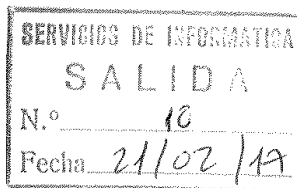




Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 445783 NEY92-A100A-NF6P2-442170D17B466874FFEB1ED74D976CA297BD0) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web que le proporciona la entidad emisora de este documento.



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE COLAS DE ATENCIÓN AL USUARIO.

1.- Objeto.

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto servir de base para la contratación de un sistema de gestión de colas de atención al usuario para el Ayuntamiento de Huelva. Este sistema deberá ser capaz de atender las colas de servicios situados en distintos edificios (aunque unidos por la red VPN del ayuntamiento) y posibilitar poder realizar reservas de modo presencial o mediante la red Internet.

2.- Codificación.

Paquetes de software y sistemas informáticos diversos.

Codificación Vocabulario Común de Contratos (CPV): 48900000-7 (Paquetes de software y sistemas informáticos diversos.)

3.- Información previa.

Como información previa, el adjudicatario debe conocer que el Ayuntamiento dispone de infraestructura para poder virtualizar las aplicaciones requeridas para el correcto funcionamiento del sistema implantado sobre XenServer 6.5. Sobre esta arquitectura el Ayuntamiento posee servidores windows y linux, con lo cual no se debe suministrar licencia alguna para ambos servidores. En el caso de que sus aplicaciones requieran algún hardware especial que fuese incompatible, el servidor que soporte las mismas será suministrado por el adjudicatario y en tal caso suministrará además la licencia que corresponda.

El Ayuntamiento posee una red interna que comunica mediante VPN todos los edificios que posee; en el momento adecuado se proporcionará el direccionamiento IP que deben tener los equipos a instalar (por este motivo, estos deben poder ser actualizados).

El Ayuntamiento posee un directorio activo, a ser posible, la gestión de usuarios y grupos de estos con sus correspondientes permisos se deben realizar contra este directorio activo.

Como portal institucional, el ayuntamiento posee un Drupal en el que se debe dar acceso al sistema de citas por internet.

Si el sistema a implantar usase base de datos, estas deberán ser instaladas sobre las que posee el ayuntamiento PostgreSQL, Oracle o MySQL.

4.- Precio base de licitación.

El precio máximo de la licitación es de treinta mil euros (30.000€), ya con el I.V.A. incluido. La facturación del mismo se realizará a finalización del proyecto.

D^a. Begoña González Pérez de León. Departamento de Contratación



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 445783 NEY92-A100A-NF6P2-442170017B466874FFEB1ED74D4976CA297BD0) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web que le proporciona la entidad emisora de este documento.



Base imponible	24.793,39
I.V.A.	5.206,61
Total	30.000,00

5.- Especificaciones requeridas para el sistema.

El Ayuntamiento de Huelva quiere atender con este contrato a dos departamentos municipales separados físicamente, uno sito en la Casa Consistorial y otro en el edificio de Huelva Impulsa. Se quiere implantar el sistema gestión de colas de atención a los usuarios en los dos edificios municipales. Cada edificio debe poder gestionar dos colas distintas y una media de cuatro mesas atendiendo a cada cola. Las mesas que atienden a una cola pueden llegar a atender, si fuera necesario, a otra cola del mismo edificio. Las colas son Registro General y Padrón de Habitantes en la Casa Consistorial y Recaudación y Gestión Tributaria en el edificio H. Impulsa.

Se debe permitir el cierre y reinicio de sesiones para la reenumeración de los turnos, desde una mesa. La asignación del siguiente turno será automática o manual. Así las mesas podrán trabajar de forma automática (el gestor de turnos les asigna automáticamente el siguiente turno), o manual (el operario desde la mesa solicita explícitamente la asignación de un nuevo turno). Debe existir la posibilidad de marcar un turno como no atendido o sin evaluación, para los casos de retirada o abandono de la espera del poseedor del número. Así mismo existirá la posibilidad de rellamada, reenvío a otra cola y cancelación de turno, así como la comunicación entre las mesas a través de mensajes.

El sistema debe permitir la gestión de reservas de citas mediante internet. Se debe proveer un portal, que residirá en nuestras instalaciones, para facilitar la solicitud de citas al ciudadano mediante internet. Se debe permitir la solicitud de citas en cualquiera de las colas de los dos edificios municipales. Debe poder permitir el cambio o anulación de la cita asignada (al menos con la antelación establecida) desde el portal web.

