Andoaingo Udala

ATARIA

Kodea: 2025AKM60002

Baldintza teknikoen agiria **Pliego de Condiciones Técnicas**

Atariako ilarak kudeatzeko sistema bat hornitzea

Suministro de un sistema de gestión de colas en Ataria

Kontratu mota Tipo de contrato	**Hornidura** / Suministro	**Prozedura** Procedimiento	**Irekia** / Abierto	**Esp. kodea** Código Exp.	**2025AKM60002**
Lizitazio elektronikoa Licitación electrónica	☒ **Bai** / Sí ☐ **Ez** / No	**Tramitazioa** Tramitación	☒ **Ohikoa** / Ordinaria ☐ **Premiazkoa** / Urgente		

Xedea

Itxaronaldiak kudeatzeko eta sarbideak kontrolatzeko sistemaren hardwarearen eta softwarearen erabiltzaileak eta administratzaileak erostea, instalatzea, muntatzea, martxan jartzea, mantentzea, prestatzea eta babestea. (Kioskoa, makinarako 10 tiket-erroilu, zutoina edo binilozko seinaleak postua identifikatzeko eta Interneteko softwarea) eta horiei dagozkien lizentziak.

Produktu hau ezartzeak helburu hauek ditu:

- Herritarrak hartzeko prozesua bizkortzea.
- Txandakako arreta-sekuentzian gidatzea.
- Itxaronaldiak, ilarak eta baliabideak murriztea.
- Zerbitzu-mailen adierazleei dagokienez, kudeatzaileentzako analisirako eta erabakiak hartzeko tresna bat izatea.

Objeto

Compra, instalación, montaje, puesta en marcha, mantenimiento, formación y tutela a usuarios/as y administradores de hardware y software de sistema de gestión de esperas y control de accesos. (Kiosko, 10 rollos de ticket para la máquina, poste o bien señalética en vinilo para identificación de puesto y software en internet) y las licencias correspondientes.

La implantación de este producto tiene el objetivo de:

- Agilizar el proceso de recepción de pacientes.
- Guiar en la secuencia de atención por turnos.
- Reducir tiempos de espera, colas y recursos.
- Disponer de una herramienta de análisis y soporte a la toma de decisiones para gestores en cuanto a indicadores de niveles de servicio.

ESKU95052eba-749e-47eb-943c-eb4f9ce0942c

Goikoplaza z/g • 20140 ANDOAIN • IFZ P2001000E • Tf: 943 30 08 30 • DIR3: L01200090• ataria@andoain.eus

Andoaingo Udala

ATARIA

Baldintza teknikoen agiria **Pliego de Condiciones Técnicas**

Ezaugarri teknikoak

1.- Gutxieneko ezaugarri teknikoak:

1. Proposamenaren kalitatea
- Totem 10”-takoa gutxienez, ukipen-pantailarekin. Ekipoek apirilaren 11ko 68/2000 Dekretuaren arabera indarrean dagoen irisgarritasun-araudia bete behar dute.
  Gainera, Udalaren irudia eduki beharko du.

- Android sistema eragilea eduki behar du.

- Multimedia erreproduktorea.

- AWS Server

- Ticketing sistema Whatsapp bidez eta ticket birtuala chatbot-arekin. QR kodeaz aktibatu beharrekoa.

- Publikoarekin interakziorako bitarteko informatikoak dituzten elementu manipulagarriek braillea erabiltzea edo ahots bihurtzea eta karaktereak handitzea ahalbidetzen duten egokitzapen zehatzak izatea gomendatzen da. (ORD. 561, XI. kapitulua, 47.5 artikulua).

2.- Bestelako ezaugarriak edo baldintzak:

- Urruneko euskarri mugagabea, akatsik izanez gero, eta plataformaren mantentze-lanak, akats-zuzenketei, merkaturatze berriei eta eguneratzeei dagokienez.
- Estatistikak: Postuan gertatzen diren transakzio guztien informazioa bildu eta biltegiratuko du.

  - Kalitate-kontrolak eta simulazio-aplikazioak.
  - Artatutako herritarrei buruzko estatistikak.
  - Itxaronaldiari buruzko estatistikak.
  - Arreta-denborari buruzko estatistikak.
  - Arreta-denborari buruzko estatistikak.
  - Arreta jaso ez duten herritarren kopuruari buruzko estatistikak.

Prescripciones Técnicas

1.- Características Técnicas mínimas

1. Calidad de la propuesta
- Totem al menos de 10 “ con pantalla táctil capacitativa. Los equipos deben cumplir la normativa vigente respectoa a la accesibilidad Decreto 68/2000 de 11 de abril. Además deberá de disponer la imágen municipal del Ayuntamiento.

