de 6 intervencions anuals.

2.4. Servei de creació de noves maquetes.

Servei destinat a la generació de maquetes personalitzades per als terminals d'ús públic, adaptades a les necessitats del client.

Inclou:

- Creació d'una nova maqueta utilitzant el programari proporcionat pel client.
- Realització de proves i posada a punt per garantir la correcta restauració als equips designats.

2.5. Servei d'implementació de maquetes.

Servei destinat a la posada en funcionament de maquetes prèviament creades als terminals d'ús públic.



Inclou:

- Desplaçament tècnic als espais designats.
- Restauració de la maqueta als equips corresponents.
- Proves de funcionament per verificar la correcta implementació.

2.6. Servei d'assistència tècnica presencial (SAT).

Servei orientat a la resolució d'incidències o a la realització de tasques tècniques in situ, mitjançant una bossa d'hores contractada.

Inclou:

- Desplaçament del tècnic a les instal·lacions indicades.
- Restauració de maquetes als equips afectats.
- Proves de funcionament per verificar la correcta operativitat del sistema.

2.7. Servei de retirada i retorn d'equips.

Servei destinat a la gestió logística dels equips informàtics en cas de trasllat, substitució o intervenció tècnica.

Inclou:

- Costos logístics associats al transport d'anada i tornada dels equips.

2.8. Servei opcional de programació.

Servei destinat a la realització de personalitzacions, adaptacions o ajustos tècnics del programari dels terminals d'ús públic, segons les necessitats específiques del client.

Condicions:

- Contractació mitjançant bossa d'hores.
- Les intervencions es realitzaran remotament, per la qual cosa no s'ha d'incloure el desplaçament.

2.9. Mòdul de formació.

Representa l'espai web on els usuaris poden veure els cursos promoguts i el seu estat, en base a una reglamentació configurada des de propi Backend de gestió dels ordinadors d'accés públic.

Les opcions d'aquest mòdul les trobarem al menú principal:

- Bloqueig d'alumnes. Bloqueig automàtic que si s'activa bloqueja al alumnes que no assisteixen als cursos. Mentre estigui actiu el bloqueig, l'alumne no es podrà inscriure a altres cursos.
- Definició d'empreses. Definim i vinculem als cursos empreses formadores encarregades de realitzar els mateixos.
- Definició de formadors. Definim els formadors encarregats de fer els cursos i els vinculem als mateixos.
- Definició de cursos. Donem d'alta els cursos amb les característiques del mateix.
- Definició de centres. Centres on es poden desenvolupar el cursos.
- Pre-inscrits: Consulta de pre-inscrits als cursos.
- Cursos vigents. Cursos que estan encara en data o bé perquè no han acabat o bé perquè son a futur.



- Alumnes. Dades dels alumnes i a quins cursos han participat (vinculat al seu carnet de Biblioteques).
- Estadístiques dels alumnes. Quantitat d'alumnes als cursos segons els filtres seleccionats.
- Estadístiques dels centres. Quantitat de cursos per centre.
- Estadístiques per cursos. Quantitat de cursos per biblioteca.
- Gestió d'exàmens. Podem introduir preguntes que s'enviaran als alumnes, visualitzar les respostes i marcar si son correctes.

3. Obligacions contractuals de l'Ajuntament

Proporcionar les llicències del programari amb llicència que s'hagin d'incloure a les maquetes.

Pagar la factura mensual pels serveis prestats?.

4. Obligacions contractuals del contractista

L'empresa adjudicatària assumeix les obligacions següents en el marc de la prestació del servei, d'acord amb les condicions tècniques establertes en aquest plec:

4.1. Horari de servei

El contractista haurà de :

- Garantir la disponibilitat del servei de dilluns a divendres, de 9:00 a 21:00 h, i dissabtes de 9:00 a 14:00 h.
- Assegurar el correcte funcionament dels terminals durant tot l'horari establert.

4.2. Gestió d'incidències

El contractista serà responsable de :

- Detectar, registrar i resoldre qualsevol incidència que afecti la disponibilitat, qualitat o seguretat del servei.
- Classificar les incidències segons la seva gravetat (molt urgent, urgent, normal) i actuar d'acord amb el temps de resposta i resolució establerts.
- Mesurar i reportar la prioritat i el temps de resolució de cada incidència.
- Restaurar el servei amb la màxima celeritat, minimitzant l'impacte sobre l'operativa dels terminals d'ús públic.

