

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN MIXTA DEL SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS EN LA OFICINA DE TURISMO DEL AEROPUERTO DE BILBAO, ASÍ COMO EL MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA DE DICHAS INSTALACIONES AUDIOVISUALES Y DE LOS TÓTEMS INFORMATIVOS UBICADOS EN EL AEROPUERTO DE SAN SEBASTIAN Y EN LA OFICINA DE TURISMO DE PORTUGALETE.

1.- INTRODUCCIÓN

En el presente documento se especifican las instrucciones de carácter técnico y condiciones de realización que han de regir la ejecución de la prestación del contrato mixto del suministro e instalación de equipos tecnológicos en la oficina de turismo del aeropuerto de Bilbao, así como el mantenimiento y asistencia técnica de dichas instalaciones audiovisuales y de los tótems informativos ubicados en el Aeropuerto de San Sebastián y en la Oficina de Turismo de Portugalete, de conformidad con los requisitos que para los contratos de servicios establece la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, (LCSP).

2.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente expediente es la contratación mixta del suministro, instalación y configuración de diversos equipos tecnológicos para la Oficina de Turismo del Aeropuerto de Bilbao y un servicio de mantenimiento y asistencia técnica de las instalaciones tecnológicas de la Oficina de Turismo del Aeropuerto de Bilbao objeto de este contrato, así como de los tótems tecnológicos de información turística ubicados en el Aeropuerto de San Sebastián y en la Oficina de Turismo de Portugalete.

El contrato se divide en dos lotes:

- . - Lote 1: Suministro, instalación y configuración de diversos equipos tecnológicos para la Oficina de Turismo del Aeropuerto de Bilbao.
- . - Lote 2: Servicio de mantenimiento y asistencia técnica de las instalaciones tecnológicas de la Oficina de Turismo del Aeropuerto de Bilbao, así como de los tótems tecnológicos de información turística ubicados en el Aeropuerto de San Sebastián y en la Oficina de Turismo de Portugalete

3.- DESCRIPCIÓN DE LAS ACTUALES INSTALACIONES OBJETO DE ESTE CONTRATO

3.1.LISTADO DE LAS INSTALACIONES ACTUALES

Las instalaciones en las que se realizarán los trabajos son tres:

1. Terminal de llegadas del Aeropuerto de Bilbao, donde en el año 2011 se instaló una Oficina de Información Turística. Se trata de la primera oficina de Turismo tecnológica e interactiva dotada de diversas formas de visualización y acceso a la

información con la finalidad de ayudar a las personas visitantes que llegan a Euskadi y que permite a las personas usuarias interactuar con el sistema para informarse sobre recursos que puede encontrar tras abandonar la terminal.

En esta infraestructura la Dirección de Turismo y Hostelería presta el servicio de información turística de forma indirecta a través de una empresa adjudicataria.

La instalación actualmente cuenta con el siguiente equipamiento tecnológico:

- 7 pantallas de 86 pulgadas con 7 reproductores HD que muestran imágenes y vídeos de alta calidad. Se trata de equipos de alta definición que ofrecen vídeos y fotografías sincronizadas de los territorios de Euskadi y que ejecutan efectos visuales atrayentes. Proyectan, asimismo, imágenes de alta definición, videos y cartelería digital de eventos de gran proyección turística mediante una aplicación específica programable. Los 7 equipos se conectan en remoto. Estos equipos serán sustituidos por equipos nuevos mediante la adjudicación del Lote 1 del presente contrato.
- 2 pantallas táctiles de ordenador de 21 pulgadas que responden en 5 idiomas a las preguntas que generalmente se hace una persona viajera a la llegada a un aeropuerto, ofreciendo todo tipo de información útil, como consulta de hoteles disponibles, información sobre el transporte a Bilbao u otras ciudades cercanas, así como sobre diversas opciones turísticas. Estas pantallas táctiles están situadas a la entrada de la zona de atención personalizada y permiten acceder a la información más buscada por los visitantes, que pueden enviarse por correo electrónico o capturarla directamente en su Smartphone mediante un código QR. Las pantallas táctiles están conectadas en remoto.

La instalación se ubica en un espacio de 18 m² de superficie en la parte central del hall de llegadas del Aeropuerto de Bilbao y es un elemento arquitectónico singular cuyos principales reclamos son su contenido promocional, imágenes y materiales y su estructura dinámica. Sin embargo, es preciso señalar que dichas instalaciones tecnológicas han superado excesivamente su tiempo de vida útil, por lo que en los últimos años han surgido diversas incidencias en el funcionamiento de las mismas.

