



Ajuntament de Calvià
Mallorca

DOCUMENT ELECTRÒNIC

Versió NTI: <http://administracionelectronica.gob.es/ENI/XSD/v1.0/documento-e>
Identificador: 7099
Òrgans: Ajuntament de Calvià
Data Captura: 2017-01-12 12:32:50
Origen: Administració
Estat elaboració: EE01
Tipus documental: Còpia autèntica en paper de document electrònic
Tipus firmes: Xades Internally Detached

Firmant	Perfil	Data	Estat firma
TIRADO BENNASAR ANTONIO - 43037851K		12/01/2017	Vàlida

Pot recuperar el document introduint el codi CSV a: <https://www.admonline.calvia.com/csv>



CAL0730030938782F7773HD53D7

CSV:

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE COLAS Y CITA PREVIA PARA EL SERVICIO DE RECAUDACIÓN

PRIMERA.- Objeto del encargo

Será objeto de este contrato el suministro del material, instalación y puesta en marcha de los equipos de gestión de colas y cita previa para el servicio de Recaudación, instalaciones ubicadas en la carretera Palma-Andratx km 12 de Palmanova.

SEGUNDA.- Características mínimas del Sistema.

El Sistema de Gestor de colas y control de atención de turnos deberá presentar las siguientes características mínimas:

- Infraestructura:

- Dos puntos atención presencial y gestión de turnos con expedición manual de tickets, por lo que se precisarán dos impresoras de tickets.

- Un dispensador de tickets en modo kiosko con pantalla táctil de mínimo 17" con pedestal, que suministre tickets para los diferentes servicios con logotipos y textos personalizables. En este mismo dispositivo los usuarios con cita previa se deberán validar para dar testimonio de su presencia en modo autoservicio. Este sistema autoservicio debe ser complementario y compatible con la expedición manual de tickets descrita en el punto anterior.

- Conjunto de multimedia compuesto por monitor LED de mínimo 42" anclado en mural en el cual se visualizarán el estado de los turnos de las diferentes mesas y se avisará acústicamente del cambio de turno.

- Posibilidad de gestión multicola: 14 personas atendiendo, distribuidas en 10 colas.

- Control de mesa y sistema de estadísticas. Cada persona que atiende al público deberá disponer de un software que le permita:

- oCierre y reinicio de sesiones para la renumeración de los turnos desde una mesa.

- oPosibilidad de asignación de mesas específicas a un tipo de atención o a cualquiera.



oPosibilidad de cierre y apertura de una mesa. El trabajador debe poder cerrar la mesa a la atención del público.

oPosibilidad de marcar un turno no atendido para los casos de retirada o abandono de la espera del poseedor del ticket.

oPosibilidad de rellamada, reenvío a otra cola y cancelación de turno.

oPosibilidad de anulación de una cita dada previamente.

oPosibilidad de variar el número de citas asignables por franjas horarias o fechas concretas.

- La aplicación permitirá generar informes estadísticos acerca de la atención de citas de servicios de los distintos servicios en función de múltiples parámetros.

Descripción del sistema de cita previa:

Consiste en un servicio web que permite la reserva, modificación o anulación de turnos de atención desde Internet. Este servicio web deberá ofrecerse desde la nube, sin necesidad de que el Ajuntament de Calvià tenga que hospedar ningún servidor web. Deberá presentar un diseño responsivo compatible con los navegadores más comunes y con los sistemas Windows, Linux, Android y IOS como mínimo.

Asimismo, el sistema de cita previa deberá compartir una base de datos común con los turnos asignados manualmente por los puestos de atención al público o bien en modalidad autoservicio desde el dispensador de tickets.

Todos los equipos informáticos de las personas que atienden turnos, así como los dos puestos de atención presencial para la expedición de turnos, disponen de sistema operativo Windows 7 profesional.

En caso que se precise instalar algún software servidor en las dependencias del Ajuntament, la oferta deberá explicitar los requisitos hardware necesarios. Dicho servidor se podría instalar en la granja de virtualización VMware de que dispone el Ajuntament. En tal caso, no sería necesario aportar el hardware servidor ni las licencias del sistema operativo, que podrían ser Linux (en cualquiera de sus distribuciones) o Windows 2012 R2.

La oferta deberá contener todo el hardware (a excepción del servidor* y los PCs clientes), software, licencias y servicios de instalación,



configuración y puesta en marcha del sistema de gestión de colas y cita previa, formación a los usuarios del sistema y el mantenimiento y soporte técnico por un período mínimo de un año. Se deberá especificar también el coste anual de mantenimiento y derecho a actualizaciones de toda la solución al finalizar el período inicial.

*En caso de no ser viable la instalación de un servidor virtual en el CPD central del Ajuntament y requerirse un servidor físico conectado físicamente en las dependencias del servicio de Recaudación, éste deberá incluirse en la oferta, así como cuantas licencias y CAL sean necesarias.

TERCERA.- Dirección de los trabajos.

Correrá a cargo del Jefe del Servicio de Informática del Ayuntamiento de Calvià.

CUARTA.- Plazo de ejecución.

El objeto del contrato deberá estar instalado y puesto en marcha 7 días hábiles desde el día siguiente a la firma del contrato.

QUINTA.- Presupuesto máximo y plazos de presentación.

El importe total del suministro e instalación del sistema de gestión de colas y cita previa para las instalaciones de Servicio de Recaudación asciende a 15.000 € (21% IVA no incluido).

SEXTA.- Valoración de las ofertas.

La adjudicación se realizará a la oferta económica más ventajosa presentada por los licitadores.

SEXTA.- Forma de pago

Tramitación de factura debidamente conformada, una vez entregado el encargo.

El jefe del Servicio de Informática

