Expediente nº 18/2025

Área INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Objeto: SUMINISTRO EN RÉGIMEN DE RENTING DE TERMINALES VENTA AUTOMÁTICA EN LOS CENTROS DE BILBAO KIROLAK

ELABORADO POR:

Félix Añibarro Gómez

Jefe Negociado de Mantenimiento

Mantentze-lanen Bulegoko burua

FELIX MIGUEL AÑIBARRO GOMEZ - 30579589P

Firmado digitalmente por FELIX MIGUEL AÑIBARRO GOMEZ - 30579589P
Fecha: 2025.05.20 14:59:03 +02'00'

Con el visto bueno de:

César Gabiola Urruticoechea

Director Infraestructuras y Servicios

Azpiegitura eta Zerbitzuen Zuzendaria

CÉSAR GABIOLA URRUTICOECHEA

Firmado digitalmente por CÉSAR GABIOLA URRUTICOECHEA
Fecha: 2025.05.21 07:46:46 +02'00'

1) OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO

El objeto del presente documento es definir las prescripciones técnicas que han de regir en la contratación del suministro en régimen de renting de TERMINALES VENTA AUTOMÁTICA, para los polideportivos dependientes de BILBAO KIROLAK. Dicho suministro se compone de dos lotes diferenciados.

LOTE 1. 6 Uds. TERMINALES DOTADOS DE PAGO ELECTRÓNICO Y EN METÁLICO (en adelante TPV)

LOTE 2. 12 Uds. TERMINALES DOTADOS SOLAMENTE DE PAGO ELECTRÓNICO (en adelante TOTEM)

BILBAO KIROLAK cuenta con un parque de TPVs, el cual se ha ido desarrollando, entre los años 2015 y 2023, para cubrir la necesidad de permitir que los clientes y abonados, en cualquier horario de apertura al público puedan realizar con comodidad sus gestiones de reservas de instalaciones deportivas, gestión en actividades y compra de entradas, permitiendo tanto el pago en metálico como con tarjeta de crédito.

Este parque en la actualidad se compone de 14 unidades repartidas entre 11 polideportivos.

Por otro lado, la evolución de la prestación de servicios mediante ventanilla virtual y otros servicios avanzados web permiten optimizar la cantidad de TPVs desplegadas, a la vez de su modernización. Además, la reciente integración del Centro de Actividad Física de Azkuna Zentroa dentro de la red de centros dependiente de BILBAO KIROLAK ha supuesto otro importante hito que obliga a plantear esta contratación al objeto de:

- Suministrar 6 nuevas unidades TPV, en sustitución, de otras tantas existentes, en 6 de los centros.
  - 004-DEUSTO
  - 007-SAN IGNACIO
  - 008-ZORROZA
  - 010-ABUSU-LA PEÑA
  - 014 - MIRIBILLA
  - 009 - SAN MAMES
- Retirar y gestionar como residuo las 6 unidades de TPV sustituidas teniendo en cuenta la normativa vigente sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.
- Suministrar 12 nuevos Tótems, en cada uno de los centros.
  - 001-TXURDINAGA
  - 002-ARTXANDA
  - 003- LA CASILLA
  - 004-DEUSTO
  - 005-REKALDE
  - 007-SAN IGNACIO
  - 008-ZORROZA
  - 010-ABUSU-LA PEÑA

011 - ATXURI

014 - MIRIBILLA

009 - SAN MAMES

015 - CAF-AZKUNA

De esta forma la configuración final del despliegue después de completado el suministro será como sigue:

