



MEMORIA JUSTIFICATIVA CONTRATACIÓN DIVERSOS ELEMENTOS PARA LA GESTIÓN DE CITA PREVIA Y TURNOS EN LOS SERVICIOS MUNICIPALES.

1.- ANTECEDENTES

Con la finalidad de mejorar la atención a los ciudadanos el 23 de febrero de 2023 se puso en marcha, a nivel general del Ayuntamiento, un sistema de cita previa al que se accede a través de la página web municipal y que permite a los ciudadanos obtener cita telefónica, o cita presencial en las dependencias municipales que han abierto agenda para ello: Oficina de Atención Ciudadana Ayuntamiento, Servicios Sociales, Urbanismo, Aperturas, Arca, OAC Distrito Norte y OAC Distrito Este.

Simultáneamente, en la Oficina de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento se ha puesto en marcha un sistema de gestor de turnos, vinculado al software de cita previa, comprensivo de aplicativo software y dispositivos hardware (tótem y pantalla) para la organización y canalización de las personas que acuden presencialmente.

La experiencia ha sido muy positiva, tanto en el sistema de cita previa, como en la gestión de turnos, ya que ha reportado ventajas en cuanto a gestión de citas, con amplios recursos organizativos que permiten mejorar la planificación, así como en cuanto a protección de datos, evitando la llamada nominal, autonomía en la gestión de atenciones por parte de los auxiliares y comodidad para los ciudadanos, tanto para obtener la cita previa, como en los turnos de espera para ser atendidos, ya que solo tienen que esperar a que aparezca su número en la pantalla multimedia, en la que se proyectan también diversos contenidos informativos.

El sistema permite obtener el feedback de los usuarios ya que dispone de iconos en el tótem para valorar la calidad de la atención recibida.

Dispone asimismo de un módulo de estadística que proporciona información sobre número de citas solicitadas, atenciones realizadas, tiempos de atención, tiempos de espera, atenciones por puesto, etc. que constituye una importante fuente de datos en función de la que es posible adoptar mejores decisiones para la gestión del servicio.

Se considera, en definitiva, que la implantación de ambos sistemas ha contribuido a mejorar la calidad del servicio.

2. SITUACIÓN ACTUAL

Actualmente el Ayuntamiento tiene implantado un sistema de cita previa general y gestión de turnos presenciales en la Oficina Central de Atención Ciudadana del Ayuntamiento, sita en calle Rafael Santos, n.º 6, que comprende lo siguiente:

- Aplicación software sistema de cita previa alojado en la nube y al que se accede a través de la web municipal. Se ha instalado mediante contrato de servicios con fecha de finalización el 23/02/2024, no siendo de titularidad municipal, ubicado en el siguiente enlace <https://www.alcaladeguadaira.es/cita-previa>
- Licencia software gestión de turnos desarrollada por ENCOLATE y adquirida en propiedad por el Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra con código de licencia 03FEC021E60985F25D04502EBF7A4EFB para catorce puestos de atención, con las características y prestaciones que se recogen en el apartado 4 del pliego de prescripciones técnicas.
- 2 Tótems para la impresión de turnos, adquiridos en propiedad e instalados en la Oficina de Atención Ciudadana, uno de ellos adaptado para la accesibilidad de personas de movilidad reducida.





- Visor de turnos en Oficina de Atención Ciudadana: Una pantalla multimedia de 65", una pantalla multimedia de 86", y dos pantallas multimedia de 43".
- Visor de turnos en Servicios Sociales: pantalla multimedia instalada en el edificio de Servicios Sociales.

Visto lo positivo de la experiencia, y ante la próxima finalización del contrato de servicios para la gestión de cita previa, se plantea la necesidad de iniciar un nuevo procedimiento de contratación, si bien, a mayor plazo e incluyendo en su alcance a otros servicios municipales.

3.- VALORACIÓN DE LAS NECESIDADES DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES. JUSTIFICACIÓN Y OBJETO DEL CONTRATO

Por Servicios Sociales, según informe del Jefe de Servicios Sociales, se ha comunicado la necesidad de implantar un sistema de gestión de turnos para la adecuada atención a las personas que acuden presencialmente a las instalaciones del centro de Servicios Sociales, ubicado en calle Telmo Maqueda s/n.

