BILBAOTIK, S.A.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL MANTENIMIENTO DE SOFTWARE Y HARDWARE DEL SISTEMA DE GESTION DE COLAS Y DIRECCIONAMIENTO QMATIC

Enero de 2025

1.- Objeto del contrato

Varias áreas municipales, desde el año 2011, vienen prestando un servicio centralizado de atención a la ciudadanía en el Edificio de San Agustín donde existe una presencia muy importante de diversas áreas municipales. Además, existen otros Centros de Atención a la Ciudadanía descentralizados territorialmente, pretendiendo con ello acercar el Ayuntamiento a los vecinos y vecinas, facilitando el acceso a esta administración por cercanía y prestando una asistencia diaria a cualquier petición dirigida a esta u otras administraciones.

Es necesario significar que la asistencia y presencia diaria de la ciudadanía que acude a realizar sus gestiones con el Ayuntamiento a todos y cada uno de los puntos es importantísima desde el punto de vista numérico y también es de significar la variedad de trámites y demandas que solicitan de esta Administración. Por ello, desde el año 2008 está instaurado un sistema informático de gestión de espera, a través del cual se lleva a cabo un control de colas y una ordenación de temas demandados, lo que permite una atención presencial más eficaz.

Dada la complejidad del servicio de atención presencial a la ciudadanía, la herramienta de gestión referida en los puntos anteriores es considerada de vital importancia ya que hace posible una asistencia de mayor calidad, más rápida y más eficaz.

El objeto del presente contrato es el mantenimiento software y hardware del sistema de gestión y direccionamiento de ciudadanos QMATIC ORCHESTA instalado en las oficinas del Ayuntamiento de Bilbao y que se encuentre dentro del periodo de vida útil, lo que incluye los displays de atención, displays generales informativos, branch hubs y dispensadores Intro.

2.- Alcance y descripción del contrato

Se deberá incluir el soporte y mantenimiento software y hardware de todos los sistemas QMATIC existentes en las actuales oficinas municipales.

El soporte se deberá ofrecer en formato de “Soporte Premium” del fabricante que tendrá como mínimo las siguientes características:

- Información periódica sobre nuevas versiones, parches y documentación técnica actualizada.
- Acceso a nuevas versiones software de productos estándar QMATIC contratados.
- Acceso a parches de corrección o mantenimiento de software de productos estándar QMATIC contratados.
- Asistencia técnica en remoto para instalación y configuración (teléfono, e-mail o VPN).
- Envío de reemplazos originales QMATIC / mano de obra y trabajos de reparación “in situ” de elementos hardware/cableado propietario QMATIC.
- Nuevas versiones de firmware de productos hardware.

- Revisiones correctivas.
- Una revisión preventiva anual por sistema.
- Material de repuesto cedido en las instalaciones.
- Asesoramiento y orientación en respuesta a las incidencias surgidas.
- Identificación y diagnóstico de errores.
- Provisión de acciones resolutorias.
- Alta en el servicio web de ticketing e-Journal (información en tiempo real del estado de las incidencias).
- Teléfonos de Soporte: 91 484 08 77 / 902 023 495.
- Correo electrónico: soporte.es@qmatic.com

El contrato incluirá el suministro y servicios de sustitución de todos los elementos hardware y software en caso de avería, siendo por cuenta de la adjudicataria todas las labores necesarias para ello.

El servicio se deberá prestar respetando en todo momento los tiempos de respuesta indicados en la siguiente tabla:

Servicio	Prioridad		Tiempo de recepción *	Tiempo de respuesta ** Soporte en remoto	Tiempo de respuesta ** Soporte "in situ"	Tiempo neto resolución ***
Servicio de soporte	1	Crítico	2 min	15 min	10 h	12 h
	2	Alta	2 min	20 min	12 h	14 h
	3	Media	2 min	3 h	18 h	24 h
	4	Baja	2 min	10 h	24 h	36 h

Nota:

-. Tiempo de recepción= tiempo transcurrido hasta la confirmación de la recepción de la incidencia por parte de Q-MATIC.

-. Tiempo de respuesta= tiempo hasta que la incidencia es asignada a un propietario y se empieza TRABAJAR CON ELLA.

-. Tiempo neto de resolución= tiempo total de resolución descontando el tiempo de espera de respuesta cliente.

Las prioridades de las incidencias de soporte, se asignarán según la siguiente tabla:

Prioridad	Tipo	Descripción
1	Crítica	Cuando todos los servicios hardware y software se ven afectados por un paro total, estando la funcionalidad del sistema comprometida y no pudiendo ejecutarse los procesos esenciales. Ejemplos: ▪ Los servicios hardware y software no están disponibles en todas las oficinas de una entidad. ▪ Los datos están corruptos. ▪ El sistema se bloquea indefinidamente, causando demoras inaceptables o ▪ indefinidas para los recursos o respuestas. ▪ El sistema se bloquea repetidamente.
2	Alta	Cuando se produce un fallo en cualquier elemento individual del servicio o infraestructura hardware o software, existiendo una solución parcial, pero la capacidad de mantener los procesos esenciales está degradada.

