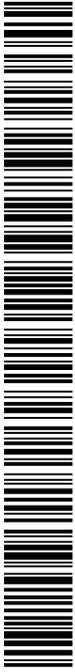




AYUNTAMIENTO DE  
SANTANDER



6000098a32b1a0b64b07e8245060d1ba

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES  
TECNICAS PARA LA ADQUISICIÓN Y MANTENIMIENTO  
DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE COLAS Y CITA PREVIA**

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sede.ayto-santander.es/validacionDoc>

PLIEGO Mejora CITAPREVIASF.docx

Documento firmado por:	Cargo:	Santander.
ALEJANDRO HERRAN BARCENA	Jefe de Servicio Informática	26/06/2024 16:36



AYUNTAMIENTO DE  
SANTANDER



### CUADRO RESUMEN DE CARACTERÍSTICAS

Referencia del contrato:

#### OBJETO DEL CONTRATO

Constituye objeto del presente la adquisición y mejora del sistema de Cita Previa y gestión de Colas del Ayuntamiento de Santander.

#### CENTRO DESTINATARIO

- Centro de Tecnologías de la Información (Servicio de Informática y Comunicaciones)

#### PRESUPUESTO FORMULADO POR LA ADMINISTRACIÓN

IMPORTE MÁXIMO	23.148,0 €
IVA (21%)	4.861,08 €
TOTAL	28.009,08 €

#### PLAZOS DE EJECUCIÓN

- PLAZO DE ENTREGA COMPLETA DEL SUMINISTRO: 1 MES
- DURACIÓN DEL CONTRATO: 36 MESES

PLIEGO Mejora CITAPREVIASF.docx

Documento firmado por: ALEJANDRO HERRAN BARCENA	Cargo: Jefe de Servicio Informática	Santander, 26/06/2024 16:36
--	--	--------------------------------



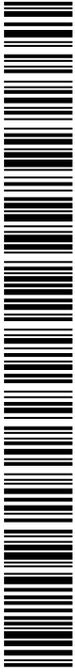
6000098a32b1a0b64b07e8245060d1ba



AYUNTAMIENTO DE  
**SANTANDER**



JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DEL PROYECTO .....	4
OBJETIVO DEL CONTRATO. ....	4
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SUMINISTRO .....	5
SOPORTE Y MaNTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS .....	6
FORMACIÓN.....	6
DOCUMENTACIÓN .....	7
CARACTERÍSTICAS DE LA OFERTA técnica.....	7
ESTRUCTURA DE LA OFERTA TÉCNICA .....	7
DESGLOSE DEL PRESUPUESTO .....	8
GARANTÍAS.....	8
CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	8



6000098a3b1a0b64b07e8245060d1ba

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sede.ayto-santander.es/validacionDoc>

PLIEGO Mejora CITAPREVIASF.docx

Documento firmado por:	Cargo:	Santander.
ALEJANDRO HERRAN BARCENA	Jefe de Servicio Informática	26/06/2024 16:36

## JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DEL PROYECTO

Desde el año 2016 el Ayuntamiento de Santander lleva utilizando el "Servicio de gestión de colas" de Plexustech. Con la pandemia se inició en el Ayuntamiento una ampliación de dicho servicio con la implantación de la Cita Previa.

Con ello el Ayuntamiento ha venido a cubrir en parte las necesidades que se venían demandando de este tipo de servicios.

Como toda aplicación y debido a las demandas de los servicios del Ayuntamiento se hace necesaria una mejora tanto a nivel del software tanto para mejorar su funcionalidad como su seguridad para dar el mejor servicio al ciudadano y que las contingencias que se produzcan sean las menores posibles y nuestros sistemas resulten lo más sólidos y eficaces posibles.

Para ello también se solicita la cobertura de los niveles de servicio que se expondrá a continuación y que comprenderán la parte software, mantenimiento hardware, soporte y atención.

## OBJETIVO DEL CONTRATO.

Constituye el objeto de este contrato cubrir las necesidades del Ayuntamiento para la mejora del sistema de Gestión de colas y Cita Previa mediante:

- Servicios de despliegue de nueva versión del software existente que incluya:
- Gestión del proyecto y coordinación técnica
- Parametrización, configuración y puesta en marcha de los siguientes módulos:
  - Quenda
  - Cita Previa
  - Recepción móvil compatible multidispositivo
  - Web App.
- Personalización de look & feel con colores y logos del Ayuntamiento.
- Despliegue de la nueva versión en contenedores Docker que optimiza su gestión.
- Adaptaciones de producto para cumplimiento de requisitos técnicos de Ayto. de Santander e incorporación de funcionalidades no existentes en versión Quenda 4:
  - Integración de la aplicación con Smart Citizen
  - Servicio de desarrollo evolutivo para ofrecer los trámites como selección única en la cita previa pública del Ayuntamiento de Santander
- Realización de pruebas completas de funcionamiento
- Soporte y seguimiento de la puesta en marcha
- Servicio de migración de citas activas existentes en ese momento.



