PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1.- OBJETO DEL CONTRATO.

La contratación de un sistema de control de acceso, aforo y reservas de puestos en diferentes instalaciones de la Universidad del País Vasco, en adelante UPV/EHU, mediante una plataforma WEB/APP que podrá instalarse en cualquier terminal móvil con unos requisitos de hardware mínimos.

2.-DESCRIPCIÓN DE LAS INSTALACIONES DE LA UNIVERSIDAD DEL PAÍS VASCO/EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA.

Las instalaciones de la UPV/EHU que deberán ser atendidas mediante el contrato objeto de este pliego son las siguientes:

I. **El comedor de estudiantes del Pabellón de Campus.** El Vicerrectorado del Campus de Gipuzkoa gestiona el comedor situado en el Pabellón de Campus al que tiene acceso todo el alumnado del Campus. La capacidad actual del mismo, habida cuenta las limitaciones derivadas de la pandemia, es de 23 personas en 5 turnos diferentes de media hora cada uno de ellos de lunes a viernes en horario de 13:00h a 15:30 h. lo cual supone el uso diario de un máximo de 115 personas.

II. **Aula Tecnológica UPV/EHU-TECNALIA.** Está situada en la Facultad de Economía y Empresa y tiene horario continuo de lunes a viernes de 8:00 h. a 20:00 h.

III. **Aulas de estudio en el Centro Elbira Zipitria**, cuya apertura especial se realiza durante los fines de semana en época de exámenes (diciembre/enero y mayo/junio).

Durante las épocas de exámenes el Centro Elbira Zipitria abre sus aulas de estudio los fines de semana y festivos (diciembre-enero y mayo-julio). El horario suele ser de 9:00 h y 21:00 h, el centro permanece abierto los sábados y domingos de unos 5 fines de semana y ~~dos~~ los días festivos comprendidos dentro de ese periodo que pueda haber. Se suelen habilitar 3 aulas en la planta baja, 5 en la primera planta y 3 en la segunda a las cuales el alumnado tiene acceso en dos turnos diferentes, de 9:00-14:00 y de 15:30-20:30. El acceso al centro se lleva a cabo de forma escalonada para evitar aglomeraciones en la entrada. Durante los 12 días (sábados, domingos y festivos) que el centro permanece abierto, se pueden realizar un total de unas 4.938 reservas.

IV. **Biblioteca del Campus de Álava.** Situada en Vitoria-Gasteiz**.**

- Puestos totales 800.
- Puestos habilitados COVID 208
- Salas de trabajo en grupo 6 con capacidad para 40 personas.
- Horario de 8:30 a 20:30 de lunes a viernes y de 09:00 a 14:00 los sábados.

V. Biblioteca Campus de Bizkaia. Situada en el Campus de Leioa.

- Puestos totales 853
- Puestos habilitados COVID 309
- Salas de trabajo en grupo 17 con capacidad para 136 personas.
- Horario de 08:15 a 20:30 de lunes a viernes

VI. Biblioteca Campus de Gipuzkoa. Situada en Donostia.

- Puestos totales 720
- Puestos habilitados COVID 332
- Salas de trabajo en grupo 17 con capacidad para 102 personas
- Horario de 08:30 a 20:30 de lunes a viernes y de 09:00 a 14:00 los sábados

VII. Biblioteca de la Facultad de Economía y Empresa (Sarriko). Situada en Bilbao

- Puestos totales 495
- Puestos habilitados COVID 112
- Salas de trabajo en grupo 5 con capacidad para 40 personas
- Horario de 09: 00 a 21:00 de lunes a viernes

VIII. Biblioteca de la Escuela de Ingenieros de Bilbao.

- Puestos totales 272
- Puestos habilitados COVID 59
- Salas de trabajo en grupo 5 con capacidad para 44 personas
- Horario de 09: 00 a 21:00 de lunes a viernes

La contratación de este servicio posibilita poder organizar un acceso escalonado del alumnado al centro, evitando aglomeraciones y colas, así como una distribución y ocupación de las aulas habilitadas de acuerdo con las indicaciones de aforos que las autoridades sanitarias indiquen.

3.- PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.

Además de indicar la disponibilidad o no de las prescripciones técnicas señaladas, el licitador deberá incluir en su oferta:

- Una descripción completa de la plataforma y sus funcionalidades, de las posibilidades de configuración y personalización, concretando los datos de la adecuación del producto con respecto al pliego de prescripciones técnicas.

