

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL SISTEMA RFID DE BIBLIOTHECA INSTAL·LAT A LA BIBLIOTECA JOSEP SALCEDA I CASTELLS DE CAMBRILS

1. Introducció

La tecnologia RFID (Radio Frequency Identification) significa identificador de radiofreqüència, i permet transmetre dades sense fils, a través d'ones de ràdio.

A la Biblioteca Josep Salceda i Castells, de Cambrils, s'utilitza la tecnologia RFID que permet automatitzar la gestió del préstec i el control de seguretat: el sistema està compost de lectors que incorporen antenes que llegeixen les dades emmagatzemades a les etiquetes dels documents. Aquests lectors transformen i transmeten la informació rebuda dels documents a l'aplicació específica que gestiona la tecnologia RFID.

El sistema de seguretat i les estacions de treball instal·lats a la Biblioteca Josep Salceda i Castells són del fabricant Bibliotheca RFID Library Systems AG, proveïdor de sistemes de seguretat RFID de Bibliotheca.

2. Objecte

És objecte del present plec fixar les condicions tècniques particulars a les quals s'ajustarà el contracte de manteniment del sistema RFID de Bibliotheca instal·lat a la Biblioteca Josep Salceda i Castells.

3. Abast del servei

L'abast del servei s'estendrà a tots els components (maquinari i programari) RFID del fabricant Bibliotheca RFID Library Systems AG instal·lats a la biblioteca. Formen part del maquinari els elements següents:

- 1 Arc de seguretat i programari vinculat
- 4 Estacions de Treball RFID

L'empresa contractista realitzarà el servei segons el que s'especifica en el present Plec de prescripcions tècniques.

4. Condicions del servei

El servei de manteniment haurà d'identificar, resoldre qualsevol incidència relacionada amb el sistema RFID de Bibliotheca instal·lat a la biblioteca, a més de donar el suport tècnic necessari per recuperar el normal funcionament del servei al més aviat possible i resoldre els dubtes relacionats amb l'operativa diària. Així mateix s'efectuaran actuacions preventives per a garantir el correcte funcionament de l'equipament.

El servei de suport tècnic inclourà la gestió d'incidències i consultes, la gestió de peticions, la gestió de canvis, la gestió de problemes, la gestió de queixes i el manteniment dels components (maquinari i programari) del sistema RFID de Bibliotheca.

4.1. Horari

El servei estarà operatiu de dilluns a divendres, de 9 h a 18 h, laborables.

Els canals de comunicació han de ser per telèfon, web i correu electrònic. La biblioteca tindrà accés web a les seves incidències, peticions i consultes, per a la seva creació i seguiment.

4.2. Manteniment correctiu

El manteniment correctiu inclou les actuacions que suposen l'atenció i la solució de les possibles anomalies o incidències detectades durant les intervencions d'assistència preventiva o aquelles comunicades per la biblioteca.

Es defineix una incidència com a qualsevol esdeveniment que causa, o pot causar, una indisponibilitat, una reducció de la qualitat del propi servei o una violació de la seguretat que afecti a l'equipament objecte del contracte. L'objectiu de la gestió d'incidències és la restauració del servei òptim en el termini màxim indicat a l'apartat 6.1.

Un cop solucionada la incidència es comunicarà a la biblioteca.

4.3. Subministrament de recanvis

L'empresa contractista s'obliga a subministrar tots els recanvis i la mà d'obra necessaris per a la resolució de l'avaría, i a efectuar les modificacions tècniques que consideri adequades per mantenir l'equipament en unes condicions de funcionament correctes.

Tots els recanvis seran subministrats en substitució dels elements vells i sense cap càrrec addicional; els elements o material subministrat haurà de ser original o expressament assenyalat com a equivalent per al fabricant de l'equip original, a menys que hi hagi autorització expressa de la Corporació. Tota peça, o part de peça, retirada i substituïda passarà a ser propietat de l'empresa contractista i tota peça, o part de peça, incorporada passarà a ser propietat de la Corporació.

Les peces utilitzades en la reparació tindran un període de garantia de, com a mínim, dos anys des de la data de la seva instal·lació.

En cas que l'element a substituir sigui susceptible de contenir informació, l'empresa contractista s'haurà de comprometre a destruir-la garantint la seva confidencialitat fins aquest moment, tenint-se que certificar aquesta destrucció.

4.4. Substitució dels equips

A criteri de l'empresa contractista i prèvia conformitat de la biblioteca, els components i les estacions de treball RFID avariades podran ser substituïdes temporalment per altres d'idèntiques característiques que subministrarà la mateixa empresa contractista. En aquest cas, la seva reparació, verificació i, si s'escau, el traspàs d'informació serà responsabilitat de l'empresa contractista i es farà a les seves pròpies dependències.