6000098a32b1a0b64b07e8245060d1ba



Permite realizar la migración al nuevo entorno Quenda 4 de las citas que estén agendadas en el entorno actual, sin que esto implique una parada del servicio o afecte a la gestión actual de agendas.

- Migración de históricos para la gestión de estadísticas
- Mantenimiento de los elementos hardware y software necesarios para la plataforma.

### CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SUMINISTRO

Las ofertas deberán incluir documentación oficial de los sistemas que se ofertan y deben detallarse explícitamente las características que se enumeran:

#### Requisitos en el software de QUENDA/WEB/Móvil/Web App

El objetivo del presente proyecto consiste en la mejora del sistema de gestión de turnos.

Para ello se requieren mejoras en los siguientes aspectos:

- Mejoras técnicas y de rendimiento
- Mejoras funcionales y de accesibilidad

**Mejoras de rendimiento** que se traduzca en el uso de Uso de Frameworks modernos

Mejora en la mantenibilidad y escalabilidad. Uso de RESTful APIs e incremento de la seguridad

#### **Mejoras funcionales:**

Que permitan al usuario configurar el look & feel de los distintos módulos fácilmente. Creación de informes personalizables para que cada usuario personalizar los informes, incluyendo variables, filtros y guardar diferentes vistas de cada uno de los informes.

so de periodos en las agendas. Permite configurar diferentes horarios para una misma agenda.

En cuanto a la pantalla de atención: Configuración/personalización de campos del ciudadano de la cita que se desean ver y como.

Nuevas pantallas de traducciones: Permiten modificar textos en diferentes idiomas como por ejemplo cita previa pública.

Todo el contenido está en una única página y se evita la molesta recarga de navegador.

Número de registros visibles en los diferentes listados según la resolución de la pantalla donde se muestra.

Posibilidad de acceder a los formularios, pantallas de cada registro haciendo un doble clic con el ratón.



6000098a32b1a0b64b07e8245060d1ba

Documento firmado por:	Cargo:	Santander.
ALEJANDRO HERRAN BARCENA	Jefe de Servicio Informática	26/06/2024 16:36

Plantilla de tickets: Editor mejorado (se permite arrastrar la imagen que se desea visualizar) y presentación de la plantilla que se está generando.

Generar tickets: Visualización del ticket en pantalla que se ha generado sin que se abra la modal en Windows para imprimirlo.

**Nuevas Funcionalidades: Nueva app .- WEBAPP:** que permitirá al usuario

Solicitud de cita previa: Un link al sistema de cita previa existente.

Ticket virtual: Solicitud y seguimiento de turno: Las personas usuarias podrán solicitar un turno de atención, confirmar su llegada a la oficina (si disponen de cita previa), hacer seguimiento de su turno-y recibir un aviso cuando finalice la espera, todo ello, desde sus dispositivos móviles. Podrán visualizar también el estado y el número de personas que tienen por delante de la cita que ha sido solicitada a través de la webApp.

Información sobre el estado de atención en las diferentes oficinas: Nos permite conocer los trámites disponibles en cada oficina y el número de personas en espera, podrán, siempre que sea posible, seleccionar la oficina que más se ajuste a sus necesidades de atención.

## SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS

El soporte ofrecido deberá ser tanto proactivo como reactivo y los tiempos de respuesta se evaluarán como elemento.

El contrato deberá contemplar el mantenimiento de todos los suministros existentes hasta este momento por un periodo de tres años, incluyendo tantas dietas, desplazamientos, mano de obra y piezas para los elementos físicos y licencias, de manera que cualquier incidencia que pueda producirse a lo largo de ese período de tiempo pueda ser atendida y resuelta sin coste adicional alguno para el Ayuntamiento. Las empresas oferentes deberán presentar una propuesta de mantenimiento detallada para cada elemento ofertado.

El número de años de mantenimiento se evaluará como criterio objetivo y, por lo tanto, no deberá revelarse en la oferta técnica.

## FORMACIÓN

Las empresas deberán contemplar la formación necesaria para que el personal que deba utilizar los sistemas sea capaz de adquirir las habilidades necesarias para poder identificar y resolver el mayor número de incidencias posibles para poder ser lo más autónomos posibles.

La manera en que se realizará la formación quedará a la valoración de las partes una vez se adjudique el pliego.

El número de horas de formación no será inferior a 10 horas y deberá detallarse en la oferta técnica.

## DOCUMENTACIÓN

El oferente deberá proporcionar la documentación más adecuada para el mantenimiento de los sistemas para que el personal al cargo de la administración sea capaz de resolver de manera precisa y en el menor tiempo posible el mayor número de contingencias posibles.

