

EXPEDIENT PX SERV 42_22 (2023/00005076K)

**PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS DEL
CONTRACTE DE MANTENIMENT DE LES APLICACIONS
INFORMÀTIQUES DE GESTIÓ PER A L'AJUNTAMENT DE GAVÀ**

LOT 1: EUROMUS

LOT 2: TAO: MANTENIMENT PROGRAMA DE COMPTABILITAT

LOT 3: TAO: GTWIN-INVENTARI-RECAPTACIÓ

LOT 4: DEPORWIN- DEPORSITE

LOT 5: HELIOS

LOT 6: THANATOS

LOT 7: GESTORN

LOT 8: EQUALIMENT

LOT 9: AFORAMENT DE MERCATS

Ajuntament de Gavà

Índex

1.	OBJECTE DEL CONTRACTE	3
2.	DESCRIPCIÓ GENERAL	3
3.	SITUACIÓ ACTUAL.....	3
4.	SERVEIS REQUERITS	4
5.	LOTS	5
5.1.	LOT 1: EUROMUS	5
5.2.	LOT 2: TAO: MANTENIMENT PROGRAMA DE COMPTABILITAT	5
5.3.	LOT 3: TAO: GTWIN-INVENTARI-RECAPTACIÓ	6
5.4.	Lot 4: DEPORWIN- DEPORSITE	6
5.4.1.	DEPORWIN	6
5.4.2.	DEPORSITE	8
5.4.3.	MÒDUL CAMPUS.....	9
5.4.4.	DIGITALITZACIÓ SERVEI ATENCIÓ AL PÚBLIC	10
5.5.	LOT 5: HELIOS	12
5.6.	LOT 6: THANATOS.....	12
5.7.	LOT 7: GESTORN	13
5.8.	Lot 8: EQUALIMENT	13
5.8.1.	Accés a l'aplicació i seguretat de les dades	14
5.8.2.	Manteniment correctiu	15
5.8.3.	Manteniment evolutiu	15
5.8.4.	Suport als usuaris	16
5.9.	Lot 9: Aforament de mercats	16
5.9.1.	Lloc de prestació del servei:	17

Ajuntament de Gavà

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'Objecte del contracte és el manteniment i suport tècnic i d'usuari de les diferents aplicacions informàtiques de gestió que utilitza l'Ajuntament de Gavà per diferents serveis

2. DESCRIPCIÓ GENERAL

Per tal de garantir el correcte funcionament de les aplicacions informàtiques adquirides a empreses comercials, és necessari tenir en vigor un contracte de manteniment que asseguri el correcte funcionament de les mateixes així com un suport tècnic i als usuaris

3. SITUACIÓ ACTUAL

Són diverses les aplicacions de gestió que utilitza l'Ajuntament de Gavà que porten molts anys funcionant i que requereixen d'assegurar un contracte de manteniment i suport amb cadascú dels fabricants de cada solució.

En el quadre següent s'especifiquen les aplicacions de gestió, amb els seus fabricants, que inclou el present procés de contractació:

Nom del producte	Funció principal	Proveïdor
EUROMUS	Gestió entrades Museu i Parc Arqueològic	CCALGIR S.L.
GTWIN	Gestió tributària	T-Systems S.A.
Inventari patrimonial	Gestió Inventari patrimonial	T-Systems S.A.
SICAP	Gestió comptabilitat	T-Systems S.A.
Deporwin-Deporsite	Gestió d'equipaments esportius	T Innova Ingenieria Aplicada SA
Helios	Gestió policial	Tibidabo Ediciones S.L.
Thanatos	Gestió de cementiri	Tibidabo Ediciones S.L.
Gestorn	Gestió de cues OAC	Aplicacions Multimèdia Interactives SL
Equaliment	Gestió d'aliments Solidaris	DISTRICTE DIGITAL SL
Aforament de mercats	Gestió d'aforament de mercats	Foot Analytics SL

Ajuntament de Gavà

Els fabricants i desenvolupadors de cada solució o les empreses autoritzades pels fabricants seran els que només es podran presentar en aquesta licitació per subministrar el servei de manteniment i suport.

