

Ref. Tramita: 155614

CONTRATO MENOR**Memoria Justificativa para la contratación de sistemas de gestión de espera de clientes para la Oficina de Relaciones con los Ciudadanos en Plaza del Pilar y Seminario****1.- ANTECEDENTES**

La Sociedad de la Información evoluciona de forma continua, llevando estos cambios a las Administraciones Públicas y a los ciudadanos a demandar mayor accesibilidad y calidad a los servicios que prestan.

En el marco de la gestión, las tecnologías de la información y la comunicación facilitan la manera en que la Administración gestiona la información y los ciudadanos que se relacionan con ella. De este modo se mejora el servicio ofrecido con el ahorro de tiempo dedicado a los trámites a la vez que desaparece el inconveniente de los desplazamientos hasta las oficinas donde tiene lugar la actividad de gestión.

Por otro lado la utilización del Sistema inteligente de esperas permite la ordenación de la atención presencial por turnos, servicios y cita previa previamente reservada por los ciudadanos, logrando un direccionamiento adecuado y una racionalización de los recursos en orden a conseguir unos tiempos de espera menores.

En la actualidad se dispone de un Sistema de gestión de esperas del año 1997 que sufre constantes averías y el software ya no se puede actualizar.

2.-OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la contratación de un sistema de gestión de espera de clientes, para la Oficina de Relaciones con los Ciudadanos en Pz. del Pilar (7 puestos) y Seminario (6 puestos).

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <http://www.zaragoza.es> null/VerificaciónAction.action Ayuntamiento de Zaragoza -



MTE5LzExNzcxNTgvVDE\$

ID. DOCUMENTO	MTE5LzExNzcxNTgvVDE\$	PÁGINA	1 / 7
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
17149389Z AURORA SANCHEZ ESCANILLA	El/La Técnico/a	15/05/2018	4478464

3.-ENTORNO TECNOLÓGICO CORPORATIVO

3.1. ENTORNO CLIENTE

La aplicación deberá ser compatible con el puesto de trabajo corporativo y funcionar en cualquiera de las dos tipologías de puesto de trabajo del Ayuntamiento de Zaragoza:

Sistema operativo	Navegador	Maquina Virtual JAVA (cliente)
Windows 10 64 bits	Mozilla Firefox 52	1.8
Ubuntu 16	Mozilla Firefox 52	1.8

Siguiendo las indicaciones del Servicio de Redes y Sistemas del Ayuntamiento de Zaragoza.

3.2. ENTORNO TELEMANTENIMIENTO

Se realizará acceso remoto al servidor con las siguientes premisas:

- Acceso mediante Certificado Digital de la FNMT o DNI electrónico.
- Acceso remoto mediante protocolo RDP, VNC o similar

3.3. ENTORNO SERVIDOR

El servidor estará incorporado en el dispensador de tickets.

3.4. ENTORNO DE APLICACIÓN

A la hora de describir la infraestructura de la aplicación, se deben definir:

1. Esquema general del sistema : módulos principales
2. Entorno de base de datos: estructura de esquemas y dimensionamiento
3. Entorno de ficheros: requisitos de alojamiento en el sistema de ficheros de los servidores, dimensionamiento y necesidades de publicación
4. Entorno documental (si necesario): estructura y dimensionamiento
5. Requerimientos de seguridad de la aplicación
6. Se deberá proveer de un manual de instalación y configuración de la aplicación.
7. Se deberán especificar los mecanismos de soporte y resolución de incidencias de la aplicación.
8. Se deberá suministrar las licencias de los sistemas alojados, tanto de sistema operativo como de todos los componentes en caso de ser necesario.

