



Ayuntamiento de Granada

DIRECCIÓN GENERAL DENUEVAS TECNOLOGÍAS, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD

Asunto: PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA EL SUMINISTRO E INSTALACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE COLAS PARA DIVERSAS OFICINAS MUNICIPALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

JUSTIFICACIÓN.

El Ayuntamiento de Granada tiene la necesidad de desplegar una infraestructura de dispositivos para la gestión de colas, con el fin de organizar y agilizar la atención al ciudadano en las siguientes dependencias municipales:

- a) Oficina de descentralizada de Mondragones:
 - a. Siete puestos
 - b. Dos monitores
 - c. Un dispensador de ticket
- b) Oficina de descentralizada Centro:
 - a. Ocho puestos
 - b. Un monitor
 - c. Un dispensador de ticket
- c) Oficina de descentralizada Zaidin:
 - a. Seis puestos
 - b. Un monitor
 - c. Un dispensador ticket
- d) Gestión Unificada de Licencias
 - a. Trece puestos
 - b. Dos monitores
 - c. Un dispensador ticket
- e) Agencia tributaria
 - a. Seis puestos
 - b. Dos monitores
 - c. Un dispensador ticket

El dispensador debe auto-dispensar ticket de turnos a los ciudadanos a través de una pantalla táctil y una impresora de ticket y deberá estar adaptado a la normativa de personas con minusvalías.

En el ticket deberá aparecer, como mínimo, la siguiente información:

- a) Número de turno
- b) Número de mesa
- c) Información de tiempos medio de atención.



Ayuntamiento de Granada

DIRECCIÓN GENERAL DE NUEVAS TECNOLOGÍAS, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD

El sistema deberá incorporar una pantalla donde se visualizará los últimos turnos atendidos y contenido multimedia, además debe de ser capaz de llamar a los turnos mediante voz digitalizada.

La identificación de cada mesa con su turno correspondiente, se realizará mediante un display localizado en cada una de ellas y utilizando comunicaciones inalámbricas. En caso de que alguna de las mesas no se encuentre operativa, se visualizará un texto de no disponibilidad.

Mediante un terminal virtual, el personal de atención podrá seleccionar una o varias colas de servicio, llamar a cada turno, volver a llamar, traspasar turnos a otra cola o dejar el puesto fuera de servicio. Se podrán configurar al menos 10 colas de servicio. A cada una de las colas se le podrá definir como mínimo el idioma español e inglés. El sistema mostrará e indicará mediante voz digitalizada la información en el idioma definido para cada cola.

Cualquier incidencia en la instalación irá a cargo del adjudicatario, así como las necesidades de electricidad y puntos de red.

OBJETO DEL CONTRATO.

Será objeto de este contrato, el suministro del material, instalación, conexión y puesta en marcha de los equipos de gestión de colas descritos en el apartado anterior así como el mantenimiento de dicho material.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS.

Especificaciones que debe cumplir el equipamiento y el software de sistema instalado, es el siguiente:

1. Dispensador de ticket

- a) Debe incluir un tótem de acero inoxidable con pie y sistema antivuelco de dimensiones para albergar la pantalla táctil, el ordenador, etc.
- b) Debe cumplir la normativa de minusválidos.
- c) El diseño se adaptará a las necesidades de cada instalación.
- d) Incluye rotulación a demanda.
- e) Debe incluir un brazo articulado si fuera necesario.
- f) Personalizado con la información suministrada por el Ayuntamiento de Granada.
- g) Conectado por red con los servidores centrales del Ayuntamiento de Granada.
- h) Debe permitir distintos perfiles de usuarios.
- i) Ordenador interior:
 - i. Procesador Intel I7
 - ii. 8 Gb de memoria
 - iii. Disco SSD
- j) Monitor táctil con las siguientes características:
 - i. 17 pulgadas



