3E2H4Q435I165C040C5L

Ajuntament de Salou: Document signat electrònicament. Pot consultar la seva autenticitat a http://www.salou.cat/validacio amb el codi:
Ayuntamiento de Salou. Documento firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en http://www.salou.cat/validacio con el código:

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE MIXTE DE SUBMINISTRAMENT I SERVEIS D'UN SISTEMA DE GESTIÓ DE CUES I CITA PRÈVIA PELS SERVEIS D'ATENCIÓ CIUTADANA DE L'AJUNTAMENT DE SALOU

Índex

1 INTRODUCCIÓ....2
2 OBJECTE DEL CONTRACTE....2
3 ABAST....2
4 AUTORITZACIONS I LLICÈNCIES....3
5 REQUERIMENTS FUNCIONALS....4
6 REQUERIMENTS TÈCNICS....11
7 GESTIÓ DE LA IMPLANTACIÓ....16
7.1 Fites del contracte....17
8 FACTURACIÓ....18
9 SUPORT I MANTENIMENT....18
10 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)....20
11 MODIFICATS DEL CONTRACTE....21
12 ESTRUCTURA DE L'OFERTA....22
13 CONFIDENCIALITAT....22
14 PROTECCIÓ DE DADES....23
15 DEMOSTRACIÓ PRÀCTICA....24

3E2H4Q435I165C040C5L
Ajuntament de Salou: Document signat electrònicament. Pot consultar la seva autenticitat a http://www.salou.cat/validacio amb el codi:
Ayuntamiento de Salou. Documento firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en http://www.salou.cat/validacio con el código:

1 INTRODUCCIÓ

L'objectiu del present document és fixar les condicions tècniques que han de regir la contractació dels serveis i subministraments per la implantació i posterior manteniment d'un sistema de gestió de cues als punts d'atenció presencial a persones; i d'un sistema de gestió i informació de cita prèvia per als serveis municipals en les diferents dependències que disposa l'Ajuntament de SALOU.

Actualment l'ajuntament disposa de diferents dependències on es realitzen serveis d'atenció presencial i personalitzada a persones, ja siguin residents, contribuents, usuaris de serveis municipals o persones que requereixen d'informació municipal.

La oficina de l'OAC (Oficina d'Atenció al Ciutadà) disposa de components i sistemes que permeten aquesta gestió, però la solució actual ha quedat totalment obsoleta, tant funcional com tecnològicament.

Mitjançant el present projecte es pretén renovar el sistema de gestió de cues i torns d'atenció al ciutadà per optimitzar, unificar, estendre i fer més eficient la prestació d'aquest servei. Així mateix, complementar-lo amb la implantació d'un sistema de cita prèvia a d'altres edificis municipals que permeti disposar als ciutadans d'un nou canal pel qual sol·licitar cita prèvia als centres i serveis disponibles. Ambdós sistemes degudament integrats i interoperables.

2 OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és el subministrament i la prestació dels serveis per la implantació i manteniment (correctiu i evolutiu) d'un sistema de gestió de cues mitjançant dispensador de tiquets, així com del sistema de cita prèvia per Internet pels diferents serveis i centres municipals, especialment per l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC), per al Servei d'Atenció d'Estadística i Caixa i per les oficines d'Atenció dels Serveis Socials.

3 ABAST

El projecte serà claus en mà i per tant, contemplarà:

- Suport i manteniment preventiu i correctiu de la solució lliurada durant la vida del contracte d'acord als compromisos de serveis (SLAs). El manteniment inclou l'aplicació d'actualitzacions de programari.
- Definició del sistema, arquitectura tant del maquinari com del programari que conformaràtot sistema i oferirà les funcionalitats requerides.
- Desinstal·lació física dels elements que actualment estan realitzant el servei de gestió de cues, en les dependències objectiu del contracte. La desinstal·lació

3E2H4Q435I165C040C5L
Ajuntament de Salou: Document signat electrònicament. Pot consultar la seva autenticitat a http://www.salou.cat/validacio amb el codi:
Ayuntamiento de Salou. Documento firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en http://www.salou.cat/validacio con el código:

també inclou la retirada d'aquells dispositius que l'ajuntament no vulgui conservar. L'adjudicatari haurà d'atendre a la normativa mediambiental per la seva retirada.

- Subministrament i instal·lació de tots els components físics i lògics necessaris, amb l'adaptació a les necessitats de la corporació.
- Configuració, posada en marxa, formació als usuaris del sistema de gestió de cues i al personal tècnic TIC i lliurament del sistema en producció.
- Posar a disposició els recursos humans i tècnics necessaris que permetin donar suport a dubtes i consultes sobre la configuració, accés i ús tots els elements que conformin la solució final. Així mateix que permetin donar servei d'assistència (presencial o remot, segons necessitats) per esmenar les incidències detectades en els components, sistemes, aplicacions, integracions i bases de dades que conformen la solució.
- L'execució dels serveis ha d'assegurar la disponibilitat, l'accés, la integritat, l'autenticitat, la confidencialitat i la conservació de les dades, informació i serveis que es gestionen.
- Manteniment durant el període de vigència del contracte.

Com a mínim, el sistema proposat per l'adjudicatari haurà de complir els següents requeriments:

Edifici / Centre	Cita Prèvia. Mòdul Internet	Servei	Gestió de cues. presencial. Sala espera	Llocs Atenció Frontoffice
OAC / Ajuntament	Sí	OAC / Estadística/ Caixa	2 TV (paret). 1 Dispensador 1 Impressora tèrmica (mostrador)	15
Espai MAS	Sí	Serveis Socials	NO	1
Acció Social	Sí	Serveis Socials	NO	1

4 AUTORITZACIONS I LLICÈNCIES

El contractista té l'obligació d'obtenir totes les autoritzacions i llicències a nom de l'Ajuntament de SALOU que siguin necessàries per a l'execució del contracte.

3E2H4Q435I165C040C5L

Ajuntament de Salou: Document signat electrònicament. Pot consultar la seva autenticitat a http://www.salou.cat/validacio amb el codi:
Ayuntamiento de Salou. Documento firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en http://www.salou.cat/validacio con el código:

Si el contractista ha d'utilitzar materials, procediments o equipament sotmès a la propietat industrial o intel·lectual haurà d'obtenir prèviament les cessions, els permisos i les autoritzacions necessàries dels seus legítims titulars i serà al seu càrrec el pagament dels drets i les indemnitzacions que corresponguin per aquests conceptes.

L'adjudicatari és el responsable de qualsevol reclamació relativa a la propietat industrial i intel·lectual dels materials, procediments o equipament utilitzat en el treball, i haurà d'indemnitzar a la corporació per tots els danys i perjudicis que la interposició de les reclamacions pugui ocasionar-li.