2. Hall de Llegadas del Aeropuerto de San Sebastián, donde en 2012 se instaló un tótem tecnológico de información turística con el objetivo de promocionar y dar a conocer los recursos turísticos de Euskadi a las personas viajeras que aterrizaran en el citado Aeropuerto. Esta instalación ocupa una superficie de 2,5 m² aproximadamente.

Se trata igualmente de una instalación de información permanente dotada de diversas formas de visualización, interacción y acceso a la información. En concreto, para la presentación y promoción de la oferta turística la instalación incorpora los siguientes recursos:

- 2 ordenadores con 2 pantallas táctiles de 21 pulgadas que responden en cinco idiomas a las preguntas que habitualmente se hace una persona viajera cuando llega al aeropuerto. Se trata de soportes interactivos y

dinámicos que permiten un acceso continuado a la información disponible. Las pantallas táctiles están conectadas en remoto.

- 7 pantallas de video de 55 pulgadas en alta definición conectadas en remoto donde se proyectan videos y cartelería digital de eventos de gran proyección turística mediante una aplicación específica programable.
- 2 puntos para la recarga de teléfonos móviles.

Esta infraestructura no está encuadrada dentro de ninguna oficina, por lo que no está atendida de modo presencial, ni en forma directa ni indirecta por esta Administración turística. Por consiguiente, tanto la superficie como sus accesorios y equipamiento deben ser supervisadas a fin de asegurar su buen estado de conservación, funcionamiento, seguridad y limpieza, permitiendo así su utilización en condiciones óptimas.

3. Oficina de Turismo de la red Itourbask sita en Portugalete, donde también en 2012 se instaló un tótem tecnológico de información turística que se compone de 2 pantallas: una pantalla de 55 pulgadas inclinable donde se proyectan imágenes y cartelería digital de eventos de gran proyección turística mediante una aplicación específica programable; y una pantalla táctil de 21 pulgadas situada en la parte inferior de la estructura que permite navegar por el portal de turismo del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo.

En definitiva, las tres instalaciones descritas reflejan de manera dinámica, moderna e interactiva la oferta turística del destino Euskadi lanzando mensajes promocionales de nuestros recursos turísticos, acentuando de este modo el carácter dinámico, actual y singular de dicha oferta. Y en este sentido resulta de vital importancia que todas ellas estén en perfecto estado de funcionamiento y convenientemente atendidas y, todo ello con la finalidad última de proporcionar al público visitante un recurso accesible y útil de acceso a la información de la oferta y recursos turísticos de Euskadi.

3.2. ESTADO ACTUAL DE LAS INSTALACIONES OBJETO DE SUSTITUCIÓN DE EQUIPOS, MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA

A continuación, se detalla el estado actual de las instalaciones audiovisuales en el Aeropuerto de Bilbao, el Aeropuerto de San Sebastián y la Oficina de Turismo de Portugalete:

1. Aeropuerto de Bilbao:

- **Estado de los PCs y pantallas táctiles:** Ambos PCs con sus pantallas táctiles funcionan correctamente tras la sustitución de uno de ellos durante el mantenimiento. Los problemas detectados se debieron exclusivamente a interrupciones en la conexión de red.
- **Estado de las pantallas:** Las pantallas han superado excesivamente su tiempo de vida útil, quedando varias de ellas fuera de servicio al no poder ser reparadas, por lo que han sido viniladas y las restantes siguen funcionando. Si bien, mediante la adjudicación del Lote 1 de este contrato se va a sustituir las 7 pantallas al mismo tiempo, ya que el cambio de luminancia, resolución,

tamaño y relación de aspecto será demasiado distante al resto, si no se hace a la vez.

- **Estado de los players:** Dos de los siete players presentan problemas recurrentes de sincronización y no actualizan contenido a pesar de las acciones correctivas llevadas a cabo, en concreto son los playes 6 y 7. Si bien, igualmente mediante la adjudicación del Lote 1 de este contrato se procederá a la sustitución de 6 de los reproductores para poder reproducir el contenido con mayor calidad y acorde con la resolución que puedan tener las nuevas pantallas.

2. Aeropuerto de San Sebastián:

- **Estado de los tótems y pantallas:** Todas las pantallas proyectan la señal de video correctamente, salvo la pantalla 5 que se suele apagar. Igualmente, ID3 no emite señal correctamente a su pantalla correspondiente debido a fallos persistentes en su configuración.
- **Estado del equipo de información:** El equipo principal funciona adecuadamente, salvo en casos de interrupciones en la conexión a internet.
- **Conectividad:** El router de la compañía telefónica, que actualmente está en servicio 4G, se ha cambiado por un nuevo acceso de internet por Fibra Optica para mejorar la conectividad y eliminar incidencias debido a fallos en la sincronización.