Cada edificio debe disponer de una pantalla que se colocará en la sala de espera (una sola sala por edificio). Esta pantalla visualizará como va cada cola, último que entró, el siguiente, etc. Además debe permitir poder añadir contenido multimedia institucional. Las pantallas será de 42 pulgadas o un poco más (no más de 50). Las pantallas incluirán altavoces para atender las necesidades de sonido de la aplicación y del contenido multimedia.

En cada una de las salas de espera se debe proporcionar un sistema que permita a los ciudadanos sin cita previa solicitar un número para cada una de las colas que posea el edificio, imprimiendo su tiquet correspondiente. Del mismo modo debe permitir registrar la llegada del ciudadano que, previamente, solicitó la cita por internet. Por lo tanto se debe proporcionar un equipamiento hardware antivandálico, en adelante "tótem", que deberá disponer de una pantalla táctil donde el ciudadano interactuará para realizar su petición de turno y una impresora donde podrá retirar su tickets. El tótem que se instale deberá ser personalizado con la imagen corporativa del Ayuntamiento mediante



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 445783 NEY92-A100A-NF6P2-442170017B46874FFEB1ED74D4976CA2927BD0) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web que le proporciona la entidad emisora de este documento.



serigrafía o vinilo. La pantalla debe ser al menos de 7 pulgadas para que permita visualizar las opciones disponibles.

En este sistema se deberá poder consultar una serie de informes estadísticos básicos de la atención, para un día concreto o un rango de fechas. Esta información podrá exportarse a hoja de cálculo, para realizar gráficas o estudios estadísticos más avanzados. Desde la misma aplicación, podremos ver el estado actual de la cola, indicando número de personas en cada cola y en cada tipo de atención, junto con los tiempos máximos de espera.

El sistema debe permitir la definición de avisos, tanto sonoros como visuales, cuando el número de clientes en espera supere un número "n" definido por el usuario. El sistema permitirá la definición de varias alarmas personalizadas por cada servicio o cola existente en el sistema. Este sistema sirve para poder hacer una supervisión del estado de las colas existentes en la sala de espera y de este modo poder aplicar medidas correctivas en tiempo real.

Se debe proporcionar el software adecuado, que debe residir en nuestras instalaciones¹, así como el número de licencias adecuadas para su funcionamiento. Se debe proporcionar el hardware que posibilite la realización de las especificaciones comentadas.

Acabada la instalación y configuración del sistema, el adjudicatario realizará la formación del personal del Ayuntamiento según el apartado 6.2 Formación.

6.- Condiciones de la entrega.

6.1.- Trabajos a realizar.

El adjudicatario deberá llevar a cabo todas las actividades necesarias para el cumplimiento de las funciones y acciones referidas en el presente pliego de condiciones técnicas y alcanzar los objetivos marcados en el mismo.

A continuación se relacionan las actividades del proyecto que deberán ser asumidas por el adjudicatario:

- Instalación y puesta en funcionamiento del hardware requerido para un correcto funcionamiento de lo requerido en el punto anterior. La instalación del hardware incluirá la tirada del cableado eléctrico y de datos necesario con un máximo de 20m por conexión. Para ello se entienden como conexiones diferentes: la toma eléctrica del tótem, la toma eléctrica de la pantalla, la toma de datos del tótem, la toma de datos de la pantalla y las tomas de cualquier otro equipo que suministren como parte de este contrato. El cableado se realizará en superficie, usando canaletas, que suministrará e instalará el adjudicatario, manteniendo la necesaria separación entre cableado eléctrico y de datos.

¹ Esto excluye expresamente todas las posibilidades de Saas, Paas e Iaas o asimilables.



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 445783 NEY92-A100A-NF6P2-442170D17B466874FFEB1ED74D4976CA297BD0) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web que le proporciona la entidad emisora de este documento.



**Ayuntamiento
de Huelva**
Servicio de Nuevas Tecnologías de
la Comunicación e Información

- Instalación y puesta en marcha del software en el servidor que se encargue de la gestión de las distintas colas de los edificios comentados.
- Instalación y puesta en marcha de los clientes que se encargan de pasar al siguiente turno de la cola cuando un funcionario atiende un usuario.
- Instalación y configuración del software que se encargue de la gestión de las citas vía internet.
- Realización de la batería de pruebas que testen el correcto funcionamiento de la solución aportada.

