


CODI DE VERIFICACIÓ	 5X1Z 136B 6U0K 183J 0WES				
EXPEDIENT NÚM.	TIC/2024/46	DOCUMENT NÚM.	TIC18I016C	DATA	18-11-2024
ÀREA	Àrea d'Economia i Serveis Centrals				
UNITAT	Tecnologia i Sistemes d'Informació				
ASSUMPTE	Adquisició i implantació del sistema de gestió de cues i cita prèvia per a les oficines d'atenció al públic de l'Ajuntament de Sabadell, i el servei de suport tècnic i manteniment.				

## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques REGULADORES PER L'ADQUISICIÓ I IMPLANTACIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE CUES I CITA PRÈVIA PER A LES OFICINES D'ATENCIÓ AL PÚBLIC DE L'AJUNTAMENT DE SABADELL, I EL SERVEI DE SUPORT TÈCNIC I MANTENIMENT**

### **1. OBJECTE**

El present contracte té per objecte l'adquisició, instal·lació i manteniment d'un sistema de gestió de cues per a diferents serveis de l'Ajuntament.

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

### **2. OBJECTIUS**

Els objectius que impulsen aquestes implantacions són:

- Renovar el sistema de gestió de cues instal·lat a les oficines del SAC que ha quedat obsolet.
- Disposar d'un sistema que incorpori noves funcionalitats que permetin agilitzar l'atenció i també informar als ciutadans mitjançant canals de contingut multimèdia.
- Incorporar un sistema de baix cost de manteniment, en el que tots els elements: dispensador de tiquets, monitors, paper d'impressora, siguin estàndard i que es puguin substituir per altres que estan al mercat.
- Comptar amb una eina de gestió interna del sistema que permeti unificar les tasques de manteniment i actualització (gestió diària, reserva de cites, gestió d'indicadors i elements multimèdia).
- Incorporació d'una nova oficina d'atenció que compartiran els serveis de policia municipal i manteniments de l'Ajuntament de Sabadell.
- Garantir el manteniment de tot el sistema, programari i maquinari durant 3 anys, a comptar des de la finalització de la implantació.

### **3. DESCRIPCIÓ DE L'ENTORN ACTUAL**

L'atenció ciutadana de l'Ajuntament de Sabadell disposa actualment de 6 oficines, 5 del servei d'Atenció Ciutadana (SAC), i 1 del servei d'Atenció d'Urbanisme (SACU)

distribuïdes pel territori de Sabadell. Cada oficina disposa de diferents llocs d'atenció amb teclats virtuals per a la gestió dels torns.

El sistema instal·lat consta de:

- 6 Expenedors de tiquets (tòtems) que disposen cada un d'ells d'una cpu, una pantalla i una impressora
- 8 Televisors situats a cada zona d'atenció, que mostren el torn i la taula assignada. Tres d'aquests televisors porten associada una CPU per gestionar els continguts i les altres cinc es gestionen des de la CPU del tòtem.
- 1 impressora tèrmica per la impressió de tiquets des de recepció del SAC

Actualment disposem de tres dispositius avariats, un televisor i dos CPU's, que caldrà reparar/substituir.

La gestió del sistema, tant de la oficina principal com de les altres oficines d'atenció, es realitza d'una manera centralitzada mitjançant un gestor de serveis, usuaris, horaris, etc... que es troba instal·lat en els servidors municipals. Cada servei és responsable de la gestió de les seves oficines de manera independent, i el servei d'Atenció Ciutadana actua com a administrador global.

#### **4. FUNCIONALITATS DEL PROGRAMARI**


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

La solució proposada haurà d'incloure:

- Llicències il·limitades per tots els mòduls, tant a nivell d'usuaris de gestió i explotació, com a nivell de gestors d'oficines d'atenció (lloc de treball) i d'oficines.
- Solució instal·lada i configurada als servidors de l'Ajuntament.
- Sistema integrat de gestió de cues per ordenar i classificar les atencions tant per temes com per terminals, usuaris i perfils.

