

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques DEL CONTRACTE DE SUBSCRIPCIÓ I MANTENIMENT DEL SERVEI DE GESTIÓ DEL TEMPS D'ESPERA I CITA PRÈVIA

EXP. 1784/2026

INDEX

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

1. ANTECEDENTS

Amb la finalitat de donar un millor servei a la ciutadania i una optimització de recursos i organització del temps i medis pel personal de l'OAC, així com millorar la seguretat i la comunicació.

L'objectiu és gestionar l'afluència d'usuaris de l'OAC, amb una millor organització del funcionament del servei d'atenció i gestió, i complir amb la normativa de protecció de dades. A més de garantir una atenció equitativa eficient pel usuari que es tradueixi en una millora significativa de l'experiència i satisfacció.

Vist que l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos té la necessitat de continuar amb la contractació del sistema de servei de gestió del torn i cita prèvia que es va implantar al juny 2025.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és l'adquisició del software (o dret d'ús) de la contractació de servei del sistema de gestió de torns d'atenció





ciutadana i cita prèvia implantat a l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos.

El sistema s'ha d'adaptar al maquinari que l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos disposa per tal recurs:

- Terminal expenedor de sobretaula model ONE Pantalla tàctil de 10,1, processador Intel Celeron RAM 4Gb amb suport de peu sense porta amb vinil bàsic i color estàndar (versió 10,1") inclou base anti bolcada
- Lector de codis bidimensional per validar les cites prèvies al expenedor.
- Extensor fins 120 m HDMI gestió de temps d'espera
- Monitor LED professional de 43" primera marca comercial amb suport de paret.

3. DESCRIPCIÓ GENERAL DEL SERVEI

Es requereix l'adquisició o subscripció d'un sistema programari que doni resposta a les necessitats de l'Ajuntament i s'adapti al maquinari anteriorment descrit . Per tant, la solució proposada ha d'integrar:

- Alta llicència principal i configuració personalitzada (mono-oficina) Servei de gestió del temps d'espera.
- Alta, activació i configuració personalitzada del mòdul de cartellera digital: cicle de fotos, notícies, agenda i vídeos a més d'un ticker i RSS.
- Entrega de tota la gestió i personalització del mòdul cita prèvia segons imatge corporativa del Ajuntament Santa Margarida i preparació per a la integració.
- Integració de la cita prèvia a la App del proveïdor.
- Paquet de 1000 sms per a cita prèvia.
- Subscripció al funcionament de la llicència principal: servei de gestió del temps d'espera (mono-oficina)
- Subscripció al funcionament del mòdul de cartellera digital.
- Subscripció al funcionament del mòdul de cita prèvia de l'oficina principal
- Assistència tècnica al maquinari principal (expenedor de torn i pantalla principal) ..



- Assistència i formació al personal de l'OAC del programari i les seves evolucions.
- Garantia del funcionament i l'evolució dels mòduls contractats.

4. FUNCIONAMENT DEL SERVEI DE MANTENIMENT

El servei de manteniment inclourà el manteniment correctiu, els drets d'actualització de noves versions i subversions que no suposen una modificació substancial del sistema i el suport tècnic i formació 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.

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.

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.

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 en un termini de 7 dies.

- 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 de Santa Margarida i els Monjos en el transcurs de la durada del contracte.