nombre	filial	usuario entrada	Nuevo/Existente
TPV TXURDINAGA	001-TXURDINAGA	TM1	Existente
Tótem TXURDINAGA	001-TXURDINAGA	TM2	Nuevo
TPV ARTXANDA	002-ARTXANDA	AM1	Existente
Tótem ARTXANDA	002-ARTXANDA	AM2	Nuevo
TPV LA CASILLA	003- LA CASILLA	CM1	Existente
Tótem LA CASILLA	003- LA CASILLA	CM1	Nuevo
TPV DEUSTO	004-DEUSTO	DM1	Nuevo
Tótem DEUSTO	004-DEUSTO	DM2	Nuevo
TPV REKALDE	005-REKALDE	RM1	Existente
Tótem REKALDE	005-REKALDE	RM2	Nuevo
TPV S. IGNACIO	007-SAN IGNACIO	SM1	Nuevo
Tótem S. IGNACIO	007-SAN IGNACIO	SM2	Nuevo
TPV ZORROZA	008-ZORROZA	ZM1	Nuevo
Tótem ZORROZA	008-ZORROZA	ZM2	Nuevo
TPV LA PEÑA	010-ABUSU-LA PEÑA	LM1	Nuevo
Tótem LA PEÑA	010-ABUSU-LA PEÑA	LM2	Nuevo
TPV ATXURI	011 - ATXURI	XM1	Existente
Tótem ATXURI	011 - ATXURI	XM2	Nuevo
TPV MIRIBILLA	014 - MIRIBILLA	MM1	Nuevo
Tótem MIRIBILLA	014 - MIRIBILLA	MM2	Nuevo
TPV SAN MAMES	009 - SAN MAMES	EM1	Nuevo
Tótem SAN MAMES	009 - SAN MAMES	EM2	Nuevo
TPV CAF-AZKUNA	015 - CAF-AZKUNA	AZ1	Existente
Tótem CAF-AZKUNA	015 - CAF-AZKUNA	AZ2	Nuevo

2) DESCRIPCION

2.1.- Condiciones generales del Suministro

El contrato incluye el suministro e instalación de todos y cada uno de los elementos necesarios para el correcto funcionamiento de los terminales (equipos, mano de obra, conexionado, parcheado en racks, etc.), la configuración de perfiles y usuarios y puesta en marcha del sistema, y la formación del personal designado al efecto por BILBAO KIROLAK.

Las licitadoras tendrán en cuenta que ya existen el cableado y toma de conexión de red y alimentación en los puntos de instalación. La adjudicataria deberá asumir el conexionado a red, a dominio, instalación de actualizaciones de Windows, la identificación y comprobación de puertos de conexionado y la instalación, configuración y actualización de los drivers necesarios.

El contrato incluye las correspondientes licencias de software de sistema operativo y de los componentes del terminal. Además, las licitadoras, tendrán en cuenta que los terminales deberán integrarse dentro de la plataforma centralizada de gestión deportiva existente (A2SPORT) por lo que los equipos ofertados deberán ser compatibles para poder darse de alta y trabajar contra la base de datos existente en el servidor municipal en sede BilbaoTIK. Por ello, deberán contar con la asistencia de la actual empresa gestora de la base de datos (ADOS INFORMÁTICA). El coste correspondiente del interface (utilizando los drivers u OCX de los componentes de los terminales de venta automática, para que el Módulo TPV de la Aplicación de Gestión Deportiva A2SPORT-TPV pueda gestionar todos los dispositivos incluidos en dichos terminales), alta, configuración (puertos, drivers, etc.), carga inicial de monedas y billetes, así como puesta en marcha, configuración y comprobación del arranque y apagado automáticos, pruebas de funcionamiento: cobro, devolución e impresión de justificante (monedas/billetes/tarjeta de crédito o débito); está incluido en el presente contrato.

Por tanto, toda la actuación prevista deberá entenderse en la modalidad “llave en mano”. El adjudicatario queda obligado a realizar todas las operaciones que resulten necesarias para la instalación, y puesta en funcionamiento de los terminales de venta automática, de conformidad con lo establecido en este pliego incluida la utilización de todo tipo de herramienta, medios auxiliares necesarios, por lo que las licitadoras deberán evaluar todas las operaciones necesarias para ejecutar el contrato, siendo por cuenta de la adjudicataria, la configuración, puesta en marcha y formación. Consecuentemente no habrá ningún incremento del precio ofertado.

Debe incorporar licencia de Windows Professional de 64 bits y soporte certificado para Windows 11. Deberán incluir los certificados del fabricante que confirmen haber pasado favorablemente los test de compatibilidad con la familia de sistemas operativos Windows, no aceptando los test individuales de partes o componentes de los mismos, sino el test del equipo en su totalidad. Los equipos deberán disponer del Submission ID junto al “Windows Logo Verification Report” o similar acreditado, el cual deberá haber resultado aprobado para Windows 11.

El modelo de medio de pago electrónico ofertado estará certificado Servired y 4B, para funcionar en Redsys y estará certificado en la tecnología TPV-PV en Redsys y será compatible con el protocolo PUP 2.0. Permitirá lectura chip y contactless.