El sistema ha de poder:

- Gestionar cues de diferents oficines, de manera descentralitzada i independent.
  - En el cas del SAC, s'exerciran les funcions de coordinació i gestió generals del servei, actuant com a administradors del conjunt del sistema.
  - El sistema ha de permetre 'transferir torns' entre les diferents oficines.
- Mòdul de cita prèvia integrat al sistema de gestió de cues, que permeti:

CODI DE VERIFICACIÓ	 5X1Z 136B 6U0K 183J 0WES				
EXPEDIENT NÚM.	TIC/2024/46	DOCUMENT NÚM.	TIC18I016C	DATA	18-11-2024
ÀREA	Àrea d'Economia i Serveis Centrals				
UNITAT	Tecnologia i Sistemes d'Informació				
ASSUMPTE	Adquisició i implantació del sistema de gestió de cues i cita prèvia per a les oficines d'atenció al públic de l'Ajuntament de Sabadell, i el servei de suport tècnic i manteniment.				

- Entorn de backoffice per a la gestió de cites (reserves, bloqueig, anul·lació, modificació) integrat en el backoffice de l'eina.
  - Assignar cites prèvies des d'Internet i/o dispositius mòbils (accés ciutadania)
  - Assignar cites prèvies des del propi sistema (accés intern - *backoffice*).
  - Carregar cites prèvies efectuades des de sistemes externs a l'ajuntament.
  - Gestionar les cites prèvies existents (altes, baixes, modificacions, reserves de períodes concrets).
  - Enviar de forma automàtica recordatoris de cita, i permetre'n parametritzar el contingut i periodicitat.
  - Portal web per a la reserva de cites per part de la ciutadania, integrable i parametrizable amb els sistemes corporatius de l'Ajuntament de Sabadell.
  - En el portal web, disposar de textos explicatius específics, segons el tipus de servei de cita prèvia triat.
  - El portal s'haurà d'adaptar a la imatge corporativa i estar inclòs en el CMS del gestor de cues.
  - [OPCIONAL] Disposar d'uns sistema d'enviament d'avísos per correu electrònic (amb destinatari configurable) en cas d'esgotament de cites disponibles dels diferents serveis.
  - [OPCIONAL] Generar justificants d'assistència a les oficines de les persones que hagin reservat cita prèvia.
- Aplicació per dispositius mòbils que permeti als ciutadans:
    - Sol·licitar i gestionar cites.
    - Obtenir el torn una vegada arribat el ciutadà a la oficina.
    - Rebre notificacions sobre la cita o el torn assignat.
  - Teclats virtuals/aplicacions integrades a cada ordinador d'atenció per a la gestió de torns, derivació i emissió de tiquets virtuals, així com l'enregistrament de les tasques realitzades per a cada atenció. També han de permetre marcar l'estat d'atenció (en espera, atenent, retirada, consulta) segons el moment.
  - L'Ajuntament de Sabadell disposa d'una eina de BI que permet la integració de les dades corporatives que estan a disposició de la organització. El sistema ha de proveir d'una col·lecció de vistes que permetin extreure tota la informació existent al sistema per la seva incorporació al sistema de BI.

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

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


Tots aquests ítems s'haurien de poder tractar discriminant:

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

Les dades en brut resultat de l'explotació haurien de ser consultables i exportables.

Caldria disposar d'una sèrie de cerques predeterminades amb les dades bàsiques de funcionament ordinari, i comptar amb la possibilitat de parametritzar-ne de noves, executar-les, desar-les i exportar-les segons el perfil de l'usuari del programa.