6.2.- Formación.

Para realizar la capacitación de los usuarios del sistema, se debe distinguir tres tipos:

- Capacitación de administradores del sistema. En este punto se debe formar a un tipo de usuario especial encargado de mantener en correcto funcionamiento el sistema.
- Capacitación de técnicos que atenderán a los usuarios.
- Capacitación de usuarios finales del servicio. En este punto se debe suministrar un archivo (pdf, video, etc) que se pueda colgar en la web del Ayuntamiento para ayudar con las posibles dudas que el nuevo sistema pueda ocasionar al usuario final.

6.3.- Documentación y material a aportar por el Ayuntamiento.

El Ayuntamiento aportará al adjudicatario la siguiente información:

- Listado de puestos de trabajo y su localización en los que se han de instalar los equipos.
- Descripción de la configuración deseada de los equipos y del software en lo referido a configuración IP.
- Descripción de ubicación real donde se deberá instalar el Hardware.
- Archivo gráfico vectorial con la imagen corporativa del Ayuntamiento.

7.- Garantía y soporte.

El material suministrado, tanto hardware como software tendrá una garantía in-situ mínima de 2 años. El plazo de garantía comenzará a contar a partir de la firma del acta de recepción del proyecto a la conclusión completa del mismo.

Así mismo, durante la vigencia de la garantía, el adjudicatario aportará soporte y mantenimiento de la instalación. Para ello aportará un teléfono y email de contacto (o varios) que estará operativo los días laborables al menos de 9:00 a 14:00 horas y donde se notificarán los partes de incidencia o avería.

El adjudicatario será responsable del mantenimiento de los equipos durante este período, tanto en piezas como en mano de obra y en transporte a las instalaciones del fabricante (y retorno) si fuera necesario.



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 445783 NEY92-A100A-NF6P2-442179D17B466874FFEB1ED74D976CA297BD0) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web que le proporciona la entidad emisora de este documento.



El tiempo máximo para resolver una incidencia será de 48 horas, caso que la avería fuese hardware y no se pudiese resolver en dicho plazo, el adjudicatario deberá proporcionar una sustitución del hardware antes de las 72 horas a contar desde que se comunica la avería, durante el tiempo que tarde la reparación. La sustitución será por material de prestaciones iguales o superiores a las suministradas en el contrato. En caso que finalice la garantía de los equipos y la sustitución temporal no se hubiese resuelto, ésta pasará a ser definitiva.

8.- Documentación a entregar.

Además del suministro hardware y software, el adjudicatario deberá entregar a finalización del proyecto la siguiente documentación:

- Documentación original de los distintos componentes de los equipos y software instalado, incluida la relativa a los derechos de uso para la explotación y uso corporativo.
- Originales de los controladores (drivers) instalados.
- Certificados de Garantía de las distintas unidades entregadas.
- Documentación de las capacitaciones realizadas.

9.- Inspección de los trabajos.

El contratista designará un técnico competente como responsable de la realización técnica de todos los trabajos contratados que actuará de acuerdo con el responsable informático del Ayuntamiento o técnico que se designe para ello.

Periódicamente, el contratista informará por escrito al responsable informático del Ayuntamiento, de las incidencias producidas y medidas tomadas en el caso de retraso sobre la planificación propuesta y solicitará, en su caso, las instrucciones pertinentes para su continuación.

Las observaciones o prescripciones que se observen de la inspección serán comunicadas al contratista.

10.- Plazo de ejecución.

La totalidad de los trabajos deberán desarrollarse en un plazo máximo de tres (3) meses a partir de la fecha de formalización del contrato. El contratista presentará un organigrama de actividades-tiempo, que refleje el desarrollo de los distintos trabajos a realizar.

11.- Confidencialidad de la información.

El adjudicatario se compromete de manera expresa a utilizar cualquier información propia del Ayuntamiento de Huelva a la que tenga acceso como consecuencia de la ejecución del contrato con la exclusiva finalidad de realizar el suministro contratado.