Ayuntamiento de Granada

DIRECCIÓN GENERAL DENUEVAS TECNOLOGÍAS, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD

- ii. Ángulo de visión: 160° Horizontal / Vertical
 - iii. Conexión de entrada señal video: VGA / DVI-D / HDMI
 - iv. Tecnología táctil
- k) Impresora ticket
- i. Impresión de transferencia térmica
 - ii. Velocidad de impresión: 200 mm/seg.
 - iii. Resolución: 203 dpi.
 - iv. Ancho de papel: 72mm / 76mm / 80mm
 - v. Ancho de impresión: 72mm / 70mm / 80mm
 - vi. Diámetro del papel: Max. 83 mm
 - vii. Interface: USB y serie (RS232C)
 - viii. Debe tener un sistema de auto-corte: Total y parcial
- l) Punto de acceso inalámbrico interno;
- i. Interfaces: 4 LAN 10/100 mbps / 1 WAN 10/100 mbps
 - ii. Estándar inalámbrico: IEEE 802.11n, IEEE 802.11g, IEEE 802.11b
 - iii. Antena : 2x 5dbi omnidireccional
 - iv. Frecuencia: 2.4-2.4835GHz
 - v. Velocidad de la señal: 11n hasta 300 mbps / 11g hasta 54 mbp / 11b hasta 11mbps
 - vi. Potencia de transmisión: CE <20dBm(2.4GHz) / FCC: <30dBm
 - vii. Seguridad inalámbrica: 64/128/152-bit WEP / WPA / WPA2,WPA-PSK / WPA2-PSK
 - viii. Tipo de WAN: Dynamic IP/Static IP/PPPoE/PPTP/L2TP/BigPond
 - ix. DHCP: Server, Client, DHCP Client List, Address Reservation
 - x. Dns Dinamico: DynDns, Comexe, NO-IP
 - xi. Seguridad Firewall: DoS, SPI Firewall, IP Address Filter/MAC Address Filter/Domain Filter, IP and MAC Address Binding
 - xii. Entrada DC 9v/ 0.6A

2. Monitor multimedia

- a) Dimensión de la pantalla: 42 pulgadas
- b) Tipo de pantalla: LED
- c) Resolución: 1920 x 1080 Full HD
- d) Frecuencia: 100 Hz
- e) Conector HDMI
- f) Mando a distancia

3. Tabletas:

- a) Tamaño de pantalla: 7 pulgadas
- b) Resolución mínima: 800 x 480
- c) Memoria RAM 1 Gb
- d) Memoria Flash: 8 GB



Ayuntamiento de Granada

DIRECCIÓN GENERAL DE NUEVAS TECNOLOGÍAS, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD

- e) Procesador Dual Core 1,0 Ghz
- f) USB 2.0
- g) WiFi 802.11 b/g/n
- h) Soportes de mesa o techo adecuados a las instalaciones existentes.

4. Software de gestión

Debe incorporar las siguientes funcionalidades:

- a) Panel de configuración:
 - i. Configuración de Colas de Servicios: Identificación de la cola e idioma, activado y desactivado de la cola de servicio, email para enviar alertas. Debe permitir configurar hasta 10 colas de servicio.
 - ii. Configuración de datos de mesas de atención: cola de servicio asignada, datos del terminal asociado, identificación del display de mesa asociado, activado y desactivado de la mesa.
 - iii. Configuración del dispensador de ticket: Configuración de botones de colas de servicio (Texto, color, tamaño de letra y cola asignada), Texto de las cabeceras de tickets y servicios.
 - iv. Control de encendido y apagado: Debe permitir definir el horario en cual estará en funcionamiento el dispensador.
 - v. Emisión de mensajes de voz: Debe permitir definir un texto que será emitido por la aplicación mediante voz digitalizada.
 - vi. Control de finalización papel de ticket: Configuración de los parámetros para determinar la finalización de papel y enviar una alerta por email.
- b) Gestión de Contenidos:
 - i. El sistema debe permitir emitir diversos tipos de contenidos multimedia de forma automática.
 - ii. Tiene que incorporar un explorador de carpetas con contenido web y video, con posibilidad de modificar, borrar o subir contenido.
 - iii. Tiene que permitir la programación de contenidos: proporcionando un control de la emisión de los contenidos, permitiendo programar fechas y horario de emisión. Si la programación de contenidos está habilitada, esta tiene prioridad sobre la emisión de contenidos multimedia automáticos.
- c) Terminal Virtual:
 - i. Cada puesto de trabajo podrá asociarse a una o varias colas de servicio, manteniéndose informado del número de personas en cada cola. El usuario podrá traspasar las personas de cada cola a otra mesa de atención además de disponer de un control de llamadas y re-llamadas de turnos. También podrá dejar el terminal fuera de servicio en caso de ausencias temporales.
 - ii. El sistema llamará, mediante voz digitalizada, cada turno de los usuarios. El idioma que se utilizará es el definido para cola de servicio.



Ayuntamiento de Granada

DIRECCIÓN GENERAL DENUEVAS TECNOLOGÍAS, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD

- d) Estadísticas:
 - i. Debe suministrar informes con todos los datos necesarios para realizar un control sobre la evolución de la oficina: Horas de mayor afluencia, personas atendidas por el personal, tiempos de espera y tiempos de atención.
 - ii. Deberá contar con gráficos que representen la información anterior en tiempo real. Para facilitar el control de la calidad del servicio, posibilitará la configuración de indicadores y objetivos asociados contando con un cuadro de mandos BI (Business Intelligence) para su control, seguimiento y cumplimiento. Además de lo anterior, efectuará la medición de productividad y calidad de atención recibida mediante el uso de sistemas de encuesta.
- e) Publicidad:
 - i. Debe permitir definir líneas de texto de publicidad que aparecerán impresas en los tickets.
- f) Avisos urgentes:
 - i. Se debe poder definir avisos que aparecerán permanentemente en la pantalla de contenidos hasta su desactivación. Estos avisos prevalecen sobre los demás contenidos.
- g) Formación:
 - i. Se contará con la formación necesaria de acuerdo con los perfiles de uso correspondientes.
- h) Documentación
 - i. Se dispondrá de manuales actualizados de uso en formato electrónico.