Por el Servicio de Urbanismo, según informe de la Jefa de Urbanismo, se ha comunicado la necesidad de implantar un sistema de gestión de turnos que permita atender a las personas que acuden a las oficinas en Calle Bailén, n.º 6.

Así mismo, para la atención ciudadana, además de su mantenimiento en la oficina sita en calle Rafael Santos nº 6, resulta necesaria la implantación del sistema en el Distrito Norte, calle Ramón J. Sender s/n, dada la gran afluencia de personas que concurren presencialmente, a fin de mejorar la organización de la atención.

De ello se derivan las siguientes necesidades, cuya satisfacción, serán objeto del contrato:

OBJETO	DESCRIPCIÓN	PRESTACIÓN
A) Software gestión de cita previa	Sin límite de oficinas ni agendas para la obtención de cita previa en los distintos servicios municipales. Dicho software deberá cumplir una de las dos condiciones siguientes: a) Integrarse con el software de gestión de turnos propiedad del Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra, cód. licencia 03FEC021E60985F25D04502EBF7A4EFB. b) Aportarse junto a un nuevo software de gestión de turnos, que respete las características técnicas especificadas en el apartado 4 del Pliego de Prescripciones Técnicas.	Servicio
B) Software de gestión de turnos	Podrá consistir, alternativamente, en la adquisición de: a) 27 licencias para puestos de atención con arreglo al software del que actualmente es propietario el Ayuntamiento (Encólata), para su utilización en distintas oficinas, sin límite en el número de oficinas que puedan crearse. b) Un software de gestión de turnos y licencia de uso, al menos, para 27 puestos de atención, para su utilización en distintas oficinas, sin límite en el número de oficinas que puedan crearse y de acuerdo con las prestaciones definidas en el apartado 4 del Pliego de Prescripciones Técnicas.	Adquisición en propiedad
C) Hardware	Tótems accesibles: 3 (Urbanismo, Servicios Sociales y Distrito Norte) Pantallas multimedias: 2 (Urbanismo y Distrito Norte)	Adquisición en propiedad.
E) Mantenimiento y soporte técnico del software cita previa	Servicio de mantenimiento para el software de gestión de turnos	Servicio





F) Mantenimiento y soporte software de gestión de turnos	Servicio de mantenimiento y soporte para el sistema de gestión de cita previa.	
G) Mantenimiento y soporte técnico del hardware.	Servicio de mantenimiento hardware	
H) Instalación y puesta en marcha	Configuración previa y puesta en marcha de dispositivos hardware y software	Servicio
I) Formación	Plan de formación al personal usuario	Servicio

El CPV correspondiente al **objeto del contrato** es el siguiente:

- 72200000-Servicios de programación de «software» y de consultoría.
- 72212333-Servicios de desarrollo de software de gestión de contactos.
- 72212421-Servicios de desarrollo de software de gestión de instalaciones.
- 72212942-Servicios de desarrollo de software de calendario.

4. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN, VALOR ESTIMADO Y PARTIDAS PRESUPUESTARIAS.

4.1.- PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO

El presupuesto de licitación (un año de duración del contrato) es el siguiente:

Caps. 1 y 2 CONCEPTO		CANT	PRECIO IVA exc.	TOTAL CON IVA	PRESTACIÓN	
1.- Software cita previa	a) Servicio cloud	1	1.500,00 €	1.815,00 €	Servicio	
	b) Configuración y puesta en marcha	1	300,00 €	363,00 €	Servicio	
	c) Mantenimiento	1	300,00 €	363,00 €	Servicio	
2.- Software gestión de turnos	a) Software de gestión de turnos con licenciamiento para 27 puestos de atención.	1	5.000,00 €	6.050,00 €	Suministro	
	b) Configuración y puesta en funcionamiento (4 sedes)	1	1.400,00 €	1.694,00 €	Servicio	
	c) Mantenimiento	1	300,00 €	1.815,00 €	Servicio	
Caps. 1 y 2: Total presupuesto base licitación año inicial de contrato:			8.800,00 € IVA excluido 10.648,00 € IVA incluido			
Cap. 3 CONCEPTO		CANT	PRECIO IVA exc.	TOTAL SIN IVA	TOTAL CON IVA	PRESTACIÓN
3.- Hardware	a) Pantalla multimedia 65"	2	600 €	1.200 €	1.452 €	suministro
	b) Tótem accesible	3	6.000 €	18.000 €	21.780 €	Suministro
Cap. 3: Total presupuesto base de licitación año inicial de contrato :			19.200,00 € (IVA excluido) 23.232,000 € (IVA incluido)			
TOTAL PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN: 28.000,00 € (IVA excluido), 33.880 € (IVA incluido)						