5 REQUERIMENTS FUNCIONALS

El conjunt de requeriments funcionals MÍNIMS I OBLIGATORIS a complir són:

- Llicenciament únic per tota la implantació, amb independència del nombre cues, usuaris, dependències, agendes, serveis, etc... als que es destini i que gestionin l'atenció a la ciutadania. El llicenciament haurà de permetre la creació de nous tràmits, botons, usuaris i llocs de treball sense cost addicional.
- La solució ha de ser flexible i permetre créixer i decréixer en dependències, llocs d'atenció, usuaris amb accés a la gestió de les cues d'atenció, serveis d'atenció i, per, tant per atenció presencial com pel servei de de cita prèvia.
- Caldrà subministrar una plataforma de gestió de tot el sistema amb mòduls i rols en diferents nivells que permetin administrar, gestionar, prestar i avaluar tots els serveis d'atenció ciutadana presencial a l'igual que la gestió del sistema de cita prèvia. Amb una visió global de tot el servei d'atenció ciutadana o individual de cada dependència, tipus i servei.
- Cal permetre tant la recepció automàtica de ciutadans mitjançant quioscs o dispensadorsde tiquets, com el direccionalment cap a les oficines, sales o taules d'atenció presencial. Així com la gestió de l'espera i finalment la crida dels ciutadans directament des dels llocs d'atenció corresponents.
- A les sales d'espera i mitjançant els displays o pantalles professionals, caldrà que es projecti tant els números de torn com continguts multimèdia (notícies, imatges i vídeos) que l'Ajuntament i els serveis específics vulguin projectar i parametritzar de forma autònoma.
- El sistema ha de permetre la valoració del servei per part del ciutadà així com tota la traçabilitat de la atenció si cal integrada amb la gestió del torn i la cita prèvia. Aquesta plataforma haurà de permetre un tractament diferenciat per les "atencions millorables o negatives", en aquest cas, el servei afectat rebrà el missatge per tal de donar una solució a la incidència si s'escau. Aquesta valoració per part del ciutadà podrà fer-se des d'una tauleta, expenedor de

3E2H4Q435I165C040C5L
Ajuntament de Salou: Document signat electrònicament. Pot consultar la seva autenticitat a http://www.salou.cat/validacio amb el codi:
Ayuntamiento de Salou. Documento firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en http://www.salou.cat/validacio con el código:

tiquets o un cop atès des del seu telèfon mòbil (enllaç personalitzat de valoració).

- Que sigui un sistema obert i, per tant, tingui independència de maquinari propietari.
- Entorn web, obert, integrable i multiplataforma.
- S'haurà de subministrar pels llocs d'atenció displays o retolació (digitals o preimprès) que permetin identificar-los.
- El sistema ha de permetre "transferir torns" entre dues oficines d'atenció.
- El sistema ha de permetre el seguiment del torn des del telèfon mòbil del ciutadà a traves de la lectura del codi QR imprès al tiquet en paper (cada cita ha de tenir un codi QR diferenciat), per conèixer en tot moment quin es l'últim número cridat i el número de persones que han de ser ateses abans del seu torn. Aquesta funcionalitat ha de permetre fer seguiment de torn fora de les instal·lacions municipals i, per tant, evitant aglomeracions a les oficines d'atenció.
- El sistema ha de permetre tenir oficines de cita prèvia amb gestor de cues (pantalles i expenedors) i d'altres oficines que només disposin de cita prèvia sense que afecti al funcionament global del sistema. La gestió de tot el conjunt haurà d'estar integrada en una única plataforma de gestió així com les estadístiques de totes les oficines.
- La solució haurà de complir, on sigui aplicable, el Real Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre l'accessibilitat dels llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic.

Caldrà lliurar un portal web que permeti gestionar tots els components que conformaran el sistemade gestió de cues i de cita prèvia, per tal que l'administrador o gestors dels diferents serveis d'atenció al ciutadà, puguin adaptar-los a les necessitats particulars de les oficines d'atenció d'acord al seu perfil. Caldrà que permeti :

- Gestionar usuaris i rols de gestió i ús sobre la plataforma (administradors, gestors de servei, usuaris del servei) amb integració per protocol LDAP al Directori Actiu corporatiu de l'ajuntament.
- Gestionar les dependències, sales i punts d'atenció al ciutadà.
- Gestionar les cues, tipus de servei/tràmit, supervisors, horaris obertura i tancament de cuesi llocs d'atenció.
- Configurar els serveis: estat, horari d'atenció, temps d'atenció, taules d'atenció, persones assignades, vacances, esmorzars, tipus de servei (presencial, amb cita prèvia, híbrid), finestra temporal d'acceptació de cites (20 minuts abans, 10 minuts després) ,etc.

Ajuntament de Salou: Document signat electrònicament. Pot consultar la seva autenticitat a http://www.salou.cat/validacio amb el codi: 3E2H4Q435I165C040C5L
Ayuntamiento de Salou. Documento firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en http://www.salou.cat/validacio con el código:

- Gestió de crides als usuaris través de televisions, observant les previsions sobre dades de caràcter personal.
- Gestió de crides telemàtiques: servei d'atenció per videoconferència.
- Activar i desactivar punts d'atenció en temps real.
- Gestió de les pantalles de les diferents sales d'espera i dels continguts a visualitzar a cadascuna d'elles. Pot ser contingut general per totes les pantalles o personalitzar algunao cadascuna d'elles.
- Visualització d'estadístiques en temps real.
- Informació en línia (serveis web) sobre temps d'espera per servei, número de persones en cua, horaris disponibles per cita prèvia, etc.
- Alarmes: enviament d'avisos a supervisors d'acord amb situacions configurables (avís quan es superen els 30 minuts d'espera, per exemple).
- Gestió i configuració del sistema de cita prèvia, plenament lligat amb la configuració i components del sistema de gestió de cues.
- Sistema d'explotació de dades que permeti analitzar les dades històriques i ajudi a la presa de decisions als diferents gestors dels serveis d'atenció al ciutadà. Evolució dels serveis, nombre de tramitacions, temps d'atenció, per tipus de tràmit/servei, per cua, temps d'espera, etc. En el cas de la cita prèvia canal de creació, oficina, servei o tràmit, data i hora, etc....
- Sistema d'explotació amb informes ja creats i pre-configurats ,així com quadres de comandament pels diferents gestors. Així mateix, cal que el sistema permeti la remissió per missatge electrònic d'alguns d'aquests informes als gestors dels serveis.
- El sistema ha de permetre generar tiquets des d'un ordinador de sobretaula imprimint directament per una impressora convencional o especial (paper tèrmic).
- El sistema ha de permetre generar justificants d'assistència durant el període d'atenció presencial i també un cop finalitzada la cita. El justificant haurà d'indicar de forma automàtica l'hora d'inici i finalització del període d'atenció presencial i el nom i cognoms de la persona atesa. Aquest justificant s'ha de poder personalitzar amb les dades i el logotipde l'ajuntament.
- El sistema de gestió intern haurà de permetre, registrar manualment (nom, cognom, hora d'entrada i àrea a la que es dirigeixen les persones que accedeixen a un edifici municipal) per tal de tenir un control d'accés que permeti la traçabilitat.