Es fan **9 LOTS**, un per cada aplicació de gestió, es detalla en aquest plec els serveis mínims que han d'incloure.

4. SERVEIS REQUERITS

Els serveis a prestar per cada lot i per cada programari dins de cada lot, ha d'incloure el següent de manera general. En cas de incloure alguna particularitat en algun programari s'especifica dins del punt **Aplicacions i serveis inclosos** de cada lot al punt 5.

- Manteniment del programari i/o mòduls ja adquirits. Resolució de bugs i evolutius inclosos per normativa aplicable, si és el cas.
- Lliurament de noves versions.
- Suport tècnic per la resolució de problemes, instal·lació remota de noves versions, pedaços o configuracions necessàries per al correcte funcionament del programari i els seus mòduls
- Suport a usuaris finals per resoldre dubtes o ajudar-los davant problemes en l'ús de les eines.
- SLA: Acord de nivell de servei mínim a proporcionar

Paràmetre	Valor mínim a acomplir
Temps de resposta a incidències ¹	4 hores laborables
Temps de resposta a peticions	16 hores laborables
Temps de resolució d'incidències	16 hores laborables
Temps de resolució de peticions ²	40 hores laborables

Si al descrit en aquest punt 4 haguessin contradiccions amb el descrit al punt d'aplicacions i serveis de cada lot, prevaldrà el requerit a la descripció del lot al punt 5.

¹ S'entén per incidència quan l'aplicació o una funcionalitat fonamental deixa de funcionar i impossibilita la realització d'una tasca quotidiana.

² S'avaluarà en cada cas si la petició és molt complexa i requereix més temps, o si fins i tot no entra dins el contracte de manteniment i s'ha de contractar a banda.

Ajuntament de Gavà

5. LOTS

L'objecte del contracte es divideix en 9 lots, un per cada aplicació de gestió:

5.1.LOT 1: EUROMUS

Aplicacions i serveis inclosos

Manteniment i suport del programari Euromus: programari de gestió de museus i centres culturals, que permeti automatitzar la gestió de reserves, explotació de visitants i venda d'entrades multicanal.:

SUPORT DE SOFTWARE

El servei de suport de software ha d'incloure:

- a) Suport telefònic: El horari de servei d'atenció al client mínim de 8:30 a 14:00 i de 15:30 a 18:00 de dilluns a divendres laborables.
- b) Suport presencial efectuat per tècnics als locals de l'Ajuntament.
- c) Suport Remot efectuat per tècnics.
- d) Sistema de Gestió d'incidències de:
 - 1) Altes, baixes i modificacions d'incidències.
 - 2) Consultes d'incidències actives.
 - 3) Consulta d'incidències tancades.
 - 4) Llistats estadístics.
- e) Actualitzacions gratuïtes sobre la versió del software .
Per Actualització s'entén les modificacions o millores bàsiques sobre una mateixa versió del programari
- f) Substitució o reposició dels programes, per motius d'incorrecta utilització per part de l'Ajuntament, accident o sinistre o per problemes derivats de contaminació per virus. Es substituirà o reposarà el software a la última versió vigent contractada.
Per Versió s'entén com el programari que l'empresa contractant distribueix amb una nova numeració, aquest conté una sèrie de canvis o millores que configuren un nova versió del programari.

5.2.LOT 2: TAO: MANTENIMENT PROGRAMA DE COMPTABILITAT

Aplicacions i serveis inclosos

Manteniment i suport dels programaris:

- **Comptabilitat SICAP:** gestió comptable i pressupostària.
- **Capa connecta SICAP:** capa d'integració amb el programa de comptabilitat.
- **Mòdul e FACT AOC:** mòdul d'integració del servei eFact de la AOC amb el programa SICAP.
- **Circuit de signatures:** gestió de validació de factures.

