TOLOSAKO
UDALA

INFORMATIKA SAILA

Udate herritarren arreta zerbitzurako ilara kudeatzaile berri baten horniketa eta mentenua

JUSTIFIKAZIOA

Tolosako udalak, herritarren arreta zerbitzurako, ilara kudeatzaile bat dauka. Ilara kudeatzailea arazoak ematen hasi da eta dagoeneko aldatu beharra dago. Ilara kudeatzailearekin batera pantaila bat dago HDMI konexio bidez lotuta eta pantaila hau egoera onean aurkitzen da. Ondorioz pantaila ez litzateke aldatu beharko.

Hori dela eta ilara kudeatzaile berri bat erosi behar da.

Ilara kudeatzailearen gaur egungo ezaugarriak:

- 7 lan-postu.
- Pantaila bat.
- Tiket banatzaile bat.

Ilara kudeatzaile berriak, gaur egun ematen diren zerbitzuak eskaini beharko ditu gutxienez.

- Ilara ezberdinak sortzeko aukera ematea.
- Ilara bakoitzerako kudeaketa independientea egiteko

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

Suministro y mentenimiento de un nuevo gestor de cola para el servicio de atención ciudadana Udate

JUSTIFICACIÓN

El Ayuntamiento de Tolosa dispone de un gestor de colas para el servicio de atención ciudadana. El gestor de colas empieza a dar problemas y ya hay que cambiar. Junto con el gestor de colas existe una pantalla conectada por conexión HDMI que se encuentra en buen estado. En consecuencia, la pantalla se mantendrá.

Esto obliga a comprar un nuevo gestor de cola.

Características actuales del gestor de colas:

- 7 Puestos
- Un monitor
- Un dispensador de ticket.

El nuevo gestor de colas deberá ofrecer, al menos, los servicios que se prestan actualmente.

- Posiblitar la creación de diferentes colas.
- Posibilidad de gestión independiente para cada cola.

ESKUf3d2cd3d-382d-43cf-a0fc-5de2a31751ab

TOLOSAKO UDALA

aukera.

- Tiketak inprimatzea.
- Ilarako dei berri bat egiten den momentuan, soinu bidezko abisu bat izatea.
- Emandako zerbitzuaren inguruko estadistikak ateratzeko aukera izatea.
- Euskara eta gazteleraz guztia konfiguratzeko aukera izatea.
- Pantailan multimedia edukiak erakusteko gaitasuna izatea.

- Impresión de tickets.
- Disponer de un aviso sonoro en el momento de realizar una nueva llamada..
- Posibilidad de extraer estadísticas sobre el servicio prestado.
- Posibilidad de configurar todo en euskera y en castellano.
- Capacidad de mostrar contenidos multimedia en la pantalla.

Ilara kudeatzaile berria martxan jartzerakoan formakuntza eskatuko da eta mantenimentua.

A la hora de poner en marcha el nuevo gestor de colas, se solicitará formación y mantenimiento.

Txanden banagailuak tiket fisikoak banatu beharko ditu herritarrak eskatu ahala. Eskaera ukipen pantaila baten bidez burutuko da. Pantaila eta banagailuak mugikortasun murriztuko pertsonei egokitzeko aukera bermatu beharko dute.

El distribuidor de turnos deberá distribuir tickets físicos a petición del usuario o la usuaria. La solicitud se realizará mediante una pantalla táctil. Pantalla y distribuidor deberán garantizar la accesibilidad para las personas con movilidad reducida.

Tiketean gutxienez txandaren zenbakia eta ilararen kodeak agertu beharko dute.

En el ticket deberán figurar al menos el número de turno y los códigos de cola.

ESKUf3d2cd3d-382d-43cf-a0fc-5de2a31751ab

Udalaren pantailan, arreta eskaintzen ari diren azken zenbakiak agertu beharko dira eta berarekin batera udalak zehazturiko multimedia edukia. Gainera soinu bidezko dei bat egin beharko du txanda berri baten abisuaz jakinarazteko.

En la pantalla del Ayuntamiento se visualizarán los últimos turnos atendidos y contenido multimedia. Además deberá realizar una llamada sonora para comunicar el aviso de un nuevo turno.

Terminal birtual baten bidez, arreta zerbitzuko agenteak ilara bat edo beste bat aukera dezake. Txanda berri baterako deia egin, berriro deitu edo txandak beste ilara batera pasa.

Mediante un terminal virtual, el personal de atención podrá seleccionar una o varias colas de servicio, llamar a cada turno, volver a llamar o traspasar turnos a otra cola.

Gutxienez 7 ilara konfiguratzeko aukera eskaini beharko luke. Ilara guztiak gutxienez euskara zein gaztelaniaz konfiguratzeko aukera eskaini behar du.

Se podrán configurar al menos 7 colas de servicio. A cada una de las colas se le podrá definir como mínimo el idioma euskera y el español.