3E2H4Q435I165C040C5L
Ajuntament de Salou: Document signat electrònicament. Pot consultar la seva autenticitat a http://www.salou.cat/validacio amb el codi:
Ayuntamiento de Salou. Documento firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en http://www.salou.cat/validacio con el código:

El sistema de cita prèvia, haurà de ser gestionat de forma unificada des d'una única plataforma icaldrà que contempli les següents funcionalitats vers els ciutadans i gestors dels serveis :

- La petició de cita prèvia, podrà sol·licitar autenticació del ciutadà en la qual:
  - Si el tercer no està a la base de dades de persones de la corporació, validarà alciutadà a l'arxiu de persones del sistema de gestió de cues.
  - Cas que no estigui en cap dels sistemes, se li permetrà un registre al sistema de gestió de cues i cita prèvia amb les dades DNI/NIF, Nom, cognoms, adreça, adreça de correu i telèfon mòbil.
- Aplicació a mode marca blanca i per tant personalitzable amb la imatge i colors corporatius.
- Mòdul web públic independent o integrable al web municipal pel qual els ciutadans podran de forma remota sol·licitar cita prèvia amb un determinat centre, tipus de servei i agenda associada.
- La web de cita prèvia, podrà ser invocat des d'altres aplicacions i webs de forma directa al de centre i tipus de servei de forma prefiltrada (URL amb pas de paràmetres).
- La web de cita prèvia serà responsiva i adaptativa a qualsevol dels terminals i dispositius mòbils des dels que s'accedeixi per part dels ciutadans (PC, smartphone, tablet, ..).
- Poder crear serveis amb cita prèvia, però no públics al web ni APP de forma que es pot gestionar el servei de cita prèvia per telèfon o mitjançant servei de triatge.
- El sistema ha de permetre el multicanal identificant el seu origen de tal manera que, la cita prèvia la pugui fer el ciutadà directament per internet a través de la web municipal o bé a través dels diferents telèfons d'atenció al ciutadà inclosa l'empresa contractista que atén aquest telèfon municipal per tal que pugui gestionar-ho per una aplicació web.
- La web de cita prèvia ha de permetre escollir al ciutadà mitjançant un assistent de tràmits disponibles i/o tràmits mes freqüents. Un cop escollit el tràmit l'assistent mostrarà l'oficina, l'adreça, el plànol i la disponibilitat.
- El sistema ha de permetre la integració de la cita prèvia amb el servei d'agenda de cites concertades del programari **Hestia** de l'AOC (gestió global de la informació dels serveis socials bàsics) a través de webservice.
- Al finalitzar el procés de reserva de cita prèvia (per part del ciutadà o per part del treballador municipal), el sistema emetrà correu electrònic cap al ciutadà amb confirmació de la cita prèvia, que contindrà com a mínim: identificador de la cita i equivalent en format codi QR, dia, hora, tràmit, centre i adreça. Aquest document de cita també el podrà emetre el sistema de cita prèvia a petició del

Ajuntament de Salou: Document signat electrònicament. Pot consultar la seva autenticitat a http://www.salou.cat/validacio amb el codi: 3E2H4Q435I165C040C5L
Ayuntamiento de Salou. Documento firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en http://www.salou.cat/validacio con el código:

treballador municipal. El document ha de poder validar-se, mitjançant els codis QR, des dels dispensadors ja sigui imprès o des del codi QR de la pantalla del mòbil del/la ciutadà/na.

- El dia abans de la cita, el sistema permetrà enviar un recordatori per correu electrònic o mitjançant SMS. En el cas que el contractista no assumeixi dins el preu ofert de manteniment el preu dels SMS enviats pel sistema i l'hagi d'assumir l'Ajuntament fora d'aquest contracte, el sistema haurà d'integrar-se amb el servei d'enviament SMS massiu que l'Ajuntament tingui contractat via API WS (actualment MENSATEK); aquesta integració haurà de ser assumida per l'adjudicatari abans i durant la prestació del servei.
- En cas que l'ajuntament o el propi ciutadà anul·li la cita prèvia, el sistema avisarà al ciutadàper missatge de correu electrònic o SMS.
- El sistema haurà de permetre que un servei o tràmit pugui limitar-se per una llista concreta de ciutadans de tal manera que només estigui habilitat a certs DNI/NIE/Passaport per uns tràmits concrets que són recurrents per un tipus de ciutadans identificats.
- El sistema ha de ser multicanal i permetre la identificació de l'origen, ja sigui el propi ciutadà per internet o des d'un servei municipal en concret.

Amb cita prèvia, el sistema permetrà gestionar el procés següent :

1) El ciutadà arriba al dispensador/quiosc. Es valida mitjançant un dels sistemes disponiblesal dispensador de tiquets.
2) El sistema verifica si el ciutadà té cita prèvia i el dispensador retorna un identificador decua amb l'emissió d'un tiquet amb la informació per dirigir el ciutadà a l'oficina, taula, etc...
3) En el cas que el ciutadà disposi de cita prèvia però l'hora planificada s'hagi superat (passat també un marge de temps, que es podrà configurar), caldrà que al dispensador/quiosc li aparegui un avís i no tindrà efecte la cita prèvia i no s'emetrà tiquet. En aquest cas, se li mostraran les opcions d'una atenció sense cita prèvia.
   i) Si la cita prèvia correspon a un altre dia en el futur, se l'avisarà d'aquest fet.
4) Es notifica al sistema de l'arribada del ciutadà i s'alerta a l'empleat públic del lloc d'atenciónde l'arribada del ciutadà o el dirigeix directament a la sala/taula d'atenció.
5) El personal municipal, crida al ciutadà al lloc d'atenció. Aquestes crides es visualitzaran ala pantalla TV/Display a la sala d'espera corresponent i emetent una alerta sonora.

3E2H4Q435I165C040C5L
Ajuntament de Salou: Document signat electrònicament. Pot consultar la seva autenticitat a http://www.salou.cat/validacio amb el codi:
Ayuntamiento de Salou. Documento firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en http://www.salou.cat/validacio con el código:

6) Una vegada finalitzada l'atenció al ciutadà, el personal municipal,
   a) Tanca l'atenció i la tipifica (en el cas que no ho estigués).
   b) Pot emetre, una nova cita prèvia al mateix ciutadà , la qual se li enviarà mitjançantmissatge electrònic o en paper de recordatori.
   c) En cas necessari, pot emetre justificant de visita.

Sense cita prèvia:

1) El ciutadà arriba al dispensador/quiosc. L'autenticació per part del ciutadà és opcionalsegons el servei.
2) El sistema mostrarà els serveis disponibles als quals el ciutadà pot optar en l'oficinad'atenció en la que es troba.
3) El ciutadà selecciona al dispensador/quiosc el tipus d'atenció a rebre i el quiosc emet unidentificador de la cua corresponent.
4) El sistema registra un nou usuari a la cua a ser gestionada pel personal municipal.
5) El personal municipal, crida al ciutadà al lloc d'atenció. Aquestes crides es visualitzaran ala pantalla TV/Display a la sala d'espera corresponent i emetent una alerta sonora.
6) Una vegada finalitzada l'atenció al ciutadà, el personal municipal:
   a) Tanca l'atenció i la tipifica (en el cas que no ho estigués)
   b) Pot emetre, una nova cita prèvia al mateix ciutadà , pel mateix servei o per un altra servei. Aquesta se li enviarà mitjançant missatge electrònic o en paper com recordatori.
   c) Pot emetre possible justificant de visita.