3. Oficina de Turismo de Portugalete:

- **Estado de los equipos:** Tanto la pantalla táctil como la de publicidad, junto con los players asociados, funcionan sin incidencias

En conclusión, desde la instalación de los equipos en cada una de las ubicaciones, se ha llevado a cabo un mantenimiento integral que ha incluido múltiples acciones correctivas en cada una de las instalaciones, estando relacionadas con fallos y problemas específicos en algunos equipos (players y pantallas), siendo en algunos casos imposible de reparar y quedando fuera de servicio los equipos anteriormente indicados. Por ello, resulta esencial la sustitución de los equipos citados previamente, así como proseguir con un servicio de mantenimiento de las instalaciones descritas de forma continuada de cara a garantizar el correcto funcionamiento de las mismas.

4.- DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DE LOS TRABAJOS A REALIZAR

En este apartado se describen las actividades a realizar por los adjudicatarios de ambos lotes para garantizar los objetivos indicados y garantizar el correcto funcionamiento de los equipos tecnológicos anteriormente descritos.

4.1 DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA LA OFICINA DE TURISMO DEL AEROPUERTO DE BILBAO – LOTE 1

Dentro del objeto del contrato del Lote 1 ya descrito, se incluyen todos los servicios necesarios para el suministro e instalación de las nuevas pantallas y reproductores, desinstalación de las actuales pantallas instaladas y reproductores en la Oficina de Turismo del Aeropuerto de Bilbao, acciones relativas al diseño, cableado, conexión HDMI configuración y puesta en marcha de toda la solución ofertada. El adjudicatario deberá proponer su oferta como un servicio integral que asegure el cumplimiento de los objetivos mencionados.

Todos los trabajos ejecutados, incluidos todos los elementos suministrados y la instalación ejecutada de los mismos tendrán una garantía mínima de 3 años (36 meses) desde la recepción del suministro, instalación y configuración, sin perjuicio de aquella que pudiera ofertar el adjudicatario.

4.1.1 SUMINISTRO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA LA OFICINA DE TURISMO DEL AEROPUERTO DE BILBAO

El sistema actual de la Oficina de Turismo del Aeropuerto de Loiu consta de 7 pantallas que muestran vídeos y carteles cíclicamente. Cada pantalla tiene un reproductor asociado a ella (de los cuales solo uno soporta 4K), y todos los reproductores están sincronizados entre sí. La programación de cada uno de los reproductores se realiza actualmente mediante el software BrightAuthor a través de un PC de gestión, con sistema operativo Windows, que está conectado con cada uno de ellos.

El adjudicatario deberá suministrar 7 pantallas de gran formato que sustituirán a las actuales y 6 reproductores que sustituirán a los 6 reproductores que actualmente no soportan 4K. Las características de las pantallas deben permitir la emisión de videos e imágenes. A su vez, los reproductores deberán estar diseñados específicamente para la señalización digital y deberán ser totalmente compatibles con las pantallas ofertadas por el licitador.

Los requisitos mínimos que deben cumplir las características de los equipos tecnológicos para la Oficina del Turismo del Aeropuerto de Bilbao, son los que se describen continuación, certificándose mediante la aportación de la ficha técnica y documentación correspondiente. El incumplimiento de cualquiera de estas características mínimas hará que la empresa licitadora sea excluida del procedimiento de adjudicación.

7 pantallas con las siguientes características mínimas:

- Dimensiones de las pantallas: de 85" o 86", que deberán ajustarse lo máximo posible a las medidas del hueco que existe para ellas en la oficina de turismo del aeropuerto de Loiu, por lo que el tamaño de pantalla no debe exceder de 2015mm por 1195mm, y la profundidad se deberá ajustar mediante separadores acordes al sistema de anclaje con estándar VESA. La empresa adjudicataria se encargará de añadir y colocar todos los elementos que sean necesarios para que queden ajustadas a la estructura indicada y que queden estéticamente correctas, como marcos embellecedores en el caso que las medidas sean inferiores al hueco.
- Duración de vida y uso: Pantallas profesionales que deberán tener al menos 50.000 horas de vida útil y estar preparadas para mantenerse en funcionamiento las 24h de los 7 días de la semana.

