



Ayuntamiento de
Alhaurín de la Torre

Nº Entidad Local 01-29007-5
C.I.F. P-2900700-B

Plaza de la Juventud s/n
C.P. 29130
TLF: 952417151
informacion@alhaurindelatorre.es

EXPEDIENTE 2024 CONT-00030

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATO DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL DE PRESENCIA

1. Introducción

1.1. Objeto del contrato

El contrato tiene como objeto la contratación de un servicio de mantenimiento y soporte técnico del sistema de control de presencia por 1 año, prorrogable hasta un máximo de 3 prórrogas anuales.

El sistema de control de presencia se compone actualmente de 11 terminales de control de presencia, cuya marca y modelo se indica en el Anexo I del presente documento, y de una licencia perpetua de la aplicación informática llamada **Symphony Workspace Management** (en adelante Symphony) para el control de presencia de los empleados municipales. Este software fue adquirido mediante procedimiento de abierto de contratación (EXPTE. 2019 CONT-00048).

2. Alcance del contrato

La empresa adjudicataria deberá prestar un servicio de mantenimiento y soporte técnico del software de gestión y los terminales de presencia durante la duración del contrato para garantizar el correcto funcionamiento del sistema.

El servicio incluirá al menos la siguientes tareas:

- Registro y solución de incidencias detectadas en el software de gestión y control de presencia. La tareas de resolución de incidencias se podrán realizar de forma remota o presencial según el caso. El departamento de informática deberá facilitar a la empresa los permisos y conexiones necesarias para poder llevar a cabo estas tareas.
- Reparación de terminales averiados. La empresa adjudicataria se encargará de reparar los terminales averiados. Esta reparación incluirá los materiales y mano de obra, desplazamientos, y la sustitución de componentes averiados cuando dichos componentes no puedan ser reparados, todo ello con coste 0 para el Ayuntamiento.

CVE: 07E80023ED2500N7W8A5Q9U2X9 URL Comprobación: https://sede.alhaurindelatorre.es/index.php?id=verificacion	FIRMANTE - FECHA JUAN JOSE JODAR MARTOS-TÉCNICO DE INFORMÁTICA - 04/09/2024 serialNumber=S2833002E,CN=Sello de tiempo TS@ - @firma,OU=Secretaría General de Administración Digital,O=Secretaría de Estado de Función Pública,C=ES - 04/09/2024 13:20:50	EXPEDIENTE:: 2024CONT-00030 Fecha: 12/06/2024 Hora: 00:00 Und. reg:REGISTRO GENERAL
--	--	--





EXPEDIENTE 2024 CONT-00030

**Ayuntamiento de
Alhaurín de la Torre**

Nº Entidad Local 01-29007-5
C.I.F. P-2900700-B

- Mantenimiento preventivo. La empresa deberá supervisar periódicamente el funcionamiento del sistema con el fin anticiparse a problemas potenciales antes de que estos ocurran (falta de espacio en el servidor o BD, problemas de rendimiento o comunicaciones, etc.).
- Actualización del firmware de los terminales de marcaje.
- Actualización del software Symphony. La aplicación deberá mantenerse actualizada tecnológicamente y adaptada a los cambios normativos referentes al control de presencia de empleados.
- Prestar asistencia técnica y resolución de consultas sobre el uso del sistema:
 - Deberá disponer de un número de teléfono de soporte para notificar incidencias o realizar consultas con horario mínimo de atención a usuarios de lunes a viernes de 9:00 a 14:00. El número deberá ser gratuito o coste de llamada nacional. No se admitirán números de tarificación especial.
 - Deberá disponer también de un correo electrónico donde se podrán enviar incidencias o realizar consultas y otro tipo de peticiones.

3. Servicio de mantenimiento y soporte técnico

3.1. Puesta en marcha de nuevas versiones de la aplicación de gestión

La puesta en producción de nuevas versiones y actualizaciones del software se realizará por parte de la empresa adjudicataria. El Área de Nuevas Tecnologías del Ayuntamiento facilitará a la empresa los permisos o accesos necesarios para llevar a cabo estas actualizaciones.

