1. OBJETO DEL CONTRATO. 2
2. CONDICIONES GENERALES. 2
3. SITUACIÓN ACTUAL. 3
4. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS. 3
5. CONTENIDO DE LAS OFERTAS. 7
6. MANTENIMIENTO Y GARANTÍA. 7

1. OBJETO DEL CONTRATO.

Es objeto del presente pliego de condiciones técnicas la contratación del hardware y software necesario para la configuración de un cajero automático, el desarrollo del software de gestión de aplicativos necesario para la prestación de autoservicios, el mantenimiento preventivo y correctivo durante los periodos de garantía del hardware y del software, así como el suministro e instalación de los consumibles necesarios para su mantenimiento y funcionamiento durante el periodo de garantía del hardware (24 meses) tras su instalación.

el objeto del presente contrato comprenderá también el mantenimiento del cajero durante los plazos de garantía y el suministro e instalación de consumibles durante el periodo de garantía del hardware (24 meses) tras su instalación.

2. CONDICIONES GENERALES.

2.1 Información de base.

El Ayuntamiento de Derio, facilitará a la empresa adjudicataria cuanta información posea relacionada con las materias objeto del contrato. La empresa no podrá utilizar dicha información para otros fines diferentes a los del objeto del presente contrato. La utilización inadecuada de esta información será objeto de penalización por el Ayuntamiento de Derio.

2.2 Propiedad del Software.

La propiedad industrial de los productos resultantes y la documentación de los procesos resultantes del desarrollo del objeto del presente contrato serán propiedad del Ayuntamiento de Derio, siendo necesaria para su utilización una autorización expresa.

2.3 Documentación y soporte de incidencias.

Tanto el hardware como el software se deberán suministrar al menos con los siguientes manuales:

- Manual de usuario donde este recogido el funcionamiento de cada uno de los módulos que integran los sistemas a desarrollar.
- Manual de instalación, donde se especificará el procedimiento de instalación, así como los requisitos mínimos necesarios.
- Manual del administrador, comprenderá la descripción de las opciones de configuración, procedimiento de copias de respaldo, documentación sobre

la seguridad de la aplicación y cualquier otro proceso de administración que necesite la aplicación.

- Modelo de datos de la aplicación, así como una descripción de cada una de las tablas existentes.

Se comunicarán las personas responsables para la resolución de las diferentes tipologías de incidencias, los responsables de las mismas, y la operativa a seguir para la comunicación, seguimiento y resolución de posibles incidencias. Igualmente, se facilitarán líneas de comunicación directas y direcciones de correo electrónico para agilizar la resolución de posibles incidencias.

El tiempo de respuesta máximo, de las actuaciones técnicas, bien in-situ, o remoto, como mantenimiento correctivo, será de 8 horas.

El precio no será susceptible de modificación.

2.4 Plazo de entrega.

El plazo de entrega e instalación física del dispositivo, así como de la puesta en marcha será de 12 semanas, a partir de la notificación de la adjudicación del contrato.

3. SITUACIÓN ACTUAL.

La Sede Electrónica del Ayuntamiento de Derio se encuentra ubicada en la dirección “https://www.deriokoudala.net” pudiéndose realizar una serie de trámites on line sobre dicha sede.

El Ayuntamiento dispone de varios proveedores de software corporativo, que deberá de ser accedido desde el Cajero a través de los módulos correspondientes y con la funcionalidad apropiada en cada caso. Se proporcionarán los accesos seguros necesarios, a las tablas de datos de los programas que se pretenden acceder desde el cajero, para los aplicativos o tareas a desarrollar en el mismo.

4. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.

4.1 Suministro y configuración del hardware del cajero automático.

En este apartado se describen pormenorizadamente tanto el equipamiento hardware con el que deberá estar configurado el cajero a suministrar, como el equipamiento lógico y la instalación física de cada uno de ellos.