KONTRATUAREN HELBURUA

Kontratuaren helburua, aurretiaz deskribaturiko materialaren horniketa, instalazioa, konexioa, martxan jartzea eta mantenimendua izango da.

OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato será el suministro, instalación, conexión, puesta en marcha y mantenimiento del material descrito anteriormente.

EZAUGARRI TEKNIKOAK

Gailuek eta softwareak bete beharreko ezaugarri teknikoak honakoak dira:

1. Tiket banatzailea:

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

Especificaciones que debe cumplir el equipamiento y el software:

1. Dispensador de ticket

ESKUf3d2cd3d-382d-43cf-a0fc-5de2a31751ab

TOLOSAKO UDALA

a. Totem bat izan behar du, altzairu herdoilgaitzekoa, bolkatzearen aurka diseinatua eta bertan ordenagailua eta ukipen pantailak izan beharko ditu.

b. Tolosako Udalaren errotulazioa izan beharko du.

c. Tolosako udalak emandako informazioarekin egokitu beharko da.

d. Konexio fisiko bidez (RJ45) udaleko sarera konektatu beharko da.

e. Erabiltzaile perfil ezberdinak onartu beharko ditu baimenen kudeaketa bermatuaz.

f. Ukipen pantaila:

   i. Gutxienez 10 pulgadatakoa.

   ii. Ikuspen angulua: 160 gradu horizontal eta bertikalean.

   iii. HDMI konexioa.

   iv. Ukipenerako teknologia.

a. Debe incluir un tótem de acero inoxidable con pie y sistema antivuelco de dimensiones para albergar la pantalla táctil.

b. Incluye rotulación del Ayuntamiento de Tolosa.

c. Personalizado con la información suministrada por el Ayuntamiento de Tolosa.

d. Conectado por red (RJ45) a la red municipal.

e. Debe permitir distintos perfiles de usuario.

f. Monitor táctil con las siguientes características:

   i. 10 pulgadas como mínimo.

   ii. Ángulo de visión: 160 grados Horizontal / Vertical.

   iii. Conexión HDMI.

   iv. Tecnología tactil.

ESKUf3d2cd3d-382d-43cf-a0fc-5de2a31751ab

TOLOSAKO UDALA

g. Tiket inpresora:

i. Transferentzia termiko bidezko inprimatzea.

ii. Inprimatze abiadura 200 mm/seg.

iii. Bereizmena: 200 dpi.

iv. Mozketa automatikoko sistema izan behar du.

2. Gestioko softwarea:

a. Konfigurazio panela:

i. Ilaren konfigurazioa: Ilaren identifikazioa, hizkuntza, ilaren aktibatze eta desaktibatze aukerak, alertak bidaltzeko aukera smtp bidez.

ii. Arreta zerbitzuko mahaien konfigurazioa: Zerbitzu ilara, identifikazio datuen aldaketa, mahaien aktibatze eta deskatibatzea, mahai berrien sorrera.

iii. Tiket banatzaileren konfigurazioa: Botoien konfigurazioa, izenaren konfigurazioa, euskara

g. Impresora ticket:

i. Impresión de trasferencia térmica.

ii. Velocidad de impresión: 200 mm/seg.

iii. Resolución: 200dpi.

iv. Debe tener un sistema de auto-corte.

2. Software de gestión:

a. Panel de configuración:

i. Configuración de Colas de Servicios: Identificación de la cola e idioma, activado y desactivado de la cola de servicio, envio de alertas por smtp.

ii. Configuración de datos de mesa de atención: cola de servicio asignada, identificación del display de mesa asociado, activado y desactivado de la lista.

iii. Configuración del dispensador de ticket: Configuración de botones de colas de

ESKUf3d2cd3d-382d-43cf-a0fc-5de2a31751ab

eta gaztelaniaz konfiguratzeko aukera, tiketaren inprimatze mezuen konfigurazioa.

iv. Itzaltze eta piztutze kontrola: Tiket banatzailearen funtzionamendu ordutegia konfiguratzeko aukera.

v. Soinu bidezko abisuak emateko aukera.

vi. Tiketaren papera amaitu aurreko kontrola: Email bidez papera amaitzear dagoenaren alerta bidaltzeko aukera.

vii. Gutxienez 7 agentek batera erabiltzeko aukera eskaini behar du.

b. Edukien kudeatzailea:

i. Sistemak eduki multimedia ezberdinak eskaintzeko aukera bermatu behar du.

ii. Edukiak txertatzeko eta kentzeko biltegiratzea

servicio, 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 señales acústicas.

vi. Control de finalización papel de ticket: Configuración de los parámetros para determinar la finalización de papel y enviar una alerta por email.

vii. Gestión simultáneo de 7 agentes de servicio.

b. Panel de configuración:

i. El sistema debe permitir diversos tipos de contenidos multimedia de forma automática.