El presupuesto de **los otros 3 años de duración posible del contrato** es el siguiente:

CONCEPTO			2º año	3º año	4º año
1.- Software cita previa	a) Servicio	IVA inc. IVA exc.	1.815,00 € 1.500,00 €	1.815,00 € 1.500,00 €	1.815,00 € 1.500,00 €
	b) Configuración y puesta en marcha	---	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	c) Mantenimiento	IVA inc. IVA exc	363,00 € 300,00 €	363,00 € 300,00 €	363,00 € 300,00 €
2.- Software gestión de	a) Software de gestión de turnos con licenciamiento para 27 puestos de atención.	---	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	b) Configuración y puesta en funcionamiento (4	---	0,00 €	0,00 €	0,00 €





turnos	sedes)				
	c) Mantenimiento	IVA inc IVAexc	363,00 € 300,00 €	363,00 € 300,00 €	363,00 € 300,00 €
3.- Hardware	a) Pantalla multimedia 65" para Distrito Norte	---	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	b) Pantalla multimedida 65" para Urbanismo	---	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	c) Tótem accesible para Distrito Norte	---	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	d) Tótem accesible para Urbanismo	---	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	e) Tótem accesible para Servicios Sociales	---	0,00 €	0,00 €	0,00 €
TOTAL		IVA inc	2.541,00 €	2.541,00 €	2.541,00 €
		IVA exc	2.100,00 €	2.100,00 €	2.100,00 €

El **gasto total previsible por la duración total del contrato incluidas prórrogas** es el siguiente:

PRESUPUESTO TOTAL CONTRATO, INCLUIDAS PRÓRROGAS: 34.300,00 € (IVA excluido), 41.503,00 € (IVA incluido)
VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO: 34.300,00 €

Los precios unitarios indicados son el resultado de la realización de consultas de mercado así como del precio actualmente abonado por el servicio.

4.2.- PARTIDAS PRESUPUESTARIAS

A) PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN PRIMER AÑO						
CONCEPTO	IMPORTES		PARTIDA PRESUPUESTARIA	2024	2025	
	IVA EXCLUIDO	IVA INCLUIDO				
1.- Software cita previa	a) Servicio	1.500,00 €	1.815,00 €	30401/9205/209	907,50 €	907,50 €
	b) Configuración y puesta en marcha	300,00 €	363,00 €	30401/9205/209	363,00 €	0
	c) Mantenimiento	300,00 €	363,00 €	30401/9205/209	181,50 €	181,50 €
2.- Software gestión de turnos	a) Software de gestión de turnos con licenciamiento para 27 puestos de atención.	5.000,00 €	6.050,00 €	30401/9205/64101	6.050,00 €	0
	b) Configuración y puesta en funcionamiento (4 sedes)	1.400,00 €	1.694,00 €	30401/9205/209	1.694,00 €	0
	c) Mantenimiento	300,00 €	363,00 €	30401/9205/209	181,50 €	181,50 €
3.- Hardware	a) Pantalla multimedia 65" para Distrito Norte	600,00 €	726,00 €	50201/9241/62999	726,00 €	0,00 €
	b) Pantalla multimedida 65" para Urbanismo	600,00 €	726,00 €	20101/1501/62600	726,00 €	0,00 €
	c) Tótem accesible para Distrito Norte	6.000,00 €	7.260,00 €	50201/9241/62600	7.260,00 €	0,00 €
	d) Tótem accesible para Urbanismo	6.000,00 €	7.260,00 €	20101/1501/62600	7.260,00 €	0,00 €
	e) Tótem accesible para Servicios Sociales	6.000,00 €	7.260,00 €	50301/2311/62600	7.260,00 €	0,00 €

