



Ajuntament de
Mollet del Vallès

NIF: P0812300B

Atenció ciutadana

Expedient 196942F

Ajuntament de Mollet del Vallès

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL
CONTRACTE DE SERVEIS DE MANTENIMENT DE
LA SOLUCIÓ D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ EN
TEMPS REAL 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 DE SERVEIS DE MANTENIMENT DE LA SOLUCIÓ D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ EN TEMPS REAL DE L'AJUNTAMENT DE MOLLET DEL VALLÈS

PRESCRIPCIÓ 1. ANTECEDENTS

L'Ajuntament de Mollet del Vallès ha impulsat, especialment en els darrers temps, diferents projectes i accions orientades a la millora de la qualitat dels serveis d'atenció a les persones així com també a impulsar la transparència del conjunt de la seves actuacions. En aquesta direcció, l'establiment d'un sistema d'enquesta en temps real en l'espai d'atenció ciutadana és una iniciativa que dona continuïtat i consistència a aquest compromís i permet donar ple compliment a les obligacions que, en aquest àmbit, estableixen les diferents cartes de servei aprovades.

L'Ajuntament disposa des de l'any 2017, d'una solució d'avaluació de la satisfacció ciutadana que està dissenyada i respon als compromisos i indicadors de qualitat fixats per les diferents cartes de servei aprovades.

La solució implantada correspon al producte de l'empresa Lean Lemon SL (NIF B66305160) que és el subministrador únic 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 de la solució de d'avaluació de la qualitat implantat a l'Ajuntament de Mollet del Vallès.

Actualment hi ha operatiu 1 terminal d'enquesta.

PRESCRIPCIÓ 3. DESCRIPCIÓ GENERAL DEL SERVEI

Les característiques bàsiques de la solució d'enquestat i avaluació de la qualitat de servei que actualment té implantada l'Ajuntament de Mollet del Vallès responen al següent:

- Aplicació Android nativa que funciona online i offline en dispositius Lenovo TB2-X30L rootejats, terminal d'enquesta basat en dispositiu tàctil amb connectivitat wifi
- Filtres anti-spam al sistema per evitar biaixos a la mostra mitjançant algorismes de temps de resposta, detecció de comentaris incoherents o dades invàlides.
- Seguretat OAuth 2.0 i encriptació de passwords amb BCript.
- Transmissió en temps real de l'estatus de tots els dispositius.
- Grficació i monitorització de resultats mitjançant accés web a la plataforma de dades per a la generació d'informes i quadres de comandament.
- Allotjament de les dades recollides pel terminal.

PRESCRIPCIÓ 4. FUNCIONAMENT DEL SERVEI DE MANTENIMENT

El servei de manteniment inclourà el manteniment correctiu, els drets d'actualització de noves versions i subversions i el suport tècnic necessari en ambdós casos.

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 d'enquesta i generació d'informes, 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 10 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 resposta sigui inferior a les 24 hores.

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 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.
- 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.