



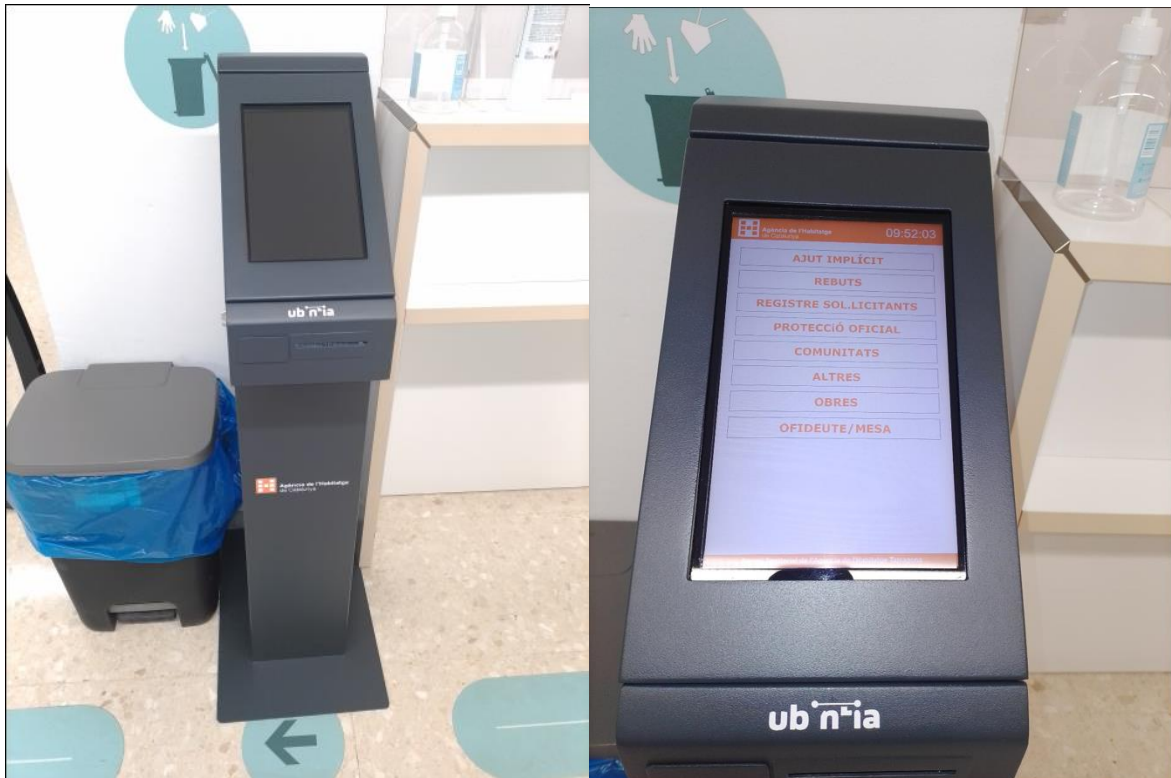
PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE TORNS I ASSISTÈNCIA TÈCNICA PER A LA SEU DE TARRAGONA DE L'AGÈNCIA DE L'HABITATGE DE CATALUNYA

1. ANTECEDENTS

Al març de l'any 2019 es va adquirir el sistema de gestió de torns per als ciutadans que es traslladen a la seu de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya a Tarragona per a realitzar tràmits, ja que en aquesta seu no hi ha personal que gestioni les visites dels mateixos. La subministradora va ser l'empresa Aplicacions Multimèdia Interactives, SL (Ubintia).

Es detallen les característiques del hardware i software instal·lat al que s'ha d'ajustar **el possible nou software si és diferent a l'actual:**

- Gestorn: Software per la gestió del temps d'espera.
- Mòdul de cartellera digital en el que poden aparèixer fotos, notícies, agenda, vídeos, etc.
- Un terminal expenedor de tiquets de sobretaula model ONE: pantalla tàctil de 10,1", processador Intel Celeron, RAM 4 GB i sistema operatiu Windows.
- Un suport de peu pel terminal expenedor amb base anti-bolcada.
- Monitor LED de 43".
- Suport amb braç articulat per a monitor fins a 43".
- Extensor HDMI fins a 60 m. Evita la instal·lació d'un ordinador darrera el monitor de crides de torn. Transmet el vídeo i el so a través de cable de xarxa entre l'expenedor i el monitor de torn.
- 5 rètols de PVC de sobretaula.