Els dispensadors de tiquets seran components essencials en la recepció dels ciutadans als serveis d'atenció de forma presencial i caldrà que incorporin les següents funcionalitats:

- Validació de visites amb cita prèvia en els casos que sigui necessari. Permetran identificar al ciutadà mitjançant codi de barres QR obtingut en el procés de cita prèvia o introducció manual d'un codi d'identificació o DNI/NIF.
- Presentar els diferents serveis i tràmits disponibles i permetre la selecció al ciutadà de la que desitgi.
- Expedició del tiquet amb identificació de cua indicant clarament el direccionalment del ciutadà al lloc d'atenció. El tiquet ha personalitzar-se amb la imatge corporativa.

3E2H4Q435I165C040C5L
Ajuntament de Salou: Document signat electrònicament. Pot consultar la seva autenticitat a http://www.salou.cat/validacio amb el codi:
Ayuntamiento de Salou. Documento firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en http://www.salou.cat/validacio con el código:

- El sistema suportarà multi-idioma (mínim en català i castellà). Es valorarà la presència de més idiomes.
- L'expenedor haurà de permetre l'expedició de justificants de visita un cop finalitzada la cita.

Caldrà que en les pantalles de les diferents dependències i sales d'espera, mostrin la informació dels últims torns cridats i els llocs d'atenció on es destinen, en temps real.

Quan es realitzi una crida a un nou ciutadà, es publicarà a la pantalla mostrant efectes visuals i alertes sonores que permetin alertar al ciutadà del punt d'atenció al qual s'ha de dirigir.

Les pantalles han de poder complementar la informació anterior, si es considera convenient, combinant la informació amb informació multimèdia municipal (campanyes, notícies, vídeos promocionals, etc...), podent-se automatitzar mitjançant fonts XML/RSS o APIs de portals web o xarxes socials. El sistema s'ha de poder gestionar des de la pròpia oficina de forma autònoma.

Des dels llocs d'atenció presencial als ciutadans, caldrà que es disposi d'accés a una aplicacióweb que permetrà:

- Que el treballador municipal s'identifiqui i indicar el codi del lloc d'atenció. S'utilitzarà preferentment el seu identificador d'usuari al directori actiu municipal i tota la informació que registri el treballador municipal serà la principal font per les dades estadístiques dels temps d'atenció per llocs i serveis.
- Realitzar l'avançament de torn (crida al següent ciutadà).
- Codificar, si no ho està, l'atenció
- Repetir una crida.
- Ocupar una petita part de la pantalla de l'ordinador del treballador públic, podent-seminimitzar.
- Mostrar el número tiquet cridat així com el temps que portava esperant, el nombre depersones pendents d'atendre, segons la configuració del seu lloc sobre les diferents cues.
- Registrar el final de l'atenció, avançar el torn i activar o desactivar el lloc d'atenció(absències puntuals o incidències amb el lloc).
- Alertar d'alguna forma de les persones que havien sol·licitat cita prèvia.
- Reenviament de torns a una altra taula o oficina d'atenció.
- Disposar d'una opció per registrar les trucades telefòniques dins del mateix programa iespecificar el detall dels tràmits canviant entre atencions presencials i telefòniques.

3E2H4Q435I165C040C5L
Ajuntament de Salou: Document signat electrònicament. Pot consultar la seva autenticitat a http://www.salou.cat/validacio amb el codi:
Ayuntamiento de Salou. Documento firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en http://www.salou.cat/validacio con el código:

- El programa ha de permetre imprimir directament el justificant d'atenció sense obrir capeina externa.

Les propostes dels licitadors hauran de complir els requeriments funcionals descrits en els punts anteriors atès que es consideren MÍNIMS i OBLIGATORIS.

A banda dels requeriments funcionals obligatoris es valoraran altres funcionalitats presentadespels licitadors, especialment les següents:

- Es valorarà que el sistema disposi d'algun sistema o mòdul antipànic que permeti de forma molt senzilla i discreta emetre una alerta als companys per decidir acció a dur a terme i desactivar situacions delicades.
- Es valorarà que es pugui exportar informació del sistema a una eina de BI o de dades obertes de forma automatitzada. A aquest efecte, l'adjudicatari podrà aportar una eina ETL específica o comprometre's a aportar l'estructura de les seves bases de dades, amb detall suficient per permetre l'extracció d'indicadors
- Es valorarà que el sistema s'integri amb la base de dades de persones de l'Ajuntament de SALOU mitjançant API o webservice.
- Així mateix es valorarà positivament l'enviament de recordatoris via WhatsApp, Telegram o d'altres vies de comunicació amb els ciutadans.
- Es valorarà positivament l'enviament del missatge d'anul·lació de cita via WhatsApp, Telegram o d'altres vies de comunicació.
- Es valorarà que el sistema de cita prèvia permeti també la gestió de cites amb tècnics municipals (assistents socials, tècnics d'urbanisme, ...) o càrrecs electes. Si s'ofereix aquesta millora, no hi haurà límit de tècnics municipals i s'haurà d'integrar amb l'agendadel correu electrònic via webcal (feed en format iCal).

6 REQUERIMENTS TÈCNICS

El conjunt de requeriments tècnics de la plataforma de gestió i de tots els components informàtics que el composin, es detallen a continuació:

La solució haurà de ser compatible amb la infraestructura dels sistemes d'informació de l'Ajuntament de SALOU i ha d'acomplir:

- Sistema totalment web, tant de gestió de cues com de cita prèvia.

3E2H4Q435I165C040C5L
Ajuntament de Salou: Document signat electrònicament. Pot consultar la seva autenticitat a http://www.salou.cat/validacio amb el codi:
Ayuntamiento de Salou. Documento firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en http://www.salou.cat/validacio con el código:

- El sistema central s'ha de poder instal·lar en màquines virtuals en la infraestructura Proxmox municipal.
- Sistemes Operatius Windows Server 2016 (o superior) o Ubuntu 20.04 LTS (o LTS superior). Es valorarà l'ús de sistemes de programari lliure o que no suposin un cost de llicència.
- Base de dades SQL Server 2019 o posterior, MySQL i els principals sistemes gestors de bases de dades del mercat.
- Llocs de treball amb Microsoft Windows 10 Professional (x64) o superior.
- Compatible amb les últimes versions dels principals navegadors com a mínim (Internet Explorer 11+, Mozilla Firefox 85+, Google Chrome 88+, Microsoft Edge 88+, Safari iOpera).
- Compatible amb dispositius iPhone iOS 14+, iPadOS 14+ i Android 12+.
- Interfícies d'usuari , tant per empleats públics com per ciutadans, basades en HTML5 i CSS3 i amb comportament responsiu per visualitzar-se correctament en diferents amples de pantalla de sobretaula o dispositius portables (responsive).
- Les interfícies públiques, destinades al ciutadà, hauran de ser accessibles i, en la mesuradel possible, complir els estàndards d'accessibilitat WAI o superiors.
- L'adreçament IP dels dispositius ha de ser estàtic i estarà integrat dintre d'una VLAN.
- L'adjudicatari haurà de facilitar la integració dels seus sistemes en el sistema de monitoreigmunicipal (Nagios).

