EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS

SUMINISTRO DE DOS MÁQUINAS INTELIGENTES DE GESTIÓN DE EFECTIVO Y EL MANTINIMIENTO DE LAS MISMAS Y DE LA INSTALADA EN GIPUZKOA.

Indice

1.- ALCANCE DEL CONTRATO 3

2.- PRESTACION DE LA SOLUCIÓN 3

3.- MANTENIMIENTO Y SOPORTE 5

4.- PUESTA EN MARCHA 7

5.- EQUIPO DE PROYECTO 7

6.- FORMACIÓN DEL PERSONAL ASIGNADO AL PROYECTO 7

7.- CUMPLIMIENTO NORMATIVO 7

8.- MEMORIA TÉCNICA. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO **¡Error! Marcador no definido.**

1.- ALCANCE DEL CONTRATO

El alcance del presente contrato incluye el suministro y la solución tecnológica de las máquinas de gestión de efectivo de los tres centros penitenciarios del País Vasco.

En este se deben incluir la gestión de las siguientes funciones:

- Suministro de dos máquinas inteligentes de gestión de efectivo.
- Integración con la aplicación de gestión económica de los internos.
- Hardware necesario para la seguridad de las máquinas.
- Mantenimiento de las máquinas existentes en cada uno de los tres centros penitenciarios (Bizkaia, Gipuzkoa y Araba/Alava) y la instalación de los 2 que se deberán suministrar.
- Traslado e instalación de la máquina de gestión de efectivo ubicada en el CP Gipuzkoa, ahora Martutene y durante la vigencia de este contrato en Zubieta.

2.- PRESTACION DE LA SOLUCIÓN

La solución deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- La máquinas que se han de instalar se deberán conectar adecuadamente a la red de datos de Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco.
- La máquinas de gestión de efectivo deberán aceptar y expender billetes y monedas.
- La aplicación que utilicen las máquinas de gestión de efectivo deberán estar adaptadas a las necesidades de los centros penitenciarios.
- La aplicación de la máquinas deberán estar integradas con la aplicación de gestión económica que disponen los centros penitenciarios.
- Cada centro penitenciario tendrá la gestión individualizada de las máquinas.
- La adjudicataria deberá prestar un servicio de copias de seguridad de la base de datos.
- La adjudicataria deberá prestar un servicio de soporte, de mantenimiento y de atención al usuario tanto de forma remota (siguiendo los criterios de conectividad exigidos por las normativas de seguridad del Gobierno Vasco – Eusko Jaurlaritza) como de forma presencial. Un mínimo de tres actuaciones presenciales estará incluido dentro de la contratación, facturándose únicamente si se llevan a cabo.

2.1. Consideraciones técnicas de la solución tecnológica

El proyecto deberá incluir el detalle de los servicios técnicos siguientes:

- Servicio de instalación y operación de los sistemas que necesite el producto.
- Servicio de actualización de versiones del sistema.
- Servicio de soporte y atención a usuarios.
- Servicio de mantenimiento legislativo, correctivo y evolutivo de las funcionalidades del sistema propuesto.

Asimismo, el servicio deberá cumplir con las siguientes características:

- Dinamismo: Se obtendrá en todas las tareas una respuesta a las instrucciones del usuario con la suficiente rapidez para que éste pueda trabajar de forma continuada.
- Seguridad: El sistema deberá responder a las máximas exigencias de seguridad en el acceso y manipulación de la información, en la integridad de datos y en la capacidad de recuperación en caso de fallo.

La adjudicataria deberá contar con las certificaciones ENS (Esquema Nacional de Seguridad nivel medio) e ISO 9001:2015 (gestión de la calidad de los servicios).

2.2. Características de los quioscos

Los quioscos deberán tener las siguientes características:

- Módulo de monedas
- 2 expendedores de billetes, variable según necesidades de cada centro.
- Sistema de anclaje al suelo
- Integración con la aplicación de gestión económica para ingresar y extraer dinero con las especificaciones necesarias por parte de los centros penitenciarios
- Cerradura de alta seguridad
- Cerradura electrónica de seguridad con retarde de apertura programable
- Cerradura tubular con chapa para los dispensadores de billetes
- Kit de alarma con sensor en puerta y tarjeta de relés para conexión a alarma de terceros
- Pantalla táctil de mínimo 17 pulgadas blindada
- Admitir monedas de 1 céntimo a 2 euros
- Devolver monedas de 1 céntimo a 2 euros

- Admitir billetes
- Devolver billetes
- Impresora térmica 80mm de alta capacidad y con auto corte
- Kit de seguridad con un mínimo de 6 cerraduras en todos los dispositivos de billetes y monedas
- Software para la gestión propia de la máquina inteligente de gestión de efectivo.

3.- MANTENIMIENTO Y SOPORTE

La adjudicataria estará obligada a realizar las modificaciones que se produzcan como consecuencia de errores del sistema y de nuevos requerimientos legales, durante la vigencia del contrato, sin que esto suponga coste adicional para el Gobierno Vasco.

Las características de este servicio de soporte y mantenimiento deberán ser incluidas en la documentación presentada, y deberá incorporar al menos los siguientes servicios:

- Instalación de la solución de software
- Instalación del hardware requerido.
- Suministro e Instalación de nuevas versiones de los componentes licenciados en el presente suministro.
- Corrección de errores de funcionamiento.
- Servicios de soporte sin límite en número de horas, o de incidencias y consultas para atención a los usuarios de la aplicación.
- Traslado e instalación de la máquina ubicada en el CP Gipuzkoa, ahora Martutene y durante la vigencia de este contrato en Zubieta.
- Soporte y mantenimiento del software y hardware tanto en remoto (siguiendo los criterios de conectividad exigidos por las normativas de seguridad del Gobierno Vasco – Eusko Jaurlaritza) como presencial. El soporte presencial se facturará únicamente en el caso de producirse, pero estará incluido dentro de contrato un mínimo de 3 actuaciones anuales.
- Formación a los empleados del Gobierno Vasco.