- Cal disposar d'un entorn de gestió - backoffice que permeti:
  - Configurar i administrar tot el sistema amb un entorn tecnològic web.
  - Gestionar les cues d'espera balancejant, si cal, les atencions.
  - Disposar d'un mòdul de monitorització en temps real (o d'actualització de curt període) de l'estat del servei d'atenció (tickets emesos, temps d'espera, temps d'atenció per punt de treball, etc...) i funcionament de cada centre.
  - Diferents perfils d'usuari i funcionalitats de l'aplicació.
  - Definir horaris i grups per les cites prèvies.
  - Disposar d'un nombre il·limitat de cues / serveis.
- Les pantalles de visualització del sistema multimèdia han de permetre:
  - Visualitzar el torn i la taula assignades.
  - Disposar de tecnologia en entorn web.
  - Personalitzar la visualització amb la imatge corporativa de l'Ajuntament i gestionar-ne els canvis de continguts.
  - Disposar de múltiples plantilles de visualització ja preconfigurades.
  - [OPCIONAL] Mostrar notícies o esdeveniments municipals (d'acord amb els protocols de comunicació) en format fotografia o vídeo. Es valorarà la possibilitat de mostrar informació que figuri a la web municipal (informant de la URL de la informació a mostrar) o que es pugui extreure d'un RSS, mitjançant un *iframe* (o tecnologia similar) configurable des dels serveis municipals.

CODI DE VERIFICACIÓ	 5X1Z 136B 6U0K 183J 0WES				
EXPEDIENT NÚM.	TIC/2024/46	DOCUMENT NÚM.	TIC18I016C	DATA	18-11-2024
ÀREA	Àrea d'Economia i Serveis Centrals				
UNITAT	Tecnologia i Sistemes d'Informació				
ASSUMPTE	Adquisició i implantació del sistema de gestió de cues i cita prèvia per a les oficines d'atenció al públic de l'Ajuntament de Sabadell, i el servei de suport tècnic i manteniment.				

- Trucada/assignació de torn mitjançant digitalització de veu en català i castellà (seguint criteris d'accessibilitat).
- La informació que apareix als tiquets que es dispensen a la ciutadania, ha de poder ser configurada de forma senzilla per l'Ajuntament, i haurà de mostrar:
  - o El logo de l'Ajuntament (actualitzable segons criteris d'Imatge Corporativa).
  - o El nom i telèfon de l'oficina
  - o L'identificador del torn
  - o La pàgina web de l'Ajuntament (o Seu electrònica)
 I també seria convenient que es mostrés altres informacions com:
  - o Nombre d'atencions pendents que precedeixen al número emès.
  - o Estimació temps d'espera.
- El centre de control (CMS) ha d'aportar informació en temps real (o amb un refresc inferior a 2') de les atencions presencials de cada oficina; permetent habilitar i deshabilitar llocs d'atenció presencial en funció de les necessitats puntuals, o destinar-los a programes/actuacions temporals. Donada la immediatesa requerida en l'atenció, és necessari que la gestió dels perfils i serveis de cada lloc també pugui ser gestionada de forma àgil, sigui mitjançant perfils o de forma individual.
- A més, aquest CMS ha d'incloure un mòdul de visualització que permeti centralitzar diferents informacions sobre l'estat del servei de cada centre, amb les següents dades:
  - o Detall dels llocs habilitats de cada centre, indicant estat (obert, tancat, etc..) i temps d'estat.
  - o Perfil assignat a cada lloc
  - o Nombre d'atencions realitzades, temps mitjà i temps màxim d'atenció.
  - o Assignació dels perfils i serveis esmentats en el punt anterior, de forma directa en la visualització general.
- Adaptació dels expenedors de tiquets de peu actuals a la funcionalitat de lector de codis QR.

L'annex 1 d'aquest document incorpora un resum de les principals funcionalitats del programari, la seva obligatorietat i disponibilitat.

Es determinen 3 tipus de funcionalitats:

- Imprescindibles: funcionalitats requerides per l'acceptació de l'oferta. Han d'estar disponibles des del moment de la posada en marxa.
- 1er any: no son imprescindibles per la posada en marxa, però hauran d'estar disponibles en un termini màxim d'un any des de l'inici del projecte.
- Opcionals: és convenient disposar d'aquestes funcionalitats però no son imprescindibles.

No es contempla l'incompliment de requeriments que s'han considerat Imprescindibles o a desenvolupar durant el primer any. En el cas que el licitador no compleixi algun d'aquest requeriments (Imprescindibles / 1er any) quedarà desqualificat.


