

Objeto del contrato

Dada la importante afluencia de contribuyentes a las dependencias de la oficina de Recaudación y con objeto de ofrecer un mejor servicio, se desea implantar un sistema avanzado de control de colas de espera para los puestos de atención al contribuyente de dicha oficina.

El objeto del contrato es el de suministro, instalación y puesta en marcha de un sistema de gestión y control de las colas de contribuyentes que se dirigen al departamento de atención al público de la Unidad de Recaudación sita en Plaza de la Independencia, Torremolinos – Málaga.

Componentes del sistema

Se trata de dar servicio a 7 puestos de atención al ciudadano, debiendo disponer cada uno de los cuales de display que lo identifique en el sistema de gestión de colas. Al mismo tiempo, se deberá contar con un dispensador de tickets que establezca el orden de atención de los ciudadanos que acuden al sistema.

El sistema deberá estar soportado por un sistema informático que, mediante una aplicación se encargue de ir generando los tickets y gestionando la cola de forma centralizada. Cada puesto, no obstante, dispondrá de un acceso a dicha aplicación en lo concerniente a la indicación de comunicación de su situación (libre/ocupado) para la correcta gestión de la cola.

Existirá al menos un display informativo general que indicará a los ciudadanos en espera la situación actual de la cola (último identificador que está siendo atendido) así como la correspondiente indicación de atención al siguiente de la cola según el orden de llegada y recogida de ticket, donde se le informa del puesto al que debe dirigirse cuando su identificador es anunciado en dicho display. Dicho display será capaz de emitir un aviso sonoro que identifique los cambios de situación que se producen en la información que se muestra.

El empleado en el puesto de atención podrá indicar en cualquier momento que su puesto no está activo para la asignación en la cola y no deberá ser considerado por el sistema, al tiempo que podrá indicar cuando vuelve a estar disponible para el mismo. Esta función estará accesible en la aplicación que deberá ejecutarse en cada puesto de trabajo gestionado por el sistema, debiendo quedar constancia del momento de inicio y fin de cada situación para posteriores estadísticas.

Los equipos informáticos donde se ha de instalar la aplicación en los puestos de atención funcionan bajo sistema operativo Microsoft Windows.

Los tickets deberán incluir el escudo del Ayuntamiento, y la impresora aceptará rollos que sean fácilmente adquiribles en los distribuidores habituales. Además, deberán incluir al menos:

- Fecha y hora de emisión
- Identificador del turno, en forma de cadena de caracteres alfanuméricos

Se valora positivamente que incluya información sobre otros aspectos como el tiempo medio de espera, los usuarios que le preceden y cualquier otra información que se desee transmitir aprovechando el medio.

Los displays situados en cada puesto de atención al usuario serán capaces de representar caracteres alfanuméricos en cantidad suficiente para representar los identificadores que los tickets generan.

El adjudicatario será responsable del suministro e instalación de todo el material necesario, aunque deberá contar en todo momento con la supervisión del personal que el Ayuntamiento de Torremolinos designe a tal efecto para la correcta coordinación de los trabajos.

Se valorarán positivamente las características de ampliación que ofrezca el sistema, de forma que, aun usando el mismo display general pudieran gestionarse varias colas de forma simultánea. Este dimensionamiento debe plantearse considerando que el número máximo de puestos individuales a

gestionar pueden ser 25, y el número de colas posibles a gestionar puede llegar hasta 8.

Estadísticas

El sistema deberá aportar estadísticas sobre su uso, incluyendo medidas como las siguientes:

- Tiempo medio de espera en colas
- Tiempos máximos y mínimos de atención por puesto
- Total de contribuyentes atendidos por puesto y periodo
- Total de ciudadanos no atendidos
- Tiempos de no actividad por puesto de atención
- Desglose por franjas horarios de los datos anteriores

Y cualquier otra estadística que pudiera derivarse del uso del sistema y que aporte información sobre la gestión.

Formación

Se deberá incluir la formación necesaria para el personal tanto de atención al ciudadano como para el que se encargue de la gestión de la configuración del sistema, así como para la obtención de estadísticas del mismo. Del mismo modo, deberán entregarse los manuales de uso y técnicos de todo el material entregado.

Mantenimiento y garantía

La garantía a cubrir será la exigible por la ley y se valorará muy positivamente la existencia de servicio técnico en Torremolinos, o a lo sumo en la provincia de Málaga.

Se valorará la aportación de información y referencias relativas a instalaciones similares o aplicables al escenario planteado en este pliego.

Tabla de Valoración

Precio	Hasta 50 puntos
Solución técnica	Hasta 30 puntos
Servicio postventa – mantenimiento	Hasta 10 puntos
Mejoras	Hasta 5 puntos
Referencias e instalaciones similares	Hasta 5 puntos