L'Ajuntament subministrarà els servidors virtuals amb les especificacions que l'adjudicatari requereixi, dins dels recursos disponibles a la infraestructura municipal, per donar suport a la implantació del sistema.

Els requeriments tècnics estan plantejats perquè tot el programari de control, gestió, base de dades i portals siguin allotjats als servidors virtuals corporatius en el CPD municipal. El contractista haurà de seguir les recomanacions dels tècnics del Servei de Sistemes d'Informació.

El sistema disposarà d'una capa d'interoperabilitat (serveis web, APIs, ...) segura que permeti la integració amb els sistemes d'informació de l'Ajuntament i permetre obtenir en temps real l'estat de les cues, indicadors i temps d'espera, ...

Es valorarà que sigui integrable amb la base de dades de tercers de la corporació per conèixer lesdades de la persona.

Integrable amb la solució de Directori Actiu de la corporació, per tal d'evitar l'ús d'identificadors addicionals per part del personal municipal.

Ajuntament de Salou: Document signat electrònicament. Pot consultar la seva autenticitat a http://www.salou.cat/validacio amb el codi: 3E2H4Q435I165C040C5L
Ayuntamiento de Salou. Documento firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en http://www.salou.cat/validacio con el código:

La solució estarà dotada dels mecanismes i protocols necessaris per assegurar i garantir tant l'accés com la integritat i confidencialitat de la informació que gestioni.

Es valorarà l'auditoria i la traçabilitat de la mateixa, tant en l'accés com alteració de la informació gestionada per qualsevol de les aplicacions.

L'accés als sistemes de gestió, sempre es realitzarà sota protocol segur HTTPS. Els certificats digitals els subministrarà l'ajuntament, la instal·lació i configuració del tràfic segur anirà a càrrec del'adjudicatari.

L'adjudicatari haurà d'aplicar de forma regular les actualitzacions de seguretat del sistema operatiu, en els servidors allotjats en el CPD municipal. Podrà delegar aquesta tasca a personal municipal si assumeix, no obstant, la correcció dels errors que puguin sorgir en el procés d'actualització mitjançant les eines del propi sistema operatiu (Windows Update, apt-get,). En
qualsevol cas, l'actualització de les aplicacions pròpies, i dels components Java, si s'escau, seran responsabilitat de l'adjudicatari, sens perjudici de la col·laboració dels tècnics municipals.

La solució proposada per l'adjudicatari haurà de complir les mesures de seguretat previstes al Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).

El contracte compren els següents components:

<u>2 Pantalles:</u>

- Pantalla TV TFT LCD/LED, de 50" programable l'encesa i l'apagada
- Inclourà el suport de paret per aquells casos en que l'actual disponible no sigui compatible.
- Es subministraran amb el sistema operatiu per fer servir l'aplicació de gestió de cues.
- Interfície RJ45 per a connexió sobre xarxa Ethernet 100/1000 Gbps.
- El contractista realitzarà tota la instal·lació física, configuració i posada en funcionament.
- Es disposarà d'aplicació web per la gestió de la pantalla.
- La instal·lació ha d'incloure tots els cables necessaris per dur a terme les connexions pertal que la pantalla sigui plenament operativa i mostri el conjunt de funcionalitats objecte d'aquest contracte.

3E2H4Q435I165C040C5L
Ajuntament de Salou: Document signat electrònicament. Pot consultar la seva autenticitat a http://www.salou.cat/validacio amb el codi:
Ayuntamiento de Salou. Documento firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en http://www.salou.cat/validacio con el código:

1 Dispensadors de tiquets (autoservei):

- Pantalla tàctil de, com a mínim, 10" (16:9).
- El dispensador ha d'incloure la impressora tèrmica per l'emissió dels tiquets amb paper estàndard de mercat de 80x80 mm. que es pugui adquirir en qualsevol proveïdor de material de papereria.
- Aplicació desenvolupada per suportar pantalles tàctils i accessible via web.
- Maquinari suficient per tal que el dispositiu funcioni correctament i de forma àgil durant elcontracte i amb posterioritat.
- Cal que permeti accessibilitat en l'ús del quiosc a persones amb mobilitat reduïda.
- Lector de codis QR.
- La instal·lació ha d'incloure tots els cables necessaris per dur a terme les connexions pertal que el dispensador sigui plenament operatiu en totes les seves funcionalitats.
- El dispensador de tiquets i els elements que el conformen necessàriament han d'estarhomologats i certificats per la normativa europea (marcat CE).

3 Impressores tèrmiques:

- Impressora tèrmica de sobretaula amb connexió Ethernet.
- Ha de generar el mateix tipus de tiquets que el dispensador (amplada i tipus de paperstandard així com el mateix disseny).
- La impressora tèrmica necessàriament ha d'estar homologada i certificada per la normativaeuropea (certificat CE).

Mòdul de Cita prèvia:

- Gestionar cites prèvies des de la plataforma web de control i gestió de tot el sistema,segons rols assignats sobre les agendes, per part de treballadors municipals.
- Aplicació sobre HTML5 i sobre protocol d'accés segur HTTPS. L'aplicació web seràresponsiva i per tant adaptable a qualsevol terminal d'accés; PC, smartphone o tablet.
- Integrable en la web municipal.
- Invocable via URL amb prefiltrat de centres, tipus de servei des d'altres webs per enllaçar directament des d'aplicacions corporatives.
- Opcionalment, integrable amb els sistemes de gestió de persones de la corporació.

3E2H4Q435I165C040C5L
Ajuntament de Salou: Document signat electrònicament. Pot consultar la seva autenticitat a http://www.salou.cat/validacio amb el codi:
Ayuntamiento de Salou. Documento firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en http://www.salou.cat/validacio con el código:

Identificació de punts d'atenció:

- Es lliurarà i s'instal·laran els displays o cartells corresponents identificatius del número de taula i dels espais d'atenció al públic, exclusivament de l'edifici de l'Ajuntament consistent en 15 punts d'atenció (a l'OAC, Estadística i Caixa).
- Poden ser electrònics o pre-impresos en PVC.
- Els llocs d'atenció han de tenir la retolació necessària que permeti identificar-los.
- Es situaran principalment en el següent ordre: sostre, paret i sobretaula.

Les propostes dels licitadors hauran de subministrar i instal·lar els components descrits en el punt anterior (6.5) atès que es consideren MÍNIMS i OBLIGATORIS.

A banda dels requeriments funcionals obligatoris es valoraran millores dels componentspresentades pels licitadors, especialment les següents:

- Pantalla tàctil del dispensador de mida superior a 10" (16:9).
- Pantalla TV TFT LCD/LED, de mida superior a 50" programable l'encesa i l'apagada
- Subministrament d'un mínim de 100 rodets de paper per la impressora tèrmica deldispensador de tiquets.

Caldrà que les interfícies dels sistemes i portals que siguin accessibles per la ciutadania, siguin encatalà i castellà, tot i que es valorarà que sigui traduïble a altres idiomes.

Aquelles que siguin utilitzades en la gestió del backoffice per part dels treballadors municipals,serà com a mínim en català.

