



PLIEGO TÉCNICO PARA EL CONTRATO DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO MUSEOGRAFÍA DEL CENTRO DE INTERPRETACIÓN DEL CAMINO DE SANTIAGO, ULTREIA.

1. Contexto y antecedentes

El Ayuntamiento de Pamplona – Iruña participó como socio del proyecto Jacob@ccess, cofinanciado por el Programa de Cooperación Transfronteriza España-Francia-Andorra (POCTEFA 2014-2020), a través de fondos FEDER. Jacob@ccess tenía como objetivo desarrollar en cada una de las localidades que forman parte del proyecto (Pamplona – Iruña, Jaca y Ostabat-Izura) un centro de interpretación sobre el Camino de Santiago accesible a todas las personas, y especialmente para aquellas con algún tipo de discapacidad. La Fundación Koiné – Aequalitas, socia del proyecto, contrató mediante licitación los contenidos y materiales para el centro de Pamplona a la empresa Grup Transversal, quien presentó en su plan de mejoras una ampliación de la garantía de cinco meses, por lo que la garantía de la instalación de los suministros es de 1 año y 5 meses. La garantía de los equipos tecnológicos es la detallada en las especificaciones del fabricante, generalmente de dos años.

Con fecha de 13 de marzo el Ayuntamiento de Pamplona firmó un convenio de colaboración con la Fundación Koiné – Aequalitas para la cesión de los contenidos y materiales (interactivos, soporte, audios, vídeos, monitores), que forman parte de la experiencia museística que se exhibe en Ultreia. Según se recoge en la cláusula quinta de dicho convenio, el mantenimiento de los recursos y materiales correrá a cargo del Ayuntamiento de Pamplona – Iruña y el Ayuntamiento se responsabilizará del buen uso y mantenimiento de esos recursos y materiales, así como de su evaluación continua.

Si bien la realización del mantenimiento de los equipos tecnológicos del centro no es obligatoria para el titular de la instalación, es recomendable debido a que es el responsable del buen uso de dichos equipos. Cabe señalar que la no realización de acciones de mantenimiento puede suponer la no aplicación de las condiciones de garantías.

En la actualidad, la gestión del centro la realiza la empresa adjudicataria del contrato de servicios para la atención de visitantes en la oficina de turismo y el Fortín de San Bartolomé. El objeto de dicho contrato es la atención a los visitantes y no prevé la realización de labores de mantenimiento de la infraestructura, por lo que el personal adscrito a dicho contrato no cuenta con formación específica de mantenimiento de las instalaciones. Por otra parte, cabe recalcar que, al tratarse de una instalación nueva, el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no cuenta con un servicio interno que garantice una correcta labor de mantenimiento.

Por otro lado, cabe recalcar que ULTREIA se considera un centro estratégico para el producto turístico de la ciudad sobre el Camino de Santiago, y su buen funcionamiento es esencial, el centro deber mantenerse en óptimas condiciones para cumplir su objetivo



2. Objeto del contrato

El objetivo general es asegurar el buen funcionamiento del proyecto museográfico del Centro Ultreia, mediante la implementación de un servicio de mantenimiento tanto preventivo como correctivo y del software del museo. Todo los elementos físicos y tecnológicos se detallan en el Anexo 1.

Se definen como objetivos específicos:

- Mantenimiento preventivo: Establecer un mantenimiento preventivo que optimice las tareas de mantenimiento y aumentar la fiabilidad de la actividad del Centro Ultreia, evitando disrupciones en el funcionamiento del centro y minimizando el coste de las paradas técnicas no planificadas.
- Mantenimiento correctivo: Asegurar un mantenimiento correctivo en caso de avería o cualquier otra incidencia derivada del uso del centro expositivo.

3. Características del contrato

La empresa adjudicataria deberá encargarse del mantenimiento de los elementos museográficos de la instalación de Ultreia, tanto preventiva como correctiva durante la duración del contrato según se recoge en este pliego técnico.

3.1.Mantenimiento preventivo

El mantenimiento preventivo consiste en la realización de labores de mantenimiento planificadas periódicamente con el fin de evitar futuras anomalías e imprevistos. Se realizarán visitas in-situ planificadas, con una periodicidad mínima trimestral, con el objeto de hacer una revisión de todos los elementos tecnológicos que componen la exposición museográfica. Además, realizará mantenimientos periódicos en remoto, todo ello con el fin de asegurar el buen funcionamiento de los elementos museográficos. El mantenimiento se realiza con el material básico aprovisionado establecido en el apartado de fungibles.