- Resistencia: Deberán contar como mínimo con Certificación IP5x de protección duradera contra polvo.
- Resolución: 4K o superior
- Tasa de refresco: Mínimo de 120 Hz nativos
- Alto brillo y contraste: Mínimo de 500 nits
- Gama de colores: NTSC 70% o superior
- Componentes modulares: los componentes internos deben ser modulares para facilitar la sustitución en caso de avería.
- Eficiencia Energética: igual o menor a: 0,5W (consumo en espera), 200 W (consumo típico), 260 W(consumo máx.)
- Sistema de montaje seguro: Las pantallas se deberán montar de forma segura y estable mediante estándar VESA de 600x400 mm para evitar caídas o robos, con soportes seguros y separadores para ajustar la profundidad de la pantalla al marco exterior.
- Sistema de audio integrado: las pantallas deben contar con un sistema de audio integrado y compatible con altavoces externos.
- Conectividad: conectividad versátil con puertos HDMI, USB, Wifi,DVI. Como mínimo deberán tener 2 puertos HDMI, 1 Ethernet LAN (RJ45), 1 entrada y 1 salida Audio In / Out, 1 RS-232 / RS-485
- Orientación: vertical.
- Control remoto: con software para monitoreo de estados de la pantalla, mediante Ethernet.
- Garantía: Mínima de 3 años.

6 reproductores totalmente compatibles con las pantallas ofertadas por el licitador y además tener las siguientes características mínimas:

VIDEO Y MOTORES HTML5

- Decodificación de video 4K, 8-bit a 60p, 10-bit a 30p
- Decodificación de video Full HD a 60p, dual
- Imágenes y gráficos HD
- Soporte HTML: HTML5, CSS, JavaScript, SVG, WebGL y compatible con Chromium

FORMATOS DE MEDIA SOPORTADOS

- Codecs de video 4K: H.265/HEVC, H.264/AVC (máx 30p), VP9
- Contenedores de video 4K compatibles: MP4, .MOV, .MKV, .WEBM, .TS, MPG, .MPEG, .PS, .MPV, .AVI, .H264 y .AV1
- Codecs de video Full HD compatibles: H.265/HEVC, H.264/AVC, VP9, MPEG 4 parte 2, video MPEG1, video MPEG2
- Contenedores de video Full HD compatibles: MP4, .MOV, .MKV, .WEBM, .TS, .MPG, .MPEG, .PS, .MPV, .AVI, .H264, y .AV1
- Imágenes: BMP, JPEG, PNG
- Audio: MP2, MP3, AAC y WAV

RESOLUCIONES DE PANTALLA

- Deberá soportar todas las resoluciones de pantalla hasta 4K o superior

ACCESORIOS

- incluir Tarjetas SD o MicroSD Clase 10

OTRAS CARACTERISTICAS

- Deberán tener un sistema operativo libre basado en Linux

- Deberán tener la capacidad de crear una red interna sin necesidad de conexión (que no requieran la subscripción a una red privada de contenido)
- Rango de temperatura operativa: 0°C a 50°C
- Aprobaciones de potencia y regulación multipaís
- Montaje en pared integrado
- Garantía por lo menos de 3 años

Deberá garantizarse por el adjudicatario que se dispone de hasta un 15% mínimo de piezas de recambio de los módulos, pertenecientes al mismo proceso de fabricación que los equipos tecnológicos, así como otros componentes, para poder dar servicio durante el periodo de garantía, en caso de que existan piezas defectuosas o sean dañadas, por cualquier causa cubierta por la garantía.

El adjudicatario deberá presentar una declaración responsable en la que se compromete a mantener un stock mínimo del 15% de piezas de recambio.

Esta declaración debe incluir:

- Identificación de los módulos y componentes cubiertos.
- Ubicación del almacén o centro logístico donde se guardan las piezas.
- Periodo de garantía cubierto.

4.1.2 INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE LOS EQUIPOS SUMINISTRADOS PARA LA OFICINA DE TURISMO DEL AEROPUERTO DE BILBAO

Antes de la instalación de los equipos tecnológicos descritos, se llevará a cabo la recepción de los mismos en presencia de la persona técnica designada por el órgano promotor del contrato, comprobando que ajustan a las características requeridas tras lo cual, se formalizará un acta de recepción de materiales suscrita por la persona designada por el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco y por Representante de la Empresa Adjudicataria.

El adjudicatario deberá realizar la instalación completa de los equipos descritos y soportes necesarios, así como su instalación eléctrica y configuración. La instalación se realizará de forma que el mantenimiento o reparación se pueda hacer sin emplear medios especiales y todos los elementos serán accesibles fácilmente y desmontables, ajustándose al espacio existente para ello en la Oficina de Turismo del Aeropuerto de Bilbao.

