



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN DE DOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE ESPERA EN DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN.

1.- OBJETO DEL CONTRATO

Suministro de los elementos físicos y lógicos necesarios para la instalación de dos sistemas de gestión de espera y direccionamiento de ciudadanos en las sedes administrativas de la Consejería de Educación e Investigación, conforme a la descripción de los espacios y de los elementos a instalar en cada uno de ellos que figuran en el Anexo de este Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

2.- FUNCIONALIDADES DEL SISTEMA

- Gestión y Control de los turnos desde los Puestos de Atención al usuario.
- Supervisión y control del Sistema, y del estado y las incidencias del servicio.
- Visualización al mismo tiempo de la información de turnos y mensajes publicitarios.
- Obtención de informes estadísticos.

3.- COMPONENTES Y ASPECTOS TÉCNICOS DEL SISTEMA

Los Sistemas de Gestión de Espera constarán de:

- **Dos Kioscos o puestos de recepción dispensadores de tiques**, basados en tecnología digital, uno de ellos con una pantalla táctil de 17 pulgadas y el otro de 10 pulgadas, ambas TFT LCD, que deberá poder ser diseñada en función de las necesidades de los Administradores del sistema de cada uno de los espacios dónde se instalan, que incorporen un PC que funcione con un sistema operativo Windows que estará conectado con el Servidor del Sistema y consignará un número de turno consecutivo, con la posibilidad de que lleve precedido, si se desea, una letra asociada a cada Servicio; y además una impresora de papel térmico de alta velocidad y provista de un dispositivo automático de corte de papel que pueda dispensar hasta 3.000 tiques sin necesidad de cambiar el rollo de papel. Los tiques podrán tener una longitud variable conforme a la información que se quiera dar en los mismos y podrán personalizarse, con logotipos, textos y números facilitando al ciudadano información sobre su turno. En los mismos figurará el tiempo estimado de espera, número de personas que le preceden, la fecha, la hora y cualquier otra





información que se considere precisa, siempre que se respete la normativa de identidad corporativa de la Comunidad de Madrid.

- **Trece Terminales Virtuales de Puesto.** Se tratará de un programa ejecutable en el PC del usuario que permita organizar las colas virtuales, y que funcionará sin necesidad de instalación, ni desarrollos informáticos suplementarios, utilizando únicamente el protocolo de conexión a la red TCP/IP. Dispondrá de un DISPLAY alfanumérico que tenga la posibilidad de visualizar el número de turno o nombre de la persona que va a atender, el tiempo que estuvo esperando antes de ser atendida, el tiempo que se lleva atendiéndola, el número de personas que están esperando dentro de este mismo Servicio, la fecha, la hora, y/o cualquier otra información.

Cuando el sistema se encuentre trabajando en una red de área local, deberá ser posible la instalación de Terminales Virtuales que sean perfectamente configurables a nivel de Puesto de Trabajo de acuerdo a las preferencias del Operador y que pueda funcionar en sustitución del terminal físico o al mismo tiempo y en paralelo con éste, pudiéndose manejar desde el teclado, o con el ratón.

- **Trece Displays de puesto de atención** que mostrarán en caracteres alfanuméricos la letra y los tres caracteres del número de serie que está siendo llamado en ese momento.

El tamaño de las letras será, como mínimo, de 60 mm de alto, formada por matrices de leds de alta luminosidad en color rojo.

Permitirá la presentación de textos tanto parados como en movimiento dependiendo del tamaño de los Displays que se usen.

Dispondrá además de las funciones de parpadeo, con duración fija y programable, así como las de desplazamiento, etc.

- **Una pantalla de 32"- 43" LED, otra pantalla de 49" – 55" LED y trece Displays Generales en Área de Espera** con sus correspondientes soportes de pared estándar que permitan proporcionar a los ciudadanos información de los números a medida que van siendo llamados, así como el número de puesto de trabajo donde serán atendidos con la indicación relativa, mediante una flecha, de la situación del puesto con relación al Display General en el que se muestran.





Adicionalmente deberá poder mostrar mensajes alfanuméricos, en forma fija, o en forma deslizante, en función del número de caracteres del mensaje.

El tamaño de las letras será como mínimo, de 60 mm de alto, formadas por leds de alta luminosidad en color rojo.

Todos los mensajes podrán mostrarse en forma fija, parpadeante o en scroll, a voluntad del Administrador del Sistema, designado por los responsables de cada una de las Unidades.

Cada Display General deberá poder ser programado para mostrar sólo la información relativa a aquellos Puestos de Atención que se desee.

Los Displays Generales estarán formados por líneas, con un mínimo de 16, interconectadas entre sí de forma que las informaciones puedan ser mostradas en cascada, o en "pizarra".

Cada Display General de visualización estará asociada a una unidad de sonido que proporcionará tonos y frecuencias diferentes para llamar la atención del ciudadano cada vez que sea llamado un nuevo turno.

La línea superior permitirá mostrar mensajes informativos en frecuencias determinadas y cuando no se esté usando para mostrar los números llamados.

