Ajuntament de Banyoles

PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA INSTAL·LACIÓ I EL MANTENIMENT D'UN SISTEMA DE GESTIÓ DE TORNS PER A L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANIA, PER PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT ABREUJAT

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Aquest plec de prescripcions tècniques particulars té com objecte definir les característiques tècniques que hauran de tenir el subministrament i els serveis objecte del contracte que consistiran en:

- Subministrament, instal·lació i posada en funcionament de l'equip integral de gestió de torns, d'acord amb les característiques que s'especifiquen al punts 3, 4 i 5 d'aquest plec.

- Servei de gestió, assessorament, formació i manteniment integral dels diversos sistemes i de l'aplicatiu de gestió.

El sistema ha d'incorporar tots els elements de maquinari i programari necessaris, així com els serveis d'implantació i formació als usuaris de manera que quedi totalment operatiu en finalitzar la implantació.

2. LLOC DE LLIURAMENT

El lloc fixat per al lliurament dels béns objecte del contracte serà l'Ajuntament de Banyoles al Passeig de la Indústria, número 25.

L'empresa adjudicatària designarà una persona responsable del lliurament, instal·lació i posada en funcionament dels equips, que haurà d'estar present a l'equipament durant el temps que sigui necessari per deixar els equips a punt, supervisant la recepció del material i la seva correcta manipulació i posterior funcionament.

L'empresa adjudicatària acordarà prèviament amb el responsable del contracte la data de lliurament, les fases si escau, el calendari i l'horari de muntatge. La data de recepció definitiva s'acreditarà a la finalització del muntatge i posada en marxa, mitjançant la signatura d'una acta que detallarà els elements subministrats.

3. DESCRIPCIÓ DELS ELEMENTS A SUBMINISTRAR

Instal·lació i muntatge dels equipaments descrits a continuació. Inclou els mitjans humans i materials necessaris per a la seva instal·lació. S'inclou també la posada en marxa de tots els equipaments subministrats i instal·lats.

- Terminal expenedor de sobretaula model ONE o similar amb pantalla tàctil de 10,1", processador Intel Essentials o similar, RAM 4 Gb i sistema operatiu Ms.Windows. Color estàndard.

- Suport de peu amb vinil bàsic i color estàndard (versió 10,1") Inclou base anti bolcada i imatge gràfica Ajuntament

- Monitor 43" LCD 4K Func. 24/7 amb suport de paret per a monitors fins a 43" inclòs

- Extensor HDMI (emissor-receptor) fins a 60m per connexió a pantalla

- Subministrament de 3 rètols d'alumini de sostre amb senyalització de la taula segons disseny de 15 x 10 cm

4. FUNCIONALITATS DEL PROGRAMARI I REQUERIMENTS TÈCNICS

El sistema proposat ha de ser una solució integral, on les característiques han de permetre gestionar, controlar i integrar els diferents mòduls, de manera que no només comparteixin la informació rellevant entre ells, sinó que amb la seva interacció conjunta s'aconsegueixi la màxima eficàcia gestora.

La solució proposada ha d'incloure:

- Llicències, subscripció al funcionament a 5 mòduls de cita prèvia, tant a nivell d'usuaris de gestió i explotació, com a nivell de gestors d'oficines d'atenció (lloc de treball) i d'oficines.
- Funcionament del mòdul de la llicència principal per al back office
- Solució instal·lada i configurada als servidors de l'Ajuntament.
- Sistema integrat de gestió de cues per ordenar i classificar les atencions tant per temes com per terminals, usuaris i perfils.

- Subscripció al funcionament de la llicència principal en mòdul de servei de gestió del temps d'espera multi-oficina. Inclou manteniment, assistència telefònica i ticketing en remot.

Durant la vigència del contracte, es podrà modificar el nombre i/o la composició dels mòduls inclosos en la prestació, mitjançant la incorporació de nous mòduls o la retirada dels existents, sempre que aquestes modificacions respectin les condicions i característiques de l'oferta presentada pel licitador

El sistema ha de comptar, en tot cas de:

a) Backoffice/centre de control

El centre de control ha d'aportar informació en temps real (o amb un refresc inferior a 2') de les atencions presencials de cada oficina; permetent habilitar i deshabilitar llocs d'atenció presencial en funció de les necessitats puntuals, o destinar-los a programes/actuacions temporals. Donada la immediatesa requerida en l'atenció, és necessari que la gestió dels perfils i serveis de cada lloc també pugui ser gestionada de forma àgil, sigui mitjançant perfils o de forma individual.