Se entiende por "información propia" cualquier información relativa a aspectos administrativos, financieros, comerciales y/o técnicos del Ayuntamiento de Huelva o de su funcionamiento que sea suministrada por el Ayuntamiento de Huelva al adjudicatario con la finalidad descrita (con



independencia de que tal transmisión sea oral, escrita, en soporte magnético o cualquier otro mecanismo informático, gráfico o de cualquier otra naturaleza). No se entenderá por “información propia”, ni recibirá tal tratamiento, aquella información que:

- Sea de público conocimiento en el momento de su suministro al adjudicatario o que, una vez facilitada, alcance tal condición sin que para ello el adjudicatario haya violentado lo establecido en el presente documento.
- Fuese divulgada masivamente sin limitación alguna por el Ayuntamiento de Huelva.

La información propia del Ayuntamiento de Huelva en los términos definidos tendrá la consideración de información confidencial, por lo que el adjudicatario. se compromete de manera expresa a no difundir, transmitir, ni revelar a terceras personas, ni a utilizar tal información, en interés propio o de terceros, tanto durante la vigencia del contrato, como después de su extinción, sin el previo consentimiento expreso del Ayuntamiento de Huelva, que habrá de constar necesariamente por escrito.

Dicha prohibición se extiende a la reproducción en cualquier soporte de tal información. El adjudicatario responde frente al Ayuntamiento de Huelva del cumplimiento de estas obligaciones por las personas que asigne a la ejecución del contrato.

Así mismo el adjudicatario se compromete a destruir dicha información en cuanto su uso ya no sea necesario para la ejecución del contrato.

12.- Protección de datos de carácter personal.

El adjudicatario se obliga a cumplir la normativa vigente en materia de Protección de Datos de Carácter Personal.

Si en ejecución del contrato fuera necesario el acceso del adjudicatario a datos de carácter personal contenidos en ficheros titularidad del Ayuntamiento de Huelva, el adjudicatario únicamente podrá tratar tales datos conforme a las instrucciones del Ayuntamiento de Huelva, responsable del tratamiento, y no los aplicará o utilizará con fin distinto, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

El tratamiento de tales datos, según la definición contenida en el art. 3 c) de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal (LOPD), por parte del adjudicatario únicamente podrá ser realizado con la exclusiva finalidad de ejecutar el contrato suscrito con el Ayuntamiento de Huelva, Responsable del Fichero. Si el tratamiento de datos tiene lugar, el adjudicatario, como Encargado del Tratamiento ex art. 3 g) de la LOPD, en cumplimiento de lo dispuesto por su art. 12, se compromete:

- A no utilizar ni a tratar tales datos de carácter personal con una finalidad distinta de la mencionada y a no comunicarlos bajo ningún concepto a terceras personas, ni siquiera para su conservación, y, en especial, no reproducirá, publicará ni difundirá ninguna información acerca de aquéllos.
- A garantizar el cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas en el Reglamento de Medidas de Seguridad (RMS, aprobado por Real Decreto 994/1999, de 11 de junio). El Ayuntamiento de Huelva, como Responsable del Fichero, tendrá derecho a exigir al





adjudicatario, como Encargado del Tratamiento, el cumplimiento de las medidas de seguridad reguladas en el RMS, así como su correcta implementación.

- A la extinción de la relación contractual por cualquier causa, los datos de carácter personal a los que hubiera tenido acceso el adjudicatario deberán ser destruidos o devueltos al Ayuntamiento de Huelva, al igual que cualquier soporte o documento en el que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

El adjudicatario responde frente al Ayuntamiento de Huelva de la estricta observancia de estas obligaciones por parte de su personal en general y, en particular, por parte de las personas que asigne a la ejecución del contrato. El incumplimiento de estas obligaciones por parte del adjudicatario le hará responder personalmente de las infracciones que cometa como si ocupara la posición de Responsable del Tratamiento. La vulneración de las estipulaciones contenidas en la presente cláusula será considerada como causa justificada de resolución del contrato, sin derecho a la percepción de indemnización alguna por parte del adjudicatario ni observancia de ningún plazo de preaviso por parte del Ayuntamiento de Huelva .

En el supuesto de incumplimiento de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, y con independencia de lo anteriormente expuesto, el Ayuntamiento de Huelva se reserva en todo caso el derecho de reclamar el resarcimiento de los daños y perjuicios que se le pudieran causar como consecuencia de dicho incumplimiento.

13.- Criterios de valoración.