5.3.LOT 3: TAO: GTWIN-INVENTARI-RECAPTACIÓ

Aplicacions i serveis inclosos

Manteniment i suport dels programaris:

- **Gestió Tributària:** programari de gestió tributària .
- **Recaptació:** programari de recaptació en voluntària.
- **Gestió Inventari Municipal:** programari de gestió comptable de l'inventari patrimonial.

Inclourà una borsa d'hores per suport tècnic i funcional dels consultors de qualsevol dels productes dels que es té manteniment, per un total de **50 hores anuals**. Si d'un any sobren hores podran consumir-se l'any següent. No obstant això, cada any es comptarà amb una borsa anual nova de 50 hores que es podrà ampliar si és necessari al preu hora indicat en la oferta (*preu/hora màxim 85 €*).

5.4.Lot 4: DEPORWIN- DEPOR SITE

Aplicacions i serveis inclosos

5.4.1. DEPORWIN

MANTENIMENT DEPORWIN

- El servei de manteniment Deporwin, l'empresa contractista estarà obligada a solucionar els problemes que puguin sobrevenir del programari objecte d'aquest contracte, per raó del seu normal funcionament.
- L'horari mínim de servei pel manteniment DeporWin ha de ser de dilluns a divendres (no festius nacionals, ni autonòmics) de 9.00 a 18.00 hores tots els mesos de l'any, exceptuant agost, que haurà de ser de 8.00 a 15.00 hores.
- A l'efecte de temps de resposta, s'entén com el temps necessari per a fer una primera anàlisi de la incidència i donar una resposta.

Es defineix un SLA (Service Level Agreement) mínim per al contacte i resolució d'incidències:

Tipus d'incidència	Temps de contacte*	Temps màxim de resolució*
Crítica	4 hores	24 hores laborables
Normal	8 hores	48 hores laborables

* En horari del servei de suport tècnic i administració del servidors de 9:00h a 18:00h (de dilluns a divendres).

Ajuntament de Gavà

En tots els casos, l'Ajuntament facilitarà el lliure i complet accés l'empresa contractista als diferents equips per a poder solucionar els problemes, quedant el personal de manteniment subjecte únicament a les polítiques de seguretat i instruccions de l'Ajuntament de Gavà sobre els procediments d'ús i tractament de la informació. En cas de que es requereixi l'atenció presencial, el contractista haurà d'informar a l'Ajuntament mitjançant la plataforma de coordinació d'activitats empresarials de l'Ajuntament de Gavà.

- Aquest manteniment haurà d'incloure:
 1. Suport tècnic a les consultes telefòniques per part del personal de l'Ajuntament o suport tècnic mitjançant connexió remota des de les oficines de l'empresa contractista, per a la resolució d'incidències i la verificació del correcte funcionament del programari durant tot el període de vigència del contracte. Per prestar correctament el servei d'assistència remota, l'Ajuntament facilitarà a l'empresa contractista una connexió VPN o similar amb el servidor de les aplicacions (Windows 2003 Server).
 2. Actualització de les noves versions (mitjançant CD o descàrrega Web).
 3. Millores evolutives de l'aplicació.
 4. Vinculació de perifèrics (impressores, Webcams, etc.) amb les aplicacions de la Suite Deporwin.
 5. L'empresa contractista serà la responsable de la instal·lació, configuració i bon funcionament dels perifèrics en els perfils de cada usuari, tant en el servidor on resideix l'aplicació com a l'entorn Deporwin

MANTENIMENT CONTROL D'ACCÉS

- El Servei de Manteniment de Control d'Accés, l'empresa contractista estarà obligada a solucionar els problemes que puguin sobrevenir al sistema de control d'accés per raó del seu normal funcionament. L'empresa contractista, des de les seves oficines haurà de donar tot el suport tècnic telefònic i remot necessari per a determinar i solucionar el problema, o realitzarà una visita a les nostres instal·lacions si això fos necessari.
- L'horari de la prestació mínim haurà de ser de dilluns a divendres no festius (ni nacionals, ni autonòmics) de 9.00 a 15.00 hores i de 16.00 a 18.00 hores tots els mesos de l'any, exceptuant agost, que serà de 8.00 a 15.00 hores.
- A l'efecte de temps de resposta, s'entén com el temps necessari per a fer una primera anàlisi de la incidència i donar una resposta.