- Una descripción de los límites de uso (rendimiento en cuanto a número máximo de usuarios, transacciones, etc.). El número de potenciales usuarios de la herramienta está en torno a los 40.000. Se entiende un rendimiento aceptable como aquél que permite el acceso y uso simultáneo de la plataforma a 1.000 peticiones por minuto, con tiempos de respuesta inferiores a 1,5 segundos.

- Una descripción del sistema de soporte técnico especificando el medio (web, correo electrónico, teléfono...), periodos y horarios de atención, tiempos de respuesta y solución e idiomas aceptados.

- Un manual de uso de la aplicación, bilingüe, dirigido a las personas usuarias de la UPV/EHU.

- Para la valoración de los criterios, además de presentarse la memoria descriptiva aludida anteriormente, se considera necesaria la realización de una comprobación de las características técnicas del producto ofertado.

3.1 GESTIÓN DE RESERVAS.

Características del sistema

El sistema de gestión de reservas deberá ser configurable a medida en todo momento, permitiendo ajustar de una manera ágil horarios, calendarios, y turnos. Así como habilitar y deshabilitar plazas en tiempo real.

Las limitaciones en cuanto a número de reservas posibles por usuario serán también a la carta, se podrán modificar e incluirá la posibilidad de establecer sanciones por uso inadecuado.

Deberá contar con un sistema multi-reserva. Las personas usuarias podrán planificar sus reservas para varios turnos de un mismo día, de manera simultánea, sean consecutivos o no, todo ello mediante una única reserva.

Se busca un sistema equilibrado en cuanto a equidad y rendimiento. En épocas de máxima afluencia se garantizará a todos los usuarios un mínimo de horas de estancia en las instalaciones, y a la vez se intentará conseguir el máximo rendimiento de los espacios disponibles ofertando plazas libres una vez concluida la reserva anticipada. El sistema notificará este aspecto diariamente a las personas usuarias.

El sistema debe disponer de planos interactivos, fieles a la realidad que permitirán a las personas usuarias reservar un puesto de estudio concreto pulsando la mesa correspondiente.

El sistema permitirá a la persona usuaria deslizar y modificar el tamaño del plano en el proceso de selección del puesto de estudio.

Centros que deben disponer de mapa interactivo:

- Biblioteca Campus de Gipuzkoa
- Biblioteca Campus de Álava
- Biblioteca Campus de Bizkaia
- Biblioteca Facultad de Economía y Empresa. Sarriko
- Biblioteca de la Escuela de Ingenieros. Bilbao

Interfaz para la persona usuaria:

APP gratuita descargable tanto para Android como IOS en cualquier dispositivo móvil.

- La APP será descargable para cualquier persona usuaria de la UPV/EHU y en el momento del fin de la limitación de aforo porque así lo permitan las autoridades sanitarias y universitarias, para cualquier ciudadano que desee acceder a las bibliotecas de la UPV/EHU.
- En el proceso de alta se deberá tener en cuenta la seguridad, el uso individual de la aplicación y el respeto a los datos según la política de tratamiento de datos de carácter personal de la UPV/EHU.
- Permitirá la elección de puestos a través de mapas interactivos.
- Permitirá la reserva simultánea para varias personas usuarias, y en el caso de espacios de uso para grupos, tendrá en cuenta el número mínimo y máximo de ocupantes de la sala, así como el uso exclusivo para un único grupo.
- Generará códigos QR únicos e irrepetibles de manera instantánea que permitan el acceso a los centros de la UPV/EHU.
- Permitirá cancelar la reserva sin penalización antes del inicio del turno o con el turno ya iniciado (a nuestra elección)
- Enviará notificaciones a la APP de la persona usuaria para comunicarle la disponibilidad de plazas libres para su reserva.

Será asimismo posible tener acceso directo a la **WEB** de la empresa para la realización de reservas de plazas.

Tarjeta QR.

Se deberán poner a disposición de la UPV/EHU tarjetas físicas para ser entregadas a las personas usuarias que carezcan de acceso a la tecnología, de manera que no se les impida el acceso a las instalaciones y las reservas de plazas.

