



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE CUES A LA UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI (URV)

1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte és la contractació del servei de manteniment de l'eina de gestió de cues existent a la Universitat Rovira i Virgili (URV).

La URV utilitza l'eina de gestió de cues "QMATIC ORCHESTRA" (adquirida a l'empresa QMATIC S.A.) com a sistema de gestió d'atenció presencial als estudiants a les Secretaries de Gestió Acadèmica de Campus Catalunya, Campus Sescelades i Campus Bellissens de la URV.

Des de l'any 2024, l'empresa Valpatek Technology Group S.L. és el partner exclusiu de QMATIC S.A. a Espanya per a la prestació del servei de manteniment del sistema adquirit per la URV.

2. Durada

El contracte tindrà durada d'1 anys any a comptar des del dia 01/01/2026 al 31/12/2026 amb possibilitat de pròrroga de fins a 1 any més.

3. Descripció funcional

Aquest sistema està instal·lat en una màquina virtual (Windows Server 2019) allotjada a les instal·lacions de la URV i administrada pel Servei de Recursos Informàtics i TIC de la mateixa.

A més, està compost per un dispositiu d'emissió de tiquets (Kioscos Qmatic model TP Touch) i pantalla (amb player incorporat) en cada Campus:

- o Campus Catalunya
- o Campus Sescelades



Codi de verificació: 2a71d317d4f5284f



O Campus Bellissens

A la consola de gestió de l'aplicació s'accedeix mitjançant protocol segur "https" i el certificat es facilitat per la universitat.

El sistema està integrat amb el sistema d'autenticació corporativa URV i amb el sistema de gestió de cites prèvies de la URV.

Es detallen a continuació els components i llicències del Software Qmatic a la URV :

Application	Users
Platform	45
Appointment Manager Standard	45
Calendar Integration	45
Connect	45
Context Marketing	45
Counter	45
Customer Feedback Basic	45
Customer Notification	45
Delivered Services. Outcomes and Marks	45
Digital Signage	8
Hardware Monitoring	45
Journey Manager Premium	45
Kiosk	4
Management Info Integration	45
Media Display	8
Operations Panel	45
Reception	45
Reports	45
SAML/LDAP	45
Staff Notification	45
Surface Editor	45
Voice Announcements	45
Workforce Integration	45

4. Descripció dels Serveis

Es requereix el manteniment del següents elements:

1. Servei de Manteniment y Suport Tècnic del Software Orchestra , que inclourà com a mínim:
 - Manteniment preventiu
 - Manteniment correctiu
 - Actualitzacions de software (noves releases i evolutius)
 - Suport funcional de l'aplicació (per telèfon, correu electrònic o sistema de gestió d'incidències)



Codi de verificació: 2a71d317d4f5284f



- Instal·lació i renovació dels certificats facilitats per la universitat en l'aplicatiu
- Manteniment de la integració amb el sistema de cita prèvia de la URV

2. Servei de Manteniment correctiu / Evolutiu del hardware Qmatic de la Solució, que inclourà:

- Servei presencial d'assistència tècnica continuada d'instal·ladors per a muntatge/dsmuntatge/reparació/substitució d'equipament sota contracte de manteniment de hardware davant casos d'avaria (incidències).
- Limitat a un màxim de fins a 12 assistències presencials anuals.

En relació als terminis de resolució d'incidències, el proveïdor les catalogarà en funció de la seva gravetat (Crítica, Greu, Lleu), comunicarà a la Universitat el seu temps de resolució i farà tots els esforços necessaris pel seu compliment:

- El licitador es compromet a realitzar les actualitzacions per resoldre les vulnerabilitats detectades en el sistema Orchestra o en qualsevol de les seves parts en 48 hores des de la comunicació.
- El licitador es compromet a resoldre les incidències de suport tècnic en el termini màxim de 72 hores des de la seva comunicació.
- En tot cas, el temps de resposta tècnica no serà superior a 48 hores i a la recepció d'una incidència crítica o greu es gestiona per resoldre-la de forma prioritària.

L'assignació de temps extraordinàriament llargs o l'incompliment iteratiu d'aquests temps hauran de ser degudament justificats, reservant-se la Universitat la potestat d'establir les mesures correctores que consideri oportunes.

Les incidències comunicades s'hauran de registrar en el sistema de gestió d'incidències i peticions que es determinin de mutu acord, per poder fer un correcte seguiment fins que quedi resolta.

S'establiran els mecanismes de connexió (en el cas de resolució de forma remota) entre el proveïdor i els sistemes de la Universitat que es determinin de mutu acord.

5. Condicions generals

La prestació dels serveis objecte d'aquest contracte s'hauran de realitzar en base a les següents condicions generals:

- La universitat designarà un responsable tècnic i un responsable funcional així com un responsable màxim que asseguri l'eficàcia de la comunicació i coordinació dels recursos de la Universitat. Així mateix, el proveïdor designarà un responsable màxim que, conjuntament amb el responsable de la universitat, vetllarà pel correcte compliment dels serveis d'aquest contracte.



Codi de verificació: 2a71d317d4f5284f



- La comunicació i seguiment de la prestació dels serveis es realitzarà amb els mecanismes i la periodicitat que es determinin de mutu acord, i que permetin a les dues parts la realització d'un seguiment complet i documentat de la seva evolució.

6. Realització del servei

El servei es realitzarà en horari laboral :

- Dilluns a divendres de 8:00 a 17:00

L'empresa proposarà els recursos humans que es destinaran per dur a terme l'objecte del contracte.

Tarragona, Setembre del 2025



Codi de verificació: 2a71d317d4f5284f

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça:
<http://contractacio.urv.cat/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=2a71d317d4f5284f>