Es defineix un SLA (Service Level Agreement) mínim per al contacte i resolució d'incidències:

Tipus d'incidència	Temps de contacte*	Temps màxim de resolució*
Crítica	4 hores	24 hores laborables
Normal	8 hores	48 hores laborables

Ajuntament de Gavà

** En horari del servei de suport tècnic i administració del servidors de 9:00h a 18:00h (de dilluns a divendres).*

- En tots els casos, es l'Ajuntament facilitarà el lliure i complet accés l'empresa contractista als diferents equips per a poder solucionar els problemes, quedant el personal de manteniment subjecte únicament a les política seguretat i instruccions de l'Ajuntament de Gavà sobre els procediments d'ús i tractament de la informació. En cas de que es requereixi l'atenció presencial, el contractista haurà d'informar a l'Ajuntament mitjançant la plataforma de coordinació d'activitats empresarials de l'Ajuntament de Gavà

CONTRACTE CATÀLEG DE LLISTATS

Haurà d'incloure:

- Servei de creació i modificació de llistats sense cost addicional. Una mitjana de 15 llistats a l'any.
- L'empresa contractista, ens informarà i ens permetrà l'accés als nous llistats desenvolupats, així com la informació necessària per la seva aplicació i execució

5.4.2. DEPOSITE

MANTENIMENT WEB INTERACTIVA PERSONAL

El Web interactiva personal es tracta d'una plataforma web que ha de permetre la personalització total d'un portal d'autogestió. DeporSite ha de permetre la inclusió de diferents mòduls interactius (reserves, inscripcions, altes, etc.).

Aquest servei ha d'incloure els següents mòduls estàtics: Menús, imatges, vídeos youtube, HTML lliure, text pla, mapa del temps i Google Maps.

I els següents mòduls dinàmics: Login, alta de fitxa, recuperació contrasenya, consulta de l'historial de pagaments, realització de pagaments pendents , consulta de reserves i inscripcions a activitats realitzades.

MANTENIMENT RESERVES D'ACCESSOS

Aquest servei és el mòdul que ha de permetre la reserva d'accessos a la instal·lació per a poder gestionar la limitació d'aforament. Addicionalment, ha de permetre la reserva d'altres serveis i recursos (sales, carrers de piscina, material, etc.).

MANTENIMENT RESERVES DE CLASSES

Aquest servei es el mòdul que ha de permetre la reserva de sessions puntuals per a assistir a una activitat.

Ajuntament de Gavà

MANTENIMENT AGENDA D'ENTRENADORS

Aquest servei es el mòdul que ha de permetre la consulta de l'agenda d'entrenadors amb el llistat d'inscrits a les classes dirigides i els que tinguin reserves d'entrenadors personals.

MANTENIMENT COBRAMENT PER TARGETA

Aquest servei es el mòdul que ha de permetre el cobrament a través de passarel·les bancàries de targeta de crèdit (SERMEPA/*REDSYS, CECA).

MANTENIMENT INSCRIPCIONS ACTIVITATS

Aquest servei es el mòdul que ha de permetre la inscripció d'una o diverses activitats (individuals o a membres d'una família). Haurà d'incloure el manteniment de: suport i actualitzacions.

MANTENIMENT MÒDUL D'OCUPACIÓ

Aquest servei es el mòdul que ha de permetre la visualització en temps real de l'ocupació d'un o diversos recintes.

A partir dels marcatges de control d'accés i l'aforament màxim definit, mostrarà el % d'ocupació de cadascun dels recintes.