4.3. Gestió de peticions

El contractista haurà de:

- Atendre totes les peticions formulades pel Servei d'Infraestructures, Seguretat i Suport TIC en el marc d'aquest contracte.
- Garantir la seva resolució en temps i forma, segons la prioritat assignada pel Servei.
- Gestionar, entre d'altres, les següents peticions:
 - Extracció de logs.
 - Gestió de llistes de navegació (blanques i negres).
 - Generació d'informes sobre el servei.
- No executar cap petició que no compti amb l'autorització prèvia del Servei d'Infraestructures, Seguretat i Suport TIC.

4.4. Seguiment del servei

El contractista haurà de dur a terme les actuacions següents:



- Elaborar un informe mensual de seguiment amb les dades d'evolució del servei, estadístiques d'ús, incidències registrades, peticions gestionades i qualsevol altre indicador rellevant.
- Presentar un informe anual amb l'anàlisi comparativa de les dades recollides, l'evolució del servei al llarg de l'any i les corresponents propostes de millora.
- Atendre les sol·licituds d'informes puntuals que formuli el Servei d'Infraestructures, Seguretat i Suport TIC sobre qualsevol aspecte relacionat amb el servei.
- Participar en les reunions de seguiment convocades pel Servei d'Infraestructures, Seguretat i Suport TIC, garantint com a mínim la presència del/la referent tècnic del contractista.
- Lliurar l'acta de cada reunió mensual en un termini màxim de tres dies laborables des de la seva celebració.

4.5. Indicadors de servei

El contractista haurà de monitoritzar, recopilar i reportar mensualment, per centre i globalment, els indicadors següents:

- Nombre de centres amb servei actiu.
- Actuacions realitzades.
- Tipologia de terminals (sobretaula, portàtil, altres).
- Connexions d'usuaris per terminal i centre.
- Incidències registrades, amb el nombre i temps de resolució per categoria.
- Peticions gestionades.

4.6. Equip de treball

L'empresa adjudicatària haurà de disposar, com a mínim, del següent equip de treball:

- Un responsable del servei, amb titulació universitària en Enginyeria Informàtica, encarregat de la coordinació general, del seguiment del contracte i interlocució amb el Servei d'Infraestructures, Seguretat i Suport TIC. Haurà d'estar disponible per a presència puntual a les dependències del Servei d'Infraestructures, Seguretat i Suport TIC sense cost addicional.
- Un referent tècnic, amb Grau Superior en Administració de Sistemes Informàtics en Xarxa, responsable de la interlocució tècnica i de la gestió operativa amb l'equip tècnic municipal. Igualment haurà d'estar disponible per a presència puntual a les dependències del Servei d'Infraestructures, Seguretat i Suport TIC sense cost addicional. grau tècnic d'explotació de sistemes informàtics

5. Protecció de dades de caràcter personal

Atès que el contracte comporta el tractament de dades de caràcter personal, l'empresa haurà d'oferir garanties suficients per aplicar les mesures tècniques i organitzatives apropiades, per tal que el tractament s'efectuï de conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell (RGPD), de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i, de conformitat amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i d'altra normativa vigent aplicable, acompanyant a l'oferta el document de Declaració responsable, que s'annexa.

Que l'empresa adjudicatària, com a encarregada del tractament, haurà de considerar les Condicions generals reguladores de les relacions de l'Ajuntament amb els tercers encarregats del tractament de dades de caràcter personal, aprovades per l'Ajuntament, així com signar el corresponent contracte d'encarregat que serà el document que tindrà per objecte establir les condicions particulars pel tractament de les dades personals, per la prestació del servei.



L'estipulat a les condicions generals reguladores, és d'obligat compliment per l'adjudicatari, per als seus empleats i col·laboradors.

Des del Servei municipal d'Informàtica i TIC s'efectuarà el seguiment del compliment de les condicions generals que regulen el tractament de les dades personals.

Que per prestar els serveis de reserva d'espais, atenció de consultes i gestió dels terminals d'ús públic ubicats a diferents dependències municipals, concretament, el tractament de dades personals, consistirà en:

- Recollida
- Consulta

La finalitat del tractament de les dades de caràcter personal és atorgar reserva de dispositius i espais i controlar el temps de reserva de cada usuari.

Que per executar les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest encàrrec, l'Ajuntament, com a responsable del tractament, posa a disposició de l'empresa adjudicatària, encarregada del tractament, la informació que es descriu a continuació:

- Categories de dades:
 - Nom
 - Cognoms
 - DNI
 - Correu electrònic
 - Data de naixement
 - Gènere (home/dona)
 - Número de carnet
 - adreça
- Categories de persones interessades:
 - Usuaris
 - Supervisors /administradors