



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA LICITACIÓ DEL CONTRACTE PER AL SUBMINISTRAMENT I SERVEIS DE MANTENIMENT DEL SOFTWARE DE GESTIÓ DEL TEMPS D'ESPERA I CITA PRÈVIA

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte mixt és dotar a l'Ajuntament de subministrament del dret d'ús de llicències software necessaris per poder fer les gestions necessàries de cita prèvia i gestió del temps, com el servei de manteniment, assistència i suport tècnic i de les persones usuàries de les solucions de control de cues Gestorn i el mòdul de cita prèvia, així com el manteniment del maquinari de l'expedidor de tiquets.

De conformitat amb la documentació que figura a l'expedient, la societat APLICACIONS MULTIMEDIA INTERACTIVES SL, amb NIF B61077020 és la propietària exclusiva dels drets sobre les llicències de dret d'ús de les aplicacions i proveïdora en exclusiva dels serveis de manteniment i suport corresponents. És l'empresa desenvolupadora i propietària de la solució, alhora que l'única que pot realitzar i garantir-ne el servei correctiu i evolutiu que es requereix pel seu correcte funcionament al llarg del temps.

2. SERVEIS REQUERITS

El contracte comprèn el subministrament i servei de manteniment, assistència i suport tècnic de:

- Llicència principal: servei de gestió del temps d'espera amb assistència tècnica i resolució incidències en remot.
- Mòdul cita prèvia: servei en cloud de la gestió de cites prèvies de l'OAC i hosting del programari de cita prèvia. Inclou subscripció al funcionament i evolució del mòdul.
- Mòdul de cartellera digital: Inclou subscripció al funcionament i evolució del mòdul.
- Expenedora tiquets: manteniment del maquinari que conforma el tòtem de l'expenedora de tiquets i pantalla principal. Garanteix l'atenció tècnica amb desplaçament relativa al maquinari i revisió anual.

El contractista inclourà al manteniment del software existent, en tot cas, les noves funcionalitats que s'incorporin de forma estàndard.

El contractista es farà càrrec de la instal·lació de les noves versions i actualitzacions de l'aplicació, així com de les possibles incidències que sorgeixin com a conseqüència d'aquestes actualitzacions.

Codi Segur de Verificació:
6030f2b8-5439-4112-9749-ae8511868aa4
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01081000_2026_27639547
Data d'impressió: 13/05/2026 09:20:50
Pàgina 2 de 4

SIGNATURES
1.- Beatriz Rovira Azorin (TCAT), 13/04/2026 11:01



3. CONFIDENCIALITAT

L'adjudicatari es compromet a mantenir la confidencialitat de totes les dades relatives al servei, en especial les contrasenyes, les configuracions, el tipus de programari i les seves versions i l'arquitectura del sistema.

4. CONDICIONS DEL CONTRACTE

En aplicació del procediment negociat sense publicitat, podrà ser demanada oferta a l'empresa següent:

Aplicacions Multimèdia Interactives SL – UBINTIA
B61077020
Ctra. Matadepera, 309 Local 17
Contacte: Ramon Tarrida rtarrida@ubintia.com

5. CLASSIFICACIÓ ESTADÍSTICA

Codis CPV:
48218000-9 Paquetes de software de gestion de licencias

6. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

Formen part del contracte els següents serveis:

Actitud proactiva: l'adjudicatari haurà, entre d'altres, informar de nous productes i serveis que poden ser d'interès. També haurà de dur a terme accions proactives tant de manteniment preventiu com correctiu.

Manteniment preventiu: inclourà una revisió anual general amb l'objectiu d'evitar potencials averies. L'adjudicatari també realitzarà els canvis preventius en els servidors, bases de dades i integracions que estiguin relacionats amb el software i les seves funcionalitats.

Manteniment evolutiu: Totes aquelles accions encaminades a evitar una degradació o obsolescència del software així com de les seves funcionalitats i prestacions (rendiment, seguretat, usabilitat, etc...). Ha d'incloure entre altres:

- El contractista efectuarà la correcció d'aquelles incidències o errors que es poguessin detectar en la utilització del software instal·lat.
- Atenció de les consultes tècniques i funcionals de les persones usuàries autoritzades, encara que no siguin pròpiament incidències del programari, sense preu addicional. Correcció de qualsevol mal funcionament o disfunció que les prestacions del contracte ofereixi i qualsevol nova revisió o actualització.

Plaça Major, núm. 4 - 08510 RODA DE TER - Tel. 93 850 00 75 - Fax 93 854 09 31 - NIF - P-0818200 H - N.R. Entitat Local 01081831



Codi Segur de Verificació:
6030f2b8-5439-4112-9749-ae8511868aa4
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01081000_2026_27639547
Data d'impressió: 13/05/2026 09:20:50
Pàgina 3 de 4

SIGNATURES
1.- Beatriz Rovira Azorin (TCAT), 13/04/2026 11:01



AJUNTAMENT DE RODA DE TER

- Incloure tots els canvis normatius de rang estatal o autonòmic que es produeixin i que afecti les subscripcions contractades.