Tota la documentació i guies lliurades a l'Ajuntament de SALOU, durant l'execució, així com en la transferència, formació i posada en marxa, serà com a mínim en català.

L'adjudicatari ha de disposar de 2 entorns per la implantació del sistema :

- Entorn test: on es desenvoluparà per fer totes les proves i integracions necessàries de lasolució, així com identificar errors amb components i integracions, resolució dels mateixos
- Entorn de producció: que serà l'entorn definitiu en que treballa l'usuari i on cal deixar elsistema funcionant i claus en mà.

El contractista farà un traspàs de coneixement documentat, de tot el que es posi en marxa ocanvis funcionals en el diferent programari.

Ajuntament de Salou: Document signat electrònicament. Pot consultar la seva autenticitat a http://www.salou.cat/validacio amb el codi: 3E2H4Q435I165C040C5L
Ayuntamiento de Salou. Documento firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en http://www.salou.cat/validacio con el código:

La formació es realitzarà presencialment en dependències de l'Ajuntament de SALOU amb els següents rols:

- Administradors i operadors del sistema, que com a mínim serà per 3 persones.
- Operadors/Gestors de serveis d'Atenció al Ciutadà: sessions per com a mínim 5 persones a les que caldrà lliurar documents i guies en format digital sobre l'accés, configuració dels serveis atenció i ús del sistema i sobre casos d'ús possibles.
- Usuaris: caldrà contemplar 3 sessions per grups d'entre 10 persones. Sessions de curta durada, aproximadament 1 hora per l'accés i ús del sistema per la crida de persones en espera, gestió de cita prèvia, etc.

La durada del contracte serà la següent:

- 4 anys a comptar des de l'endemà de la formalització del contracte o el proposat per l'adjudicatari si fos millorat.
- Pel que fa a la implantació (subministrament, instal·lació i posada en marxa de tot el sistema) tindrà una durada de 2 mesos a comptar des de l'endemà de la formalització del contracte o el proposat per l'adjudicatari si fos millorat.
- Es preveu la possibilitat de prorrogar el servei de manteniment fins un màxim de 6 anys, que es podrà prorrogar d'un sol cop o en períodes bianuals, sense sobrepassar en cap casaquest màxim.

7 GESTIÓ DE LA IMPLANTACIÓ

L'Ajuntament de SALOU, controlarà mitjançant el responsable del contracte, l'acompliment dels terminis acordats així com la qualitat i l'adequació dels serveis objecte d'aquestcontracte i l'execució del mateix segons els requisits d'aquest plec.

Aquest pot delegar la interlocució segons disciplines que es puguin requerir, com per aspectes d'arquitectura, instal·lacions, integracions, etc.

El cap de projecte de l'empresa adjudicatària actuarà com únic interlocutor per tots els temes relacionats amb la gestió i execució del contracte. Proposarà un calendari de reunions de seguiment, començant per la inicial de kick-off amb els principals membres del projecte. El cap del projecte de l'adjudicatari serà l'encarregat de fer les convocatòries i aixecar actes de les reunions.

En el projecte, l'adjudicatari haurà de realitzar les següents tasques:

- Configuració i parametrització del sistema segons requisits tècnics, funcionals i d'integració.
- Cursos de formació.

Ajuntament de Salou: Document signat electrònicament. Pot consultar la seva autenticitat a http://www.salou.cat/validacio amb el codi: 3E2H4Q435I165C040C5L
Ayuntamiento de Salou. Documento firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en http://www.salou.cat/validacio con el código:

- Elaboració de la documentació tècnica i de formació.
- Posada en marxa.
- Seguiment de l'execució del contracte durant els mesos inicials. En el document de projecte d'implantació caldrà detallar:
- Identificació de les tasques del projecte d'implantació.
- Proposta de parametrització funcional i tècnica del sistema i de documentació a entregar.
- Diagrames de temps de les tasques a realitzar.
- Personal tècnic assignat en cada tasca.
- Punts de coordinació entre els tècnics que realitzen la implantació i el personal tècnic de l'ajuntament, tant dels responsables funcionals o usuaris com dels tècnics dels serveis TIC.
- Proposta de formació amb els diferents cursos

L'ajuntament garantirà l'accés necessari dels tècnics de l'adjudicatari en les instal·lacions del lloc de lliurament objecte del contracte, per portar a terme el projecte d'implantació segons dates i horaris planificats.

Els punts de connexió a la xarxa ethernet i elèctrics aniran a càrrec de l'ajuntament, amb l'excepció de la retolació en cas que sigui digital.

En el cas que les actuacions del projecte afectin el normal funcionament dels sistemes, aquestes hauran de fer-se fora de l'horari laboral normal de les oficines d'atenció sense preu addicional i quan hi hagi menys afectació dels serveis municipals prèvia planificació de mutu acord.

Una vegada finalitzat el projecte i el sistema funcioni correctament en producció s'emetrà acta de recepció formal per part de l'ajuntament a partir del qual comptarà un any de suport i manteniment que estarà inclòs dins el preu d'implantació i a partir del segon, tercer i quart any, s'aplicarà el preu de suport i manteniment dels serveis implantats.

S'estableixen fites d'execució del projecte que permetin garantir que el contracte compleix els requisits mínims que permeti assegurar la viabilitat i l'èxit del mateix.

Cada fita ha de validar-se mitjançant acta d'acceptació signada pel responsable del contracte i el director del projecte de l'adjudicatari, excepte les fites 3 i 4 que poden executar-se en paral·lel. En el cas que alguna de les fases no es pugui dur a terme, s'estarà a la legislació vigent pel que fa ala resolució del contracte.

Les fites són les següents:

1. **Inici**: pla de projecte, calendari i acceptació dels recursos i requisits integracions.

3E2H4Q435I165C040C5L
Ajuntament de Salou: Document signat electrònicament. Pot consultar la seva autenticitat a http://www.salou.cat/validacio amb el codi:
Ayuntamiento de Salou. Documento firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en http://www.salou.cat/validacio con el código:

2. **Elaboració**: disseny tècnic i funcional de la solució atenent les necessitats de l'ajuntament, proves i validació dels requisits d'integracions. Instal·lació de la infraestructura.
3. **Implantació cita prèvia**: proves d'integració, acceptació funcional, integració infraestructura, execució de pla de proves de validació, que serà mitjançant casos d'ús realsobre:
    a. Funcionalitats.
    b. Estrès. Rendiment i càrrega de treball.
    c. Posada en producció del sistema.
4. **Implantació gestió cues**: proves d'integració, acceptació funcional, integració infraestructura, execució de pla de proves de validació, que serà mitjançant casos d'ús realsobre:
    a. Funcionalitats.
    b. Estrès. Rendiment i càrrega de treball.
    c. Posada en producció del sistema.
5. **Lliurament:** execució del pla de formació, lliurament de documentació (manuals) i emissió de l'acta de recepció**.**

8 FACTURACIÓ

L'adjudicatari facturarà el 100% de les despeses d'implementació (subministrament i posada en producció) un cop signada l'acta de recepció del contracte.

El primer any de manteniment serà gratuït.