## 5. REQUERIMENTS INSTAL·LACIONS

S'haurà de revisar, configurar i instal·lar la infraestructura necessària per deixar funcionant 7 oficines de l'ajuntament, que es troben repartides a diferents punts de la ciutat:

- Una oficina d'atenció ciutadana central (SAC Lluch)  
Aquesta oficina disposa de dos serveis independents d'atenció, un a la planta baixa i un altre al primer pis.  
Els dos serveis tenen sala d'espera pròpia, cadascuna amb televisor i un tòtem expenedor de tiquets a la planta baixa.
- Quatre oficines cardinals d'atenció (SACs Nord, Sud, Est i Oest)  
Cada oficina disposa d'un televisor i un tòtem expenedor de tiquets.
- Una oficina d'atenció en matèria urbanisme (SACU)  
Disposa d'una sala d'espera amb televisor avariada que s'haurà de substituir i un tòtem.
- Una oficina d'atenció a can marçet  
Aquesta oficina serà de nova incorporació. Necessitarà tota la infraestructura necessària per atendre dos serveis independents: Policia Municipal i Atenció Ciutadana de Territori i Espai Públic. Els dos serveis poden compartir sala d'espera amb un únic tòtem i televisor.

## 6. REQUERIMENTS TECNOLÒGICS

- El programari s'ha d'executar en un entorn de sistema d'usuari bàsic sense necessitat d'elevat els permisos d'execució per sobre de les necessitats, és a dir, sense permisos d'Administració.
- L'adjudicatari garantirà i serà responsable del correcte funcionament del sistema objecte del present plec, en la plataforma descrita, i haurà d'indicar, si fos necessari, els requeriments desitjables per optimitzar el funcionament del sistema.

CODI DE VERIFICACIÓ	 5X1Z 136B 6U0K 183J 0WES				
EXPEDIENT NÚM.	TIC/2024/46	DOCUMENT NÚM.	TIC18I016C	DATA	18-11-2024
ÀREA	Àrea d'Economia i Serveis Centrals				
UNITAT	Tecnologia i Sistemes d'Informació				
ASSUMPTE	Adquisició i implantació del sistema de gestió de cues i cita prèvia per a les oficines d'atenció al públic de l'Ajuntament de Sabadell, i el servei de suport tècnic i manteniment.				

- El programari haurà de ser instal·lat i configurat als servidors propis de l'Ajuntament de Sabadell.
- El sistema haurà de funcionar en els següents entorns existents:
  - Plataforma de servidor: Linux (preferiblement Debian) o Windows Server (Última versió disponible)
  - Tots els servidors seran virtualitzats al infraestructura de l'Ajuntament.
  - Plataforma client, Windows (versió 10 o superior) amb navegadors (Firefox, Chrome, Edge,... en les últimes versions)
  - El sistema ha de poder funcionar sense connexió a internet. Es tracta d'una xarxa privada, i les dades s'han de mantenir internament.
- Possibilitat de reaprofitar el maquinari existents (expenedors de tiquets de peu amb pantalla tàctil, impressores tèrmiques d'expenedor i de sobretaula, televisors i pcs de connexió)
- Pàgina web de cita prèvia integrable en el portal municipal de Sabadell.cat, desenvolupat en entorn Joomla.

## 7. REQUERIMENTS TÈCNICS

### OPERATIUS

- Optimitzar l'enregistrament de dades per agilitzar el màxim possible l'operativa amb l'aplicatiu.
- Disposar d'un manual d'usuari detallat, de la corresponent ajuda en línia i rebre una formació d'acord al sistema a gestionar.
- Disposar de missatges d'error detallats que permetin identificar el màxim d'informació per a cada problema produït.

### CARACTERÍSTIQUES D'ACCÉS I SEGURETAT

- Controlar adequadament els accessos, segons la tipologia de l'usuari que es connecti al sistema i les polítiques de seguretat, dotant al sistema d'una infraestructura adequada que permeti una integració efectiva dels diferents mòduls, així com faciliti la visió conjunta de la informació.
- Disposar d'una auditoria extensiva i eficaç que controli tant les dates com els usuaris que modifiquin informació rellevant, complint amb els requisits de la Llei Orgànica de Protecció de Dades.


