

BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, SA

ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES PEL SERVEI DE SUBMINISTRAMENT, INSTAL·LACIÓ, INTEGRACIÓ I POSTA EN MARXA DEL SOFTWARE (GESTIÓ DE CUES I CITA PRÈVIA A TRAVES D'APPS, WEB O TELÈFON I GESTIÓ D'ACTIVITATS), L·LICÈNCIES D'ÚS I MANTENIMENT PREVENTIU I CORRECTIU D'AQUEST SISTEMA, PER A LES INSTAL·LACIONS DEL ZOOLÒGIC DE BARCELONA

Continguts

1. OBJECTE DEL CONCURS.....	3
2. DURADA LICITACIÓ.....	3
3. CARACTERÍSTIQUES HARDWARE	3
4. CARACTERÍSTIQUES SOFTWARE GESTIÓ DE CUES	¡Error! Marcador no definido.
5. CARACTERÍSTIQUES SOFTWARE CITA PRÈVIA.....	7
6. GESTIÓ DE DADES.....	8
7. INTEGRACIÓ AMB EL BI DE BSM	8
8. INTEGRACIÓ AMB EL CRM DE BSM	9
9. EVOLUTIUS	9
10. FORMACIÓ.....	10
11. MANTENIMENT PREVENTIU I CORRECTIU	10
12. RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES.....	11
13. PENALITZACIONS	11

1. OBJECTE DEL CONCURS

L'objecte del concurs és el subministrament, instal·lació, configuració, integració i posta en marxa del Software (gestió de cues i cita prèvia a través d'apps, web o telèfon i gestió d'activitats), llicències d'ús i del manteniment preventiu i correctiu d'aquest sistema, per a les instal·lacions del Parc Zoològic de Barcelona.

2. DURADA LICITACIÓ

La vigència del contracte serà de DOS ANY I TRES MESOS a comptar des de la data de la seva signatura.

El contracte és susceptible de prorrogació, per un termini de DOS anys, prorrogables de forma anual una vegada arribada la data de finalització

CARACTERÍSTIQUES HARDWARE GESTIO DE CUES

Es detallen les característiques del Hardware instal·lat al que s'ha d'ajustar el software, complint les necessitats detallades a continuació

Model	AO185IPSH15-L1J19
LCD Type	18.5 " TN LCD , 16 : 9 screen
Recommend Resolution	1366(RGB)× 768 (WXGA)
Brightness	1500cd/m2
CPU	Intel J1900 Quad core 22nm,2.0GHz
Chipset	Intel® Bay Trail SOC
Video Card	Support DirectX® 10.1Support HD Graphics 4000 / HD-DVD HD playback
Storage	4G DDR3 (4G/8G Max)
Storage Interface	2 SATA
Storage Memory	64G SSD (64G/120G/500G optional)
Network Card	Onboard 1 GB network interface card(RTL8111E , dual network is optional)
Sound Card	Onboard intergrated ALC662 sound card chipset,support high real 5.1sound channel, built-in speaker
Power Supply	Type: External brickInput (line) voltage: 100-240 VAC, 50-60 HzOutput voltage/current: 12 volts at 5A
Mount Interface	VESA 75mm and 100mm

Operating System	All
Main board	Mini ITX 170x170mm
WIFI	Support
Input Interface	2 x Audio jacks (Line Out, Mic In) 1 x HDMI port 1 x D-Sub (VGA) port 2-4 x USB port 2-4 x RS232 /COM 1 x LAN 1 x DC12V 1x 25 pin printer connector (Optional)
Power Supply	Type: External brickInput (line) voltage: 12V DC, 50-60 Hz Output voltage/current: 12 volts at 4 amps max
Mount Interface	VESA 100mm
Regular Warranty	1 year for LCD & components

Per Punt de Servei que determini Zoo, l'adjudicatari haurà de configurar i realitzar la posta en marxa de:

- Dispensador format per PC, pantalla tàctil i impressora tèrmica d'impressió ràpida, amb possibilitat d'incorporar lectors de codis de barres, targetes i DNI.
- Monitor per mostrar el torn als ciutadans
- Ordinador per gestionar el monitor

Hi ha un Punt de Servei ubicat actualment en el carrer Wellington S/N a l'actual accés Wellington del Zoo. Durant la duració del contracte, es podrà afegir un altre punt d'atenció al client a una adreça per determinar amb el mateix cost que el punt de Zoo, o també es podrà sol·licitar la reubicació del maquinari (dispensador, pantalla i configuració en nou espai del servei).