4.2 Descripción y configuración del cajero.

A continuación, se detallan los requerimientos técnicos mínimos del cajero a suministrar:

4.2.1 Equipamiento hardware.

- Construido en metal acabado tipo inoxidable.
- Orientado al uso de la ciudadanía en general.
- Deberá contar con la posibilidad de realizar ventas de servicios, cobrando el importe de éstos o de los recibos o multas municipales.
- Deberá exportar documentos y recibos municipales mediante a documento válido digital.
- Impresión de documentos en A4 integrada blanco y negro.
- Escáner DNI.
  - Lector de código de barras.
  - Lector certificados digitales físicos.
  - Teclado, preferentemente táctil.
  - Pantalla táctil TFT, mínimo de 17”.
  - PC INDUSTRIAL.
  - Sistema de anclaje tanto vertical como horizontal.

4.2.2 Accesibilidad y supresión de barreras.

El diseño del equipo deberá cumplir los estándares de accesibilidad y estar adaptado en su forma y dimensiones para personas con discapacidad.

4.2.3 Instalación física del terminal.

La instalación física del terminal correrá a cargo de la empresa adjudicataria.

La dirección del proyecto por parte del Ayuntamiento de Derio requerirá de la presencia de un técnico en las instalaciones municipales para proceder a la instalación del terminal, encontrándose incluido el gasto del mismo en el precio propuesto en la presente licitación, así como todo tipo de gastos de seguros, transportes, instalación final a cargo del adjudicatario y cuantas se deriven del cumplimiento de las condiciones estipuladas en el presente pliego.

La obra civil necesaria para la instalación del cajero, así como las conexiones a la red eléctrica y de datos correrá a cargo del Ayuntamiento de Derio.

4.2.4 Desarrollo del software necesario para la prestación de nuevos servicios desde en el cajero ciudadano y su interrelación con la página web municipal.

Los desarrollos de software serán concretados, en forma de proyecto, por el Departamento de Informática.

Aquellos servicios que puedan ser ofertados simultáneamente desde el cajero y la página web municipal deberán contar con las funcionalidades necesarias para su operativa desde ambas plataformas.

Igualmente, la interface deberá ser configurable al menos en euskera y castellano desde la fecha de finalización de la instalación física del terminal.

4.2.5 Arquitectura del software.

El Ayuntamiento dispone de varias plataformas sobre las que pueden implantarse los desarrollos necesarios, garantizando la escalabilidad del sistema y la posible integración con las aplicaciones existentes, así como su seguridad y fiabilidad.

Las funcionalidades se estructurarán según el modelo multicapa.

4.2.6 Equipamiento lógico.

La solución software será un sistema que disponga de los siguientes componentes:

- Terminal autoservicio.
- Software básico por terminal, navegador customizado y drivers de periféricos.
- Sistema de seguridad por niveles.
- Sistema de Administración remota.

El software se compondrá de dos aplicaciones:

- La aplicación de usuario que se ejecuta en el terminal y que cuenta con las funcionalidades descritas en el presente Pliego de Condiciones Técnicas. Estas funcionalidades pueden definirse con diferentes niveles de identificación, dependiendo de los niveles de seguridad exigidos por el Ayuntamiento de Derio para cada servicio.

Estos niveles pueden ser:

- Libre: sin identificación alguna.
- Mediante lectura por escáner del DNI o NIE
- Mediante certificado digital

- La Aplicación de gestión y administración que permitirá configurar las diferentes operatorias ofertadas en el terminal, gestionar los mensajes informativos…

4.2.7 Descripción de la solución software.

El software para el terminal autoservicio será:
- Sistema operativo Windows 10 Profesional en castellano - euskera.
- Navegador, Chrome, Firefox o Microsoft Edge en sus versiones más actuales a la hora de realizar la implantación.
- Software de encriptación para comunicaciones con el servidor.
- Todos los drivers necesarios.

