

## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HAN DE REGIR EL SERVEI DE MANTENIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE CUES PER LES DEPENDÈNCIES L'AJUNTAMENT DE CERDANYOLA DEL VALLÈS.**

L'objecte d'aquest plec de condicions es la definició dels requeriments per a la prestació de serveis destinats al manteniment i gestió del sistema de gestió de cues de les dependències de l'ajuntament de Cerdanyola del Vallès..

El gestor de cues és un element molt útil pels espais de l'Ajuntament on s'hi concentra molta gent a l'hora. El gestor millora el funcionament de la sala d'espera i ofereix una sèrie de dades sobre temps, serveis més demandats o dades d'afluència. Les cues són molt més organitzades i l'equip d'atenció a la ciutadania treballa més còmodament i sense conflictes.

Actualment, hi ha un sistema automatitzat de gestió de cues implementat a l'Oficina d'Atenció al Ciutadana (OAC) de l'Ajuntament, l'oficina OAC de Guiera i l'Oficina OAC de Can Serra, així com a les dependències de la oficina de promoció empresarial i la policia local, per poder gestionar de forma ordenada i còmoda el sistema de gestió de cues amb altes prestacions i funcionalitats..

### **Funcionament del sistema**

En la Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament es controla tot el procés de la gestió de cues de forma personalitzada, des de l'entrega del torn al ciutadà (manual o automàtica mitjançant un tòtem dispensador de tickets) fins al registre de la seva atenció, passant per la visualització del canvi de torn mitjançant pantalles de gran format, una còmoda i centralitzada gestió del servei i un ampli recull estadístic.

La Oficina d'Atenció Ciutadana te distribuïdes dues oficines ubicades al PEM Guiera i a la masia de Can Serraperera que estan utilitzant el mateix sistema però només amb la gestió de cita prèvia. Sense la utilització de les pantalles informatives i tòtems de distribució de tickets.

En quan a la Policia Local de Cerdanyola i la Oficina de Promoció Empresarial també replicant el mateix sistema de les dues anteriors OACs.

Totes les oficines tenen incorporat un punt de sol·licitud de cita prèvia al web municipal mitjançant un calendari on els ciutadans poden escollir la data i hora que volen demanar la cita prèvia i que informa amb un missatge i correu electrònic de la cita escollida.



Les opcions disponibles amb el gestor de cues van des de la incorporació d'exclusius terminals expenedors de tiquet d'ordre i pantalles de TV de gran format, fins a d'altres solucions més econòmiques basades en la entrega manual del tiquet i la utilització de pantalles més convencionals. Sigui quina sigui l'opció escollida, el sistema sempre garanteix les millors prestacions, amb l'aprofitament del maquinari i la pròpia arquitectura de la xarxa informàtica que ja disposa el client.

Diversos gestors, determinats en cada cas, tenen una assignació de privilegis i restriccions per poder gestionar les particularitats i treure estadístiques a través del panell de control.

La gestió del sistema es realitza des del panell de control, que és un desenvolupament web amb accés protegit per nom d'usuari i clau d'accés.

Aquest panell de control, que està allotjat a un servidor d'internet fora de les instal·lacions de l'Ajuntament, ens proporciona un control total de la seva gestió i configuració així com d'estadístiques i l'estat de funcionament del servei en temps real.

Els avantatges que es deriven d'aquesta gestió centralitzada son els següents:

- Agilitza la gestió de les cues.
- Permet una gestió 100% flexible de la informació tant a nivell de continguts com d'imatge i funcionalitats.
- Facilita l'extracció de dades i estadístiques.
- Permet una ràpida i fàcil adaptació del sistema a les noves necessitats que el client vagi requerint al llarg del temps.
- Possibilita l'aprofitament del maquinari i la pròpia arquitectura de la xarxa informàtica que ja disposa l'ajuntament.
- Permet mostrar informació a la ciutadania fent que els temps d'espera passin més ràpidament.
- Baix cost de manteniment.



El que ha d'incloure el manteniment:

- Manteniment i customització de la solució.
- Solució instal·lada i configurada a virtualització de servidor de l'ajuntament o de l'empresa adjudicatària.
- Activació i configuració mòdul cartellera digital
- Customització cua virtual: mòdul cita prèvia
- Manteniment del sistema expenedor de tickets amb pantalla tàctil de 10" de sobretaula (no de peu), RAM de 4GB i S.O. MS Windows .
- Manteniment del mòdul de valoració del servei amb el manteniment del terminal

El manteniment d'aquestes llicències requereix disposar d'un servei continuat d'alta qualitat i que permeti,

- Actualitzacions dins de la mateixa versió.
- Suport tècnic telefònic i/o remot del programari (Si el problema no se solucionés per via telefònica els tècnics es personaran in situ per solucionar-ho).
- Control estadístic d'alt nivell d'anàlisis
- Informació en temps real de les atencions presencials
- Habilitar / deshabilitar llocs d'atenció presencial en funció de les necessitats puntuals de les oficines actuals o futures incloses en el manteniment, o destinar-los a programes/actuacions específiques (p.ex., en períodes de determinades campanyes, reservar determinats llocs d'atenció per a aquestes campanyes, diferenciats de l'atenció genèrica al ciutadà).
- Assistència tècnica ESTANDARD al maquinari principal (expenedor de torn i pantalla principal) (cost per instal·lació) Garanteix l'atenció tècnica amb desplaçament relativa al maquinari inclòs en aquest pressupost. No inclou la substitució dels components afectats fora de garantia



- Subscripció anual al mòdul avançat d'estadístiques (BI) compatible amb Microsoft Power BI Inclou 11 plantilles estàndard.  
Entre d'altres les estadístiques de la cita prèvia i valoració del servei en cas de tenir els mòduls contractats.
- Subscripció al funcionament de la llicència principal: mòdul de valoració de l'atenció rebuda Garanteix el funcionament i evolució de la llicència contractada (oficina principal)

Concretament en aquest PLEC es demana el manteniment de llicències dels següents productes:

Subscripció al funcionament de la llicència principal: servei de gestió del temps d'espera (mono-oficina OAC principal)

Subscripció al funcionament del mòdul de cita prèvia d'oficina addicional (4 llicències restants)

Subscripció al funcionament del mòdul de cartellera digital (OAC principal)

Subscripció al funcionament del mòdul de cita prèvia de l'oficina principal (OAC principal)

Assistència tècnica ESTANDARD al maquinari principal (expenedor de torn i pantalla OAC principal)

Subscripció anual al mòdul avançat d'estadístiques (BI) compatible amb Microsoft Power BI

Subscripció al funcionament de la llicència principal: mòdul de valoració de l'atenció rebuda

Subscripció al funcionament de la llicència de 2 terminals de valoració de l'atenció rebuda

No s'admetrà la presentació de variants o alternatives i no es valoraran aquelles ofertes que no presentin solucionada la problemàtica que es demana. Les característiques tècniques i funcionals que es descriuran en aquest plec tècnic tenen el caràcter de mínims.

Cerdanyola del Vallès, en data de signatura del document electrònic

Emilio Verdejo Grasa

Cap de Secció de Tecnologies i Sistemes d'Informació