B) PRESUPUESTO EVENTUALES PRÓRROGAS						
CONCEPTO	PARTIDA PRESUPUESTARIA	2025	2026	2027	2028	
1.- Software cita previa	a) Servicio	30401/9205/209	907,50 €	1.815,00 €	1.815,00 €	907,50 €
	b) Configuración y puesta en marcha	30401/9205/209	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	c) Mantenimiento	30401/9205/209	181,50 €	363,00 €	363,00 €	181,50 €
2.- Software gestión de turnos	a) Software de gestión de turnos con licenciamiento para 27 puestos de atención.	30401/9205/64101	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €





	b) Configuración y puesta en funcionamiento (4 sedes)	30401/9205/209	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	c) Mantenimiento	30401/9205/209	181,50 €	363,00 €	363,00 €	181,50 €
3.- Hardware	a) Pantalla multimedia 65" para Distrito Norte	50201/9241/62999	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	b) Pantalla multimedia 65" para Urbanismo	20101/1501/62600	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	c) Tótem accesible para Distrito Norte	50201/9241/62999	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	d) Tótem accesible para Urbanismo	20101/1501/62600	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	e) Tótem accesible para Servicios Sociales	50301/2311/62600	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €

5.- PLAZO DE DURACIÓN Y DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

A.- Plazo de duración: El contrato de servicio de cita previa y, en su caso, gestión de turnos, tendrá una duración de 1 año prorrogable por tres años más, hasta un total máximo de 4 años.

B.- Plazo de ejecución: Sin perjuicio del plazo de duración indicado del contrato, los plazos de ejecución correspondientes a la entrega e instalación del hardware y a la configuración e instalación del software son los establecidos en el pliego de prescripciones técnicas.

6.- PLAZO DE GARANTÍA

Hardware: El plazo de garantía de los dispositivos hardware será de 3 años a contar desde la fecha del acta de puesta en funcionamiento.

Servicio: El plazo de garantía del software será de 6 meses desde la fecha de finalización del contrato

7.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN PROPUESTOS

7.1.- La adjudicación del contrato deberá atender a los siguientes criterios evaluables:

A) Mediante juicio de valor (50 puntos):

- Mayor funcionalidad teniendo en cuenta la gama de opciones que incluyan los aplicativos en cuanto a: sencillez y utilidad. Se valorará con un máximo de 50 puntos atendiendo a lo siguiente:

a) **Funcionalidades para la creación de agendas y trámites (10 pts):** Se valorará con hasta un máximo de 10 puntos la versatilidad para la creación de agendas y trámites, permitiendo la organización diferenciada de calendarios a nivel de oficina y de puesto, gestión por usuarios, perfiles de configuración, gestión de citas, comunicación con los ciudadanos.

b) **Accesibilidad multicanal (5 pts.):** se valorará con hasta un máximo de 5 puntos la accesibilidad al sistema a través de diferentes dispositivos, e incluso, mediante una App.

c) **Tiempo medio de respuesta a una caída de la aplicación o cualquiera otras incidencias del sistema de citas o turnos, así como para las actualizaciones y modificaciones en la configuración (5 pts.):** Se valorará con hasta un máximo de 5 puntos el tiempo de respuesta previsto para solventar las incidencias y para realizar las actualizaciones o modificaciones en la configuración. Se valorará que la empresa tenga personal exclusivamente dedicado a la gestión y





configuración en remoto de los aplicativos. Asimismo se valorará que la empresa tenga personal residente en un radio de 100 kms de distancia desde la Casa Consistorial para la atención presencial de incidencias. Se valorará que la empresa facilite al Ayuntamiento los accesos necesarios y la formación al personal para realizar las configuraciones por el personal propio.

d) **CRM (4 pts.):** Se valorará con hasta 4 puntos la implementación de CRM para la gestión de usuarios, histórico de citas, integrando los diferentes medios de atención.