4.2.8 Descripción de los servicios a desarrollar.

En principio, se desarrollarán, entre otros, los siguientes servicios:
- Salvapantallas informativo.
- Pago de recibos municipales con captura manual o leyendo el código de barras.
- Pago mediante:
  - Pasarela de pago
  - Tarjeta bancaria
  - Otro tipo válido

Cualquier tipo de pago será referenciado con la solitud y el número de expediente.
- Emisión de volantes del Padrón individual, histórico y familiar, debiendo, en este último caso, presentarse a tal fin los DNIs de todos los mayores de 16 años residentes en el domicilio y condicionando la emisión a tal presentación.
- Trámites municipales en general.
- Impresión / exportación de documento acreditativo de la gestión realizada.

4.2.9 Operativa y condiciones generales para el desarrollo del software.

Por parte del Ayuntamiento de Derio se entregará a la empresa adjudicataria un breve análisis de cada funcionalidad a desarrollar y actuará como intermediario con responsables de aplicaciones utilizadas en el Ayuntamiento de Derio.
Las soluciones a desarrollar se basarán en la utilización de servicios web, en ningún caso se admitirán soluciones que requieran de exportaciones-importaciones de datos entre aplicaciones.

La empresa adjudicataria deberá señalar, en un plazo no superior a 10 días desde la puesta a disposición del análisis correspondiente, la fecha de desarrollo e implementación de las mencionadas funcionalidades a desarrollar en el cajero.

La empresa adjudicataria deberá comunicar al Ayuntamiento de Derio, el director del proyecto y sus datos de contacto.

La Dirección Técnica del proyecto por parte del Ayuntamiento de Derio, recaerá en el responsable del Contrato.

El Ayuntamiento de Derio, facilitará a la empresa adjudicataria cuanta información precise para el adecuado desarrollo del proyecto.

La imagen corporativa debe de trasladarse al diseño de la interface resultante para todos los servicios que se incluyan en el dispositivo.

Los datos de la imagen corporativa serán entregados por el responsable del Contrato.

5. CONTENIDO DE LAS OFERTAS.

Las ofertas especificarán cada uno de los dispositivos de los que se compone el terminal, así como los medios humanos, técnicos y materiales con los que cuenta el ofertante.

6. MANTENIMIENTO Y GARANTÍA.

El periodo de garantía comprenderá, como mínimo, los veinticuatro meses posteriores a la puesta en funcionamiento tanto para el hardware como para el software.

Por garantía se entenderá la cobertura de los errores o disfunciones que se generen, tanto en el hardware como en el software, y comprenderá durante dichos periodos mínimos todo el mantenimiento tanto preventivo como correctivo que se deba realizar en el hardware o en el software. Así, el/la adjudicatario/a asume durante toda la vigencia de los periodos de garantía la obligación de mantener los elementos suministrados, incluyendo la mano de obra, desplazamientos y la sustitución de los dispositivos en caso necesario, que serán siempre de características iguales o superiores a la suministradas inicialmente.

El Ayuntamiento podrá solicitar la sustitución de cualquiera de los elementos que componen el cajero por averías repetidas o frecuentes.

El tiempo de respuesta máximo, de las actuaciones técnicas, bien in-situ, o remoto, como mantenimiento correctivo, será de 8 horas. Por lo tanto, resulta requisito imprescindible, en el caso de ser necesaria, la prestación del servicio de resolución de incidencias en la ubicación del cajero en plazo inferior a las 8 horas desde su comunicación.

Así mismo, una vez vencido el plazo de garantía, el adjudicatario tendrá la

obligación de disponer de un contrato de mantenimiento, en caso de requerirlo el Ayuntamiento de Derio. Dicho contrato de mantenimiento deberá incorporar al menos los siguientes servicios de ser requeridos por el Ayuntamiento:

- Suministro e Instalación de nuevas versiones de los componentes licenciados en el presente suministro.
- Corrección de errores de funcionamiento.
- Soporte puntual, in situ y/o remoto, para la resolución de las incidencias derivadas de la explotación del sistema, tanto a nivel de usuario como de administradores del mismo.
- Suministro e instalación, en su caso, de consumibles necesarios para el mantenimiento del cajero y sus componentes.

Derio, 24 de noviembre de 2021

Asier Gutiérrez, Ingeniero Técnico Industrial,
Oficina Técnica Municipal Ayuntamiento de Derio