El licitador deberá proporcionar documentación del fabricante de tal modo que garantice que los elementos y el proyecto que presenta en la oferta es compatible con la plataforma de gestión de colas municipal y la mejora.

La oferta deberá aceptar de forma explícita todas las condiciones existentes en el pliego y en todo caso mejorarlas.

La documentación será entregada en formato electrónico. El proyecto no se cerrará hasta que se haya efectuado la entrega y validación de la documentación y comprobada la completa funcionalidad de la plataforma por parte del Servicio de Informática y de los servicios afectados.

## CARACTERÍSTICAS DE LA OFERTA TÉCNICA

La oferta técnica deberá tener en cuenta todos los elementos, trabajos y contrataciones necesarios para instalar los citados sistemas en el ayuntamiento de Santander y que queden perfectamente operativos para su puesta en producción. Así mismo deberá garantizarse que los nuevos sistemas sean compatibles con los que ya existían en la plataforma anteriormente.

Deberá describirse en la oferta técnica el plan de trabajo de manera detallada para que quede completamente claro que no puede existir en ningún caso una pérdida de servicio en dicha instalación.

El plazo de ejecución del contrato se evaluará como criterio objetivo y, por lo tanto, no deberá desvelarse en la oferta técnica.

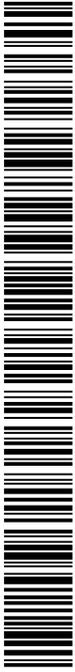
El plan de trabajo será el punto esencial a la hora de valorar la oferta técnica, no entrando en la valoración de dicho plan de trabajo en el caso en que el mismo no describa de forma detallada el modo en que el mismo va a desarrollarse y cómo van a ser cumplidos los objetivos.

## ESTRUCTURA DE LA OFERTA TÉCNICA

Las ofertas deberán presentarse tanto en formato papel como en formato electrónico (pdf).

La oferta técnica deberá contener (en este orden):

- Resumen ejecutivo. Guía de criterios de valoración
- Aceptación explícita de las condiciones impuestas por el pliego de prescripciones técnicas y documento elaborado por el fabricante de la solución QUENDA que avale a la empresa que se presente como entidad homologada y autorizada para proporcionar dicha solución y para realizar tareas de soporte y mantenimiento de las mismas.



6000098a32b1a0b64b07e8245060d1ba

- Resumen del suministro ofertado. La documentación completa se entregará en Anexo aparte.
- Plan de trabajo e instalación detallado incluido los módulos software a desarrollar.
- Propuesta técnica de mantenimiento
- Plan de formación
- Solvencia técnica de la empresa. Certificaciones exigidas.
- Equipo de trabajo.

#### DESGLOSE DEL PRESUPUESTO

Se especifican a continuación los precios estimados para cada suministro donde están incluidas ya las tareas de instalación y puesta en marcha de cada suministro:

CONCEPTO	IMPORTE
ADQUISICIÓN SOFTWARE QUENDA/Cita Previa/ Recepción móvil compatible multidispositivo/Web App y formación	9.750 €
MIGRACION	1.398 €
MANTENIMIENTO por 3 años	12.000€
<b>TOTAL</b>	<b>23.148,0 €</b>
IVA (21%)	<b>4.861,08 €</b>
<b>TOTAL, CON IVA</b>	<b>28.009,08 €</b>

#### GARANTÍAS

El adjudicatario deberá ofertar una garantía en el sistema y componentes instalados o en los problemas surgidos de los trabajos realizados de al menos tres años.

#### CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Tanto los licitadores como el adjudicatario quedan expresamente obligados a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudieran conocer con ocasión del procedimiento de contratación, especialmente los de carácter personal, que no podrán copiar o utilizar con fines distintos de los que figuran en este pliego, ni tampoco ceder a otros, ni siquiera a efectos de conservación.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la referida Ley Orgánica, así como a aquellas leyes nacionales o comunitarias que las modifiquen o sustituyan.



6000098a32b1a0b64b07e8245060d1ba

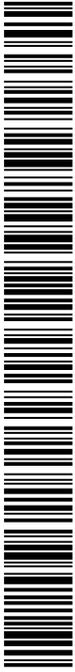


AYUNTAMIENTO DE  
SANTANDER



Se prohíbe la difusión y/o distribución a terceros de los datos y documentos proporcionados al adjudicatario, cuando estas actividades no respondan a necesidades exigidas para la realización del contrato.

De igual forma, se prohíbe la distribución, utilización o copia del contenido de dicha información, por parte del adjudicatario, para otro fin que no corresponda a la elaboración de ofertas.



6000098a32b1a0b64b07e8245060d1ba

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sede.ayto-santander.es/validacionDoc>

PLIEGO Mejora CITAPREVIASF.docx

Página:9

Documento firmado por:	Cargo:	Santander,
ALEJANDRO HERRAN BARCENA	Jefe de Servicio Informática	26/06/2024 16:36