Els manteniments dels anys posteriors (segon, tercer i quart any) fins a la finalització del contracte s'estaran, pel que fa l'import, a l'oferta del contractista en concepte de manteniment i es facturarande forma prorratejada amb caràcter mensual. El termini es podrà modificar previ acord, per escrit, del contractista i l'administració. En qualsevol cas es facturarà a termini vençut.

L'adjudicatari, si l'Ajuntament així li ho indica per escrit, haurà de facturar els imports derivats de modificacions del contracte (tant de l'adquisició de nous mòduls o funcionalitats així com de l'adquisició de maquinari com el respectiu augment del manteniment si s'escau).

9 SUPORT I MANTENIMENT

Ajuntament de Salou: Document signat electrònicament. Pot consultar la seva autenticitat a http://www.salou.cat/validacio amb el codi: 3E2H4Q435I165C040C5L
Ayuntamiento de Salou. Documento firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en http://www.salou.cat/validacio con el código:

El licitador haurà de presentar una proposta de suport i manteniment, les característiques i la certificació del suport tècnic.

El suport i manteniment haurà d'estar garantit per l'adjudicatari durant la durada del contracte i inclourà tot el programari i maquinari instal·lat d'acord a l'objecte del contracte de forma integral
«claus en mà».

El servei de suport i manteniment haurà de cobrir horari laboral, d'acord a la definició establerta en el punt 10, ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA). Exceptuant aquelles actuacions que impliquin un impacte i aturada en l'ús i treball per part dels usuaris de l'Ajuntament de SALOU, es planificaran abans amb el departament de Sistemes i Tecnologies de l'Ajuntament de SALOU i es podran desenvolupar fora de l'horari laboral (de l'Ajuntament o de l'adjudicatari).

El licitador atendrà les consultes tècniques o funcionals dels tècnics informàtics municipals o dels usuaris municipals autoritzats, encara que no siguin pròpiament "incidències" de programari o de l'equipament sense preu addicional.

El licitador realitzarà habitualment el servei de suport i manteniment de forma remota d'acord a les polítiques i sistemes de seguretat municipals. Excepcionalment i per motius tècnics degudament justificats i acreditats o degut a una fallada de l'equipament, es farà de forma presencial i en aquest últim cas, les dietes estaran incloses en el preu del suport i manteniment de l'oferta econòmica.

Incorporarà "millores" en els programes segons criteris d'universalitat de la solució sense preu addicional.

El suport i manteniment inclourà la correcció de qualsevol mal funcionament o disfunció que el sistema de programari o d'equipament ofereix i qualsevol nova revisió, subversió o versió encara que aquesta hagi estat reescrita i novament desenvolupada tècnicament per l'adjudicatari. Inclourà tots els canvis normatius de rang estatal o autonòmic que es produeixin que afectin al sistema contractat. Aquests canvis seran entregats per part de licitador a l'ajuntament sense que aquest últim hagi de destinar recursos d'assessorament, amb temps suficient per validar la seva funcionalitat i sempre abans de l'entrada en vigor dels canvis normatius.

El manteniment inclou el dret a noves versions i/o actualitzacions del programari objecte de la licitació sense cost addicional.

El contractista tindrà un primer nivell de recepció de peticions o incidències a través d'una plataforma accessible via web i correu electrònic, mitjançant una eina de tiquets que permeti elseu seguiment i gestió exhaustiva.

El sistema de tiquets diferenciarà l'origen de la incidència per oficina o usuari i la seva prioritat.

El personal TIC de l'ajuntament podrà visualitzar i gestionar totes les incidències i extreure'n informes (preferentment de forma automatitzada) per al seu anàlisi.

3E2H4Q435I165C040C5L
Ajuntament de Salou: Document signat electrònicament. Pot consultar la seva autenticitat a http://www.salou.cat/validacio amb el codi:
Ayuntamiento de Salou. Documento firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en http://www.salou.cat/validacio con el código:

Tots els equips i components que siguin objecte del present contracte, per garantir el seu correcte funcionament i prestacions durant la vida del contracte, caldrà que disposin d'una garantia de mínima de 36 mesos des de la data de l'acta de recepció definitiva. La garantia inclourà tant desplaçaments, retirada o substitució d'equips, ma d'obra, components i recanvis i qualsevol altra intervenció i material que impliqui la resolució de la incidència.

La retirada de qualsevol equip o component per avaria, implicarà la substitució temporal (fins la reposició de l'avariat) o permanent per un altra amb prestacions iguals o superiors, en el mateix moment de la retirada de l'avariat, no podent deixar sense servei a l'Ajuntament de SALOU.

10 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)

L'adjudicatari haurà de complir amb els següents acords de nivells de servei (SLA). Cada incompliment suposarà una falta que serà lleu, greu o molt greu d'acord al tipus d'incidència. Les faltes podran derivar en penalitzacions econòmiques a l'adjudicatari,

ID	PARÀMETRE	SLA SOL·LICITAT	PENALITZACIONS
1	Temps de subministrament iexecució del projecte	<= 2 mesos naturals des dela signatura del contracte	Infracció greu per cada mes de retard.
2	Temps màxim resolució d'unaincidència lleu	<= 5 dies laborables	Infracció lleu entre 6 i 10 dies laborals i infracció greu quan es superior a 10 dies laborals.
3	Temps màxim resolució d'unaincidència prioritat greu	<= 3 dies laborables	Infracció lleu entre 3 i 5 dies laborals i infracció greu quan és superior a 5 dies laborals.
4	Temps màxim resolució d'unaincidència prioritat molt greu	<= 1 dia laborable	Infracció greu entre 1 i 3 dies laborals i infracció molt greu si és superior a 5 dies laborals.

Criteris d'aplicació dels nivells de servei (SLA)

- S'entén horari laboral de dilluns a divendres de 9:00 a 14:00 i de 15:00 a 19:00 exceptefestius locals a SALOU, autonòmics i estatals.
- Un dia laboral s'entén passat 8 hores en horari laboral i un dia natural s'entén passat 24hores naturals durant els 365 dies l'any.
- Tots aquests paràmetres s'entenen que hauran de ser assumits per l'adjudicatari aexcepció dels casos no imputables.

3E2H4Q435I165C040C5L
Ajuntament de Salou: Document signat electrònicament. Pot consultar la seva autenticitat a http://www.salou.cat/validacio amb el codi:
Ayuntamiento de Salou. Documento firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en http://www.salou.cat/validacio con el código:

- Les prioritats i gravetats de les incidències seran definides pels tècnics municipals i s'establiran abans de l'inici del contracte.
- L'incompliment dels SLAs derivaran en faltes lleus, greus o molt greus depenent del tipus d'incidència.