Anualment l'Agència ha de contractar el servei de manteniment del sistema de gestió de torns per tal de tenir les llicències en funcionament i actualitzades. I per garantir l'atenció tècnica del maquinari instal·lat.

Les funcions que es realitzen actualment amb el sistema de gestió de torns són les següents:

- Avançament de torn:
 - Funcionament manual: avançar torn, repetir avis, seleccionar tràmit, etc.
 - Funcionament automàtic: avançar torn, repetir avis, play-pausa, etc.



- Traspàs de tiquets entre taules
- Panell de Control:
 - Els gestors del servei poden configurar i gestionar les funcionalitats del sistema (resum de l'estat del servei, configuració del servei d'atenció, configuració de la pantalla informativa, estadístiques, etc.)

Actualment els gestors del servei són 3 treballadors/es de l'Agència que també tenen el perfil d'administradors/es del sistema per a poder configurar fàcilment canvis en el sistema, com ara les altes d'usuari.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El servei que es necessita contractar és el manteniment del sistema de gestió de torns i ha de consistir en:

- Subscripció al funcionament de la llicència per a gestionar el servei de gestió del temps d'espera: S'ha de garantir el mateix funcionament que actualment s'està donant. Ha d'incloure el manteniment correctiu i evolutiu de la llicència contractada, així com assistència telefònica o per ticketing i resolució d'incidències en remot.
- S'han de realitzar les actualitzacions que vagin sortint de la llicència, al núvol.
- Subscripció al funcionament del mòdul de cartellera digital: S'ha de garantir el funcionament i evolució del mòdul contractat.
- Formació de les novetats al personal de la seu de Tarragona.
- Assistència tècnica estàndard al maquinari principal (expenedor de torn i pantalla principal). Aquest servei ha de permetre, davant de qualsevol incidència amb el maquinari, poder desplaçar un tècnic de l'empresa adjudicatària, sense que hi hagi cap cost de desplaçament ni de mà d'obra. En cas de substitució d'algun component que s'hagués espatllat, només s'abonarà el cost del component.
- Subscripció anual App Ubime: s'hauran d'integrar els serveis actuals a l'App Ubime per donar compliment a la normativa europea d'accessibilitat.
- Subscripció al funcionament del mòdul antipànic (lot de 10 usuaris): s'ha de garantir el funcionament i evolució del mòdul contractat.

3. NOVES FUNCIONALITATS

Es vol contractar els següents nous serveis:

- **Subscripció anual App Ubime:**

Els serveis contractats actualment s'han d'integrar a l'App Ubime per donar compliment a la normativa europea d'accessibilitat.

Ha d'incloure:

- Visualització destacada a la ciutat de Tarragona
- Entrega de material multimèdia per a la seva promoció
- Fer accessible el servei de gestió del torn: agafar torn des de l'App, veure torns previs amb estimació d'espera, rebre les crides del torn al mòbil, veure historial d'atencions, accedir al justificant de visita, etc.

L'App de gestió (tipus App Ubime) ha d'estar certificada amb la normativa europea d'accessibilitat: UNE EN 301549.

- **Subscripció al funcionament del mòdul antipànic (Lot de 10 usuaris):**

Per oferir més seguretat laboral al personal d'atenció ciutadana i millorar la seva tranquil·litat.

Funcionalitats:

- Petició d'ajuda immediata davant situacions de pànic: programari que activa immediatament el protocol d'ajuda a partir d'una combinació de tecles pre-establerta.
- Recepció d'alerta: als dispositius configurats prèviament (fins a 10), els quals activen el protocol de seguretat segons cada situació i en base a la visió directe.