3.2 CONTROL DE ACCESOS.

Los terminales de control de accesos deberán ser capaces de chequear tanto entradas como salidas de las instalaciones mediante la validación del código QR generado por la

APP de la persona. Para garantizar la seguridad de las personas la trazabilidad de los usos deberá ser total.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de la UPV/EHU:

- **Terminales móviles:** en los que se haya instalado la App Staff o de personal gestor. Mínimo 10 unidades. A la finalización del contrato la empresa contratista los retirará.

- **Lector QR fijo**: La instalación en el acceso a cada recinto de un aparato fijo para la lectura de códigos QR que validará el acceso de las personas usuarias mediante conexión al servidor en la "nube" para comprobar la realización de la reserva del código QR leído. Concretamente:

    - Instalación con validación de acceso mediante lector fijo QR y luminoso indicativo de acceso permitido y de acceso no permitido, mínimo 6 unidades. Dichos lectores fijos serán propiedad de la empresa contratista y se retirarán una vez finalizado el contrato.

  La empresa adjudicataria costeará el proceso de instalación en su totalidad (adecuación eléctrica necesaria para llevar corriente al lector y al luminoso Led y la fabricación del lector).

- Tanto los terminales móviles como los lectores fijos deberán disponer de datos móviles

- **Tarjetas QR:** La empresa contratista deberá entregar a la UPV/EHU de manera gratuita 500 tarjetas QR personalizadas para la UPV/EHU, para aquellas personas que no tengan acceso a la tecnología de forma que no sea vulnerado su derecho de acudir a las instalaciones objeto de este contrato.

3.3 CONTROL DE AFOROS.

El sistema permitirá el control numérico del aforo de las salas en tiempo real, tanto para las personas usuarias como para el personal de las instalaciones.

3.4 SISTEMA SIN RESERVAS. CONTROL DE ACCESO Y AFORO.

El sistema permitirá funcionar durante los tiempos que se determine desde la UPV/EHU, sobre todo en épocas donde la afluencia a los centros sea más baja, sin la necesidad de que las personas realicen una reserva de plaza.

- Las personas usuarias podrán visualizar en la página web del contratista el aforo disponible en cada centro, de manera numérica.
- El aforo se incrementará o se reducirá, en tiempo real, cuando las personas usuarias validen (chequeen) el acceso o la salida de los centros.

3.5 MÓDULO ADMINISTRATIVO PARA EL PERSONAL DE LA UPV/EHU.

La empresa deberá disponer de una página web para el personal autorizado de la UPV/EHU, con permisos de acceso personalizados, donde se podrá:

- Consultar las reservas realizadas para la instalación, con diferentes opciones de filtrado.
- Consultar los accesos chequeados.
- Comprobar la mesa seleccionada y ocupada por una persona usuaria.
- Dar de alta a personas usuarias que no estén en el sistema.

4.- INFORMES ESTADÍSTICOS.

La UPV/EHU recibirá semanalmente copia de los datos generados por el software, los cuales le serán entregados como bases de datos estándar

La empresa elaborará estadísticas de uso del sistema a petición de la UPV/EHU. Además, la plataforma permitirá a los administradores de la UPV/EHU elaborar informes básicos de uso (reservas realizadas y validadas) para distintas series temporales.

5.- BILINGÜISMO

- El software y la página web de reservas ha de ser totalmente bilingüe: euskara-castellano.
- La atención de la empresa con las personas usuarias, ya sea vía correo electrónico o teléfono, ha de ser en el idioma solicitado por ellas.

6.- IMAGEN CORPORATIVA

El diseño de la web/app deberá permitir identificar la herramienta con la UPV/EHU de un vistazo mediante, al menos, la adición del logotipo oficial de la misma en:
-el acceso directo de la app y
-en un lugar visible de los menús o la interfaz.

La empresa facilitará a la UPV/EHU las URL necesarias para poder dar acceso al servicio a través de la página web de una manera acorde a la imagen institucional y para que las personas usuarias puedan acceder directamente a las salas donde desean hacer su reserva.

7.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

El contratista garantizará el funcionamiento del software durante la vigencia del contrato, así, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- **Colaboración técnica** necesaria en la operativa de la primera aplicación práctica de los terminales móviles y lectores QR fijos.

- **Mantenimiento y actualizaciones**. La UPV/EHU podrá utilizar todos los servicios de mantenimiento y actualizaciones del software.