La empresa adjudicataria deberá:

1. Asegurar la calidad del software entregado para garantizar la ausencia de defectos.
2. Avisar al Departamento de Personal y de Informática del Ayuntamiento con suficiente antelación a la puesta en marcha de nuevas versiones, informando de los cambios incluidos en dicha versión. Entre las 3 partes se acordará la fecha de actualización.
3. Planificar con el responsable técnico asignado por el Ayuntamiento la fecha y hora para realizar la actualización.
4. Los manuales de usuario y ayudas online deberán mantenerse actualizadas con cada actualización.



<p>CVE: 07E80023ED2500N7W8A5Q9U2X9</p> <p>URL Comprobación: https://sede.alhaurindelatorre.es/index.php?id=verificacion</p>	<p align="center">FIRMANTE - FECHA</p> <p align="center">JUAN JOSE JODAR MARTOS-TÉCNICO DE INFORMÁTICA - 04/09/2024 <small>serialNumber=S2833002E,CN=Sello de tiempo TS@ - @firma,OU=Secretaría General de Administración Digital,O=Secretaría de Estado de Función Pública,C=ES - 04/09/2024 13:20:50</small></p>	<p>EXPEDIENTE:: 2024CONT-00030</p> <p>Fecha: 12/06/2024</p> <p>Hora: 00:00 2 de</p> <p>Und. reg:REGISTRO GENERAL</p>
---	--	--



**EXPEDIENTE 2024 CONT-00030**

**Ayuntamiento de
Alhaurín de la Torre**

Nº Entidad Local 01-29007-5
C.I.F. P-2900700-B

3.2. Tiempos de respuesta y resolución

De cara a garantizar la calidad de los servicios de mantenimiento y soporte, se establecerán unos tiempos máximos de respuesta y resolución de peticiones de usuario (incidencias, consultas y otras solicitudes). Se entenderá que estos tiempos aplican sólo a aquellas peticiones cuya resolución no es inmediata y requiere de un registro por parte de la empresa licitadora para su posterior resolución. Por lo tanto quedarían fuera de este ámbito las consultas telefónicas que se realizan a través del número de atención a usuarios proporcionado por al empresa y que se resuelven en el acto.

Se entiende por **tiempo de respuesta** el tiempo de demora desde que el usuario notifica a la empresa una petición (incidencia, consulta y otras solicitudes), y recibe por parte de la empresa contestación confirmando que la petición ha sido recibida y registrada.

Se entiende por **tiempo de resolución**, el tiempo que lleva resolver la petición contado desde el momento en que se notificó a la empresa.

Los tiempos máximos de respuesta y resolución se establecerán en función del nivel de urgencia /criticidad de la petición, determinándose dicha urgencia en función del impacto que pueda tener sobre la prestación del servicio la no resolución inmediata de la petición.

Requerimiento	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Incidencia de criticidad alta	1 hora	1 día
Incidencia de criticidad media	1 horas	2 días
Incidencia de criticidad baja	2 horas	5 días
Reparación de un terminal	1 hora	3 días
Consultas técnicas / funcionales	4 horas	2 días

A efectos de cálculos de tiempos de resolución se computan días laborales.

Los niveles de criticidad de incidencias se establecen en función de los siguientes criterios. Para alcanzar un determinado nivel será suficiente con que se cumpla al menos

CVE: 07E80023ED2500N7W8A5Q9U2X9 URL Comprobación: https://sede.alhaurindelatorre.es/index.php?id=verificacion	FIRMANTE - FECHA JUAN JOSE JODAR MARTOS-TÉCNICO DE INFORMATICA - 04/09/2024 serialNumber=S2833002E,CN=Sello de tiempo TS@ - @firma,OU=Secretaría General de Administración Digital,O=Secretaría de Estado de Función Pública,C=ES - 04/09/2024 13:20:50	EXPEDIENTE:: 2024CONT-00030 Fecha: 12/06/2024 Hora: 00:00 Und. reg:REGISTRO GENERAL
--	--	--





EXPEDIENTE 2024 CONT-00030

Ayuntamiento de
Alhaurín de la Torre

Nº Entidad Local 01-29007-5
C.I.F. P-2900700-B

uno de los criterios establecidos para el mismo:

- **Alta**

- Parada total de sistema de control de presencia. La aplicación de control de presencia o el portal del empleado no está disponible.
- Errores en los datos de marcajes recogidos por el sistema. Diferencias apreciables entre los datos reales y los datos registrados.
- La conectividad entre la aplicación y los terminales de control de presencia es limitada o nula.

