



PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE MANTENIMENT DE L'APLICACIÓ DE GESTIÓ DEL TORN DE L'OAC, CITA PRÈVIA, AUTOSERVEI I INTEGRACIÓ AMB L'AGENDA DE CITES DEL PROGRAMARI DE SERVEIS SOCIALS.

1. Justificació

L'Ajuntament de Premià de Mar ofereix atenció presencial al seu edifici principal ubicat al carrer del Nord, 60, a les dependències del Departament d'Atenció Ciutadana (OAC).

En el marc del desenvolupament d'un nou model integrat d'atenció a la ciutadania, l'ajuntament de Premià de Mar va adquirir durant l'any 2018 diverses eines, tant per a la gestió del torn, com per facilitar un punt de tramitació i accés informàtic per a tota la ciutadania. El fabricant seleccionat va ser Aplicacions Multimèdia Interactives, S.L.

Aquests sistemes de gestió de cues, punt de tramitació electrònica i terminal d'autoservei adquirits requereixen la subscripció anual de les seves llicències principals, subministrades per l'empresa esmentada, per tal de garantir el manteniment i actualització del software.

És fonamental disposar d'aquestes garanties dels funcionaments i evolució de les llicències contractades, per tal de garantir el correcte funcionament de les aplicacions informàtiques adquirides. Degut al fet que és aquesta empresa qui manté l'exclusivitat pel que es refereix a actualitzacions, manteniment i noves versions d'aquestes llicències, és l'únic proveïdor que pot realitzar aquestes prestacions.

2. Objecte

1.1. L'objecte del contracte:

L'objecte del contracte és el servei de manteniment de l'aplicació de gestor de cues, l'aplicació que permet la gestió de cita prèvia, un paquet de 10.000 SMS, la integració amb la gestió de cites del programa de gestió de serveis socials i el terminal d'autoservei.

1.2. L'objecte del contracte de serveis està compost de les prestacions i subprestacions següents:

1. Gestor del Torn

Prestació dels serveis vinculats al sistema de gestió del temps d'espera i gestió de cites, incloent:

- Subscripció i manteniment de la llicència principal més una llicència addicional.



- Subscripció del mòdul de cita prèvia.
- Subscripció del mòdul de seguiment del torn des del dispositiu mòbil.
- Subscripció de la llicència de valoració del servei per a 2 oficines.

2. Paquet de SMS

- Subministrament d'un paquet de 10.000 SMS per al sistema de cita prèvia.
- Configuració per al seu ús.

3. Integracions amb altres sistemes

- Integració del sistema de cita prèvia amb l'aplicació de gestió de Serveis Social, mitjançant exportació o webservice.
- Adaptació i futura integració amb la nova aplicació WSocial que substituirà Hestia.

4. Autoservei

Prestacions associades al manteniment de la plataforma i equips d'autoservei:

- Subscripció al funcionament del projecte.
- Subscripció al funcionament dels ordinadors d'autoservei.
- Servei trimestral d'actualització del programari i sistema operatiu, incloent connexió remota i fins a 4 intervencions anuals.

En tots aquests serveis s'inclourà el següent serveis de manteniment:

- Manteniment correctiu: servei de suport telefònic i telemàtic per a la resolució reactiva de les incidències que puguin sorgir al programari instal·lat en els servidors del proveïdor. Aplicació proactiva d'ajustos al programari que resolguin les incidències o millores al sistema, que optimitzin el seu funcionament. Totes les actuacions es realitzaran sempre sota la coordinació i aprovació per part de l'ajuntament.
- Manteniment evolutiu: inclòs la connexió amb el programari Hestia o el futur programari WSocial o altres programaris de l'administració oberta de Catalunya. Aplicable als mòduls adquirits.





3. Nivells de servei:

A continuació es detallen els SLA mínims requerits:

Paràmetre	Definició de l'SLA mínim	Definició de la penalitat mínima
Resolució d'incidències		
Temps màxim de resolució d'incidència molt greu	Igual o inferior a 4 hores laborables.	2% del cost mensual del servei per cada hora addicional de desviació.
Temps màxim de resolució d'incidència greu	Igual o inferior a 8 hores laborables.	1% del cost mensual del servei per cada hora addicional de desviació.
Temps màxim de resolució d'incidència lleu	Igual o inferior a 48 hores laborables.	0,5% del cost mensual del servei per cada hora addicional de desviació.
Resolució de peticions		
Temps màxim de resolució de peticions urgents que no impliquin noves implementacions i/o desenvolupaments.	Igual o inferior a 8 hores laborables.	0,5% del cost mensual del servei per cada hora addicional de desviació.
Temps màxim de resolució de peticions no urgents que no impliquin noves implementacions i/o desenvolupaments.	Igual o inferior a 48 hores laborables	0,25% del cost mensual del servei per cada hora addicional de desviació.
Còpies de seguretat		
RTO (Temps màxim de recuperació de la darrera còpia)	Igual o inferior a 8h laborables	2% del cost mensual del servei per cada hora addicional de desviació.
RPO (Temps màxim entre còpies)	Igual o inferior a 24h naturals	1% del cost mensual del servei per cada hora addicional de desviació.



Paràmetre	Definició de l'SLA mínim	Definició de la penalitat mínima
Disponibilitat de la plataforma		
Disponibilitat mensual de la plataforma (excloent aturades planificades)	Igual o superior al 99,5%	1% del cost mensual del servei per cada 1% addicional de desviació.

Per a la tipificació de la criticitat de les incidències s'empraran els criteris següents:

- Avaries molt greus
 - Avaries que impedeixin l'ús de la plataforma.
- Avaries greus
 - Avaries que, tot i no impedir l'ús de la plataforma suposen un mode degradat.
- Avaries lleus
 - Qualsevol avaria no inclosa en els casos anteriors.

Per a la tipificació de la urgència de les peticions s'empraran els criteris següents:

- Peticions urgents
 - Peticions que comporten la impossibilitat de realitzar determinades operacions.
- Peticions no urgents
 - Qualsevol petició no inclosa en el cas anterior.

Respecte a les aturades planificades:

- Es consideraran aturades planificades aquelles que impedeixin l'ús del servei però hagin estat comunicades amb més d'una setmana d'antelació i tinguin una durada màxima de 6 hores. Aquestes aturades, en tots els casos, es duren a terme fora de l'horari laboral.

L'horari mínim d'atenció d'incidències, sobre el que s'apliquen els SLA indicats, és:

- Dilluns a divendres de 8h a 19h (telefònic i telemàtic).

El mecanisme emprat per a la recepció de les incidències, és:

- Telemàtic : a través de sistema de tiquets propi.
- Telefònic : per a posterior entrada al sistema de tiquets



Document signat electrònicament

Signatura 1 de 1	22/04/2026	Cap Organització i SIC
Lucas Maicas Molins		



Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web / Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web

Codi Segur de Validació f36dcdced9ca4be29ce1a3aa4947f0dc001

Url de validació <https://www.epremia.net/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