El manteniment del hardware i software del sistema actual correrà a càrrec del proveïdor, que haurà de poder mantenir i substituir qualsevol element actual sense necessitat de canviar tot el hardware.

Així mateix, si s'adquireix nou hardware per a un punt nou o com a mètode de substitució, el proveïdor haurà

de fer la instal·lació, de forma coordinada amb el departament TIC i el Zoo.

És requisit que tot ordinador que es connecti a la xarxa de B:SM estigui en domini i compleixi les polítiques de seguretat establertes pel departament TIC de B:SM. BSM proveirà al licitador mecanismes de connexió a les màquines per al seu correcte manteniment.

3. FUNCIONALITATS DEL SISTEMA:

A. Gestor Cita prèvia:

Dispensadors

- Els dispensadors són d'intempèrie i han d'estar correctament dimensionats per la tipologia d'espai on estaran: calor extrem, sol, proximitat al mar, humitat, vegetació al voltant i un trànsit alt de persones.
- Han d'expedir un tiquet físic (impressora tiquets)
- Han de tenir lector de QR incorporat
- Han de poder mostrar els diferents serveis disponibles que corresponen en funció de cada cua d'espera configurada. Aquests serveis han de ser fàcilment configurables, sense límit de serveis, o en el seu defecte, amb un mínim de 15 serveis configurables.
- Cada codi o número de torn obtingut ha de poder estar associat a una cua d'espera.
- L'usuari pot fer seguiment del tiquet dispensat en pantalla o bé a través del seu dispositiu mòbil amb un servei senzill i responsive
- La mida mínima de la pantalla serà de 18 polsades.

Tiquets

Han de poder-se personalitzar amb:

- Logotip de l'entitat
- Nom del servei sol·licitat
- Codi de torn format per una lletra (en funció del servei) i un número d'ordre
- Data i hora d'expedició del tiquet
- Nombre de torns precedents al número emès
- Estimació del temps d'espera
- Possibilitat d'incloure algun tipus de missatge o imatge publicitària de l'empresa

Punt d'Atenció:

La crida de torn ha de poder ser realitzada de forma silenciosa o mitjançant un to d'avís o de veu en l'idioma seleccionat en el moment de sol·licitar el tiquet.

L'agent ha d'estar informat de l'hora d'arribada de l'usuari i el temps real d'espera. També podrà derivar-lo a altres serveis sense que perdi l'ordre d'arribada i afegir informació al sistema de cues de la gestió que s'ha dut a terme amb finalitats d'anàlisi estadística.

S'haurà de disposar de 10 llicències concurrents a nivell d'usuari de gestió i un nombre de llicències il·limitades a nivell d'administrador al llarg de tot el contracte. Aquestes llicències seran utilitzades per un total de 15 agents. En cas de necessitar-ne més, es podran contractar fent la corresponent modificació del contracte.

L'administrador ha de poder veure en temps real l'estat de cada punt d'atenció i ha de tenir la possibilitat de fer-ne canvis si fos necessari.

El mode de funcionament de torns ha de permetre la gestió automàtica i manual. Els punts d'atenció han de poder treballar de forma automàtica –el programa assigna automàticament el següent torn- o manual –l'agent demana expressament l'assignació d'un nou torn des del punt d'atenció-.

El programa ha de disposar de semàfors o d'un sistema d'alertes configurables que permeti, per exemple, controlar si els usuaris en espera excedeixen un temps determinat abans de ser atesos o bé si el nombre de persones en cua arriba a una xifra específica.

Monitors TV

El monitor ha de mostrar els últims codis de torn atesos i també aquells que es troben a totes les cues d'espera. També ha de mostrar el lloc on ha de dirigir-se el torn que és cridat en el moment corresponent.

El gestor de continguts del monitor ha de permetre la introducció de continguts en format estàtic o vídeo a nivell de publicitat o informació.

L'avís de la trucada de torn ha de ser configurable i permetre la introducció de so, veu o silenci.

La mida mínima del monitor serà de 43 polsades, amb el seu suport corresponent.