MANTENIMENT MÒDUL SMARTTAG

Aquest servei es el mòdul que ha de permetre l'accés a les instal·lacions utilitzant un codi QR dinàmic. Inclourà 3.000 llicències de codi QR (aparellaments Telèfon intel·ligent - DeporWin)

HOSTING WEB RESERVES

Aquest servei es una plataforma web amb servidor "núvol" que haurà d'incloure certificat digital, així com les còpies de seguretat diàries i el manteniment del servidor (actualitzacions, antivirus i optimització del sistema).

5.4.3. MÒDUL CAMPUS

Des de Deporsite, s'ha de permetre la inscripció a diferents tipologies d'activitats (casals, cursos, serveis puntuals,...) de forma individual o de diferents membres de la família. També escollir les diferents modalitats, horaris i serveis complementaris, així com realitzar el procés des d'un telèfon intel·ligent, incloent-hi captura de documents, signatura, consentiments i fotografies.

L'empresa contractista serà la responsable de redimensionar el servei, segons les necessitat després de realitzar una prova de càrrega/ STRESS del mòdul i comunicant

Ajuntament de Gavà

prèviament les necessitats tecnològiques al departament d'informàtica de l'Ajuntament de Gavà, en horari de dilluns a divendres de 9 a 14h.

Amb DeporNet, haurà de permetre definir regles de preus tenint en compte: antelació, setmanes contractades, germans, socis/abonats, perfils, promocions,.... Així com definir els diferents elements que la componen (servei d'acollida, menjador, permanència,...) amb franges horàries diferenciades.

5.4.4. DIGITALITZACIÓ SERVEI ATENCIÓ AL PÚBLIC

DEPORHUB

Lloguer del mòdul de comunicació entre servidor i una o diverses tauletes. Haurà de permetre la gestió de peticions de servei des d'un lloc de treball i una tauleta.

Inclourà:

- Mòdul DeporHub
- Instal·lació i posada en marxa
- Manteniment
- Allotjat en el núvol

TABLET

Lloguer d'equip de recollida de consentiments i signatura digitalitzada.

Inclourà dos tablets:

- Mida 10.2" 32GB Wifi
- Suport de seguretat per a la tablet
- Cable de seguretat per a la tablet
- Configuració de l'equip
- Suport Tècnic

SMARTPANEL APP

Lloguer de l'APP interactiva per a la tablet.

Haurà de permetre la integració de diferents mòduls interactius (signatura de documents, consentiments RGPD, enquestes, galeria d'imatges, etc.)

Inclourà:

- Mòdul SmartPanel APP:
- Instal·lació i posada en marxa

Ajuntament de Gavà

- Manteniment del mòdul de programari
- Manteniment remot de la tablet (MDM)

SMARTPANEL RGPD

Lloguer del mòdul de recollida de consentiments per a la tablet. Haurà de permetre consultar i validar els diferents consentiments lligats al RGPD. Aquesta informació s'haurà d'actualitzar de manera automàtica en la fitxa de la persona usuària.

Inclourà:

- Mòdul SmartPanel RGPD
- Instal·lació i posada en marxa
- Manteniment

SMARTPANEL PRODOC

Mòdul que haurà de permetre la signatura de documents en la tablet. Aquests documents hauran de ser desats en format PDF en la fitxa de la persona usuària i reexpedits per correu electrònic de manera automàtica.

Inclourà:

- Mòdul SmartPanel ProDoc
- Instal·lació i posada en marxa
- Manteniment

SMARTPANEL FOTOS

Lloguer del mòdul que haurà de permetre capturar la fotografia de la persona usuària i passar-la a DeporWin.

Inclourà:

- Mòdul SmartPanel Fotos
- Instal·lació i posada en marxa
- Manteniment

SMARTPANEL DNI

Lloguer del mòdul que haurà de permetre capturar les dades contingudes en el MRZ d'un DNI (Nom, Cognoms, Naixement, número de DNI)

Inclourà:

- Mòdul SmartPanel DNI

Ajuntament de Gavà

- Instal·lació i posada en marxa
- Manteniment

SMARTPANEL SCANDOC

Lloguer del mòdul de digitalització de documents a través d'una tablet. Aquests documents hauran de poder ser desats en format PDF en la fitxa de la persona usuària.