e) **Business intelligence integrado (3 pts.):** se valorará con hasta un máximo de 3 puntos la generación y emisión de informes así como la generación de listados con diversos criterios.

f) **Módulo de estadística (3 pts.):** Se valorará con un máximo de 3 puntos las funcionalidades del módulo de estadística, por encima de las establecidas como mínimas en el pliego de prescripciones técnicas, atendiendo a los datos que permita obtener, criterios, filtros, etc, que permitan adoptar decisiones para la mejor gestión del servicio.

g) **Gestión de calidad (3 pts.):** Se valorará con un máximo de 3 puntos las funcionalidades que se contemplen, por encima de las establecidas como mínimas en el pliego de prescripciones técnicas, atendiendo a los sistemas de valoración, parámetros interpretación de resultados sobre la calidad.

h) **Relación de los medios humanos que se destinen al servicio (3 pts.):** Se valorará con hasta un máximo de 3 puntos. Se valorará el tiempo de respuesta previsto para solventarlo. Asimismo se valorará que la empresa tenga personal residente en la provincia de Sevilla para la atención presencial de incidencias.

i) **Plan de implantación propuesto (2 pts.):** Se valorará, con hasta un máximo de 2 puntos la adecuación, viabilidad, operatividad y efectividad del plan de implantación, incluyendo la formación al personal municipal.

j) **Ampliación del plazo de garantía (3 pts.):** Se valorará con un máximo de 3 puntos la ampliación del plazo de garantía del hardware durante el último año de posible prórroga tras la finalización del plazo de garantía obligatorio.

k) **Ampliación del número de licencias por puesto (9 pts.):** Se valorará con un máximo de 9 puntos la ampliación sin coste del número de licencias de puesto de atención (3 licencias, 3 puntos ; 6 licencias: 6 puntos ; 9 o más licencias: 9 puntos)

Se establece un **umbral mínimo de puntuación de 25 puntos**, de forma que las proposiciones que no alcancen este umbral mínimo de valoración no pasarán a la siguiente fase de valoración y quedarán excluidas del procedimiento.

La Mesa requerirá a los licitadores para que en el plazo que les indique comparezcan en la Casa Consistorial a efectuar una demostración. Las demostraciones prácticas se realizarán de manera separada con cada empresa licitadora y cada una de ellas tendrá una duración máxima aproximada de 2 horas.

El Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra facilitará una sala, una pantalla y una conexión a internet. La demostración podrá ser presencia u online. El resto de los medios necesarios los deberá aportar la empresa licitadora. Para valorar la demostración práctica se podrá recabar la asistencia externa o interna que se considere oportuna. En la demostración práctica se verificará los aspectos recogidos en el pliego técnico.

Se considerarán inadmisibles las ofertas que incluyan un proyecto que por su ejecución o contenidos no sean adecuados para cumplir el objeto y los fines del contrato. Serán también





consideradas inadmisibles las ofertas que por su indefinición no permitan evaluar el resultado final de los trabajos.

B) Mediante criterios automáticos (50 puntos)

- Oferta económicamente más ventajosa: 50 PUNTOS

7.2.- El órgano de contratación **declarará desierto el procedimiento de adjudicación** si considera que ninguna de las ofertas cumple con las condiciones necesarias para el correcto desempeño del servicio.

8.- CONTENIDO DE LAS OFERTAS.

Las empresas interesadas deberán presentar su oferta de forma electrónica conforme a las instrucciones contenidas en el modelo de invitación. La oferta contendrá los siguientes documentos:

- **Modelo de oferta económica** firmado electrónicamente (**Anexo I**). Deberá contemplar el precio unitario por licencias de gestor de turnos.
- **Memoria técnica** comprensiva de los siguientes extremos:
 - Solución software propuesta por el licitador conteniendo todas las funcionalidades de la citada solución que permitan verificar el cumplimiento de ésta respecto del pliego de prescripciones técnicas, en particular, en su caso, la integración con el sistema vigente de gestión de turnos. Deberá incluir la descripción de los criterios valorables: funcionalidades, canales, gestión de usuarios (CRM), gestión de informes (Business Intelligence).
 - Descripción del módulo de estadística y del sistema de gestión de calidad.
 - Fichas técnicas de cada uno de los elementos hardware propuesto que permitan verificar el cumplimiento de éstos respecto del pliego de prescripciones técnicas.
 - Plan de implantación. Deberá incluir el cronograma para la implantación del sistema y los medios para ello, incluyendo la formación al personal municipal
 - Medios materiales y personales para la gestión de incidencias técnicas y asistencia técnica para actualización y configuración, con especificación de los tiempos de respuesta.