Por lo tanto, la adjudicataria deberá ofrecer los siguientes servicios mínimos:

- a) **Mantenimiento preventivo in-situ**. Trimestralmente el equipo de mantenimiento de hardware visitará el centro en un día previamente acordado entre el centro y la adjudicataria para revisar el estado físico de los equipamientos el museo. Tipología de las tareas preventivas:
 - **Proyectores de vídeo**: Limpieza del filtro de aire y de las entradas y salidas de respiración de equipo, limpieza de la óptica exterior, calibración y posicionamiento de la imagen y comprobación de funcionamiento.
 - **Monitores táctiles**: Limpieza del display, la parte trasera y las entradas y salidas de refrigeración, comprobación del funcionamiento de la interacción táctil, del



estado del sensor y limpieza de este, comprobación del correcto funcionamiento de todas las interacciones del interactivo.

- Armario Rack. Inspección ocular de los equipos, sustitución o limpieza de los filtros de aquellos equipos que contengan, limpieza interior y exterior de todos los equipos, revisión del estado del conexionado, fuentes de alimentación y ventiladores, limpieza, testado y comprobación de funcionamiento del sistema de termostato y ventilación del armario
- Comprobación del espacio: Revisión del estado de las instalaciones, cableados y conexiones, detección de problemas de humedad, detección de problemas ocasionados por elementos externos, revisión de las luminarias, comprobación de la regulación, posicionado y funcionamiento, inspección ocular de todo el espacio.
- Cualquier otra tarea de mantenimiento preventiva que se detalle en el Anexo 1 o en los manuales de fabricante.

Al finalizar la visita, la empresa deberá presentar un informe-diagnóstico de las acciones de mantenimiento preventivo llevadas a cabo, que deberá contener la firma y sello del Centro Ulteia.

b) **Mantenimiento preventivo en remoto.** Se realizarán acciones de seguimiento quincenal en remoto para la monitorización a distancia de la parte informática y de los sistemas de control orientada sobre todo a la parte software. Este servicio constará al menos de:

- Conexión en remoto a cada uno de los equipos del centro y revisión de archivos de registro y errores.
- Reinicio del sistema de control, comprobando su correcto funcionamiento.
- Actualizaciones de software.
- Resolver las incidencias detectadas y en caso de no ser posible, programar actuaciones posteriores.
- Revisión de estados de temperatura, consumos de horas e información básica de los componentes.

3.2. Mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo consiste en la resolución de incidencias puntuales que se producen en los elementos tecnológicos que se pueden resolver de forma inmediata o no, por parte del personal de mantenimiento. Estas incidencias podrán solucionarse en remoto o



necesitarán el desplazamiento del personal técnico de la empresa hasta el Centro Ultraia para su valoración y reparación.

La empresa deberá ofrecer el servicio de mantenimiento correctivo en vistas a solucionar el problema con la mayor celeridad posible, teniendo un máximo de 72h para identificar el problema y hacer un diagnóstico para su resolución.

En caso de que la incidencia suponga la compra de nuevos materiales no previstos, deberá presentar un informe valorado al Servicio de Turismo para su aprobación y visto bueno. El coste de estos materiales correrá a cuenta del Ayuntamiento de Pamplona.

Al finalizar el mantenimiento, la empresa deberá presentar un informe-diagnóstico de las acciones de mantenimiento correctivo llevadas a cabo, que deberá contener la firma y sello del Centro Ultraia.

3.3. Compra de fungibles

La empresa adjudicataria deberá contar con una serie de fungibles o material de back-up para el desarrollo de los mantenimientos planificados y pequeños correctivos. De acuerdo al anexo 1, se deberá contar al menos con los siguientes materiales:

- Material limpieza
- Pequeño material eléctrico y electrónico
- Baterías SAI con un tiempo de vida aproximado de 3 años
- Fuentes de alimentación
- Focos de iluminación
- Filtros de aire para proyectores

3.4. Soporte

Se establecerá un servicio mínimo de soporte telefónico de lunes a domingo, en horario mínimo de 9:00 a 20:00 horas.

4. Recursos destinados al contrato

Para la correcta ejecución del contrato, la empresa adjudicataria deberá contar con los recursos personales y materiales necesarios. En concreto deberá contar con:

- Personal técnico con experiencia suficiente y acreditada para proporcionar el soporte telefónico y el desarrollo correcto de las labores de mantenimiento correctivo y preventivo.



- Material fungible necesario para las acciones de mantenimiento preventivo programado.

5. Duración del contrato

El plazo de ejecución del contrato tendrá una duración de 12 meses a contar desde la fecha de comunicación de la adjudicación de los trabajos.

6. Hitos de ejecución del contrato

La empresa adjudicataria deberá cumplir los siguientes hitos de realización del trabajo:

- Hito 1. Visita de mantenimiento planificada, el primer mes desde la firma del contrato y entrega de informe de mantenimiento.
- Hito 2. Visita de mantenimiento planificada, a los tres meses desde la primera visita y entrega de informe de mantenimiento.
- Hito 3. Visita de mantenimiento planificada, a los tres meses desde la segunda visita y entrega de informe de mantenimiento.
- Hito 4. Visita de mantenimiento planificada, a los tres meses desde la tercera visita. y entrega de informe de mantenimiento.