- Debe disponer de sistema operativo Android.
- Reproductor multimedia.

- AWS Server

- Sistema de ticketing con Whatsapp y con chatbot de ticket virtual. Activación mediante código QR.

- Se recomienda que los elementos manipulables que dispongan de medios informáticos de interacción con el público cuenten con las adaptaciones precisas que permitan el uso de braille o la conversión en voz y la ampliación de caracteres. (ORD. 561, CAP.XI, Art.47.5).

2.- Otras características o condiciones:
- Soporte remoto ilimitado en caso de fallo y mantenimiento de la plataforma en términos de corrección de errores, nuevos lanzamientos y actualizaciones.
- Estadísticas: Recogerá y almacenará la información de todas y cada una de las transacciones que se producen en lo puestos.

  - Controles de calidad y aplicativos de simulación.
  - Estadísticas sobre los ciudadanos atendidos.
  - Estadísticas sobre el tiempo de espera.
  - Estadísticas sobre el tiempo de atención.
  - Estadísticas sobre número de ciudadanos no atendidos

ESKU95052eba-749e-47eb-943c-eb4f9ce0942c

Goikoplaza z/g • 20140 ANDOAIN • IFZ P2001000E • Tf: 943 30 08 30 • DIR3: L01200090• ataria@andoain.eus

3.-Gauzatzeko epea:

Hilabete, kontratua formalizatzen denetik.

4.- Mantenimendua:

Mantentze-kontratuak honako hauek izango ditu:
- Urruneko euskarri mugagabea, baldin eta plataformak huts egiten badu eta mantentze-lanak egiten badira akatsak zuzentzeko, jaurtiketa berriak egiteko eta eguneratzeko (eskulana barne).
- Bezeroaren arretarako ordutegia: astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 16:00etara izango da.

5.- Bermea:

Urtebete hornidura instalatzen denetik.

Lizitatzaileak, eskatzen den gutxieneko epeaz gain beste urtebeteko berme osagarria eskaintzen badu, 5 puntu aitortuko zaizkio (Karatulako 19.b).atalean aurreikuistako esleipen irizpidea). Berme gehigarriak nahitaezko bermearen irismen, baldintza eta estaldura bera izan beharko du.

6.- Hizkuntzen kudeaketa:

Hornidura kontratuaren bidez hornitutako elementuetako testuek ele bitan idatzita egon beharko dute eta euskarari eman beharko zaio lehentasuna.

Egin beharreko euskarazko itzulpen guztiak enpresa lizitatzailearen kontura izango dira.

Eginbidea: Nik, Idazkariak, egiten dudana aditzera emateko Baldintza Teknikoen Agiri hau 2025eko abuztuaren 12ko Alkatetzaren 2101/2025 zenbakidun Ebazpen bidez onartu dela.

3.- Plazo de ejecución:

Un mes desde la formalización del contrato.

4.- Mantenimiento:

El contrato de mantenimiento constará de:

- Soporte remoto ilimitado en caso de falla y mantenimiento de la plataforma en términos de correción de errores, nuevos lanzamientos y actualizaciones (incluyendo mano de obra)
- El horario de atención al cliente será: de lunes a viernes de 08:00 a 16:00 horas.

.

5.- Garantía:

Plazo de garantía de un año desde que se instala el suministro.

En caso de que el licitador ofrezca, una ampliación de un año adicional de garantía sobre el periodo mínimo de garantía exigido, se otorgarán 5 puntos (criterio de adjudicación previsto en el apartado 19.b de la carátula). La garantía adicional debe tener el mismo alcance, condiciones y cobertura que la garantía obligatoria.

6.- Gestión lingüística:

Los textos de los elementos suministrados mediante el contrato de suministro deberán estar redactados en bilingüe, dando prioridad al euskera.

Todas las traducciones al euskera que se tengan que llevar a cabo, correrán a cargo de la empresa licitadora.

Diligencia: Que la extiendo yo, el Secretario de la Corporación, para hacer constar que la presente Pliego de Condiciones Técnicas ha sido aprobado mediante Resolución n.º 2101/2025 de Alcaldía, de fecha 12 de agosto de 2025.

Goikoplaza z/g • 20140 ANDOAIN • IFZ P2001000E • Tf: 943 30 08 30 • DIR3: L01200090• ataria@andoain.eus

EKS | CSV: ESKU95052eba-749e-47eb-943c-eb4f9ce0942c
Egiaztatu dokumentu honen osotasuna eta sinadura hurrengo URL edo QR kodean sartuz: https://udal.egoitza.gipuzkoa.eus?De=00910
Compruebe la integridad y firma de este documento, accediendo a la siguiente URL o código QR: https://udal.egoitza.gipuzkoa.eus?De=00910