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a null/VerificacionAction.action Ayuntamiento de Zaragoza - http://www.zaragoza.es



ID. DOCUMENTO	MTE5LzExNzcXNTgvVDE\$	PÁGINA	2 / 7
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
17149389Z AURORA SANCHEZ ESCANILLA	El/La Técnico/a	15/05/2018	4478464

4.- REQUISITOS FUNCIONALES

4.1. Funcionalidades.

El sistema inteligente de gestión de espera debe incluir:

A) HARDWARE:

A1) En Casa Consistorial (Pz. del Pilar):

- 1 expendedor de tickets de mesa con pantalla táctil a color de 15 pulgadas aproximadamente.
- 1 impresora térmica en línea de impresión térmica sin tinta ni toner, con autocutter, de modelo standard de mercado.
- En la zona de espera para los ciudadanos, una TV de 32 pulgadas primeras marcas, se visualizará los últimos turnos y se avisará a los clientes para ser atendidos. Cable HDMI. Herraje a pared.
- 7 pantallas de señalización de puesto, en las que aparecerá el número llamado (se permitirá utilizar las 6 actuales si fuesen compatibles).

A2) En Edificio Seminario:

- 1 expendedor de tickets en pedestal multimedia, con pantalla táctil a color de 15 pulgadas aproximadamente.
- 1 impresora térmica en línea de impresión térmica sin tinta ni toner, con autocutter, de modelo standard de mercado.
- En la zona de espera para los ciudadanos, una TV de 32 pulgadas primeras marcas, se visualizará los últimos turnos y se avisará a los clientes para ser atendidos. Cable HDMI. Herraje a pared.
- 6 pantallas de señalización de puesto estáticas, (se permitirá adaptar las 6 actuales).

B) SOFTWARE:

B1) En Casa Consistorial (Pz. del Pilar):

- Llamada mediante digitalización de voz.
- Licencia y antivirus para el dispensador de tickets.
- 7 Licencias de puestos con teclados virtuales, integrando todas las funcionalidades en los equipos informáticos actuales. Ampliable hasta 12 puestos.
- Software de Gestión de esperas.
- Módulo de estadísticas.
- Cita previa Call Center
- Replanteo, instalación, cableado, mano de obra, puesta en marcha, formación.
- Configuración estadística para obtener los informes que se obtienen actualmente.

B2) En Edificio Seminario:

- Llamada mediante digitalización de voz.
- Licencia y antivirus para el dispensador de tickets.
- 6 Licencias de puestos con teclados virtuales, integrando todas las funcionalidades en los equipos informáticos actuales. Ampliable hasta 12 puestos.
- Software de Gestión de esperas.



ID. DOCUMENTO	MTE5LzExNzcXNTgvVDE\$	PÁGINA	3 / 7
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
17149389Z AURORA SANCHEZ ESCANILLA	Ei/La Técnico/a	15/05/2018	4478464

- Módulo de estadísticas.
- Cita previa Call Center.
- Replanteo, instalación; cableado, mano de obra, puesta en marcha, formación.
- Configuración estadística para obtener los informes que se obtienen actualmente.

B3) En Casa Consistorial (Pz. del Pilar) y Edificio Seminario:

- Debe mantener los servicios que ya existen (información y atención).
- Mantener la conexión con la aplicación del Sistema de Cita Previa telefónica existente en el Ayuntamiento.
- Módulos de Gestión y Supervisión. Debe permitir crear nuevos servicios de atención, que pueden estar o no integrados con la Cita Previa telefónica, existente en el Ayuntamiento de Zaragoza.
- Configuración de alarmas/avisos configuradas según tiempos de espera.
- Permitir el reenvío entre categorías/servicios.
- Permitir crear tickets ficticios.
- Mínimo 4 puestos de supervisión, en la misma oficina o en espacios diferentes, que permita visualizar todas las categorías, los puestos abiertos, los clientes atendidos, clientes en espera, tiempo de espera, funcionamiento de puestos...
- Módulo de estadísticas: Informes estadísticos por día y por intervalos de tiempos, por categorías, por cita previa, tiempos de atención, tiempos de espera, clientes atendidos, transferencia o importación de datos estadísticos, etc.
- Módulo de multimedia.
- Incluirá desplazamiento, instalación, gestión del proyecto, pruebas, manuales de funcionamiento, formación y puesta en marcha.
- Deberá posibilitar la evolución para solicitud y consulta de turnos y citas por los usuarios mediante dispositivos móviles.
- Permitirá su ampliación hasta un mínimo de 12 puestos de atención en cada una de las ubicaciones.
- Permitirá gestionar hasta 12 servicios.
- Se incluirá el cableado nuevo de toda la instalación o la adecuación de la instalación existente, acondicionando tanto los cables de corriente como los de señal, con canaletas y protecciones para evitar que queden cables sueltos.

