



Ajuntament de Calvià
Mallorca

DOCUMENT ELECTRÒNIC

Versió NTI: <http://administracionelectronica.gob.es/ENI/XSD/v1.0/documento-e>
 Identificador: 12999
 Òrgans: Ajuntament de Calvià
 Data Captura: 2017-03-22 10:36:24
 Origen: Administració
 Estat elaboració: EE01
 Tipus documental: Còpia autèntica en paper de document electrònic
 Tipus firmes: Xades Internally Detached

Firmant	Perfil	Data	Estat firma
VICENTE ROMERO EVA MARIA - 34067764A		07/03/2017	Vàlida
FRANCO MARTI PATRICIA - 20018293J		07/03/2017	Vàlida
SAGRERA CLOTA MIGUEL ANGEL - 05365714K		17/03/2017	Vàlida



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE SUMINISTRO DE UN PROGRAMA DE GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO ASISTIDO POR ORDENADOR (GMAO) PARA EL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO DEL AYUNTAMIENTO DE CALVIA

INTRODUCCIÓN

El Ayuntamiento de Calvià dispone de un importante volumen patrimonial compuesto por edificios de diferentes características arquitectónicas y de uso: edificios singulares como la Casa Consistorial y el Casal de Paguera, colegios y escoletas municipales, polideportivos, piscinas cubiertas, centros culturales, etc.

El mantenimiento de los elementos constructivos y de las instalaciones de dichos edificios se gestiona desde el Departamento de Mantenimiento del Ayuntamiento de Calvià, ya sea mediante personal propio o con empresas externas.

El patrimonio municipal requiere de un protocolo que permita la actualización de la información por parte de los distintos agentes intervinientes (usuarios, técnicos y trabajadores) y que facilite el traslado en el tiempo de la información. Existen en el mercado programas informáticos para la gestión técnica del mantenimiento preventivo y corrector de grandes patrimonios inmobiliarios. Dichos programas están orientados a optimizar los recursos agrupando edificios, agrupando contratos de mantenimiento o agrupando, en función de diversos criterios, los trabajos que sea preciso realizar.

OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la contratación del alquiler del software de un programa de mantenimiento (GMAO) que permita:

•Gestionar las tareas vinculadas al mantenimiento preventivo y corrector, tanto en relación a los componentes arquitectónicos o de obra, como a las instalaciones:

- activos urbanos (aproximadamente 90 centros de trabajo): edificios singulares (teatros, piscinas, colegios, etc) y oficinas
- parques, jardines y zonas verdes públicas
- carreteras y viales
- alumbrado público

•Gestionar las tareas vinculadas al almacén municipal.

•Dar servicio a los diferentes agentes (servicios de mantenimiento, empresas contratadas, operarios, usuarios de los edificios...) implicados en los procesos de gestión técnica, haciendo que cada uno de ellos utilice la parte que le sea más adecuada.

•Transmitir la información, las solicitudes, las órdenes, de forma ordenada y poder hacer el seguimiento de los trabajos relativos al mantenimiento.

•Permitir conocer el estado de los edificios que componen el patrimonio, analizando el comportamiento de los diferentes equipos o soluciones arquitectónicas.

•Permitir analizar el trabajo de las empresas contratadas, y el conocimiento del nivel de cumplimiento con la normativa vigente en cuanto a las revisiones obligatorias que tienen que pasar determinados componentes de los edificios.

•Elaboración de informes periódicos destinados a la mejora continua, transparencia, rendición de cuentas,...de todas las actividades objeto del contrato.

El alquiler del software del GMAO incluye el uso de las licencias del programa, servicio de mantenimiento, soporte técnico y actualización de versiones.

Adicionalmente, se requieren los siguientes **servicios complementarios**:

- Servicios de formación y ayuda a la implantación (Mínimo 10 jornadas de 7 horas). Los licitadores podrán presentar mejoras referidas a este servicio.
- Servicio de Hosting.
- Servicio de suministro de Gamas técnico legales de las siguientes instalaciones: Acs/ Climatización / Elevación Y Transporte / Instalaciones Eléctricas / Instalaciones De Fontanería Y Saneamiento / Obra Civil / Protección Contra Incendios / Legionella / Telecomunicaciones

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

El producto ofertado deberá cumplir los siguientes requisitos técnicos:

• **Licencia para el uso de la aplicación GMAO como mínimo en las plataformas Windows, iOS y Android para el uso del mismo por parte de :**

- **7 Usuarios administrador-gestor:** disponen de acceso a todas las funciones del GMAO y pueden acceder desde todas las plataformas.
- **1 Usuarios técnico de mantenimiento:** puede planificar, crear, abrir, alimentar y cerrar órdenes de trabajo correctivas, preventivas y conductivas, siempre desde las localizaciones del cliente o desde la central, así como el trabajo en almacenes y todas las operaciones con incidencias. Puede acceder desde las plataformas Web o Dispositivos Móviles (iOS y Android).
- **1 Usuarios notificador de incidencias:** Puede crear, alimentar y realizar el seguimiento de incidencias. Igualmente, puede disponer de información de las órdenes de trabajo asociadas. Puede acceder desde las plataformas Web o Dispositivos Móviles (iOS y Android).