9.- CRITERIOS DE SOLVENCIA

Las empresas licitadoras deberán estar en posesión de las siguientes certificaciones:

- Sistema de gestión de la calidad **ISO 9001**
- Sistema de Gestión de Seguridad de la Información **ISO 27001**
- Acreditación de cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS), nivel medio.

Por otra parte, el **adjudicatario propuesto deberá acreditar el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos**. El adjudicatario tendrá carácter de encargado de tratamiento, por tanto, y a fin de verificar que este ofrece garantías de cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos, deberá aportar la documentación enumerada en la cláusula 15 del pliego de prescripciones técnicas:





- Ubicación de los servidores desde donde se van a prestar los servicios y en los que se vayan a alojar los datos.
- Cumplimiento de las obligaciones derivadas del Esquema Nacional de Seguridad
- Especificar las medidas técnicas y organizativas que el prestador de servicios tiene previsto implantar para garantizar un nivel de seguridad de los datos adecuado al riesgo. Esta obligación podrá cumplirse acreditando la adhesión a códigos de conducta o certificación conforme a los esquemas del RGPD.
- Deberá indicar en su oferta si tiene previsto subcontratar los servidores o servicios asociados a los mismos, el nombre o el perfil empresarial de los subcontratistas a los que vaya a encomendar su realización.

9.- FORMA DE PAGO

Una vez firmada el acta de inicio y puesta en funcionamiento se abonarán los importes correspondientes a:

- Adquisición de hardware.
- Instalación, configuración y puesta en funcionamiento de software

Los restantes conceptos se abonarán de forma prorrateada durante la vigencia del contrato.

10.- RESPONSABLES MUNICIPALES DEL CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

Los responsables municipales del presente contrato serán los siguientes:

- Francisco Antonio García Camacho; e-mail: fagarciamach@alcalaguadaira.org.
- Esther Chozas Santos: e-mail: echozas@alcalaguadaira.org

ANEXO 1

Modelo de oferta

A estos efectos los licitadores deberán formular su **proposición** conforme al siguiente modelo:

"D/D^a, con D.N.I. mayor de edad, vecino de, con domicilio en y teléfono de contacto, (indicar "en nombre propio" o "en representación de" según se trate el licitador de una persona física o de una persona jurídica, respectivamente) en nombre propio/en representación de, enterado de la licitación convocada para adjudicar mediante procedimiento abierto, el **contrato de** (expte.), solicita **PARTICIPAR EN DICHA LICITACIÓN**, y se compromete a ejecutarlo en la forma determinada en el pliego de cláusulas administrativas particulares y en el correspondiente pliego de prescripciones técnicas, con arreglo a la siguiente **oferta económica**:

OFERTA ECONÓMICA				
CONCEPTO	PRECIO MÁXIMO IVA EXCLUIDO	PRECIO OFERTADO IVA EXCLUIDO	PRECIO MÁXIMO IVA INCLUIDO	PRECIO OFERTADO IVA EXCLUIDO





Ayuntamiento de
Alcalá de Guadaíra

1.- Software cita previa	a) Servicio				
	b) Configuración y puesta en marcha				
	c) Mantenimiento				
2.- Software gestión de turnos	a) Software de gestión de turnos con licenciamiento para 27 puestos de atención.				
	b) Configuración y puesta en funcionamiento (4 sedes)				
	c) Mantenimiento				
3.- Hardware	a) Pantalla multimedia 65" (2)				
	b) Tótem accesible (3)				

El que suscribe se somete voluntariamente y acepta íntegramente los pliegos y cuantas obligaciones se deriven de éstos, tanto como licitador como adjudicatario, en su caso.

Lugar, fecha, nombre y firma del licitador.