## DOCUMENTACIÓ

- El projecte haurà d'estar documentat en les seves fases de planificació inicial, d'execució i de finalització del projecte, així com els manuals d'usuari corresponents.
- L'Ajuntament de Sabadell es reserva la decisió final sobre canvis o adaptacions en la metodologia o documentació a utilitzar en el projectes i les necessitats del mateix o de l'entorn així ho requereixen.

## 8. SERVEIS ASSOCIATS A LA PROPOSTA

La proposta contemplarà els serveis següents :

- Implantació i posada en funcionament del sistema de gestió de torns en totes les oficines.
- Configuració del sistema.
- Formació dels tècnics informàtics municipals i als usuaris de les oficines on s'ha instal·lat tot el sistema.
- Garantia per tot el sistema, programari i maquinari, durant la vigència del contracte.
- Manteniment i suport durant 3 anys a comptar des de la finalització de la implantació.
- Desinstal·lació i retirada del material existent en cas que sigui necessari.
- Actualitzacions a les noves versions del programari sense cap cost.
- Suport tècnic telefònic i/o remot del programari. Les connexions remotes seran aprovades i supervisades pels tècnics del servei de Tecnologia i Transformació organitzativa.
- L'empresa adjudicatària posarà a disposició del servei d'atenció ciutadania de l'Ajuntament de Sabadell:
  - un número de telèfon per la comunicació d'incidències urgents
  - una plataforma web de comunicació de consultes o incidències no urgents
- L'adjudicatari haurà de garantir el correcte funcionament del sistema durant tota la vigència del contracte sense cost addicional per l'Ajuntament de Sabadell, obligant-se, durant el període, a realitzar gratuïtament correcció d'errors de programa i de funcionalitat que es detectin en l'explotació de l'aplicatiu.
- Durant el període de desenvolupament i implantació de l'aplicatiu estarà obligat a realitzar les modificacions que es produeixin com a conseqüència de canvis legislatius, sense que això suposi cost addicional per l'Ajuntament de Sabadell.
- El servei de manteniment del sistema i l'assistència tècnica haurà d'incloure específicament:
  - Les consultes i dubtes en l'ús diari del programari per part dels usuaris del sistema.
  - Les possibles incidències tècniques generades per el propi sistema.
  - Totes les noves versions i actualitzacions del programari, que hauran de ser de senzilla aplicació, en cas contrari el licitador haurà de dur a terme la seva execució.
- El temps màxim de resolució d'incidències lleus que afectin al servei serà de 24h.

CODI DE VERIFICACIÓ	 5X1Z 136B 6U0K 183J 0WES				
EXPEDIENT NÚM.	TIC/2024/46	DOCUMENT NÚM.	TIC18I016C	DATA	18-11-2024
ÀREA	Àrea d'Economia i Serveis Centrals				
UNITAT	Tecnologia i Sistemes d'Informació				
ASSUMPTE	Adquisició i implantació del sistema de gestió de cues i cita prèvia per a les oficines d'atenció al públic de l'Ajuntament de Sabadell, i el servei de suport tècnic i manteniment.				

- El temps màxim de resolució d'incidències greus que afectin al servei serà de 4h.
- És diferenciarà entre incidències o consultes de caràcter lleu i greu, en funció del grau d'urgència que aquesta generi al servei. Per tant, l'Ajuntament determinarà en el moment de la comunicació de la incidència el grau d'urgència de la mateixa. En ambdós casos el termini es comptarà des del moment de la comunicació al servei d'assistència tècnica del licitador.

## 9. FORMACIÓ

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

A més, s'inclourà informació sobre altres nivells i continguts de formació complementària que el contractista pogués considerar recomanables per a l'explotació del sistema, així com el seu cost, tenint en compte que l'Ajuntament de Sabadell assumeix la responsabilitat de la formació a la plataforma client.

## 10. PRESENTACIÓ DE LA OFERTA

La proposta haurà d'incloure el detall de :

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

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

L'Ajuntament de Sabadell es reserva el dret de demanar a les empreses licitadores que consideri oportú la informació addicional que permeti avaluar l'adequació de l'oferta a les necessitats municipals.