3.1. Aspectos generales sobre el mantenimiento y soporte

Se deberá prestar soporte de atención al usuario para resolución de incidencias, durante los todos los días laborables del año en un horario mínimo de 8-14 horas.

Se podrán utilizar las siguientes vías para la comunicación de incidencias:

Atención Telefónica a Clientes: Línea telefónica de acceso al servicio de soporte, que se prestará desde un número gratuito, dando la recepción de la llamada lugar a la apertura de la correspondiente incidencia.

Correo electrónico al servicio de soporte: los usuarios podrán remitir un correo electrónico a la dirección de correo que indique la adjudicataria, y la recepción de este correo provocará que se abra una incidencia de atención similar al que se crearía ante una llamada telefónica. A estos efectos, se entenderá por "recepción" del correo la entrada del mensaje en el buzón de la adjudicataria; será responsabilidad de esta última el plazo en el que se acceda al mensaje de incidencia y se proceda a su apertura, plazo que quedará en todo caso comprendido en los tiempos de resolución fijados en el apartado siguiente.

Se realizará una documentación de todas las actuaciones de soporte y mantenimiento llevadas a cabo.

3.2. Acuerdos de nivel de servicio

Se especifican dos categorías de incidencias según el grado de afectación al servicio:

- Incidencias Criticas: Incidencia que implica la suspensión total de la producción. El tiempo de resolución máximo ante estas incidencias será de 48 horas. En estas incidencias también se incluye, una nueva instalación de hardware en caso de ser necesario. En este caso, el tiempo de resolución será de 72 horas.
- Incidencias Urgente: Incidencia bajo la cual el funcionamiento de uno o más programas no cumple con las especificaciones para el que fue diseñado, interrumpiendo la producción. El tiempo de resolución máximo será de 72 horas.
- Incidencias "No Criticas": Incidencias por un funcionamiento incorrecto o pérdida parcial del funcionamiento de uno o más programas, pero no se interrumpe el servicio. El tiempo de resolución máximo será de 10 días laborables.

Los plazos máximos de resolución arriba citados se medirán desde la hora de recepción de la incidencia por cualquiera de las vías, entendida dicha recepción en el sentido indicado en el apartado anterior. Respecto al cómputo de los tiempos de resolución, se tendrá en cuenta el horario de atención para la resolución de incidencias indicado en puntos previos. En el caso de tratarse de una petición (no incidencia) de Eusko Jaurlaritza –Gobierno Vasco que requiera desarrollo no se computará dentro de las incidencias relevantes para este indicador.

Nivel de servicio	Grado	Tiempo máximo de respuesta	Tiempo máximo de solución
Tiempo de resolución de la incidencia de soporte y mantenimiento	Crítica	24 hora	48 horas
	Urgente	24 hora	72 horas
	No Crítica	48 horas	10 días laborables

4.- PUESTA EN MARCHA

La puesta en marcha del servicio integral, del objeto del presente pliego deberá estar implantado y en funcionamiento **dos meses** después de la licitación salvo que el plazo ofertado por la adjudicataria sea menor.

5.- EQUIPO DE PROYECTO

El equipo del proyecto estará formado por el personal proporcionado por la empresa adjudicataria y personal designado por Eusko Jaurlaritza – Gobierno Vasco. Los roles necesarios para la ejecución del proyecto serían:

- Responsable de proyecto
- Técnicos Implantadores
- Técnicos de soporte

6.- FORMACIÓN DEL PERSONAL ASIGNADO AL PROYECTO

Con el objeto de que el personal de los centros penitenciarios tenga un buen conocimiento de la herramienta a utilizar, deberán recibir una formación completa.

7.- CUMPLIMIENTO NORMATIVO

La adjudicataria garantizará el cumplimiento de la legislación aplicable, en especial en lo referente a:

- Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales (LOPDGDD) 3/2018 de 5 de diciembre, y demás normativa nacional de desarrollo de la misma.
- Reglamento Europeo de Protección de datos personales: 2016/679 de 27 de abril.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), RD 4/2010 de 8 de enero, y demás normativa que lo desarrolle.

Si durante el transcurso del contrato se produjese alguna modificación de la normativa vigente que fuese más restrictiva que lo indicado en el PPT en relación con algún parámetro, tendrá validez sobre el presente documento.

8.- MEMORIA TÉCNICA

Las empresas licitadoras presentarán dentro de su oferta una Memoria Técnica, donde tendrán que adjuntar toda la información complementaria que se indica y aquella que consideren de interés.

La Memoria Técnica observará la siguiente estructura y contendrá la siguiente información:

I. Generalidades:
   - Información de la empresa.
   - Certificaciones de calidad en posesión del licitante.

II. Objetivos y alcance del proyecto.

III. Desarrollo del proyecto, dando respuesta a todos aquellos aspectos que resulten definitorios para el objeto del proyecto, desde el punto de vista funcional, tecnológico y de implantación.

   – Alcance del proyecto: Características técnicas de la solución propuesta, y los servicios asociados, especialmente las medidas de seguridad.

   – Equipo de trabajo: perfil profesional, experiencia profesional señalando claramente aquella que guarda relación directa con su participación en el proyecto, dedicación y cualificación de los integrantes del equipo de trabajo. Se deberán incluir los currículos profesionales de cada una de las personas que vayan a participar en el proyecto.

IV. Soporte y Mantenimiento: Especificaciones del servicio.

V. Plan de formación para el uso del quiosco.