		Ejemplos: ▪ Fallo parcial en el hardware o software que afecta a un área de la funcionalidad, pero no a todo el servicio. ▪ Degradación severa del rendimiento debido a fallos hardware o software, por ejemplo: tiempos de respuesta prolongados, malos resultados en tiempos de entrega y/o recepción del correo electrónico. ▪ Incidencia con un impacto localizado o aislado.
3	Media	Fallos de hardware y/o software que pueden ser localizados de manera individual. Existe una solución parcial, pero la capacidad de mantener el hardware y/o software se ha degradado ligeramente. Ejemplos: ▪ Los usuarios finales experimentan problemas técnicos con el hardware y/o software. ▪ Se requieren varios intentos para utilizar o acceder a los servicios hardware y/o software.
4	Baja	Consultas sobre las funciones o configuraciones particulares. Solicitudes de documentación o información.

Y el horario de atención de los equipos de soporte técnico de QMATIC será de 08:00 a 18:00 de forma ininterrumpida de lunes a viernes, independientemente de si se realiza "In situ" (soporte hardware) o en remoto (soporte hardware y software).

3. Metodología y gestión del contrato

3.1. Dirección y Equipo Técnico del trabajo

Se formará un Comité para la dirección del contrato, que estará compuesto por el/la Responsable del Contrato designado por BilbaoTIK, un representante de la adjudicataria y cuantas otras personas designen las partes.

Asimismo, BilbaoTIK designará un Jefe/a de Proyecto que se encargará de la planificación, seguimiento y control de los trabajos a realizar.

Además de lo señalado en la adscripción de medios del pliego de cláusulas administrativas particulares, el equipo de trabajo contará con el personal técnico adecuado y suficiente, que permita abordar con garantías el desarrollo del trabajo a realizar.

3.2. Planificación

Una vez formalizado el contrato, y en el plazo máximo de siete (7) días naturales, se revisará el plan propuesto y el Director/a del Proyecto, con la colaboración del Jefe/a del Proyecto, elaborará el plan de trabajo definitivo, que se registrará en el Acta de Inicio del contrato. Este plan de trabajo deberá mantenerse actualizado y consensuado entre BilbaoTIK y la empresa adjudicataria.

3.3. Seguimiento y control de los trabajos

Para el seguimiento y control de los trabajos se utilizará el siguiente sistema de funcionamiento:

- La empresa adjudicataria deberá nombrar un Director/a del proyecto que será el responsable de los trabajos en todos sus aspectos. Esta persona será la encargada de convocar las reuniones de seguimiento y cuantas reuniones estime oportuno para el correcto desarrollo de los trabajos.
- Por cada reunión de seguimiento, la empresa adjudicataria, elaborará su correspondiente acta, que deberá ser visada por los asistentes a la misma.
- Para el seguimiento de los trabajos será necesario entregar un informe técnico con la evolución de los trabajos. Tras la revisión técnica, el/la Responsable del Contrato o el Jefe/a del Proyecto nombrado por BilbaoTIK comunicará a la empresa adjudicataria el rechazo total o parcial, en su caso, de los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo acordado, o no superen los controles de calidad. Inicialmente se estima un informe cada tres meses.

  En caso de detectarse desviaciones entre la planificación y la situación real del trabajo desarrollado, la empresa adjudicataria deberá emprender las acciones correctivas apropiadas, tras ser consensuadas con BilbaoTIK.
- Para dar por finalizado el contrato, deberá validarse por BilbaoTIK el Acta de Recepción o Cierre, por el que se dará el Vº Bº a los trabajos realizados.

3.4. Documentación a entregar

La documentación generada durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de BilbaoTIK sin que la adjudicataria pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de BilbaoTIK, que la facilitaría, en su caso, previa petición formal de la adjudicataria con expresión del fin.

La documentación se entregará en soporte electrónico de forma que BilbaoTIK pueda efectuar el mantenimiento de la misma posteriormente.

La adjudicataria será responsable de mantener actualizada la documentación del contrato a lo largo del mismo. Asimismo, deberá mantener un registro histórico de los cambios producidos en la documentación con una breve explicación de la causa que originó los mismos.

Bilbao, a 31 de enero de 2025

BilbaoTIK Firmado digitalmente por MANUEL ROIBAL PRIETO - 22738555L
Fecha: 2025.02.03 08:07:55 +01'00'

Manu Roibal Prieto
Director de Infraestructuras y Ciberseguridad
Responsable del contrato