## 11. CONFIDENCIALITAT

L'empresa adjudicatària es compromet a mantenir l'estricta confidencialitat de qualsevol informació obtinguda sobre l'Ajuntament de Sabadell com a conseqüència del contracte objecte del present plec, i a no fer-ne ús sense l'expressa autorització de l'Ajuntament de Sabadell.

## **12. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL**

Atès que el contracte comporta el tractament de dades de caràcter personal, l'empresa haurà d'oferir garanties suficients per aplicar les mesures tècniques i organitzatives apropiades, per tal que el tractament s'efectuï de conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell (RGPD), de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i, de conformitat amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personal i garantia dels drets digitals, i d'altra normativa vigent aplicable.


Que l'empresa adjudicatària, com a encarregada del tractament, haurà de considerar les condicions generals reguladores de les relacions de l'Ajuntament amb els tercers encarregats del tractament de dades de caràcter personal, aprovades per l'Ajuntament, així com signar el corresponent contracte que serà el document que tindrà per objecte establir les condicions particulars pel tractament de dades personals per a la prestació del servei.

Això és d'obligat compliment per l'adjudicatari, per als seus i seves empleats/des i pels seus/es col·laboradors/es.

La finalitat del tractament de les dades de caràcter personal es deriva de la funcionalitat de l'aplicació recollida a l'objecte del contracte.

Per tant, per executar les prestacions derivades del compliment de l'objecte del contracte d'aquest encàrrec, l'Ajuntament, com a responsable del tractament, posa a disposició de l'empresa adjudicatària, encarregada del tractament, les categories de dades personals que es descriuen a continuació:


Dades identificatives: Nom i cognoms, DNI/NIF/NIE/Passaport, telèfon, correu electrònic.

CODI DE VERIFICACIÓ	 5X1Z 136B 6U0K 183J 0WES				
EXPEDIENT NÚM.	TIC/2024/46	DOCUMENT NÚM.	TIC18I016C	DATA	18-11-2024
ÀREA	Àrea d'Economia i Serveis Centrals				
UNITAT	Tecnologia i Sistemes d'Informació				
ASSUMPTE	Adquisició i implantació del sistema de gestió de cues i cita prèvia per a les oficines d'atenció al públic de l'Ajuntament de Sabadell, i el servei de suport tècnic i manteniment.				

## Annex 1: Resum dels requisits funcionals

Mòduls	Descripció funcionalitat	Tipus	Valoració màxima
Cita prèvia	Assignar cites des d'internet adaptada a dispositius mòbils i a la imatge corporativa	Imprescindible	-
Cita prèvia	Càrrega de cites prèvies efectuades des de sistemes externs a l'Ajuntament	Imprescindible	-
Cita prèvia	Generar codi QR que faciliti la identificació de la cita a l'arribar a la oficina d'atenció	1r any	1
Cita prèvia	Enviament programat automàtic de justificants de reserva de cita (parametritzable en període i continguts)	Imprescindible	-
Cita prèvia	Enviament programat automàtic de recordatoris de cita (parametritzable en període, recurrència i continguts)	Opcional	6
Cita prèvia	Correu electrònic d'avís intern (destinatari configurable) en cas d'esgotament de cites prèvies (o sistema similar de control)	Opcional	5
Cita prèvia	Entorn per a la gestió de cites (reserves, bloqueig, anul·lació, modificació) integrat en el backoffice de l'eina	Imprescindible	-
Cita prèvia	Entorn web per a la reserva en entorn corporatiu i parametritzable	Imprescindible	-
Cita prèvia	Entorn web amb textos adaptables segons la cita demanada	Imprescindible	-
Cita prèvia	Generació de justificants d'assistència de la ciutadania a la cita	Opcional	5
Cita prèvia	Atenció per videotrucada integrada en el portal web (amb validesa jurídica)	Opcional	5
Gestor de	Nombre il·limitat de cues i serveis	Imprescindible	-