A més, aquest centre de control ha d'incloure un mòdul de visualització que permeti centralitzar diferents informacions sobre l'estat del servei de cada centre, amb les següents dades:

- Detall dels llocs habilitats de cada centre, indicant estat (obert, tancat, etc..) i temps d'estat.
- Perfil assignat a cada lloc
- Nombre d'atencions realitzades, temps mitjà i temps màxim d'atenció.
- Assignació dels perfils i serveis esmentats en el punt anterior, de forma directa en la visualització general.
- Assignar cites prèvies des d'Internet i/o dispositius mòbils (accés ciutadania)
- Assignar cites prèvies des del propi sistema (accés intern - backoffice).
- Carregar cites prèvies efectuades des de sistemes externs a l'ajuntament.
- Gestionar les cites prèvies existents (altes, baixes, modificacions, reserves de períodes concrets).

- Enviar de forma automàtica recordatoris de cita, i permetre'n parametritzar el contingut i periodicitat.
- Portal web per a la reserva de cites per part de la ciutadania, integrable i parametritzable amb els sistemes corporatius de l'Ajuntament de Banyoles.
- En el portal web, disposar de textos explicatius específics, segons el tipus de servei de cita prèvia triat.
- El portal s'haurà d'adaptar a la imatge corporativa i estar inclòs en el CMS del gestor de cues.
- Disposar d'uns sistema d'enviament d'avisos per correu electrònic (amb destinatari configurable) en cas d'esgotament de cites disponibles dels diferents serveis.
- Generar justificants d'assistència a les oficines de les persones que hagin reservat cita prèvia.
- Configurar i administrar tot el sistema amb un entorn tecnològic web.
- Gestionar les cues d'espera balancejant, si cal, les atencions.
- Disposar d'un mòdul de monitorització en temps real (o d'actualització de curt període) de l'estat del servei d'atenció (tickets emesos, temps d'espera, temps d'atenció per punt de treball, etc...) i funcionament de cada centre.
- Diferents perfils d'usuari i funcionalitats de l'aplicació.
- Definir horaris i grups per les cites prèvies.

b) Aplicació per a dispositius mòbils

Ha de permetre al ciutadà:

- Sol·licitar i gestionar cites.
- Obtenir el torn una vegada arribat el ciutadà a la oficina.
- Rebre notificacions sobre la cita o el torn assignat.

c) Aplicació per a ordinador

Ha de permetre al ciutadà:

- Sol·licitar i gestionar cites.
- Obtenir el torn una vegada arribat el ciutadà a la oficina.
- Rebre notificacions sobre la cita o el torn assignat.

d) Teclats virtuals/aplicacions integrades a cada ordinador d'atenció

Han de poder gestionar torns, derivar i emetre tiquets virtuals, així com enregistrar les tasques realitzades per a cada atenció. També han de permetre marcar l'estat d'atenció (en espera, atenent, retirada, consulta) segons el moment.

e) Gestió estadística de les dades

El servei necessita explotar certes dades a temps real, i aquesta informació l'han de poder extreure del mateix gestor de cues. Com a mínim hauria de disposar dels següents indicadors:

- Nombre de tickets emesos, atesos o no
- Sèries de tickets x servei / tema
- Temps d'atenció
- Temps d'espera
- Temps d'estat de l'usuari (atenent, esperant, desconnectat, etc...)
- Temps d'estat del punt d'atenció

Tots aquests ítems s'haurien de poder tractar discriminant:

- Per temps (dia, mes any) o període
- Per oficina
- Per tramitadora que els ha gestionat

Les dades en brut resultat de l'explotació han de ser consultables,editables i exportables.

f) Pantalla de visualització

La pantalla de visualització del sistema multimèdia ha de permetre:

- Visualitzar el torn i la taula assignades.
- Disposar de tecnologia en entorn web.
- Personalitzar la visualització amb la imatge corporativa de l'Ajuntament i gestionar-ne els canvis de continguts.
- Disposar de múltiples plantilles de visualització ja preconfigurades.
- Mostrar notícies o esdeveniments municipals (d'acord amb els protocols de comunicació) en format fotografia o vídeo. Es valorarà la possibilitat de mostrar informació que figuri a la web municipal (informant de la URL de la informació a mostrar) o que

es pugui extreure d'un RSS, mitjançant un iframe (o tecnologia similar) configurable des dels serveis municipals.
- Nombre d'atencions pendents que precedeixen al número emès
- Estimació temps d'espera.

