

**SERVEI DE MANTENIMENT DEL SISTEMA DE TORS DE LES TAQUILLES DEL
GRAN TEATRE DEL LICEU**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Barcelona a 2 de febrer de 2026

1. OBJECTIU

El Sistema d'Abonaments i Localitats (SAL) del Gran Teatre del Liceu té la necessitat de disposar d'un sistema de numeració de torns per endreçar les cues de taquilles. Per aquesta raó, i amb l'ajut dels fons FEDER, es va licitar el 2021 un sistema de numeració de cues que es va adjudicar a l'empresa QMATIC. L'objecte del present procediment és la renovació del manteniment del sistema.

L'abast del contracte inclou el manteniment i el suport del hardware i del software que conformen el sistema de numeració de torns de Qmatic, actualment en funcionament.

2. ESPECIFICACIONS DEL SERVEI RECORRENT OBJECTE DE PRESTACIÓ

El sistema instal·lat disposa de la funcionalitat de gestionar les atencions, l'ús de quiosc amb pantalla tàctil de mida mitjana que permet la interacció dels clients, l'opció de tiquet mòbil i notificacions de preavis de trucada al mòbil per a moments de gran afluència, la monitorització estadística amb motor Business Intelligence, i els connectors per a futures integracions (identificació de client, opció d'identificar compra en línia per atendre a la cua 'fast track', ...).

El servei que es contracta és el següent:

- Manteniment del software de la solució i suport en remot (telefònic, mail o per web), incloent actualitzacions i parxes periòdics que el proveïdor comunicarà de manera proactiva a FGTL que cal instal·lar. El proveïdor acordarà amb FGTL el millor moment per a desplegar les actualitzacions i parxes per tal de no interferir en l'activitat del Teatre.
- Manteniment del hardware del dispensador de tickets Intro 17

El detall dels sistemes que tenim instal·lats i que són objecte d'aquest manteniment és el següent:

Licitació del manteniment del sistema de torns de taquilles

2/02/2026

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

ARTICULO	DESCRIPCION	SOFTWARE
		CANTIDAD
10115600	Orchestra 7 Platform	6
10115624	Journey Manager – Standard	6
10115640	Counter	5
10115680	Customer Notification	6
10115682	Media Display	2
10115683	Media Display – Digital Signage	2
10115684	Mobile Ticket	6
10115660	Reports	6
10115662	Operations Panel	6
10115722	Surface Editor	6
10115723	LDAP	6
10115764	Customer Identification Integration	6
10115767	Service point Integration	6

		HARDWARE
ARTICULO	DESCRIPCION	CANTIDAD
10216110	Kiosco autoservicio Intro 17". Dispositivo hardware para modelos de atención en autoservicio. Equipo en red con impresora térmica de tickets, pantalla táctil de 17", ordenador integrado, altavoces y software de información. Se proporciona cartelería digital avanzada para la publicación de contenidos informativos/publicitarios junto con los avisos de turnos llamados mediante un potente entorno visual de sencillo manejo. Licencia integrada en Qmatic módulo multimedia, descrito en el apartado de software.	1

3. SERVEI PUNTUAL D'ACTUALITZACIÓ DEL SERVIDOR

Per necessitats de seguretat, al servei de manteniment anual habitual s'afegeix un servei puntual que s'executarà a l'inici del present contracte i que consisteix en actualitzar el sistema operatiu i aplicar totes les actualitzacions necessàries tant al servidor com al software de Qmatic. La FGTL posarà a disposició de l'equip de Valpatek un nou servidor amb Windows Server 2022 i Valpatek haurà d'instal·lar una versió del software de Qmatic compatible amb el nou sistema WinServer2022, amb totes les actualitzacions de seguretat i amb un certificat SSL de Qmatic. La funcionalitat del nou servidor haurà de ser la mateixa que la del servidor antic, però amb les millores necessàries per funcionar sobre el nou sistema operatiu i les màximes garanties de seguretat. El proveïdor farà el test i deixarà el sistema funcionant completament.

Aquest servei només aplicarà al primer any.

4. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

El proveïdor disposarà de peces de recanvi per als equips hardware continguts en aquest servei de manteniment de tal manera que el temps d'inactivitat del sistema en cas de fallida sigui mínim.

El proveïdor confirmarà la recepció de la incidència o menys de 2 hores. El temps teòric de resolució serà de 24 hores pels casos crítics, 36 hores pels urgents, 42 hores pels importants i de 50 hores pels menys urgents. Si el cas requereix més temps per a ser resolt de manera definitiva, el proveïdor donarà una solució temporal de l'error que permeti continuar l'activitat fins tenir el desenvolupament o la peça que permeti corregir-lo de manera definitiva.