4.2. Servicio de mantenimiento

El mantenimiento deberá hacerse por control remoto (según las especificidades reseñadas en el punto 3.2) y presencial cuando sea necesario.

El plazo de respuesta para la resolución de los avisos mediante control remoto será de 2 horas. Si fuese necesario resolverlo presencialmente el plazo será de 24 horas.

Mínimo 1 año desde la formalización del contrato, incluyendo materiales, mano de obra y desplazamientos.

5.-PLAZO DE EJECUCIÓN


ID. DOCUMENTO	MTE5LzExNzcXNTgvVDE\$	PÁGINA	4 / 7
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
17149389Z AURORA SANCHEZ ESCANILLA	Ei/La Técnico/a	15/05/2018	4478464

Los trabajos se iniciarán a partir de la formalización del contrato, y deberá estar finalizado en el plazo de dos meses a partir de su firma.

6.-GARANTIA

El periodo de garantía será de tres años para el hardware y uno para el software, incluyendo materiales, mano de obra y desplazamientos.

7.-PRESUPUESTO Y TIPO DE LICITACIÓN

El importe máximo por los trabajos objetos del contrato será de euros 15.000 €, IVA excluido; 18.150 € I.V.A. incluido. No pudiendo sobrepasar los siguientes importes:

- Hardware: máximo 6.000 €, IVA excluido; 7260 € I.V.A. incluido.
- Software: máximo 9.000 €, IVA excluido; 10890 € I.V.A. incluido.

Las ofertas podrán mejorar el tipo a la baja.

El precio del contrato será el que resulte en la adjudicación del mismo, debiendo indicar como partida independiente el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) vigente. En el precio del contrato se consideran incluidos los impuestos, tasas, cánones de cualquier índole que sean de aplicación, así como todos los gastos que se originen para el adjudicatario como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contractuales.

8.-DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

La oferta, que deberá presentarse por escrito, firmada y sellada, y en formato electrónico. Contendrá la siguiente documentación:

a) El precio se presentará sin IVA desglosando el importe total del hardware y del software y el precio total IVA incluido para hardware y software.

b) Propuesta Técnica:

1. Metodología o enfoque del trabajo,
2. Tiempo de ejecución, calendario de actuaciones atendiendo a la situación actual de los Sistemas, acreditando que la solución propuesta para la asistencia técnica ha sido contrastada.
3. Entorno tecnológico corporativo siguiendo los siguientes apartados:
 - 3.1.- Entorno cliente.
 - 3.2.- Entorno Telemantenimiento.
 - 3.3.- Entorno servidor.
 - 3.4.- Entorno de aplicación.
 - 3.5.- Información de seguridad.
 - 3.6.- Requisitos de soporte.

La documentación exigida deberá presentarse en Castellano, en documentos claramente diferenciados, indicando, de forma clara y legible, la siguiente información obligatoria:

- Número de referencia del contrato menor:



ID. DOCUMENTO	MTE5LzExNzcXNTgvVDE\$	PÁGINA	5 / 7
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
17149389Z AURORA SANCHEZ ESCANILLA	El/La Técnico/a	15/05/2018	4478464

- Objeto del contrato:
- Datos de la empresa y NIF:
- Nombre, apellidos, firma, y DNI/NIE de la persona que firma la proposición y el carácter
- con que lo hace (es decir si actúa en representación de otro, o en nombre propio):
- Documento acreditativo del apoderamiento (en su caso):
- Domicilio a efectos de notificaciones:
- Teléfono y Fax:
- Correo electrónico:

La documentación exigida deberá, además, presentarse en formato PDF.
 Una vez presentada la documentación, ésta no podrá ser modificada bajo ningún pretexto.

Cada licitador podrá presentar una única proposición en el plazo señalado en el anuncio de licitación.