B. Gestor de cites per activitats o serveis

Subscripció al funcionament del mòdul de cita prèvia d'oficina addicional relatiu al servei de reserva d'activitats (mínim 12 activitats).

Actualment el Zoo disposa d'un evolutiu generat a partir del producte Standard de cita prèvia i amb una adaptació del servei principal, però com una entitat independent, permet generar la reserva d'activitats per a clients de Zoo a partir d'una URL que genera el servei.

Cada una de les activitats (oficines) permeten pujar informació referent a la seva pròpia tipologia, amb una imatge i una descripció en 3 idiomes (català, castellà i anglès). A més es pot configurar un avís automàtic en el moment en què es fa la reserva i un recordatori automàtic també 24 hores abans que es produeixi la activitat que genera un e-mail al client. Aquest e-mail té una configuració predeterminada que autogestiona l'enviament a client.

4. CARACTERÍSTIQUES SOFTWARE CITA PRÈVIA

L'usuari ha de poder fer la petició via internet, correu electrònic, telèfon o aplicacions de BSM (Zoo).

- Internet. S'ha de poder incloure una icona/botó/link a la web de Zoo, així com si cal en la de BSM que porti a un portal de l'adjudicatari on els usuaris puguin sol·licitar la cita prèvia que millor els convingui.
- Correu electrònic. S'ha de poder incloure una icona/botó/link a un correu electrònic enviat per BSM (Zoo) que porti a un portal de l'adjudicatari on els usuaris puguin sol·licitar la cita prèvia que millor els convingui.
- Telèfon. Els agents d'At. Client hauran de tenir accés al software de reserva de Cita Prèvia, o bé directament, o bé a través de la web del negoci corresponent, de forma que puguin sol·licitar una cita prèvia per un client que els ho sol·liciti per telèfon.
- Aplicacions. S'ha de poder incloure una icona/botó/link a la app de Zoo, així com si fos necessari de BSM que porti a un portal de l'adjudicatari on els usuaris puguin sol·licitar la cita prèvia que millor els convingui.

Confirmació de cites: l'usuari ha de poder rebre confirmació de la cita sol·licitada via SMS, per correu electrònic o mitjançant descàrrega directa de PDF, amb totes les dades requerides per acudir a la mateixa. En el cas de correu electrònic, ha de poder guardar-se la cita a la seva agenda de Google, iCal, Outlook, o altres sistemes estàndard.

- Servei d'alertes: el sistema ha de permetre configurar l'enviament d'un o més recordatoris sobre la data, l'hora i el torn de la cita. S'ha de poder configurar quan i com rebre aquesta alerta en tots els seus paràmetres.
- Informació estadística: el sistema ha de proporcionar informació en temps real de l'estat de cada servei, a més d'informes estadístics globals.

El mòdul de cita prèvia web ha de permetre la integració del web i App de Zoo i en cas necessari de B:SM en termes de personalització i disseny: identitat corporativa: logo, tipografia, etc. El disseny ha de ser *responsive* i s'ha de veure correctament en diferents tipus de dispositiu (mòbil, tauleta, ordinador de sobretaula).

Una vegada confirmada la cita, l'usuari ha de poder rebre-la al correu electrònic, afegir-la al seu calendari del telèfon, imprimir-la o sol·licitar l'enviament d'SMS, si escau. Mitjançant el DNI, NIE o passaport s'ha de poder anul·lar la cita o canviar-la en cas de voler canviar la data amb un sistema senzill. L'enviament dels SMS si s'escau es farà a través de l'operador de telefonia de Zoo i si s'escau de B:SM.

El sistema ha de permetre que l'usuari confirmi l'arribada al centre dins de l'horari assignat a través del localitzador, NIF, NIE, TIE o passaport, de manera que es pugui parametritzar internament.

L'administrador del programa de Cita Prèvia ha de poder configurar els serveis i programar els diferents horaris i recursos disponibles assignant-los a les taules que donaran un servei determinat.

5. GESTIÓ DE DADES

L'aplicació ha de permetre extreure dades i estadístiques mitjançant el filtratge per taules, lloc de treball, codi d'atenció, dia, hora, persones ateses, serveis i altres opcions. També hauria d'incloure la possibilitat de visualitzar les dades a través de gràfics. S'ha de poder extreure les dades en Excel i PDF.