• **El producto se ofrecerá como servicio SaaS (Software as a Service) desde la nube, sin necesidad de disponer de ningún servidor en las instalaciones del Ayuntamiento de Calvià.** Se deberá garantizar la seguridad de la conexión de los usuarios con la plataforma del producto estableciendo mecanismos seguros de autenticación. Se deberá garantizar también la integridad de los datos, responsabilizándose la empresa adjudicataria de las copias de seguridad y cuantos métodos adicionales sean necesarios para garantizar la integridad de los datos albergados en la plataforma.

• **Servicio de soporte, mantenimiento y actualización durante dos años prorrogables: SIN LÍMITE DE HORAS DE ASISTENCIA por parte de los usuarios administradores.**

• **Aplicación diseñada en modo nativo como multiempresa, multipaís, multimoneda, multiidioma**

• **Configuración por grupos y perfiles de usuarios, a los cuales de les asigna:**

- Visibilidad de datos por centro de trabajo, jerarquías funcionales, zonas...
- Asignación de accesos a plataformas (C/S, Web, móvil, business intelligence)
- Asignación de cada una de las funcionalidades del programa
- Posibilidad de ocultación de costes, sólo consulta, grupos de reportes, ...
- Multiplataforma Web, Android, Escritorio, iOS, o similar

• **Previsión, planificación y carga de trabajo**

- Organización automática de la carga de trabajo en función de los recursos disponibles y los calendarios de operarios
- Panel de asignación gráfica dinámica de la carga de trabajo (avisos, correctivos, preventivos, conductivos) a operarios y contratas
- Configuración de flujos de notificación por email y sms en función de múltiples eventos y condiciones
- Planificación manual o automática de los preventivos y conductivos
- Organización manual y/o automática de las rutas de mantenimiento
- Apertura manual y/ automática con antelación programable de los mantenimientos programados y de las rutas

- Control del cumplimiento de las fechas previstas y de los retrasos máximos aceptados
- Escalado automático de prioridades y notificaciones
- Flujos de notificaciones configurables y condicionales
- Flujos de asignaciones automáticas de órdenes de trabajo configurables
- Control de ejecución de trabajos, con presupuestos y facturación

•Gestión de los activos

- Hasta 5 jerarquías de organización de activos (Física, funcional, geográfica, centros de coste, servicio...)
- Configuración de las fichas por tipo de activo
- Posicionamiento en GIS (GoogleMaps, otros) de los activos
- Compatibilidad con Autocad
- Acceso a documentos en la web
- Acceso a documentos en servidores locales
- Multicontador con históricos
- Gestión de equipos de protección individual por activo, grupos de activos, operaciones de mantenimiento
- Administración de contratos de mantenimiento, seguros, caducidades, garantías, contratos de servicio, etc.
- Relación del despiece con almacenes y proveedores
- Generación de algoritmos de alarmas a eventos (sobreincidencias, niveles, etc)
- Historial de movimientos
- Jerarquías entre activos
- Vinculaciones entre activos

•Recambios y almacenes

- Multialmacén - multilocalización
- Funciones para realizar inventarios y regularizaciones de almacén
- Reserva de materiales
- Administración de ofertas y órdenes de compra
- Conversión de ofertas en pedidos, con aviso al proveedor y posibilidad de acceso por parte del mismo a la aplicación
- Gestión de devoluciones
- Gestión de recepciones pendientes
- Aprovisionamientos completos y parciales
- Solicitudes de pedido
- Cuadro de mando de compras
- Históricos de almacén

•Operarios y empresas externas

- Gestión de horarios y calendarios de grupos y turnos
- Gestión de herramientas entregadas a operarios, devoluciones y estado de las mismas
- Control de acceso y control de presencia de operarios
- Partes diarios de trabajo

•Movilidad

- Los operarios son absolutamente autónomos para realizar todas sus funciones en tablet, PDA y smartphones. Pueden:
 - Recibir incidencias, correctivos, preventivos y conductivos
 - Generar incidencias y correctivos
 - Posibilidad de firmar sobre la pantalla del dispositivo
 - Posibilidad de Geolocalizar los equipos
 - Posibilidad de visualizar la documentación de los equipos y de otras órdenes de trabajo
 - Posibilidad de tomar fotos, grabar audio y grabar vídeo en incidencias y órdenes de trabajo de cualquier tipo
 - Trabajo con materiales, gestionando almacenes y materiales externos (compras directas)