La presentación de proposiciones supone por parte del licitador la aceptación incondicional de las cláusulas de esta Memoria y la declaración responsable de que reúne todas y cada una de las condiciones exigidas para contratar con el sector público.

9.-VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

Para la selección de la oferta más conveniente se tendrán en cuenta únicamente la oferta económica.

No se valorarán aquellas ofertas que no cumplan todos y cada uno de los requisitos y prescripciones técnicas. Si ninguna de las ofertas presentase un producto que reuniese las características deseadas, este contrato podrá ser declarado desierto.

10.-LUGAR DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

10.1- Las ofertas deberán presentarse por escrito y en formato electrónico, en sobre cerrado, dirigido a :

AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA
 Servicio de Organización y Servicios Generales
 Ref. Oferta contrato menor gestión esperas en la ORC”
 Plaza del Pilar, nº 18, planta 3ª
 50071 Zaragoza; teléfono: 976-72.11.73-976.72.37.49).

10.2.- Para solicitar información adicional o complementaria, los licitadores podrán dirigirse a la siguiente dirección de correo electrónico: jvinado@zaragoza.es hasta 5 días antes de la finalización del plazo de presentación. Las aclaraciones pertinentes aparecerán en el “Perfil del contratante” por lo que se recomienda a los interesados comprobar si hay alguna aclaración en el perfil del contratante.



ID. DOCUMENTO	MTE5LzExNzcxNTgvVDE\$	PÁGINA	6 / 7
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
17149389Z AURORA SANCHEZ ESCANILLA	Ei/La Técnico/a	15/05/2018	4478464

10.3.- En el caso de enviar la oferta mediante el Servicio de Correos deberá el licitador justificar la fecha y hora de la imposición del envío en la oficina de Correos y anunciar al órgano de contratación la presentación de la oferta, mediante correo electrónico en el mismo día (correo electrónico: jvinado@zaragoza.es) y sin que en ningún caso la imposición del envío en Correos pueda realizarse fuera del plazo de licitación establecido en estas Bases y en el anuncio de licitación. Sin la concurrencia de los requisitos expresados, el licitador no será admitido al procedimiento de contratación, si la documentación es recibida por el órgano de contratación con posterioridad a la fecha y hora de la terminación del plazo señalado en el anuncio. Transcurridos, no obstante, diez días siguientes a la hora y fecha de terminación del plazo de licitación sin haberse recibido la documentación, ésta no será admitida en ningún caso.

11.- PAGO DEL PRECIO

El adjudicatario expedirá una factura para el hardware y otra para el software, una vez finalizados los trabajos

El pago de las facturas se realizará con cargo a las partidas 2018 ORG 9206 22000 para el software y 2018 ORG 9206 62500 para el hardware.

Prestada la conformidad a las facturas, el pago al contratista se efectuará mediante transferencia bancaria a la entidad financiera y en la cuenta que se señale.

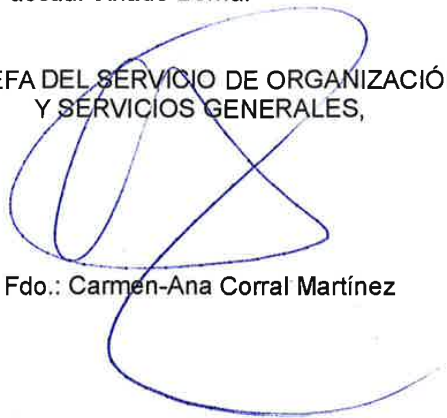
I. C. de Zaragoza a 3 de mayo de 2018

EL JEFE DE PROYECTOS DE MEJORA,
DISEÑO Y CONTROL DE GESTIÓN



Fdo.: José Pascual Viñado Bernal

LA JEFA DEL SERVICIO DE ORGANIZACIÓN
Y SERVICIOS GENERALES,



Fdo.: Carmen-Ana Corral Martínez



ID. DOCUMENTO	MTE5LzExNzcxNTgvVDE\$	PÁGINA	7 / 7
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
17149389Z AURORA SANCHEZ ESCANILLA	Ei/La Técnico/a	15/05/2018	4478464