Tipus d'incidències

- S'entendrà per **incidència lleu** aquelles que entorpeixin el treball de l'usuari sense provocar cap parada. Les que impliquin elevat soroll, pujades de temperatura, caiguda de rendiment del lloc de treball sense parada d'equip, mal funcionament d'algun dispositiu o component, però sempre sense provocar parada de l'equip i del sistema.
- S'entendrà per **incidència greu** aquella que sigui normal i a més degradi el sistema i afecti a l'usuari final, en quant no permeti desenvolupar de forma normal la seva tasca, provocant parada intermitents a l'equip de treball. Caigudes intermitents i repetides, caigudes de rendiment que provoquin la parada del desenvolupament de les tasques de l'usuari. Elements que provoquin el reinici reiterat de l'equip, etc...
- S'entendrà per **incidència molt greu**, aquelles que son greus i a més afecten molt significativament a l'usuari final de la corporació així com ciutadà. Qualsevol usuari del sistema d'informació, no podent desenvolupar les seves tasques. Per tant, parada i mal funcionament total de l'equip.

S'estarà a allò previst en la clàusula corresponent del PCAP I en matèria de penalitats per incompliments dels acords de nivells de servei (SLA) durant la vigència del contracte.

11 MODIFICATCIONS DEL CONTRACTE

El present contracte es podrà modificar en els següents casos:

- Per adquisició de maquinari, llicències i manteniments per afegir nous components als existents o nous centres d'atenció ciutadana. El maquinari tindrà les mateixes característiques funcionals (o superiors) que les indicades per l'adjudicatari en la seva oferta.

En cap cas una modificació del contracte pot usar-se per tal de variar l'import del que ja es trobiinclòs en el contracte inicial.

L'import de la modificació no podrà superar el màxim del 20%, d'acord a l'establert en

3E2H4Q435I165C040C5L
Ajuntament de Salou: Document signat electrònicament. Pot consultar la seva autenticitat a http://www.salou.cat/validacio amb el codi:
Ayuntamiento de Salou. Documento firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en http://www.salou.cat/validacio con el código:

l'article 204de la Llei de Contractes.

L'execució dels modificats de contracte es durà a terme d'acord a la metodologia d'execució deprojectes establerta en l'apartat 7, GESTIÓ DE LA IMPLANTACIÓ.

Un cop finalitzades les tasques del modificat de contracte, pel manteniment s'estarà al disposat a l'apartat 9, SUPORT I MANTENIMENT.

12 ESTRUCTURA DE L'OFERTA

La documentació a presentar pels licitadors serà lliurada en la forma establerta en el plec administratiu.

En el sobre B les empreses licitadores hauran de presentar la seva proposta en un únic arxiu pdf (amb nom "Memòria tècnica i pla de treball"), amb claredat expositiva i sense incloure en cap cas els preus, que aniran al sobre C. La proposta haurà d'acreditar el compliment de totes les funcionalitats de l'apartat 5 REQUERIMENTS FUNCIONALS i els seus subapartats atès que són requeriments MÍNIMS i OBLIGATORIS.

Aquesta proposta s'haurà de presentar amb una portada, un índex o sumari, una introducció i els següents continguts en l'ordre indicat a continuació:

1) Arquitectura tecnològica: compliment d'estàndards, interoperabilitat, flexibilitat, seguretat,capacitat d'escalabilitat i facilitat d'operació
2) Equipament a subministrar: capacitats, funcionalitats, senzillesa d'us, escalabilitat delsistema, administració.
3) Capacitats funcionals, d'ús i explotació del sistema de gestió de cues.
4) Capacitats funcionals, d'ús i explotació del sistema de cita prèvia.
5) Projecte d'implantació: valoració del plantejament, metodologia i equip de projecte.
6) Proposta de formació i transferència de coneixement d'acord a l'abast de la formació idocumentació entregada.
7) Característiques del servei de suport i manteniment: cobertura tècnica i horari de servei.

En el sobre 3 es presentarà la documentació indicada en el plec administratiu.

13 CONFIDENCIALITAT

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o

Ajuntament de Salou: Document signat electrònicament. Pot consultar la seva autenticitat a http://www.salou.cat/validacio amb el codi: 3E2H4Q435I165C040C5L
Ayuntamiento de Salou. Documento firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en http://www.salou.cat/validacio con el código:

utilitzar amb una finalitat diferent a la que figura en aquest plec, ni tampoc cedir a altres ni tant sols a efectes de conservació.

L'empresa adjudicatària quedarà obligada a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de l'Ajuntament, així com a no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per a l'execució d'aquest contracte.

En cas que l'ajuntament ho sol·liciti, l'adjudicatari haurà d'identificar els treballadors (nom, cognomi DNI) que accedeixin a instal·lacions o sistemes informàtics municipals. L'adjudicatari serà responsable de les seves credencials d'accés i haurà de sol·licitar un canvi de credencials quan aquestes puguin estar en possessió d'externs a la seva organització (per finalitzacions de contracte, per exemple).

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'Ajuntament degut a d'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

14 PROTECCIÓ DE DADES

En el cas que la prestació dels serveis suposi la necessitat d'ús de dades de caràcter personal, el contractista, com a encarregat del tractament, haurà de complir el disposat a la llei orgànica 3/2018 de Protecció de Dades de Caràcter Personal i a la resta de normativa aplicable.

L'adjudicatari respondrà, per tant, de totes les infraccions en que podria incórrer en el cas que destini les dades personals a una altra finalitat, els comuniqui a un tercer , o en general, els utilitzi de forma irregular, així mateix quan no adopti les mesures corresponents per l'emmagatzematge i custòdia de les mateixes. A tal efecte, s'obliga a indemnitzar a la corporació, per qualsevol dels perjudicis que sofreixi directament o per tota reclamació, acció o procediment, que porti la seva causa per incompliment o compliment defectuós per part de l'adjudicatari de lo disposat tant en el contracte com en la normativa reguladora de la protecció de dades de caràcter personal.

L'adjudicatari únicament tractarà les dades de caràcter personal als que pugui tenir accés conforme a les instruccions de l'ajuntament i sempre per a la finalitat descrita en el present contracte. En cap cas les pot utilitzar amb una finalitat diferent , ni comunicar, ni tant sols per la seva conservació, a tercers. En aquest sentit, en la finalització del contracte s'estarà al disposat enl'article 33.3 de la llei orgànica 3/2018, i l'adjudicatari haurà de procedir a la tramesa a l'administració i destrucció de les dades personals a les que hagi pogut tindre accés.

L'adjudicatari caldrà que adopti les mesures tècniques i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès que els elements tecnològics objecte del contracte hi seran exposats així com l'acció humana. A aquests efecte l'adjudicatari

3E2H4Q435I165C040C5L
Ajuntament de Salou: Document signat electrònicament. Pot consultar la seva autenticitat a http://www.salou.cat/validacio amb el codi:
Ayuntamiento de Salou. Documento firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en http://www.salou.cat/validacio con el código:

caldrà que apliqui els nivells de seguretat que s'estableixen al Real Decret 1720/2007 d'acord a la naturalesa de les dades que tracti.

15 DEMOSTRACIÓ PRÀCTICA

Durant el procés d'avaluació de les ofertes, es convocaran als licitadors per tal que realitzin una demostració del funcionament real de les seves solucions, simulant l'entorn municipal a un conjunt de tècnics municipals per tal d'aclarir els dubtes funcionals i valorar l'agilitat de l'ús.

Aquesta demostració es valorarà d'acord a l'establert al plec de clàusules administratives.

A SALOU, a data de la signatura electrònica.

Cap Servei de Sistemes d'Informació