Si a causa de la substitució d'equips es fa necessari instal·lar noves llicències, aquestes quedaran incloses en el present contracte.

4.5. Manteniment preventiu

Manteniment preventiu recull el conjunt de les operacions sistemàtiques realitzades sobre l'equipament RFID de la biblioteca per mantenir-lo en les millors condicions de treball a fi que no produeixin interrupcions d'ús, alteracions en la seva funció o pertorbacions en els seus paràmetres de funcionament i/o resultats; o per a prolongar la seva vida útil i mantenir el seu rendiment en nivells similars als de disseny.

Com a mínim, un cop a l'any, el contractista realitzarà el manteniment preventiu dels productes inclosos en aquest contracte (veure clàusula 3) mitjançant la visita a la biblioteca.

El contractista haurà d'analitzar les dades de la seva explotació i les condicions de funcionament per tal de determinar amb l'antelació adient la seva possible revisió en profunditat o, si escau, la substitució parcial o total.

4.6. Actualització del programari

Forma part d'aquest contracte l'actualització de programari RFID relacionat a continuació:

- Programari del comptador de visitants (compta-persones)
- Programari d'inicialització
- Programari de circulació per a les estacions de treball RFID

4.7. Servei d'estadístiques

Per a l'elaboració d'estadístiques, l'empresa contractista instal·larà i mantindrà, sense cost addicional i durant la vigència del contracte, l'aplicació d'estadístiques que permet la recollida de les dades dels compta-persones provinents dels arcs de seguretat.

L'ús d'aquesta aplicació per part de la biblioteca, no es considerarà en cap moment propietat de la biblioteca.

La infraestructura central necessària per oferir aquest servei ha d'estar allotjada en territori de la UE. No es permet cap tractament de dades personals fora de la UE, ni tan sols per al seu emmagatzematge ni per a la realització de còpies de seguretat.

5. Equip de treball

L'equip de treball de l'empresa contractista estarà format per:

- Responsable del servei
- Equip tècnic

5.1. Responsable del servei

L'empresa contractista assignarà un Responsable del servei amb les tasques d'interlocutor amb la biblioteca i coordinarà els tècnics de l'empresa que puguin intervenir en totes i cadascuna de les etapes esmentades en l'abast del servei.

El Responsable del servei realitzarà les tasques de coordinació, seguiment i control de la gestió del servei. Per part de la biblioteca es designarà un interlocutor.

Serà responsabilitat del Responsable del servei de l'empresa contractista conèixer en profunditat els serveis coberts pel contracte i assegurar que tot el personal de l'empresa contractista que participa en el present servei tingui els coneixements adients i assumeixi els compromisos de servei adquirits, a més de vetllar pel compliment de tots els aspectes inclosos en el contracte.

5.2. Equip tècnic

L'empresa contractista haurà de definir un equip de tècnics per realitzar les tasques encomanades a través del Responsable de servei i haurà de poder assumir puntes de treball per cobrir convenientment totes les necessitats.

6. Model de prestació de serveis

6.1. Nivells de servei i penalitats

A continuació s'especifiquen els indicadors amb el nivell de servei a assolir pel contractista.

Com a paràmetres de mesura de la qualitat del servei es farà ús del temps de resolució d'incidències, entès com el temps total transcorregut en resoldre una determinada incidència, des de la seva recepció i registre fins a realitzar les proves necessàries per garantir el correcte funcionament i oferir una solució estable.

A l'efecte del càlcul d'indicadors, i per tant, de les penalitats associades, el còmput d'hores es realitzarà sobre la base de l'horari laboral de prestació de servei fixat en aquest contracte.

En cas que la resolució de l'actuació (incidència, petició, canvi) depengui de tercers o de la biblioteca, el contractista podrà aturar la comptabilització del temps. S'haurà de notificar a la biblioteca, per a la seva acceptació, tots els canvis d'estat de les incidències, peticions i canvis que suposin l'aturada del temps.

A.- Indicadors per a la Gestió d'incidències

A1. Manteniment correctiu

Nivell de qualitat del servei

Temps de resolució
≤ 24 hores

Coefficient penalitat

0.015

Per a la gestió d'incidències (A1), el càlcul de les penalitats a aplicar en cas d'incompliment del nivell de servei, correspon a la fórmula següent:

- Penalitat = factura anual x punts de desviació x coeficient de penalitat
- Punts de desviació = hores fora de termini