g) Terminal expenedor

La informació que apareix als tiquets que es dispensen a la ciutadania, ha de poder ser configurada de forma senzilla per l'Ajuntament, i haurà de mostrar, com a mínim:

- El logo de l'Ajuntament (actualitzable segons criteris d'Imatge Corporativa).
- El nom i telèfon de l'oficina
- L'identificador del torn
- Temps mitjà d'espera

El hardware també ha de disposar de lector de tiquets amb funcionalitat de lector de codis QR.

5. SERVEIS ASSOCIATS A LA PROPOSTA

La proposta contemplarà els serveis següents :

- Implantació i posada en funcionament del sistema de gestió de torns en totes les oficines.
- Configuració del sistema.
- Formació dels tècnics informàtics municipals i als usuaris de les oficines on s'ha instal·lat tot el sistema.
- Garantia per tot el sistema, programari i maquinari, durant la vigència del contracte.
- Manteniment i suport durant la durada del contracte.
- Desinstal·lació i retirada del material existent en cas que sigui necessari, i sempre amb coordinació amb l'Ajuntament.
- Actualitzacions a les noves versions del programari sense cap cost.
- Suport tècnic telefònic i/o remot del programari. Les connexions remotes seran aprovades i supervisades pels tècnics del servei de Tecnologia i Transformació organitzativa.
- L'empresa adjudicatària posarà a disposició del servei d'atenció ciutadania de l'Ajuntament de Banyoles:
    - Un número de telèfon per la comunicació d'incidències urgents

  - Una plataforma web de comunicació de consultes o incidències no urgents
- L'adjudicatari haurà de garantir el correcte funcionament del sistema durant tota la vigència del contracte sense cost addicional per l'Ajuntament de Banyoles, obligant-se, durant el període, a realitzar gratuïtament correcció d'errors de programa i de funcionalitat que es detectin en l'explotació de l'aplicatiu.
- Durant el període de desenvolupament i implantació de l'aplicatiu estarà obligat a realitzar les modificacions que es produeixin com a conseqüència de canvis legislatius, sense que això suposi cost addicional per l'Ajuntament de Banyoles.
- El servei de manteniment del sistema i l'assistència tècnica haurà d'incloure específicament:
  - Les consultes i dubtes en l'ús diari del programari per part dels usuaris del sistema.
  - Les possibles incidències tècniques generades per el propi sistema.
  - Totes les noves versions i actualitzacions del programari, que hauran de ser de senzilla aplicació, en cas contrari el licitador haurà de dur a terme la seva execució.

Resolució d'incidències

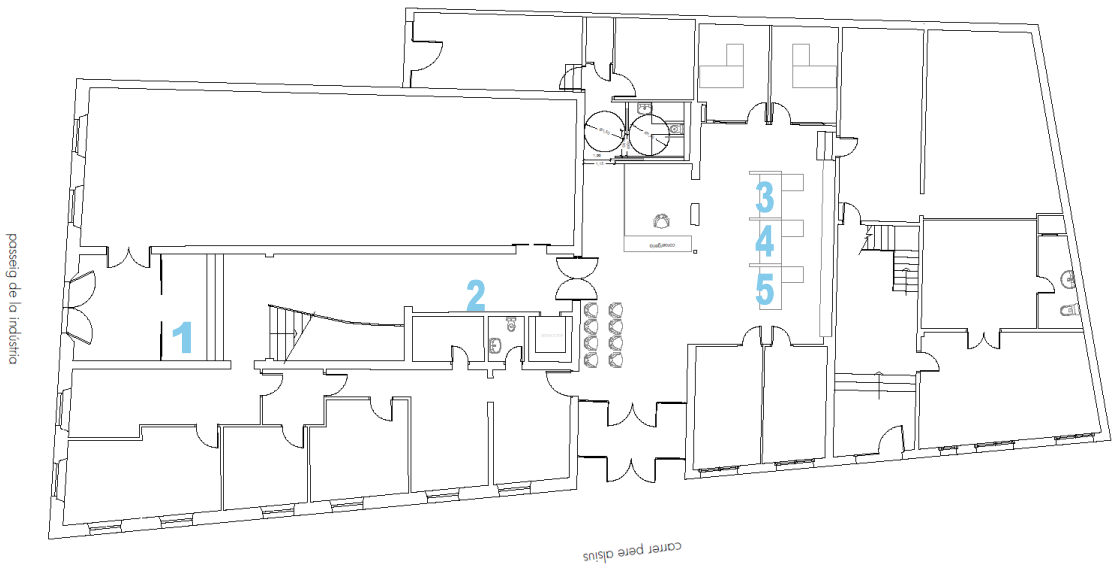
- El temps màxim de resolució d'incidències lleus que afectin al servei serà de 24h.
- El temps màxim de resolució d'incidències greus que afectin al servei serà de 4h.