- **Funcionamiento del software**. Si el software tuviese algún defecto de funcionamiento, la UPV/EHU podrá reclamar la subsanación correspondiente.

- **Reinstalación en caso de avería.** En caso de avería del equipo en el que esté instalado el software, la UPV/EHU podrá solicitar una nueva descarga del producto para volver a realizar la instalación del mismo. En caso de sustitución por avería, el coste derivado será a cargo de la empresa contratista.

- Actualización de la base de datos de usuarios. El contratista se compromete a actualizar la base de datos de usuarios de la UPV/EHU al menos 2 veces al año y siempre que lo solicite la institución.

- El objeto contractual se prestará como un servicio, de forma que todos los elementos físicos de la parte servidora (servidores web, líneas de comunicación para poner disponible el servicio, etc.) será responsabilidad del prestatario del servicio. El contratista estará asimismo encargado de todas las tareas de operación, monitorización, etc. necesarias para garantizar la disponibilidad, perfecto estado y funcionamiento del sistema. Así mismo el contratista se encargará del mantenimiento y evolución de la aplicación y del soporte a las personas usuarias de la misma. La aplicación de citas estará disponible en modalidad 24X7.
-

8.- PROPIEDAD INTELECTUAL.

El software será propiedad intelectual de la empresa contratista, por lo que el derecho de uso de la licencia adquirido durante la vigencia del presente contrato no otorgará a la UPV/EHU derecho alguno de propiedad intelectual o industrial sobre el software.

9.- CONFIDENCIALIDAD.

Toda la información a la que se tenga acceso en el marco del presente contrato, deberá ser considerada como información confidencial.

El uso de dicha información confidencial solo podrá estar destinado a alcanzar el objeto del contrato, comprometiéndose contratista y contratante a adoptar todas las medidas necesarias para asegurar la confidencialidad de la información.

La información confidencial únicamente deberá ponerse en conocimiento de las personas que estrictamente deban conocerla, debiendo advertir a dichas personas del deber de confidencialidad en relación a la misma.

Por lo tanto, ninguna de las partes divulgará información a terceros salvo:

- por requerimiento legal, judicial o administrativo expreso,
- en el caso de un proceso litigioso con la otra Parte,
- para su remisión a personas que estrictamente deban tener conocimiento de la misma siempre que las mismas estén sometidas a un deber de confidencialidad análogo al establecido en el presente apartado, o
- con el consentimiento previo, expreso y por escrito de la otra parte.

Contratista y contratante se comprometen a comunicarse mutuamente cualquier incidente que pudiera alterar la confidencialidad establecida.

La duración de la presente obligación de confidencialidad estará en vigor durante la vigencia del contrato, así como durante un período de dos (2) años inmediatamente posterior a la extinción del mismo.

Una vez transcurrido dicho período y si así se lo solicitase la otra Parte, cada una de las Partes borrará y destruirá toda la información que sobre la presente relación haya almacenado en cualquier soporte o haya reproducido por cualquier procedimiento, exceptuando la información que por cualquier disposición legal esté obligado a conservar.

10.- TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

En cumplimiento de lo establecido en el Reglamento 2016/679, de 27 de abril, del Parlamento Europeo y del Consejo, General de Protección de Datos y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, los datos de carácter personal de los Usuarios que la UPV/EHU entregue a la empresa adjudicataria (previa obtención por parte de ésta de los consentimientos que, en su caso, sean necesarios) serán tratados por la adjudicataria en condición de encargado del tratamiento a los únicos efectos del cumplimiento de lo previsto en el Contrato y de conformidad con lo establecido en el contrato de encargado del tratamiento que las Partes suscribirán a tales efectos (el ¨Contrato de Encargado del Tratamiento¨).

En Leioa a 28 de junio de 2021.

Esperanza Iñurrieta Ambrosio DNI 16241424C

Firmado digitalmente por Esperanza Iñurrieta Ambrosio DNI 16241424C
Nombre de reconocimiento (DN): cn=Esperanza Iñurrieta Ambrosio DNI 16241424C, o=UPV/EHU, ou=Unibertsitateko Biblioteka/Biblioteca Universitaria, email=esperanza.inurrieta@ehu.eus, c=ES
Fecha: 2021.07.22 11:44:29 +02'00'