El contrato será adjudicado mediante la aplicación de los siguientes criterios de valoración:

La valoración se hará individualmente por cada licitador y tendrá en cuenta el siguiente cuadrante, donde expresamente se recogen dichos criterios:

Sobre un total máximo de 100 puntos, se valorarán, en cada oferta, los siguientes conceptos, con la puntuaciones máximas que se indican:

Tipo	Criterio	Puntos máximos
Objetivo	Precio	55
Objetivo	Extensión de la oferta	15
Objetivo Suma		70
Subjetivo	Funcionalidad	20
Subjetivo	Hardware	10
Subjetivo Suma		30
Total		100



Explicación de la valoración:

13.1.- Criterios Objetivos.

13.1.1.- Precio final.

La puntuación se calculará mediante la fórmula habitual del Ayuntamiento. La puntuación máxima por este concepto será de 55 puntos.

$$V_i = V_{\max} \left[1 - \left(\frac{B_{\max} - B_i}{B_{\max} - \frac{B_{\min}}{100}} \right)^2 \right]$$

V_i = Valoración de la oferta que se calcula

V_{\max} = Valoración máxima posible

B_{\max} = Bajada (%) máxima de todas las ofertas

B_{\min} = Bajada (%) mínima de todas las ofertas

B_i = Bajada (%) de la oferta que se calcula

13.1.2.- Extensión de la oferta.

Se valorará con 15 puntos el suministro e instalación de todo el hardware y software necesario para atender a un edificio más.

13.2.- Criterios Subjetivos.

13.2.1.- Funcionalidades.

Se valorarán las características técnicas superiores a las requeridas en el sistema, valorándose las mejores características técnicas en:

- Estadísticas avanzadas. Hasta 5 puntos.
- Funcionalidades en el servicio web de reservas. Hasta 5 puntos.
- Funcionalidades en el software del servidor. Hasta 5 puntos.
- Funcionalidades en el software del cliente. Hasta 5 puntos.

13.2.2.- Hardware.

Se valorará con un máximo de 10 puntos la mejora o aportación de los elementos físicos del sistema de colas de este pliego:

- Características técnicas de las pantallas de visualización. Hasta 4 puntos
- Características técnicas de los tótem de sala de espera. Hasta 6 puntos

14.- Acta de recepción.

Dentro de los cinco días hábiles siguientes al de la entrega de los bienes que integran el suministro, se realizará la comprobación de las características de los mismos, procediéndose, en caso de conformidad, a la firma de la correspondiente acta de recepción por el Servicio de Nuevas Tecnologías.

D^a. Begoña González Pérez de León. Departamento de Contratación





Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 445783 NEY92-A100A-NF6P2-442179D17B466874FFEB1ED74D976CA297BD0) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web que le proporciona la entidad emisora de este documento.

www.huelva.es

C/Palos, núm. 13 Local, 21003, Huelva, teléfono: 959 21 05 21 ó 959 21 01 21, email: simah@ayuntamientohuelva.es



Si los bienes no se hallaren en estado de ser recibidos, se hará constar así en el acta de recepción y se darán las instrucciones precisas al contratista para subsanar los defectos observados o proceder a un nuevo suministro de conformidad con lo pactado, fijándose plazo para ello.

Huelva a 21 de febrero de 2017.

Miguel Ángel Garbín Fuentes
Jefe de Servicio de NN.TT.



José Villatoro Ruiz.
Técnico medio informático.

EXCMO. AYUNTAMIENTO DE HUELVA
SERVICIOS DE INFORMÁTICA

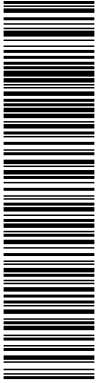
DOCUMENTO
CONTRATACION PPT DILIGENCIADO: EXPTE. 8-2017 PPT SUMINISTRO
GESTION DE COLAS ATENCION AL USUARIO

IDENTIFICADORES
-: **APROBADO POR RESOLUCIÓN DE LA TTE. DE ALCALDE DE ECONOMIA Y
HACIENDA DE FECHA 26 DE MAYO DE 2017.**

OTROS DATOS
Código para validación: **NEY92-A100A-NF6P2**
Fecha de emisión: **30 de mayo de 2017 a las 11:01:35**
Página 10 de 10

FIRMAS
El documento ha sido firmado por :
1.- Secretaria General - Secretario de Excmo. Ayuntamiento de Huelva

ESTADO
FIRMADO
29/05/2017 10:00



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 445783 NEY92-A100A-NF6P2-442179D17B468874FFEB1ED74D4976CA297BD0) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web que le proporciona la entidad emisora de este documento.