Manteniment correctiu: s'hi engloben totes aquelles accions, recursos i serveis encaminats a reparar incidències o errades presentades en totes les seves formes i situacions en l'àmbit de les aplicacions, serveis, integracions, dades, etc. que són prestades i gestionades pel software o pel contractista. En caldrà tant la detecció de problemes, la identificació de la gravetat i el suport total per solucionar-lo i restablir el funcionament el més aviat possible. Ha d'incloure entre altres:

- Servei de suport telefònic i telemàtic per a la resolució de les incidències que puguin sorgir al sistema.
- Aplicació d'actualitzacions per a la resolució de bugs o millores al sistema, que n'optimitzin el seu funcionament.
- Assessorament i ajuda personalitzada il·limitada pel que fa a resolució de dubtes, formacions i configuració del sistema, sempre que sigui on-line.

Manteniment adaptatiu: totes aquelles accions, desenvolupaments i adaptacions i evolucions del software i bases de dades que permetin als sistemes informàtics de l'Ajuntament adaptar-se a necessitats específiques derivats del compliment de nova normativa.

Així com aquelles disposades en el Plec de clàusules administratives particulars.

Així mateix, també seran obligacions de l'adjudicatari:

Relació entre l'Ajuntament i adjudicatari: l'atenció tècnica es realitzarà a través d'un o més interlocutors designats pel contractista que coordinaran les tasques a realitzar per part de l'adjudicatari. El contractista haurà de disposar d'un referent/contacte del servei de manteniment amb un telèfon localitzable operatiu en l'horari que indiqueu i una adreça de correu electrònic com a sistemes de contacte imprescindibles per resoldre les incidències.

Mitjans i lloc de realització: Els treballs seran realitzats per l'equip de treball del contractista, ja sigui en les seves pròpies dependències, com en les dependències de l'Ajuntament, quan es faci necessari el desplaçament. Serà a càrrec del contractista el desplaçament del personal tècnic necessari que impliquin les prestacions de manteniment i suport de les solucions de gestió de torn i cita prèvia objecte d'aquest contracte.

Formació: a petició expressa per part de la corporació o com part de la implantació d'una nova funcionalitat, caldrà que el contractista pugui realitzar sessions de formació ,tant a personal tècnic com a personal usuari final del programari.

Documentació: Durant l'execució del contracte, el contractista es compromet en tot moment a facilitar a l'Ajuntament la informació i documentació que aquesta sol·liciti per a disposar d'un ple coneixement del funcionament del programari i base de dades. El

Plaça Major, núm. 4 - 08510 RODA DE TER - Tel. 93 850 00 75 - Fax 93 854 09 31 - NIF - P-0818200 H - N.R. Entitat Local 01081831

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN NOVES TECNOLOGIES	EXPEDIENT 1403-000227-2025
Codi Segur de Verificació: 6030f2b8-5439-4112-9749-ae8511868aa4 Origen: Administració Identificador document: ES_L01081000_2026_27639547 Data d'impressió: 13/05/2026 09:20:50 Pàgina 4 de 4	SIGNATURES 1.- Beatriz Rovira Azorin (TCAT), 13/04/2026 11:01	



contractista farà un traspàs de coneixement documentat, de tot el que es posi en marxa o suposin canvis funcionals en el diferent programari. La posada en marxa o la implantació de canvis, serà assistida per tècnics de l'adjudicatari i que hi hagin intervingut i l'Ajuntament en validarà el resultat final.

Comunicació d'actualitzacions: l'adjudicatari haurà de comunicar qualsevol canvi de versió o actualització de software en producció abans de realitzar-la. En aquest cas, l'adjudicatari acompanyarà a la mateixa la corresponent documentació explicativa dels canvis que s'incorporen, tant a nivell tècnic com a nivell de persona usuària i les corresponents actualitzacions.

Garantia i interoperabilitat: El contractista prestarà els serveis i garantirà la configuració dels servidors, la seva seguretat, integritat i interoperabilitat (interna o externa) per un correcte funcionament i rendiment.

Accessibilitat: L'adjudicatari s'estarà, pel que respecta als components públics, a l'establert en el RD 1112/2018, sobre accessibilitat en els llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic.

Termini de resposta i termini de resolució d'incidències: L'adjudicatari ha de donar resposta a les incidències en un termini màxim de 4 hores laborables. L'adjudicatari ha de resoldre les incidències en un termini màxim de 8 hores laborables.

Plaça Major, núm. 4 - 08510 RODA DE TER - Tel. 93 850 00 75 - Fax 93 854 09 31 - NIF - P-0818200 H - N.R. Entitat Local 01081831