Inclourà:

- Mòdul SmartPanel ScanDoc
- Instal·lació i posada en marxa
- Manteniment

INTEGRACIÓ TPV / DEPORWIN

Lloguer TPVPRO. Aquest servei serà una passarel·la d'integració de pagament TPV-PC amb el DeporWin.

Inclourà:

- Mòdul SmartPanel ScanDoc
- Instal·lació i posada en marxa
- Manteniment

5.5.LOT 5: HELIOS

Aplicacions i serveis inclosos

Manteniment i suport del programari:

- **Helios:** programari de gestió policial.
 1. Actualitzacions del programari adquirit (noves versions).
 2. Assistència remota per e-mail i/o telèfon en horari mínim de dilluns a divendres de 8 a 15h i de 16 a 17:30h.
 3. Formació programari Helios (remota) en horaris d'assistència remota.

5.6.LOT 6: THANATOS

Aplicacions i serveis inclosos

Manteniment i suport del programari:

- **Thanatos:** programari de gestió del cementiri.
 1. Actualitzacions del programari adquirit (noves versions).

Ajuntament de Gavà

2. Assistència remota per e-mail i/o telèfon en horari mínim de dilluns a divendres de 8 a 15 i de 16 a 17:30.
3. Formació programari Thanatos (remota) en horaris de assistència remota.

5.7.LOT 7: GESTORN

Aplicacions i serveis inclosos

Manteniment i suport dels programaris:

- Cost inicial de projecte: Alta de servei.
- Sistema d'esperes: gestor de cues de la Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC). Inclourà el manteniment correctiu i evolutiu de la llicència així com l'assistència telefònica o per ticketing i la resolució d'incidències en remot. No serà necessari incloure maquinari
- Cartelleria digital: Haurà de garantir el funcionament i l'evolució del mòdul. No serà necessari incloure maquinari
- Cita prèvia de l'Oficina principal: gestió de cites prèvies de la OAC i hosting del programari de cita prèvia. Haurà de garantir el funcionament i l'evolució del mòdul. No serà necessari incloure maquinari.
- Registre telefònic: Haurà de garantir el funcionament i l'evolució del mòdul.
- Mòdul avançat d'estadístiques interactives ampliades compatible amb Microsoft Power BI. Inclourà 10 plantilles estàndard.
- Mòdul API cita prèvia: Inclourà manteniment correctius, evolutius i fins 10.000 peticions al servidor.
- Expenedora tiquets: manteniment tothem expenedora de tiquets (equip, peu, etc.) Haurà de garantir l'assistència tècnica amb desplaçament relativa al maquinari de l'Ajuntament. No serà necessari incloure la substitució dels components afectats fora de garantia.

5.8.Lot 8: EQUALIMENT

Equaliment és una aplicació de gestió de serveis d'aliments solidaris.

Aplicacions i serveis inclosos

El servei **eQuàliment** és un servei de software en la modalitat de **cloudcomputing** (*SaaS Software as aService*) que inclourà:

Accés a l'aplicació 24 x 7 els 365 dies de l'any

- Gestió de les dades i dels accessos dels usuaris d'acord amb els requeriments de la LOPD per a dades de nivell alt.

Ajuntament de Gavà

- Manteniment de les còpies de seguretat.
- Servei de suport als usuaris,
 - per correu electrònic a tots els usuaris.
 - telefònic als gestors del projecte.
- Manteniment correctiu sobre eventuais errors de l'aplicació.
- Manteniment evolutiu:
 - Incorporació automàtica de noves versions de l'aplicació.
 - Incorporació a petició de l'Ajuntament de noves funcionalitats amb valor objectiu per al conjunt d'usuaris d'eQuàliment.