El lector de tarjetas de cliente permitirá lectura RFID 125, MIFARE y código de barras/QR

Los sistemas informáticos que se oferten deberán cumplir con la legislación comunitaria (Directiva 90/270/CEE) que determina las disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a compatibilidad electromagnética, emisiones de radiación y aspectos medioambientales y ergonómicos. Además, deben ser conformes con las normativas técnicas en vigor sobre esta materia (ISO-9241, asumida como Norma EN 2941 y UNE-EN 29241 o equivalentes).

Las licitadoras describirán las funciones habituales de operación y mantenimiento, al objeto de comparar las diferentes propuestas, teniendo en cuenta que los terminales de venta automática estarán diseñados para ser operados por personal no técnico.

La descripción de los terminales de venta TPV y Tótems, que se plantea adquirir es la siguiente, a modo de referencia. Las licitadoras podrán presentar sus ofertas aportando y justificando las bondades de sus propuestas.

LOTE 1. 6 Uds. TPVs

- Mueble fabricado en chapa de acero de 2 mm de espesor, pintura en polvo industrial de alta resistencia.
- Dimensiones: 1.560 x 550 x 520 mm (alto x ancho x fondo). Medidas diseñadas para su uso por cualquier persona, incluso aquellas con movilidad o capacidad sensorial reducida.
- Peso aproximado en vacío: 60 Kg.
- Alimentación: 230 V. AC. 50 Hz. Potencia: 275 W.
- Cerradura de alta seguridad.
- Placa de alarma en puerta con cerradura en el lateral.
- Sistema de fijación a suelo y/o pared mediante tornillos con más de 100 Kg. de resistencia.
- Fabricación según normativa CE.
- Dispositivos que Componen el Terminal TPV
    - PC Industrial i5+ 2,4 Ghz, 8 Gb RAM + SSD 120 Gb. Gigabit Ethernet,
    - Pantalla TFT 21” Táctil Antivandálica (4 mm espesor).
    - Aceptador de monedas anti-plomo, con admisión desde 0,05 hasta 2,00 €.
    - MultiHopper devolución de cambio, auto alimentado, con capacidad hasta 1.500 monedas en total, dependiendo del valor.
    - Aceptador/Devoluptor de Billetes (1 denominación con admisión de 5,00 a 500,00 €) Auto Alimentado con Stacker para 500 Uds. y 1 Buffer de devolución de 80 Uds. en total.
    - Impresora de tickets térmica (presenter, auto corte y boca iluminada) con capacidad para 400 mts de papel, ajustable para un ancho de papel entre 45 y 82,5 mm.
    - Kit Audio.
    - Electrónica de comunicaciones y control. SAI.
- Software Incluido en el Terminal
    - OCX de gestión de dispositivos de efectivo para integración por parte del cliente y software de BackOffice

LOTE 2. 12 Uds. Tótems

- Mueble fabricado en chapa de acero de 2 mm de espesor, pintura en polvo industrial de alta resistencia.
- Dimensiones: 1.560 x 550 x 520 mm (alto x ancho x fondo). Medidas diseñadas para su uso por cualquier persona, incluso aquellas con movilidad o capacidad sensorial reducida.
- Peso aproximado en vacío: 30 Kg.
- Alimentación: 230 V. AC. 50 Hz. Potencia: 275 W.
- Cerradura de alta seguridad.
- Placa de alarma en puerta con cerradura en el lateral.
- Sistema de fijación a suelo y/o pared mediante tornillos con más de 100 Kg. de resistencia.
- Fabricación según normativa CE.
- Dispositivos que Componen el Terminal TPV
    - PC Industrial i5+ 2,4 Ghz, 8 Gb RAM + SSD 120 Gb. Gigabit Ethernet,
    - Pantalla TFT 19" Táctil Antivandálica (4 mm espesor).
    - Impresora de tickets térmica (presenter, auto corte y boca iluminada) con capacidad para 400 mts de papel, ajustable para un ancho de papel entre 45 y 82,5 mm.
    - Kit Audio.
    - Electrónica de comunicaciones y control. SAI.
- Software Incluido en el Terminal
    - OCX de gestión de dispositivos de efectivo para integración por parte del cliente y software de BackOffice

3.- OTRAS ESPECIFICACIONES

Serán de obligado cumplimiento los siguientes requisitos:

Todos los materiales y productos deben cumplir con la normativa vigente en regla.

