Ajuntament de Roses
www.roses.cat

Exp.: 2020/009314

Codi: C121 E U
Ref.: RPF

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL SISTEMA GESTOR DE CUES D'ESPERA

Plaça de Catalunya, 12
17480 Roses
Tel. 972 25 24 00
informacio@roses.cat
www.roses.cat

Exp.: 2020/009314

ÍNDEX

1. Antecedents 2
2. Objecte del contracte 2
3. Abast de la contractació 2
4. Condicions del manteniment: 2
4.1. Horari de prestació del servei 3
4.2. Acords de nivell de servei (ANS) i penalitzacions: 3
4.3. Servei de recepció d'incidències 4
5. Annex I 6

Plaça de Catalunya, 12
17480 Roses
Tel. 972 25 24 00
informacio@roses.cat
www.roses.cat

Exp.: 2022/010909

Antecedents

L'Ajuntament de Roses disposa d'un sistema gestor de cues per a les oficines d'atenció al ciutadà, amb un total de 2 centres (Servei d'Atenció al Ciutadà i Acció Social).

Aquest sistema gestor està composat per programari i maquinari, detallat en l'annex I, que requereixen un manteniment que cobreixi possibles fallades d'ambdós àmbits per tal de donar el millor servei possible al ciutadà.

Objecte del contracte

L'objecte del contracte és el servei de manteniment integral del sistema gestor de cues d'espera tant de maquinari (hardware) com de programari (software).

Abast de la contractació

Durant el període de manteniment es realitzaran les reparacions i/o substitucions necessàries per a què els equips estiguin operatius i amb un correcte funcionament del Sistema Intel·ligent de Gestió de cues d'esperes que el conformen els elements detallats en l'Annex 1.

Aquest manteniment afectarà tant als elements hardware com software instal·lats de manera que els equips estiguin sempre operatius.

Condicions del manteniment:

- Garantir el correcte funcionament del sistema gestor de cues.
- Realitzar, durant el període de manteniment, les reparacions i substitucions necessàries per a que els equips estiguin operatius en tot moment. Aquest manteniment afectarà tant als elements maquinari com programari instal·lats que consten a l'Annex I, de manera que els equips estiguin sempre operatius.
- Caldrà reemplaçar totes les peces, accessoris o equips necessaris defectuosos per altres de les mateixes o similars característiques tècniques dels substituïts.
- Realitzar el manteniment de programari executant aquelles tasques relacionades amb la normalització de l'equip i reinstal·lació del programari subministrat. També ha de contemplar un manteniment evolutiu/correctiu que inclogui l'evolució o correcció del sistema gestor de cues:
    - si hi ha canvis en versions de servidor/client/navegadors, etc que afecten al sistema i aquest deixa de funcionar

Codi segur de verificació: 9aae1a8a-b3ff-4b72-bcad-12ec1f60aff0.
Podeu verificar la integritat d'aquest document al web https://www.seu-e.cat/web/roses

- o bé per que algun dels components està obsolet i discontinuat el seu suport per part del fabricant i s'ha d'actualitzar a noves versions.

en aquests casos caldrà que s'evolucioni el software del sistema gestor de cues al respecte.

- Incorporarà millores que el fabricant alliberi en noves versions del programari segons criteris d'universalitat de la solució sense cost addicional per l'Ajuntament de Roses.
- Preservar en tot moment les personalitzacions i configuracions actuals, si s'ha de restaurar el sistema de fàbrica es personalitzarà a la darrera versió present a la còpia de seguretat de què es disposi.
- Procedir a la resolució de les incidències via telèfon o en remot en aquells casos en els quals la naturalesa de les mateixes ho permeti.
- Procedir a la resolució "in situ" en les diferents oficines on es trobi l'equipament avariat, d'aquelles incidències que per la seva naturalesa necessitin de reparació tècnica. Els desplaçaments i mà d'obra necessaris queden inclosos en el manteniment del sistema contractat.