El servei *cloudcomputing*:

- Es tractarà d'un servei de lloguer per ús, que es podrà interrompre quan l'Ajuntament ho requereixi.
- No caldran instal·lacions de software en els llocs de treball (prescripció, magatzems, centres d'entrega,...) ni tècnics que mantinguin els sistemes informàtics.
- Per accedir a l'aplicació només serà necessari connexió a Internet i d'un navegador web (Firefox, Explorer, Chrome,...).

5.8.1. Accés a l'aplicació i seguretat de les dades

L'aplicació del servei eQuàliment, així com la base de dades associada s'allotjarà en els servidors del centre de dades. Amb els següents requisits:

- Servidors de darrera generació, dimensionats per garantir el correcte funcionament de l'aplicació d'acord amb les necessitats inicials i les que l'evolució pròpia de l'Ajuntament puguin requerir en cada moment.
- Monitorització 24 x 7 x 365 dels servidors, per prevenir i respondre a qualsevol incidència que impedeixi l'accés i la correcta execució de l'aplicació.
- Es mantindran i revisaran les còpies de seguretat diàries així com el correcte funcionament del sistema de backup.
- El centre de dades haurà de disposar de redundància dels components implicats en el seu correcte funcionament, garantint la continuïtat del servei en situacions de tall de subministrament elèctric o de connectivitat.
- El centre de dades haurà de complir les obligacions de la LOPD (Llei orgànica de Protecció de dades de caràcter personal), i l'empresa contractista haurà de signar també un contracte de confidencialitat per l'accés que hagi de tenir als fitxers de titularitat de l'Ajuntament de Gavà en el decurs de les tasques de manteniment informàtic.

Ajuntament de Gavà

- L'empresa contractista, facilitarà un model de document de seguretat per a l'Ajuntament de Gavà, d'acord amb els requeriments de la LOPD per a dades de nivell alt.

5.8.2. Manteniment correctiu

Correcció d'errors del servei i resolució de problemes d'accés.

Correcció d'errors del servei i de problemes d'accés deguts al centre de dades de l'empresa contractista

Temps de resolució:

- Incidències greus
 - Incidències del servei que impedeixin la disposició de les prestacions de eQuàliment en la seva totalitat o en àmbits funcionals principals.
 - Màxim 4 hores des de la notificació de la incidència.
- Incidències significatives
 - Incidències del servei no tipificades com a greus però que impliquin una disminució significativa de les funcionalitats previstes.
 - Màxim de 24 hores des de la notificació de la incidència.
- Incidències menors
 - Altres incidències d'escassa repercussió en les funcionalitats del servei.
 - Màxim 5 dies des de la notificació de la incidència.

Horari mínim de prestació del servei: laborables de dilluns a divendres de 9h a 14h i de 15:30h a 18:00h.

5.8.3. Manteniment evolutiu

Actualització automàtica de noves versions de eQuàliment.

L'empresa contractista haurà de dur a terme un Pla de millores i ampliació de funcionalitats del servei eQuàliment, que haurà de tenir en compte els següents criteris:

- Incorporar les peticions dels usuaris relatives a modificacions o funcionalitats addicionals que aportin valor objectiu, adequat a la finalitat del servei, i que siguin tècnicament viables.
- L'adequació del servei a les tendències vigents en l'àmbit de les aplicacions web.
- Millores i ampliacions funcionals elaborades per l'empresa contractista, a partir del coneixement de l'experiència d'ús del servei en diferents entorns, i dels canvis que es vagin produint en la pràctica dels serveis d'Aliments Solidaris .

5.8.4. Suport als usuaris

El servei de suport als usuaris de eQuàliment haurà de cobrir:

- L'atenció de consultes sobre problemes o dubtes relatius a la utilització de eQuàliment. Horari mínim d'atenció de consultes: laborables de 9 a 14h i de 15:30 a 18h.
- Atenció telefònica als responsables del projecte.
- Per correu electrònic al conjunt d'usuaris.