- **Dos licencias de un software de cartelería dinámica** combinado con el Sistema de Gestión de Espera que permita mostrar en diferentes formatos al mismo tiempo, y de una manera dinámica y atractiva, tanto información de turnos (número llamado, mesas o puestos donde será atendido el usuario, últimos números llamados, etc.) como contenidos publicitarios de interés general o específicos de la Consejería de Educación e Investigación, horarios, servicios, trámites, novedades y promociones de productos, publicidad corporativa, etc.
- **Trece licencias del programa informático** para controlar y configurar todos los periféricos del sistema, al tiempo que proporcionar un entorno seguro de datos y permitir hacer copias automáticas todos los días de la Base de Datos del Servidor del Sistema de Gestión de Espera o cualquier otro servidor o PC situado en la red.

El Sistema, una vez definidos los criterios de llamadas o preferencias de atención a los ciudadanos por el Administrador de este programa, gestionará





automáticamente la reorganización y distribución de la carga de trabajo entre los diferentes Puestos de Atención, según sea la afluencia de clientes.

En este sentido, el Sistema proporcionara unos datos que deberán guardarse en una base de tipo estándar. También permitirá la apertura e identificación de los puestos de Atención al usuario mediante claves de acceso, o login.

Asimismo, la aplicación permitirá la utilización y controlará la validez de los códigos de Atención Presencial, pudiéndose aplicar si se desea también a la de Registro de Entrada.

Además, si la aplicación de la gestión del Sistema requiriera un software específico que no sea el sistema operativo, las licencias necesarias serán incluidas en la oferta.

Por otra parte, el Sistema de Gestión de Espera deberá poderse integrar plenamente en la Red de Área Local y el Servidor del Sistema será uno de los equipos de la oficina. Desde los terminales de la Red se podrá llamar y redireccionar a los ciudadanos, enviar y recibir mensajes del Administrador del Sistema, etc., así como ejercer funciones de Supervisor y Control.

- **Dos licencias de un software estadístico** para los Sistemas de Gestión de Espera que pueda ser instalado en cualquier ordenador de la red y ser utilizado por las personas que los Administradores de la Red hayan autorizado para su uso, y que permita la obtención de informes estadísticos en función de los criterios que establezca el supervisor del sistema, sobre la atención prestada a los ciudadanos, almacenando, con el menor riesgo de pérdida de información, los datos relativos a: número de ciudadanos atendidos y no atendidos, tiempo de atención por ciudadano, tiempo de espera por ciudadano, tiempos medios por código de actividad, actividad por servicios, etc.

4.- NORMAS DE CALIDAD:

El suministro de los equipos demandados deberá ajustarse a lo establecido en la siguiente normativa:

- **ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de Calidad**





5.- INSTALACIÓN Y PUESTA EN MARCHA

El adjudicatario deberá dejar totalmente instalados y puestos en marcha, los productos suministrados (kioscos, televisiones, players de reproducción y todos los elementos necesarios para el correcto funcionamiento del sistema).

6.- CONFIGURACIÓN

La configuración se hará según indicación del Administrador del Sistema de cada una de las ubicaciones de los sistemas de Gestión de Espera, respetando la normativa de identidad corporativa de la Comunidad de Madrid.

7.- GARANTÍA

La oferta incluirá la Garantía de la Instalación **con un mínimo de 1 año**, en todos sus elementos.

8.- FORMACIÓN

La oferta incluirá la formación a todo el personal necesario para su correcto funcionamiento.

9.- DOCUMENTACIÓN Y MANUALES

Se entregará la correspondiente documentación en español de los manuales de Instalación, Usuario, Operador y Estadísticas.

EL SECRETARIO GENERAL TÉCNICO

Fdo.: Alfonso González Hermoso de Mendoza





ANEXO

Ubicación de los espacios dónde se instalarán los elementos a suministrar según las descripciones técnicas especificadas en el punto 2 del presente Pliego:

- **C/ ALCALÁ Nº 30 -32. PLANTA BAJA**

CENTRO DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO UNIVERSITARIO DE LA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN

- 1 Kiosco o puesto de recepción dispensador de tiques
- 3 Displays de puesto de atención
- 3 Terminales Virtuales de Puesto
- 1 pantalla de 32"- 43" LED y 3 Displays Generales en Área de Espera
- 1 licencia de un software de cartelería dinámica
- 3 licencias del programa informático
- 1 licencia de un software estadístico

- **C/ SANTA HORTENSIA Nº 30. PLANTA BAJA**

PUNTO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Y OFICINA AUXILIAR DE REGISTRO DE LA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN, Y ÁREA DE GESTIÓN DE PERSONAL DOCENTE INTERINO

Elementos a instalar:

- 1 Kiosco o puesto de recepción dispensador de tiques
- 10 Displays de puesto de atención
- 10 Terminales Virtuales de Puesto
- 1 pantalla de 49"- 55" LED y 10 Displays Generales en Área de Espera
- 1 licencia de un software de cartelería dinámica
- 10 licencias del programa informático
- 1 licencia de un software estadístico