Horari de prestació del servei

L'horari de prestació del servei de suport i assistència serà el que s'especifica a la web de l'Ajuntament:

SAC Plaça Catalunya, 12	**Horari:** De dilluns a divendres de 8 a 14 h
ACCIÓ SOCIAL C/Tarragona	**Horari:** De dilluns a divendres de 9 a 14 h

Acords de nivell de servei (ANS) i penalitzacions:

El servei de manteniment del sistema de gestor de cues tant de la plataforma informàtica com dels components específics de la solució, expenedors de tiquets, monitors,... incloent la

Plaça de Catalunya, 12
17480 Roses
Tel. 972 25 24 00
informacio@roses.cat
www.roses.cat

disponibilitat de recanvis, i el tipus de servei de manteniment ofert ha de tenir uns temps màxim de resposta/resolució:

- Temps de Resposta

  El temps de resposta es calcula mitjançant la fórmula:

  $$T_{Resposta} = \text{Hora enviament resposta} - \text{Hora notificació incidència}$$

- Temps de Resolució

  El temps de resolució es defineix com el temps transcorregut entre la notificació d'una incidència i la resolució d'aquesta.

  El temps de resolució d'incidències es calcula mitjançant la fórmula:

  $$T_{Resolució} = \text{Hora resolució de la incidència} - \text{Hora notificació incidència}$$

  - Incidències Critiques: depenent de si la incidència produeix la pèrdua del servei o la seva degradació igual o superior al 50%
  - Incidències Normals: la resta

	Temps de Resposta	Temps de Resolució	Penalització superació temps
Incidències Crítiques	< 1h	< 4h	10% facturació trimestral + 100 € per cada dia de retard sobre la facturació trimestral
Incidències Normals	< 2h	< 8h	5% facturació trimestral

Entenent el màxim d'hores com a hores laborables.

Servei de recepció d'incidències

Es defineixen els següents canals d'interlocució entre l'Ajuntament i el servei d'atenció de l'adjudicatari, per a resoldre qualsevol problema.

- Correu electrònic

  Hi haurà disponible una adreça de correu electrònic on es podran enviar incidències o peticions en qualsevol moment en horari laboral (*Hora notificació incidència)*. Un cop revisats els correus, els membres del Centre d'Atenció als Usuaris de l'adjudicatari seran

Plaça de Catalunya, 12
17480 Roses
Tel. 972 25 24 00
informacio@roses.cat
www.roses.cat

els encarregats de contactar amb l'usuari que ha reportat el seu problema i introduir la incidència al sistema. *(Hora d'enviament de resposta)*.

- Telèfon

  El contacte telefònic amb l'àrea d'atenció d'usuaris es podrà utilitzar durant l'horari especificat anteriorment. (Hora notificació incidència).

Igual que amb el correu, els membres del Centre d'Atenció als Usuaris seran els encarregats de contactar amb l'usuari que ha reportat el seu problema i introduir la incidència al sistema *(Hora d'enviament de resposta)*.

L'empresa adjudicatària designarà una persona com a interlocutora amb l'Ajuntament de Roses, per al seguiment de totes les incidències reportades.

Plaça de Catalunya, 12
17480 Roses
Tel. 972 25 24 00
informacio@roses.cat
www.roses.cat

Exp.: 2022/010909

Annex I

Elements que conformen actualment el Sistema de Gestió de cues d'esperes.

	UNITATS
PROGRAMARI	
LLICÈNCIA Q.SIGE SY EL - SOFTWARE DE SISTEMA • Mòdul d'estadístiques avançades Q.sigest • Gestió de Continguts (Manager+Player) • Digitalització de veu • 36 llocs d'atenció – teclats virtuals (inclosos) • Cita Prèvia WEB	1
MAQUINARI	
HARDWARE PRIA KIOSCO Autoservei Optima Corintia GTSL • Tòtem amb Pantalla de 22'' • Mini PC • Impressora	1
Impressora Ethernet per a lloc d'atenció	2
Mini PC multimèdia per gestió de continguts	2

Codi segur de verificació: 9aae1a8a-b3ff-4b72-bcad-12ec1f60aff0.
Podeu verificar la integritat d'aquest document al web https://www.seu-e.cat/web/roses

Plaça de Catalunya, 12
17480 Roses
Tel. 972 25 24 00
informacio@roses.cat
www.roses.cat