ii. Deberá ofrecer almacenamiento para

ESKUf3d2cd3d-382d-43cf-a0fc-5de2a31751ab

eskaini beharko du.

iii. Multimedia edukien programazioa bermatu beharko du.

c. Terminal birtuala:

i. Arreta postu bakoitza ilara bat edo gehiagotara lotzeko aukera eskaini beharko du. Erabiltzaileak, ilaran zain dagoen pertsona bat agente batetik bestera pasatzeko aukera eskaini behar du. Erabiltzaileak, deiak egiteko eta errepikatzeko aukera eskaini behar du.

ii. Sistemak, txanda berrirako deia, dei akustiko baten bidez burutuko du. Soinu akustikoak aldagarria izan beharko du eta bolumena kontrolatzeko aukera eskaini beharko du.

d. Estadistikak:

i. Zerbitzuaren

insertar y eliminar contenidos.

iii. Deberá dar la opción de programar el contenido multimedia.

c. Terminal virtual:

i. Cada puesto de trabajo podrá asociarse a una o varias colas de servicio. 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.

ii. El sistema llamará, mediante señal sonora, cada turno de los usuarios. La señal podrá ser modificada y dispondrá de control de volumen.

d. Estadísticas:

i. Debe suministrar

ESKUf3d2cd3d-382d-43cf-a0fc-5de2a31751ab

garapenaren inguruko azterketa egin ahal izateko, beharrezko datuen informe edo estadistikak ikusteko aukera eskaini behar du.

informes con todos los datos necesarios para realizar un control sobre la evolución de la oficina.

ii. Eskaintzen dituen datuak csv formatuan exportatzeko aukera eskaini behar du.

ii. Debe de tener la posiblidad de exportar los datos extadísticos en formato CSV.

iii. Behar diren datuak denbora errealean grafiko moduan eskaintzeko aukera izan behar du. Datu hauek konfiguratzeko aukera eskaini behar du.

iii. Deberá contar con gráficos que representen la información anterio en tiempo real. Posibilitará la configuración de indicadores.

e. Abisu urgenteak:

e. Avisos urgentes:

i. Pantailara abisu urgenteak elarazteko aukera eskaini behar du. Abisu hauek beste informazio guztiaren gainetik ezartzeko aukera eskaini behar du.

i. Se debe poder difinir avisos que aparecerán permanentemente en la pantalla de contenidos hasta su desactivación. Estos avisos prevalecen sobre los demás contenidos.

f. Formakuntza:

f. Formación:

i. Softwarearen formakuntza eskainiko

i. Se contará con la formación necesaria de

ESKUf3d2cd3d-382d-43cf-a0fc-5de2a31751ab

da konfiguratuko diren perfil ezberdinen baitan.

g. Dokumentazioa:

i. Erabilera eskuorriak eskainiko dira formato elektronikoan.

acuerdo con los perfiles de uso correspondientes.

g. Documentación:

i. Se dispondrá de manuales actualizados de uso en formato electrónico.

MANTENUA

Eskaintzak, erabilerak sorturiko intzidentzietako sostengua eskaini behar du, hardware eta softwarean. Honako baldintzetan:

1. Ordutegia: Astelehenetik – ostiralera 8:00 – 19:00
2. Hardware ordezkapena Tolosako udalean konpontzerik ez den kasuan.
3. Softwarearekin loturiko intzidentzien konponketa.
4. Software bertsioen eguneraketak.
5. Dokumentazioaren eguneraketa.
6. Mantenua, produktuaren horniketa egunetik hasiko da.

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:

1. Horaio de Lunes a Viernes de 8:00 – 19:00
2. Sustitución de hardware en caso de que no se pueda reparar en las instalaciones del Ayuntamiento de Tolosa
3. Resolución de incidencias del software.
4. Actualizaciones de versiones de software.
5. Actualización de la documentación.
6. Respecto al mantenimiento, comenzará desde la fecha de recepción del producto.

ESKUf3d2cd3d-382d-43cf-a0fc-5de2a31751ab

TOLOSAKO UDALA

7. Konponketa epeak (Gehinezkoak):

7. Plazos de raparación:

Erabateko erabil ezintasuna / Fuera de uso total	24 ordu / 24 horas
Erabilgarritasun arazo murriztua / Problemas de uso limitados	3 egun / 3 días

Nork Sinatua / Firmado por: BENAT IRIONDO YARZA - 72486978V
2025/01/22 14:02:15

EKS | CSV: **ESKUf3d2cd3d-382d-43cf-a0fc-5de2a31751ab**
Egiaztatu dokumentu honen osotasuna eta sinadura hurrengo URL edo QR kodean sartuz: https://uzt.gipuzkoa.eus?De=07110
Compruebe la integridad y firma de este documento, accediendo a la siguiente URL o código QR: https://uzt.gipuzkoa.eus?De=07110