- **Media**

- Paradas parciales / inestabilidad del sistema. Si la aplicación de control de presencia no esta disponible durante más de 15 minutos, o se producen más de 2 caídas del sistema en un mismo día se considerará la criticidad como alta.
- Problemas importantes que afectan a la calidad del servicio pero no suponen una interrupción del servicio. Ejemplos: excesiva lentitud en los marcajes, o en los tiempos de ejecución de la aplicación de gestión.

- **Baja**

- Resto de incidencias y peticiones.



CVE: 07E80023ED2500N7W8A5Q9U2X9 URL Comprobación: https://sede.alhaurindelatorre.es/index.php?id=verificacion	FIRMANTE - FECHA JUAN JOSE JODAR MARTOS-TÉCNICO DE INFORMÁTICA - 04/09/2024 serialNumber=S2833002E,CN=Sello de tiempo TS@ - @firma,OU=Secretaría General de Administración Digital,O=Secretaría de Estado de Función Pública,C=ES - 04/09/2024 13:20:50	EXPEDIENTE:: 2024CONT-00030 Fecha: 12/06/2024 Hora: 00:00 Und. reg:REGISTRO GENERAL
--	--	--





EXPEDIENTE 2024 CONT-00030

Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre

Nº Entidad Local 01-29007-5
C.I.F. P-2900700-B

Anexo 1. Terminales de control de presencia instalados actualmente

DATOS DE ACTIVOS



ACT00542 Nombre: TERMINAL Marca: ZK Modelo: US10
Número de serie: 6695151200185 Identificador: ENERO POLICIA LOCAL



ACT00933 Nombre: TERMINAL Marca: ZK Modelo: US15
Número de serie: BJIM202160008 Identificador: ENERO PABELLON



ACT00934 Nombre: TERMINAL Marca: ZK Modelo: US15
Número de serie: BJIM202160055 Identificador: ENERO NAVE 5



ACT00935 Nombre: TERMINAL Marca: ZK Modelo: US15
Número de serie: BJIM202160013 Identificador: ENERO SERVICIOS OPERATIVOS



ACT00936 Nombre: TERMINAL Marca: ZK Modelo: US15
Número de serie: BJIM202160054 Identificador: ENERO PARQUE MOVIL



ACT00937 Nombre: TERMINAL Marca: ZK Modelo: US15
Número de serie: BJIM202160087 Identificador: ENERO AQUALAURO



ACT00938 Nombre: TERMINAL Marca: ZK Modelo: US15
Número de serie: BJIM195260068 Identificador: ENERO AQUALAURO OFICINAS



ACT00939 Nombre: TERMINAL Marca: ZK Modelo: US15
Número de serie: BJIM195260056 Identificador: ENERO AYUNTAMIENTO



ACT00987 Nombre: TERMINAL Marca: ZK Modelo: F22
Número de serie: BOCK201161654 Identificador: ENERO BIBLIOTECA



ACT01380 Nombre: TERMINAL Marca: ZK Modelo: F22
Número de serie: CQZ7231960197 Identificador: ENERO APARCAMIENTO



ACT01381 Nombre: TERMINAL Marca: ZK Modelo: F22
Número de serie: CQZ7231960209 Identificador: ENERO APARCAMIENTO

CVE:
07E80023ED2500N7W8A5Q9U2X9
URL Comprobación:
<https://sede.alhaurindelatorre.es/index.php?id=verificacion>

FIRMANTE - FECHA

JUAN JOSE JODAR MARTOS-TÉCNICO DE INFORMÁTICA - 04/09/2024
serialNumber=S2833002E,CN=Sello de tiempo TS@ - @firma,OU=Secretaría General de Administración Digital,O=Secretaría de Estado de Función Pública,C=ES - 04/09/2024 13:20:50

EXPEDIENTE:: 2024CONT-00030
Fecha: 12/06/2024
Hora: 00:00
Und. reg:REGISTRO GENERAL

5 de