Respecte al mòdul d'activitats, a més, l'administrador podrà visualitzar els llistats d'activitats i fer les gestions en format back office de les cites. Així com explotar la informació gestionada per el gestor a nivell de llistats, participacions, no presentats o qualsevol informació continguda en el programa que serveixi per planificar i avaluar el funcionament.

L'administrador del sistema ha de poder configurar fàcilment canvis en l'aplicació, com ara les altes d'usuari.

6. INTEGRACIÓ AMB EL BI DE ZOO

L'aplicació ha de poder integrar-se al BI de Zoo, de forma que exporti totes les dades al servidor indicat per Zoo en el format que correspongui, i amb les dades que Zoo li indiqui a l'adjudicatari i en l'ordre que li indiqui.

La creació i manteniment d'aquest servei per part del adjudicatari quedarà inclosa dins dels serveis contractats i no representarà un cost extra per Zoo.

Zoo informará a l'usuari sobre en quin moment caldrà preparar aquest servei amb 30 dies naturals d'antelació, per tal que el sistema quedi configurat i en funcionament automatitzat. Zoo realitzarà la coordinació corresponent entre l'adjudicatari i l'empresa mantenidora del BI de Zoo.

7. INTEGRACIÓ AMB EL CRM DE ZOO

El programa també ha de permetre la integració amb el CRM de Zoo, Dynamics 365 o en el cas de canvi, el sistema que estigui donant servei de CRM a Zoo.

L'objectiu d'aquesta integració és que s'obri automàticament una activitat presencial de CRM en el moment que un agent faci la crida d'un client des del software de l'adjudicatari, de manera que tipifiqui el negoci escollit automàticament i identifiqui el client si aquest consta a la base de dades.

Les especificacions definitives i funcionalitat requerida les proporcionarà Zoo a l'adjudicatari en el moment de sol·licitar-li aquesta integració, que podrà ser en qualsevol moment del contracte, incloent la possibilitat de no implantació si Zoo no ho considera oportú. L'adjudicatari farà una valoració de les hores de personal tècnic necessàries per realitzar les feines d'integració necessàries per la seva part, en els 10 dies naturals següents a la petició de valoració per part de Zoo. En el cas que Zoo estigui d'acord amb la valoració, ho farà constar per escrit a l'adjudicatari. A partir d'aquest moment, les tasques d'integració s'hauran de dur a terme per part de l'adjudicatari i l'empresa mantenidora del CRM de Zoo en els següents 45 dies naturals. Zoo realitzarà la coordinació corresponent entre l'adjudicatari i l'empresa mantenidora del CRM de Zoo per tal de garantir la correcta comunicació entre totes les parts implicades en aquesta integració.

Si es du a terme aquesta integració, es pagarà mitjançant la bossa d'hores destinada a possibles evolutius i amb el preu/hora ofertat per l'adjudicatari en la oferta econòmica a tals efectes.

La no realització d'evolutius no comportarà cap mena de compensació per l'adjudicatari.

8. EVOLUTIUS

A banda de la possible integració amb el CRM, Zoo es reserva el dret de sol·licitar a l'adjudicatari en qualsevol moment del contracte la necessitat de realitzar evolutius sobre qualsevol dels components del sistema per tal de millorar-ne les prestacions o adequar-les més a les necessitats de BSM, així com a possibles integracions amb nous sistemes.

Si es dona el cas, B:SM facilitarà a l'adjudicatari les especificacions definitives i funcionalitat requerida de l'evolutiu corresponent en el moment de sol·licitar-li aquesta nova funcionalitat o millora. Aquesta petició podrà ser en qualsevol moment del contracte. L'adjudicatari farà una valoració de les hores de personal tècnic necessàries per realitzar les feines necessàries per la seva part en els 10 dies naturals següents a la petició de valoració per part de Zoo. En el cas que Zoo estigui d'acord amb la valoració, ho farà constar per escrit a l'adjudicatari. A partir d'aquest moment, les tasques d'integració s'hauran de dur a terme per part de l'adjudicatari i els tècnics de B:SM o de l'empresa externa si és el cas, en els següents 45 dies naturals. Zoo

realitzarà la coordinació corresponent entre l'adjudicatari i l'empresa externa corresponent si és el cas per tal de garantir la correcta comunicació entre totes les parts implicades en aquesta integració.

