



## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

### **Servicio de mantenimiento del sistema de gestión de colas de la Oficina de Atención al Ciudadano (SER 06.14)**



## **ÍNDICE DE CONTENIDOS**

CLÁUSULA 1. DEFINICIÓN DEL SERVICIO.....	3
CLÁUSULA 2. TIEMPO DE RESPUESTA.....	4
CLÁUSULA 3. UBICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	4
CLÁUSULA 4. METODOLOGÍA DE TRABAJO.....	4
CLÁUSULA 5. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.....	5
CLÁUSULA 6. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS.....	5



## CLÁUSULA 1. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

Para atender las necesidades de gestión de colas surgidas en las dos sedes principales de la Oficina de Atención al Ciudadano, dependiente del Área de Participación Ciudadana, se contrató los servicios de la empresa Q-Matic Sistemas s.a.u. responsable del despliegue y puesta en producción de los siguientes sistemas integrados entre sí:

- Aplicación de gestión de colas.
- Sistema hardware de control de colas y avisos.

Una vez finalizado el último contrato de mantenimiento, es necesario realizar una nueva contratación del mismo con el fin de garantizar los siguiente servicios:

- Corrección de cualquier error detectado.
- Adaptación de las funcionalidades a la legislación vigente que rija el ámbito de actuación de cada una de la aplicaciones.
- Asistencia técnica (telefónica, correo electrónico, web, etc.) para la resolución de cualquier consulta técnica o funcional.
- Asistencia técnica para la recuperación de datos.
- Asesoramiento en el uso de aplicación.
- Descripción completa y resolución de consultas sobre el modelo de datos.
- Help desk básico de sistemas, para atender las incidencias del entorno de explotación de las soluciones propias de este contrato, tales como situaciones anómalas producidas por la base de datos, sistema operativo, etc.
- Estadísticas de resolución de incidencias.
- Formación gratuita como servicio asociado a la liberación de versiones (cursos programados por la empresa).
- Evolución parcial o completa (cambio de entorno tecnológico) de los productos, publicando como mínimo una versión al año, priorizando las sugerencias de mejora de los clientes.
- Adquisición gratuita de las nuevas versiones de las aplicaciones, aunque supongan un cambio de entorno tecnológico.
- El mantenimiento ofertado por la empresa deberá incluir todos los sistemas software y hardware instalados en las dos sedes de la Oficina de Atención al Ciudadano. A continuación se ofrece un listado de elementos, clasificados por sede, que serán como mínimo objeto de este contrato de mantenimiento:
  - Casa consistorial sita en Vélez Málaga.
    - Una instancia de software de gestión Q-Win.
    - Nueve terminales virtuales de puesto de atención.
    - Un dispensador de tickets de autoservicio.



- Nueve displays de puesto de atención con texto alfanumérico (leds color rojo).
- Dos displays de información triples (leds rojos).
- Una unidad reproductora de sonido.
- Tenencia de Alcaldía de Torre del Mar.
  - Una instancia de software de gestión Q-Win.
  - Cinco terminales virtuales de puesto de atención.
  - Un dispensador de tickets de autoservicio.
  - Cinco displays de puesto de atención con texto alfanumérico (leds color rojo).
  - Un display de información triples (leds rojos).
  - Una unidad reproductora de sonido.

## **CLÁUSULA 2. TIEMPO DE RESPUESTA**

El tiempo de respuesta a una incidencia será siempre inferior a 4 horas dentro de la jornada laboral, contadas a partir de la notificación de la incidencia realizada por parte de una persona autorizada del ayuntamiento.

## **CLÁUSULA 3. UBICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

El servicio de mantenimiento se prestará de forma remota siempre y cuando la naturaleza de la incidencia y los medios técnicos lo permitan. Exceptuando los siguientes casos, en los que se resolverán las incidencias presencialmente:

- La sustitución de cualquier dispositivo hardware que deberá ser realizado in situ por la empresa adjudicataria.
- Imposibilidad técnica temporal o continuada, que a criterio del equipo técnico designado por el Ayuntamiento para la gestión de este proyecto, determine que no puede resolverse la incidencia en remoto por parte de la empresa adjudicataria del servicio.

## **CLÁUSULA 4. METODOLOGÍA DE TRABAJO**

Para la gestión de incidencias detectadas la empresa adjudicataria facilitará al menos tres formas de contacto: vía telefónica, correo electrónico y a través de una herramienta publicada en Internet, que permita la notificación por parte de los usuarios de las incidencias detectadas, además de hacer un seguimiento de las mismas por parte del personal autorizado del área de Informática, Innovación Tecnológica y Reprografía.



## CLÁUSULA 5. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato la adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el área de Informática, Innovación Tecnológica y Reprografía la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

## CLÁUSULA 6. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

Las empresas licitadoras aportarán una memoria descriptiva del protocolo y las medidas que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, deberán incluir en su oferta la descripción de los perfiles de los trabajadores que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizados para las relaciones con el cliente a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar.

En Vélez-Málaga, 7 de julio de 2014

Coordinador de sistemas

Alfonso Cordero Benasayag