Las máquinas se entregarán pintadas con los colores corporativos de **BILBAO KIROLAK RAL 3000 para la puerta y 7030 para el mueble.**

No podrá haber licencias o suscripciones que impidan el correcto funcionamiento del sistema a partir de una fecha. Es decir, se adquieren licencias en propiedad, no suscripciones con validez temporal que requieran su renovación obligatoria para el funcionamiento del sistema. Los gastos necesarios para la realización de verificaciones, pruebas, ensayos y ajustes serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

La oferta de las licitadoras deberá incluir un curso de formación para el personal que BILBAO KIROLAK designe, a nivel de monitorización, gestión y manejo de los terminales. El número total de horas de formación por este concepto será de 16 horas, que se repartirán en 2 turnos de 2 horas en cuatro centros de referencia., según la disponibilidad del personal (en torno a 6 personas por grupo).

Los bienes en arrendamiento deberán estar cubiertos por un seguro con valor de reposición (sin franquicia), durante la vigencia del contrato de arrendamiento, contra cualquier daño o robo mientras se hallen dentro de BILBAO KIROLAK o en su trasporte a otra instalación de BILBAO KIROLAK.

Las ofertas presentadas deberán recoger la opción de recompra con un valor residual de los bienes al término del contrato equivalente a la mensualidad de una unidad como máximo. Si bien el objeto del contrato será el arrendamiento de los equipos, BILBAO KIROLAK precisa contar con esta opción, para el caso en que en el futuro se decidiera adquirirlos para destinarlos a fines sociales u otros no identificados a día de hoy.

4.- PLAN DE ENTREGA Y SEGUIMIENTO

- Una vez formalizado el contrato, y en el plazo máximo de siete (7) días naturales, se iniciará el plan de entregas. Este plan basado en la oferta técnica adjudicada, deberá definirse al mayor nivel de detalle para lo que la adjudicataria deberá proponer la herramienta que considere más adecuada para el seguimiento y que no suponga ningún coste para BILBAO KIROLAK.

  La adjudicataria queda obligada a efectuar las entregas según el plan descrito, siendo a su costa y riesgo el transporte de las mismas hasta su destino, no teniendo derecho a indemnizaciones a causa de pérdidas, averías o perjuicios ocasionados en los bienes antes de su entrega A BILBAO KIROLAK.

  El horario de entrega en BILBAO KIROLAK será de 8:30 a 14:30 horas, de lunes a viernes.

  Si los bienes no se hallasen en estado de ser recibidos, se hará constar así en la recepción y se darán las instrucciones precisas a la adjudicataria para que subsane los defectos observados o proceda a un nuevo suministro de conformidad con lo pactado.

  La empresa adjudicataria deberá realizar las siguientes funciones:

  • Coordinación de la implantación con la empresa informática municipal BilbaoTIK. Resolución y notificación de incidencias.

  • Supervisión de la logística de distribución.

  • Tareas de comunicación previas a la instalación (avisos, preparación de los puestos, etc.)

  • Instalación de equipos, migración de perfiles, etc.

  • Retirada y destrucción reglada del equipo anterior, cuando proceda.

  La empresa adjudicataria nombrará un Responsable del Servicio, el cual servirá de interlocutor único con el Responsable designado por BILBAO KIROLAK; quienes se transmitirán mutuamente cualquier duda, observación o iniciativa que surja en el transcurso del contrato.

  El equipo técnico de la adjudicataria deberá contar al menos con un nº de técnicos/as suficiente para abordar el plan de trabajo y con la cualificación necesaria para realizar los trabajos de instalación (al menos FP II), trasvase de datos y/o reinstalación del software apropiado, así como un perfil necesario para los diversos traslados de los equipos.

  - La discrepancia entre el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado según valores especificados en la oferta, y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, podrá implicar la obligación de sustitución del mismo o la resolución del contrato.

- BILBAO KIROLAK podrá solicitar la sustitución de cualquiera de las personas técnicas si no reúnen los requisitos de capacitación ofertados. La adjudicataria se compromete a atender la solicitud en un plazo máximo de cinco días naturales desde la comunicación por escrito por parte de BILBAO KIROLAK. La adjudicataria habrá de prever la sustitución en caso de enfermedad, accidente o cualquier otra circunstancia imprevista.

