Andoaingo Udala

LANGILERIA, ANTOLAKUNTZA ETA BARNE ARAUGINTZA

Kodea: 2025AKM60006

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	**Ireki Erraztu Laburtua** / Abierto simplif. Abreviado	**Esp. kodea** Código Exp.	**2025AKM60006**
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, 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, 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.

ESKU3ec516d5-ec76-40ee-ac22-052cd646540d

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

Andoaingo Udala
LANGILERIA, ANTOLAKUNTZA ETA BARNE ARAUGINTZA

Baldintza teknikoen agiria **Pliego de Condiciones Técnicas**

Ezaugarri teknikoak

1.- Gutxieneko ezaugarri teknikoak:

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.
- Cloud-azpiegitura (zerbitzaria, sistema eragilea, datu-basea, SSL ziurtagiriak).
- Erabiltzaileari jakinarazteko sistema, APP edo SMS bidez.

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.

3.-Gauzatzeko epea:

Hilabete, kontratua formalizatzen denetik.

4.- Mantenimendua:

Prescripciones Técnicas

1.- Características Técnicas mínimas

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.
- Infraestructura en cloud (servidor, sistema operativo, base de datos, certificados SSL).
- Sistema de notificaciones al usuario, mediante APP o SMS.

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.

3.- Plazo de ejecución:

Un mes desde la formalización del contrato.

4.- Mantenimiento:

ESKU3ec516d5-ec76-40ee-ac22-052cd646540d

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

- 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, 48 orduko erantzun-denbora, gehienez, in situ.

- 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, con un tiempo de respuesta máximo de 48 horas in situ.

5.- Bermea:

2 urte hornidura instalatzen denetik.

5.- Garantía:

Plazo de garantía de dos años desde que se instala el suministro.

6.- Hizkuntzen kudeaketa:

Hornidura kontratuaren bidez hornitutako elementuetako testuek ele bitan idatzita egon beharko dute. Ele bitan dauden kasuetan, euskarari eman beharko zaio lehentasuna.

Kontratuan zehar eratzen diren eta Udalari entregatzen zaizkion agiriek (azterlanak, txostenak, proiektuak, aurrekontuak, fakturak eta bestelakoak) euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan idatzita egon behar dute, euskarari lehentasuna emanez.

6.- Gestión lingüística:

Los textos de los elementos suministrados mediante el contrato de suministro deberán estar redactados en bilingüe. En los casos bilingües se dará prioridad al euskera.

Los documentos que se constituyan a lo largo del contrato y que se entreguen al Ayuntamiento (estudios, informes, proyectos, presupuestos, facturas y otros) deben estar redactados en las dos lenguas oficiales, dando prioridad al euskera.

7.- Hizkuntza ez-sexista

Irudi eta komunikazio guztiek hizkuntza inklusiboa erabili behar dute, termino sexistak edo baztertzaileak saihestuz eta pertsona guztiak barne hartzen dituzten enuntziatuak erabiliz.

7.-Lenguaje no sexista

Toda las imagenes y comunicaciones se debera de utilizar un lenguaje inclusivo evitando terminos sexistas o excluyentes y utilizando enunciados que incluyan a todas las personas.

Eginbidea: Nik, idazkariak, egiten dudana aditzera emateko Baldintza Teknikoen Agiri hau Langileria, Antolakuntza eta Barne Araugintza lansaileko zinegotzi ahaldunak 2025eko urriaren 22an onartu duela, Alkatetzak eskuordeturik, 2701/2025 zenbakidun Ebazpen bidez.

Diligencia: Que la extiendo yo, el Secretario de la Corporación, para hacer constar que el Pliego de Cláusulas Condiciones Técnicas ha sido aprobado mediante resolución Nº 2701/2025 del Delegado del Personal, Organización y Regimen Interior, por delegación de Alcaldía, de fecha 22 de octubre de 2025.

Idazkaria / El Secretario

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

EKS | CSV: ESKU3ec516d5-ec76-40ee-ac22-052cd646540d
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