És diferenciarà entre incidències o consultes de caràcter lleu i greu, en funció del grau d'urgència que aquesta generi al servei. Per tant, l'Ajuntament determinarà en el moment de la comunicació de la incidència el grau d'urgència de la mateixa. En ambdós casos el termini es comptarà a partir del moment que es realitzi la comunicació de la incidència de forma que se'n pugui deixar constància.

6. PLÀNOL DE LES INSTAL·LACIONS

En aquest plànol es detalla la posició de la instal·lació dels elements descrits en el punt 4 d'aquest plec.

1. Terminal expenedor de tickets de peu amb pantalla tàctil
2. TV de tecnologia LED
3. Rètol d'alumini de sostre amb senyalització de la taula (20cm d'ample x 12 cm d'alt)
4. Rètol d'alumini de sostre amb senyalització de la taula (20cm d'ample x 12 cm d'alt)
5. Rètol d'alumini de sostre amb senyalització de la taula (20cm d'ample x 12 cm d'alt)



7. TERMINI PER AL SUBMINISTRAMENT I LA POSADA EN MARXA DELS EQUIPS

El termini màxim per al subministrament i posada en marxa dels equips objecte del contracte serà de 2 mesos a comptar a partir de la data que es formalitzi el contracte. Aquest termini es podrà reduir segons oferta del contractista.

Amb la signatura de l'acta de recepció dels béns s'inicia el termini de garantia.

8. DURADA DEL CONTRACTE I POSSIBLES PRÒRROGUES

La durada del contracte inicial es preveu de 2 anys desde la posada en marxa de l'equip, prevista per l'anualitat 2027. La data d'inici de la prestació del servei es fixarà en el contracte d'acord amb l'article 35.1 g) de la LCSP.

L'Ajuntament podrà aprovar una pròrroga de dos anys de durada. La durada màxima del contracte serà de 4 anys.

9. PRESENTACIÓ DE LA OFERTA

La proposta haurà d'incloure el detall de:

- Elements de programari que s'inclouen i detall de les funcionalitats.
- Elements de maquinari que s'inclouen i característiques tècniques.
- Proposta detallada dels serveis i del manteniment associat.

Totes les opcions que es presentin com a característiques de l'oferta hauran d'estar incloses en l'import total de la contractació.

L'Ajuntament de Banyoles es reserva el dret de demanar a les empreses licitadores que consideri oportú la informació addicional que permeti comprovar l'adequació de l'oferta a les necessitats municipals definides en aquest PPT.

10. GARANTIA DELS EQUIPS I DEL CONTRACTE

El termini de garantia dels elements subministrats serà de 5 anys. Aquest serà ampliable segons l'oferta presentada per l'empresa.

11. REVISIÓ DE PREUS

El contracte no preveu revisió de preus.

12. FORMACIÓ

L'adjudicatari serà responsable de la formació necessària del personal que realitzi l'explotació del sistema. Aquesta formació ha de ser convenientment descrita indicant programa de continguts, abast i perfil de les persones recomanades per a cada cas.

A més, s'inclourà informació sobre altres nivells i continguts de formació complementària que el contractista pogués considerar recomanables per a

l'explotació del sistema, així com el seu cost, tenint en compte que l'Ajuntament de Banyoles assumeix la responsabilitat de la formació a la plataforma client.

Com a mínim es realitzarà una formació de 2 hores presencial per a 2 unitats de treball diferenciades. Així mateix es realitzarà formació a distància de 2 hores per als responsables de cada una de les dues unitats.