5.- GARANTÍA Y NIVEL DE SERVICIO

La adjudicataria deberá cubrir la garantía, sin coste alguno para BILBAO KIROLAK, por reposición de piezas y reparación de los equipos defectuosos durante toda la vida del contrato de arrendamiento. La garantía abarcará todos los componentes del equipo. Además, contemplará un plan de mantenimiento adecuado que asegure el funcionamiento. No se incluye en este ámbito los consumibles de impresora

En el caso de que en el trascurso de la garantía se detectasen errores repetitivos debidos a cualquier tipo de mal función genérica o fallo de diseño de la arquitectura del equipo, este será sustituido por otro de similares o mejores características.

El plazo de vigencia se corresponde con la vigencia del arrendamiento de cada equipo y comenzará a correr desde el primer día del mes siguiente al momento en que se complete la entrega de cada Lote.

•La adjudicataria contará con un centro de recepción de avisos que como mínimo atenderá por teléfono y por correo electrónico de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas. Con el mismo horario se realizarán normalmente las operaciones de mantenimiento, y se programarán en la franja que menos molestias causen a los servicios afectados. Para emitir los avisos BILBAO KIROLAK cuenta con la aplicación municipal (web) de comunicación de incidencias AQS. La adjudicataria deberá utilizar esta aplicación para documentar la trazabilidad de dichas incidencias. Se garantizará un tiempo máximo de reparación o sustitución de los componentes o equipos defectuosos de 48 horas desde la comunicación de la incidencia. En caso de no poder subsanarse la avería en el tiempo indicado, la adjudicataria procederá a la sustitución del equipo averiado por otro de prestaciones similares o superiores.

•BILBAO KIROLAK, podrá convocar las reuniones que considere necesarias para establecer las medidas de coordinación, planificación, control, supervisión del servicio y la verificación el cumplimiento de los objetivos que requiera el servicio. La asistencia a estas reuniones tendrá carácter obligatorio para la empresa adjudicataria.

•La aprobación por parte BILBAO KIROLAK no supone, en modo alguno, exoneración de la adjudicataria de sus responsabilidades, quien será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para BILBAO KIROLAK o para terceros de los errores, omisiones, defectos y deficiencias técnicas, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato, así como de las infracciones de preceptos legales o reglamentarios en que el mismo haya incurrido, estando obligado a la reparación de los daños que origine.

•Los residuos generados se gestionarán según la legislación vigente en lo referente a residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEEs) y se aportarán los justificantes de su trazabilidad.

•Se realizarán los trámites necesarios en cuanto a la legislación de prevención de riesgos laborales.

6.- DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR

6.1.- Relativo al Suministro

La adjudicataria deberá entregar la siguiente documentación complementaria al suministro:

- Relación de material, equipos y medios auxiliares que se oferten, incluyendo fabricante, número de serie, fecha de inicio de garantía, etc.
- Manuales técnicos de los productos que contendrán, en su caso:
    - Descripción general de los equipos, indicando con detalle las dimensiones, composición, montaje, instalación y conexionado en su caso.
    - Manual de operación y mantenimiento.
- Últimas versiones de drivers y/o OCX de los componentes.
- Licencias de software: número de serie, clave de activación, código de autorización, etc.

6.2.- Relativo a la Garantía

La adjudicataria debe mantener un registro del mantenimiento preventivo, el cual deber incluir los siguientes datos:

- Identificación del equipo objeto de mantenimiento.
- Día y hora de su realización
- Acciones de mantenimiento efectuadas y resultados obtenidos.
- Problemas detectados y acciones realizadas.

Así mismo, llevará un registro de todos los avisos de incidencia recibidos en el que se deben recoger los siguientes datos:

- Fecha del aviso de incidencia.
- Localización.
- Nombre de la persona que comunica la avería
- Hora de recepción del aviso.
- Hora de llegada al punto de la avería.
- Hora de reparación de la incidencia.
- Descripción del problema o avería encontrada.
- Soluciones tomadas.

No obstante, el responsable del contrato y representante de la empresa podrán acordar la introducción de otros datos adicionales, que conformarán el informe anual de los incidentes y/o actividades realizadas por cada emplazamiento o equipo.