5. **Mantenimiento**

La oferta debe incluir el soporte de las incidencias que se genere por el uso y el mantenimiento, tanto del hardware como del software en las condiciones siguientes:

- a) Horario de Lunes a Viernes de 8:00 a 15:00 horas
- b) Sustitución del hardware en caso de que no se pueda reparar en las instalaciones del Ayuntamiento de Granada.
- c) Resolución de las incidencias con el software en las instalaciones del Ayuntamiento de Granada.
- d) Actualización de versiones del software
- e) Actualización de la documentación
- f) Respecto al mantenimiento, comenzará desde la fecha de recepción del producto.



Ayuntamiento de Granada

DIRECCIÓN GENERAL DE NUEVAS TECNOLOGÍAS, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD

CONTENIDO DE LAS OFERTAS

La oferta incluirá:

- Memoria técnica donde se describe la oferta presentada para que se pueda comprobar que reúne los requisitos exigidos en el pliego.
- Una planificación estimada para la implantación, por cada una de las dependencias municipales indicadas en el apartado de justificación del contrato, especificando tareas, duración prevista, etc.
- Plan de formación
- Desglose de los precios del material suministrado.

La ausencia de alguna de esta documentación supondrá la exclusión automática de la oferta.

CRITERIOS PARA LA ADJUDICACIÓN

Los criterios de valoración para la resolución del concurso regulado en este Pliego son:

- Precio suministro.....70 puntos**
- Precio Mantenimiento..... 30 puntos**

Para el cálculo de la puntuación del precio, la puntuación se otorgará en base a la siguiente fórmula:

$$Y = M(X1 - X) / (X1 - X2)$$

Siendo:

- Y: puntuación obtenida por la oferta que se valora.
- M: máxima puntuación a otorgar.
- X: precio ofertado a valorar.
- X1: precio de licitación.
- X2: precio más bajo ofertado.

MODIFICACION

El Ayuntamiento de Granada podrá modificar el contrato cuando surja la necesidad de suministrar, instalar y mantener nuevos equipos de gestión de colas, o de suprimir alguno/s en las oficinas municipales de atención al ciudadano descritas en el pliego de prescripciones técnicas o en otras distintas. Dichas modificaciones, no podrán superar en ningún caso, el **30 %** del precio correspondiente al primer año de vigencia del contrato.

PRESUPUESTO



Ayuntamiento de Granada

DIRECCIÓN GENERAL DENUEVAS TECNOLOGÍAS, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD

El presupuesto de esta compra asciende a la cantidad de 59.500,00 € el IVA correspondiente es del 21% lo que hace un importe 12.495,00 € siendo el total de la compra 71.995,00 € dicho importe irá con cargo a la partida 0607-92006-62700 Mejora y Extensión del Servicio Informático.

El mantenimiento ira con cargo a la partida 0607 92006 21600 Mantenimiento Sistemas de Información, por un importe de 6.000,00€por año mas el 21% de IVA que es 1.260,00 lo que hace un total de 7.260,00€que irán con cargo a los presupuestos durante cuatro años.

En este contrato no hay la cláusula de Baja Temeraria.

ENTREGA Y RECEPCIÓN

El contratista estará obligado a entregar los bienes objeto de suministro en el tiempo y lugar fijados por el Servicio de conformidad con las prescripciones técnicas y cláusulas administrativas.

Cualquiera que sea el tipo de suministro, el adjudicatario no tendrá derecho a indemnización por causa de pérdidas, averías o perjuicios ocasionados en los bienes antes de su entrega a la Administración.

La recepción del material adjudicado se efectuará por el representante del Responsable del Centro afectado por el suministro.

El Ayuntamiento realizará el examen del material conforme a la oferta adjudicada, y la someterá a las pruebas, comprobaciones y análisis que considere oportuno, de acuerdo con su naturaleza, extendiéndose acta de recepción positiva o negativa, y en este caso, los fundamentos, para la resolución que proceda.

El responsable técnico del presente contrato es D. Ignacio Flores Arcas, Director General de Nuevas Tecnologías, Organización y Calidad.

Granada, 30 de octubre de 2015
El Director General de Nuevas Tecnologías,
Organización y Calidad