5.9. Lot 9: Aforament de mercats

L'Ajuntament de Gavà té implementat als dos Mercats Municipals dispositius per gestionar el control d'aforament. És necessari procedir a la contractació del manteniment del servei de control digital de l'aforament dels Mercats Municipals, en temps real, i l'elaboració d'informes trimestrals d'anàlisi d'afluència als Mercats d'acord amb els límits i condicions que s'estableixen al llarg d'aquests Plecs.

Per aquest motiu l'objectiu del servei de servei de control digital de l'aforament dels Mercats Municipals és:

- Garantir una baixa densitat d'ocupació a l'interior dels Mercats.
- Generar alertes en funció del nivell d'ocupació a l'interior dels equipaments, amb interconnexió amb la prefectura de la policia municipal de Gavà.
- Tenir informació, en temps real, del nivell d'aforament dels Mercats.
- Analitzar l'afluència, amb periodicitat trimestral, als Mercats Municipals
- Reparar i substituir els elements físics (hardware) que configuren el sistema de control d'aforament que durant la vigència del contracte s'espatllin.

Aplicacions i serveis inclosos

Manteniment i suport del programari:

El sistema ha de ser compatible amb la tecnologia implementada i present als Mercats Municipals, que és la següent:

- MercaGavà:
 - 4 comptadors òptics + 4 footscan als accessos (Accés Rambla de Pompeu Fabra; Av. De Joan XXIII; sortida ascensors i accés Pl. Catalunya).
 - 2 sensors footscan independents en els passadissos interiors del mercat.

Ajuntament de Gavà

- 3 Pantalles de 32" en els accessos (Pl. Catalunya i sortida ascensors comparteixen pantalla.
- Mercat del Centre:
 - 3 comptadors òptics + 3 footscan als accessos (Màrtirs del setge de 1714, Passatge lateral, Pl. Major.
 - 1 sensors footscan independents en l'interior del mercat .
 - 1 Pantalles de 32".
 - 1 pantalla de 22".

La gestió del sistema de control d'aforament és realitzarà mitjançant càmeres òptiques situades en totes les portes dels mercats i en els espais en que hi ha accés de flux de compradors. En temps real, sense enregistrament d'imatges.

Les càmeres hauràn de funcionar, mitjançant el programari corresponent, com a comptador de trànsit entrant, mitjançant processat de imatge zenital permetent comptar les entrades i sortides dels usuaris del mercat, sumant entrades i restant sortides, donant com a resultat l'aforament a temps real que hi ha en l'espai.

Aquest aforament s'ha de visibilitzar en temps real a les pantalles ubicades en cada un dels mercats municipals i permetent la consulta remota, en temps real, per part dels serveis municipals.

Al mateix temps, el sistema haurà d'estar connectat –telemàticament- amb l'App de Seguretat Ciutadana de l'Ajuntament, amb l'objectiu de generar un avis a la prefectura de la policia municipal cada cop que es sobrepassi l'aforament màxim als Mercats.

L'empresa contractista haurà d'habilitar un dashboard consultable per tal que l'Ajuntament i els gestors dels Mercats puguin tenir accés a les estadístiques i anàlisis automatitzats dels fluxes de clients dels Mercats. Aquest dashboard s'haurà d'actualitzar cada 24h.

D'altra banda, trimestralment, l'empresa contractista haurà de presentar un informe trimestral, diferenciat per cada mercat, analitzant l'afluència als esmentats equipaments: indicant hores vall, hores punta, dies amb més dinamisme comercial, dies amb menys dinamisme, afluència total en el període analitzat. Aquest informe també haurà d'incloure comparatives amb períodes trimestrals anteriors.

Finalment, l'empresa contractista haurà d'assumir la reparació i la substitució dels elements físics (hardware) que configuren l'actual sistema de control d'aforament que durant la vigència del contracte s'espatllin o necessitin ser substituïts.

5.9.1. Lloc de prestació del servei:

El servei es prestarà al Mercat Municipal del Centre (Plaça Major S/N) i al Mercat de la Plaça Catalunya (Rbla. Pompeu Fabra 87), de Gavà."

Ajuntament de Gavà

Cap del departament de tecnologies
de la informació i la comunicació