Si es du a terme l'evolutiu sol·licitat, es pagarà mitjançant la bossa d'hores destinada a possibles evolutius i amb el preu/hora ofertat per l'adjudicatari en la oferta econòmica a tals efectes.

La no realització d'evolutius no comportarà cap mena de compensació per l'adjudicatari.

9. FORMACIÓ

L'adjudicatari haurà de realitzar al personal de Zoo les formacions necessàries corresponents a nivell d'Administradors i Agents, així com sessions de refresc si fos necessari i Zoo ho sol·licita, amb un màxim de 20h de formació anuals.

Aquest servei de formació per part del adjudicatari quedarà inclòs dins dels serveis contractats i no representarà un cost extra per BSM.

10. MANTENIMENT PREVENTIU I CORRECTIU

Manteniment Preventiu

El proveïdor realitzarà els serveis corresponents al manteniment preventiu per garantir el correcte funcionament del gestor de cues mitjançant revisions periòdiques. En aquest sentit s'estableix un mínim de dos revisions anuals per cada Punt de Servei, en les que específicament i com a mínim es farà una neteja profunda dels components en general i de la impressora en particular.

El proveïdor farà constar totes les intervencions en el llibre de manteniment o bé mitjançant un full de treball, en el qual es farà constar el detall del servei i el resultat obtingut i farà arribar aquesta informació a Zoo amb copia a l'Àrea de Suport tic.

Manteniment Correctiu

Els treballs relatius al manteniment correctiu del sistema en cas d'incidència s'executaran en els terminis màxims que s'estableixen a continuació:

- ✓ <3h laborables* resposta i solució en remot en un 100% de les incidències solucionables en remot
- ✓ <12h laborables* solució incidència en un 100% de les incidències que no requereixin substitució de peces
- ✓ <24h laborables* solució incidència en un 100% de les incidències que requereixin substitució de peces

B:SM notificarà la necessitat de realització d'aquests treballs a través del telèfon, correu electrònic, sistema de gestió d'incidències o similar que el proveïdor indiqui per a aquests efectes.

En el preu del contracte s'inclouen totes les despeses necessàries per a la correcta execució dels serveis, incloent així també el desplaçament, mà d'obra i substitució de peces.

*Horari de la prestació del servei de Manteniment Correctiu (hores laborables): dies laborables de dilluns a divendres de 8 a 20 hores i dissabtes i diumenges de 9 a 13 hores.

En el preu del contracte s'inclouen totes les despeses necessàries per a la correcta execució dels serveis, incloent així també el desplaçament i mà d'obra. Per cada servei realitzat el proveïdor lliurarà un informe a Zoo i l'Àrea de Suport TIC BSM on figurarà l'estat dels elements que han estat revisats i substituïts, així com les possibles incidències identificades.

11. RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES

Les incidències i peticions de manteniment s'hauran de vehicular per l'eina de tiqueting que posa B:SM en disposició del proveïdor, així com per telèfon a una única via de contacte que ofereixi el proveïdor.

B:SM es reserva el dret a canviar l'eina en qualsevol moment.

El temps de resposta i solució a les incidències que hi pugui haver haurà de ser dins els terminis establerts a l'apartat "Manteniment Correctiu".

12. PENALITZACIONS

Penalitzacions	Acords a Nivell de Servei	Criteris d'incompliment	Penalització
Penalització	Revisions periòdiques anuals	Per la no realització les revisions periòdiques anuals previstes en la oferta presentada per l'adjudicatari	Penalització de 600€ per cada revisió no realitzada sobre l'import de la factura mensual.
Penalització	Manteniment correctiu	per cada hora de retard en la resolució de la incidència, des del moment de l'avís de l'avaría i tenint en compte els terminis màxims fixats a la clàusula corresponent del present plec de condicions tècniques.	Penalització de 60€/h per cada hora de retard en la resolució de la incidència sobre l'import de la factura mensual.

Sra. Noemí Bellmonte Pascual

Sr. Antoni Alarcon Puerto

Cap d'Unitat de Màrqueting, comercial i

Director Parc Zoològic de Barcelona

atenció al visitant Zoo de Barcelona

Barcelona de Serveis Municipals, SA

Barcelona de Serveis Municipals, SA