cues (oficines)			
Gestor de cues (oficines)	Gestionar cues de diferents oficines, de manera descentralitzada i independent	Imprescindible	-
Gestor de cues (oficines)	Permetre diferents perfils d'usuari i funcionalitats de l'aplicació	Imprescindible	-
Gestor de cues (oficines)	Permetre 'transferir torns' entre les diferents oficines	Imprescindible	-
Gestor de cues (oficines)	Gestió de cues d'espera balancejant si cal les atencions	Imprescindible	-
Gestor de cues (oficines)	Mòdul de monitorització en temps real de l'estat del servei	Imprescindible	-
Gestor de cues (oficines)	Permetre Habilitar/Deshabilitar llocs d'atenció presencial en temps real en funció de les necessitats del servei	Imprescindible	-
Gestor de cues (oficines)	Gestionar cites prèvies existents	Imprescindible	-
Gestor de cues (oficines)	Reserves de períodes concrets per la cita prèvia (entorn backoffice)	Imprescindible	-
Gestor de cues (oficines)	Definició d'horaris i serveis per les cites prèvies	Imprescindible	-
APP mòbil	Permet sol·licitar i gestionar cites al ciutadà, assignar un torn al arribar a la oficina i notificar al ciutadà respecte a les seves cites (recordatori de cita) i torns (avís quan sigui el seu torn).	Imprescindible	-
Impressió de tiquets	Permetre configurar el disseny i la informació a visualitzar als tiquets impresos des dels tòtems	Imprescindible	-
Impressió de tiquets	Lectura de codi QR generat per les cites prèvies per imprimir el tiquet assignat	1r any	3
Indicadors	Indicadors a temps real especificats al plec	1r any	3
Indicadors	Exportació del detall de les dades que generen els indicadors per la seva consulta/exportació	1r any	3
Indicadors	Disposar de consultes predeterminades amb les dades bàsiques de funcionament ordinari	Imprescindible	-
Indicadors	Permetre configurar consultes (filtres) i desar per la seva reutilització	1r any	3
Indicadors	Disposar d'un sistema d'extracció d'informació per la seva incorporació a l'entorn BI corporatiu	1r any	3

CODI DE VERIFICACIÓ	 5X1Z 136B 6U0K 183J 0WES				
EXPEDIENT NÚM.	TIC/2024/46	DOCUMENT NÚM.	TIC18I016C	DATA	18-11-2024
ÀREA	Àrea d'Economia i Serveis Centrals				
UNITAT	Tecnologia i Sistemes d'Informació				
ASSUMPTE	Adquisició i implantació del sistema de gestió de cues i cita prèvia per a les oficines d'atenció al públic de l'Ajuntament de Sabadell, i el servei de suport tècnic i manteniment.				

Indicadors	Enviament de reporting automàtic (setmanal, mensual) a correu electrònic	Opcional	5
Mòdul informatiu multimèdia	Visualitzar el torn i la taula assignades	Imprescindible	-
Mòdul informatiu multimèdia	Disposar de tecnologia en entorn web personalitzable	Imprescindible	-
Mòdul informatiu multimèdia	Disposar de múltiples plantilles de visualització preconfigurades	Imprescindible	-
Mòdul informatiu multimèdia	Mostrar notícies o esdeveniments municipals publicats a la web municipal utilitzant URL o RSS	Imprescindible	-
Mòdul informatiu multimèdia	Digitalització de veu en català i castellà dels avisos dels torns (seguint criteris d'accessibilitat)	1r any	3
Teclats virtuals a cada punt d'atenció	Gestió de torns (crida, reenviament a servei concret o punt d'atenció)	Imprescindible	-
Teclats virtuals a cada punt d'atenció	Emissió i derivació de tiquets virtuals	Imprescindible	-
Teclats virtuals a cada punt d'atenció	Al finalitzar una atenció permetre quantificar el nombre de tasques realitzades	Imprescindible	-
Teclats virtuals a cada punt d'atenció	Possibilitat de diferents estats de la tramitadora (en espera, atenent, retirada, consulta)	Imprescindible	-
			45