



Ajuntament de
Mollet del Vallès

NIF: P0812300B

Atenció ciutadana

Expedient 193216F

Ajuntament de Mollet del Vallès

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL
CONTRACTE DE SERVEIS DE MANTENIMENT
DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE TORNS D'ATENCIÓ
CIUTADANA DE L'AJUNTAMENT DE MOLLET
DEL VALLÈS**

Servei d'Atenció Ciutadana, Transformació Digital i Qualitat dels Processos



INDEX

PRESCRIPCIÓ 1. ANTECEDENTS	3
PRESCRIPCIÓ 2. OBJECTE DEL CONTRACTE	3
PRESCRIPCIÓ 3. DESCRIPCIÓ GENERAL DEL SERVEI	3
PRESCRIPCIÓ 4. FUNCIONAMENT DEL SERVEI	4
PRESCRIPCIÓ 5. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI	5
PRESCRIPCIÓ 6. CONFIDENCIALITAT	6
PRESCRIPCIÓ 7. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI	6

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques DEL CONTRACTE DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE TORNs D'ATENCIÓ CIUTADANA DE L'AJUNTAMENT DE MOLLET DEL VALLÈS

PRESCRIPCIÓ 1. ANTECEDENTS

En el marc de desenvolupament del seu model d'atenció ciutadana, l'Ajuntament de Mollet del Vallès implantà a l'Oficina d'Atenció Ciutadana un sistema de gestió dels torns que inclou diverses funcionalitats i mecanismes orientats a fer més eficaços els processos d'atenció presencial. El software de la solució esmentada facilita la coordinació de la demanda i l'atenció de la ciutadania i proveeix informació multimèdia sobre l'adreçament de les atencions, avisa sobre els torns entrants i informa sobre l'estat de les cues i torns d'atenció i, entre altres, aporta dades estadístiques sobre el sistema d'atenció i hora concertada.

La solució implantada correspon al producte de l'empresa Ubintia – Aplicacions Multimèdia Interactives SL que és el subministrador únic i titular dels drets de propietari intel·lectual i dels codis font de la solució i que realitza el manteniment, en exclusiva, mitjançant els seus serveis tècnics.

PRESCRIPCIÓ 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és la contractació de servei de manteniment del sistema de gestió de torns d'atenció ciutadana implantat a l'Ajuntament de Mollet del Vallès.

PRESCRIPCIÓ 3. DESCRIPCIÓ GENERAL DEL SERVEI

Les característiques bàsiques del sistema de gestió de torns que actualment té implantat l'Ajuntament de Mollet del Vallès responen al següent:

- Servei de gestió del temps d'espera multi-oficina, seguiment del torn via mòbil i hora concertada (inclou expenedor principal i pantalla principal).
- Mòdul de cartellera digital
- Mòdul de registre telefònic i mòdul antipànic

PRESCRIPCIÓ 4. FUNCIONAMENT DEL SERVEI DE MANTENIMENT

El servei de manteniment inclourà el manteniment correctiu, els drets d'actualització de noves versions i sub-versions que no suposen una modificació substancial del sistema i el suport tècnic necessari en ambdós casos. Les actualitzacions o noves versions hauran de ser compatibles amb la infraestructura existent i no podran alterar substancialment les funcionalitats, arquitectura o dependències del sistema.

4.1 Manteniment correctiu

El servei ha de garantir el manteniment correctiu consistent en la resolució d'incidències i la correcció d'errors en l'accés i el funcionament de la solució implantada.

4.2 Manteniment evolutiu

El servei ha de garantir l'òptim funcionament del sistema i, a més, com a mínim, ha de

contemplar la provisió de noves versions del sistema, les eventuais actualitzacions automàtiques així com les solucions d'errors i millores de les diferents funcionalitats del sistema.

PRESCRIPCIÓ 5. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

Els acords de nivell de servei exigits en aquest plec són els següents:

5.1 Temps de resposta o de primera anàlisi

És el temps que transcorre des del moment en què el servei rep la incidència o sol·licitud fins que l'equip de suport es posa en contacte i reporta al responsable funcional de l'aplicació una anàlisi de la incidència i una previsió / pla de resolució. Es considera aquest paràmetre únicament per a la primera interlocució d'obertura de la incidència o sol·licitud.

En aquest cas, es planteja que el nivell de prioritat quant al temps de resposta o de primera anàlisi sigui inferior a les 12 hores.

5.2 Temps de resolució d'incidències

És el temps que transcorre des del moment en què el servei rep la incidència o sol·licitud fins al moment en què es proposa una solució. En el temps de resolució no s'inclou el temps que l'incident està pendent d'alguna acció per part de l'Ajuntament.

En aquest cas, es planteja que el nivell de prioritat quant al temps de resolució sigui inferior a les 24 hores.

- En cas d'incidències greus (amb parada de funcionament) el contractista garanteix resposta dins de les 12 hores següents a la comunicació de la incidència i la recuperació de les funcionalitats bàsiques del sistema en un màxim de 24 hores, així com la recuperació total dins les primeres 48 hores.

- En el cas d'incidències lleus, és a dir, que no suposen una aturada del funcionament principal: el temps de resolució es fixa en un màxim de 10 dies.

PRESCRIPCIÓ 6. CONFIDENCIALITAT

L'adjudicatari queda expressament obligat a complir amb la normativa vigent sobre protecció de dades de caràcter personal, mantenint absoluta confidencialitat i reserva sobre totes les dades que tingui a l'abast en el compliment de les obligacions del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb un fi diferent a l'objecte del contracte, ni tampoc cedir-les a tercers ni tan sols a efectes de conservació.

PRESCRIPCIÓ 7. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

Les obligacions de l'adjudicatari seran aquelles que resultin de la relació contractual, la normativa aplicable, i en particular les que s'indiquen a continuació:

- Iniciar la prestació dels serveis de manteniment un cop s'hagi adjudicat i formalitzat el contracte



- Posar a disposició del servei el personal amb els coneixements adients i tots els mecanismes que són necessaris per assegurar la bona qualitat en la seva prestació.
- Les modificacions o evolucions del sistema requeriran autorització prèvia municipal.
- Indemnitzar els danys i perjudicis que s'ocasionin a tercers com a conseqüència de les activitats associades a la prestació dels serveis, sense perjudici del que al respecte estableix l'article 198.2 de la LCSP.
- Informar a l'Ajuntament de tota incidència que sorgeixi durant la prestació dels serveis.
- Comprometre's a facilitar, en tot moment, a les persones designades pel responsable funcional de la solució de l'Ajuntament, la informació i documentació que aquestes sol·licitin per disposar de ple coneixement de les circumstàncies en que es desenvolupen els treballs, així com dels eventuais problemes i incidències que es puguin plantejar durant la prestació del servei i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzades per resoldre'ls.
- Desenvolupar l'execució del contracte sota la direcció, inspecció i control directe dels tècnics municipals.
- Adequar-se de manera permanent a les necessitats de l'Ajuntament i en el transcurs de la durada del contracte.