- Cumplimentación de los check-list
- Tiempos automáticos leyendo los códigos de barra, QR y NFC
- Toma de inventarios de activos y recambios directamente desde el dispositivo móvil
- Recepción de las órdenes de trabajo por grupos/especialidades/turnos/equipos/zonas/etc.
- Asignación y reparto de la carga de trabajo
- Asignación y reasignación de las cargas de trabajo desde movilidad
- Control de documentación y su caducidad para la coordinación de actividades entre diferentes empresas. Permite subir la documentación requerida a los proveedores, validarla por parte de la propiedad y luego controlar los accesos de los operarios externos.
- APP desconectadas y asíncronas para Android y Windows Mobile. El sistema intentará sincronizarse con una frecuencia determinada cuando disponga de cobertura (3G, WiFi, ...)

●Indicadores dinámicos en tiempo real

- Paneles de indicadores de datos en tiempo real configurables por el cliente

●Business Intelligence

- Plataforma completa navegable para la generación de cuadros de mando, KPI, indicadores, reporting, gráficos.

●Otras características

- Función Audit trail con trazabilidad de operaciones por usuario
- Importación / Exportación de datos desde / a Excel
- Integración con ERP estándar (SAP, Baan, Movex, Axapta, Navision, ...)
- Integraciones con ERP propietarios y a medida
- Integrable con SCADAS
- Multiplataforma (C/S, Web, Android, Windows Mobile, Business Intelligence)
- Posibilidad de control de presencia mediante pantallas táctiles, sensores biométricos y dispositivos móviles

●Soporte

- Desde las 8:00 hasta las 15:00 GMT-1
- Soporte ilimitado en tiempo y número de interlocuciones (sólo limitado a interlocutores reconocidos).
- Soporte por teléfono y control remoto.

SERVICIOS DE INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO

El contratista deberá prestar los servicios de instalación y soporte necesarios para la puesta operativa del GMAO, mediante la ayuda de un experto ingeniero al personal municipal, para instalar las aplicaciones, formar al personal involucrado en las mismas e implantar, parametrizar y poner en servicio el software del GMAO durante el tiempo que se estime necesario, estimado en dos semanas.

Tendrán especial relevancia las siguientes tareas:

- Instalación y configuración de las herramientas de gestión.
- Definición de las políticas de seguridad y configuración de puestos de trabajo.
- Formación a los usuarios del GMAO.
- Finalizada la fase de despliegue, el contratista deberá ofrecer los siguientes servicios de soporte y mantenimiento, durante la duración del contrato:

◦ Actualización de sistema operativo. El contratista se compromete a dar soporte a las nuevas versiones y actualizaciones de sistemas operativos y navegadores durante 2 años prorrogables. Se establece un tiempo máximo de respuesta de tres meses desde la aparición de la nueva versión.

◦ Soporte telefónico y por correo electrónico 24 horas al día, con un tiempo máximo de respuesta de 2h.

◦ Todos estos servicios serán ejecutados en las instalaciones que el Ayuntamiento de Calvià tiene a tal efecto en el Camino de Ses Quarterades 22 ó en el edificio consistorial sito en C/Julià Bujosa Sans, batle, 1, Calvià.

DOCUMENTACIÓN

Las empresas presentarán la siguiente documentación técnica:

- Oferta económica.
- Demo del GMAO.
- Memoria técnica descriptiva del GMAO, indicando que contenga como mínimo los aspectos mencionados en el Objeto de este Pliego.
- Check-list de los aspectos mencionados en los REQUERIMIENTOS TÉCNICOS de este Pliego que reúne el GMAO ofertado.
- Plan de Trabajo detallado así como la Metodología a seguir en el que se explicará el contenido de cada una de las fases, los hitos y actividades, indicando las estimaciones de tiempo y perfil de las personas implicadas que puedan requerirse para llevarse a cabo.
- Mejoras

PLAZO DE INICIO DE TRABAJOS

Los trabajos de instalación, formación y soporte se iniciarán con un máximo de 14 días naturales desde el día siguiente de la firma del contrato.

PROPIEDAD INTELECTUAL

Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual, el adjudicatario acepta expresamente que todos los derechos sobre los programas, códigos fuente y documentación realizada en el marco del presente contrato corresponde únicamente al Ayuntamiento de Calvià, con exclusividad y a todos los efectos.

Fdo. Patricia Franco Martí
Ingeniera Municipal

Fdo. Eva María Vicente Romero
Arquitecta Técnica Municipal