La instalación, configuración, pruebas y puesta en servicio del equipamiento suministrado debe incluir todas las tareas necesarias para el correcto funcionamiento de los equipos tecnológicos descritos, estas tareas son:

- Desmontaje de las pantallas y reproductores objeto de sustitución y reciclaje de los mismos.
- Ejecución, embalaje y transporte hasta la Oficina de Turismo del Aeropuerto de Bilbao de cada pantalla y reproductor.
- Instalación, configuración, pruebas y puesta en servicio del equipamiento suministrado y su conexión a la red eléctrica municipal y a la línea telefónica, comprobando su correcto funcionamiento. Se incluirá, de ser necesario, todos los elementos físicos necesarios para el funcionamiento de los elementos (cables eléctricos, cables de datos HDMI, soportes, tornillos y otros)

- Conexiones eléctricas y de comunicaciones necesarias
- Suministro del software y licencias necesarias del software del equipamiento, así como su configuración para el correcto funcionamiento del equipamiento suministrado.
- Montaje de las estructuras necesarias y disposición de los materiales y medios auxiliares para la colocación de los equipos.
- El suministro de los equipos a implantar deberá incluir cualquier otro elemento no descrito específicamente en este documento y que sea necesario para la plena funcionalidad de las pantallas, reproductores y de todo el conjunto, así como su instalación, configuración y pruebas.
- Certificación de la instalación.
- Generación y entrega de la documentación relativa a los equipos suministrados e instalaciones realizadas.

4.1.3 RETIRADA Y RECICLAJE DE LOS EQUIPOS SUSTITUIDOS DE LA OFICINA DE TURISMO DEL AEROPUERTO DE BILBAO

El adjudicatario deberá retirar todas las pantallas actuales y los 6 reproductores que actualmente no soportan 4K. Igualmente, deberá retirar los elementos que no se vaya a utilizar y residuos generados.

El adjudicatario será responsable del reciclaje de los equipos retirados, así como de las piezas no utilizadas o acopiadas, o su entrega a empresas de reciclaje autorizada para su correcta destrucción. Todo ello deberá estar reflejado en la memoria técnica.

4.1.4 SOPORTE Y ASISTENCIA TÉCNICA Y GESTIÓN DE LA GARANTÍA.

El adjudicatario deberá coordinarse con la empresa adjudicataria del Lote 2 y con la empresa ITXASLEHOR S.A., que actualmente presta el servicio de información turística, con el objetivo de prestar a las personas empleadas de empresa adjudicataria del Lote 2 y a la plantilla trabajadora de la Oficina de Turismo del Aeropuerto de Bilbao encargada de la gestión de contenidos, el asesoramiento necesario relacionado con la gestión, explotación, administración y supervisión de las pantallas y reproductores.

Para ello, el adjudicatario, una vez finalizada la instalación, deberá coordinarse con ambas empresas y realizar la formación de los técnicos que se encargan de la gestión de los contenidos de las pantallas y reproductores, además de la formación a los técnicos encargados del mantenimiento, y deberá incluir como mínimo:

- Formación en la configuración general de las pantallas y reproductores.
- Formación en la gestión remota de las pantallas y reproductores, tanto para su control como para la detección de posibles averías o incidencias.
- Formación necesaria para poder realizar el control y seguimiento de los mantenimientos a realizar durante el periodo de garantía.

Igualmente, el adjudicatario deberá coordinarse con la empresa adjudicataria del Lote 2 para la gestión de la garantía de los nuevos equipos instalados en la Oficina de Turismo de Loiu durante el periodo de garantía de estos, cuando en la ejecución del servicio contratado en el Lote 2 se detecte que los fallos de los mismos se deban a causas cubiertas por la garantía.

El adjudicatario deberá realizar la gestión de la garantía del hardware de las pantallas y reproductores durante el periodo de garantía ofertado. Este mantenimiento incluye la gestión de la garantía de los materiales suministrados y la reposición in-situ de los elementos estropeados durante este periodo. Asimismo, el adjudicatario deberá realizar el mantenimiento software de las pantallas y reproductores durante el periodo de garantía ofertado. Este mantenimiento incluye la actualización del software instalado en las pantallas y reproductores en caso necesario. Todos los desplazamientos, mano de obra y en general cualquier gasto que se ocasione con motivo de la gestión de la garantía y del mantenimiento del software está incluido en el precio del contrato.

El licitador deberá incluir en su Memoria Técnica los medios técnicos ofertados para ofrecer este soporte, detallando los canales de comunicación que el licitador pone a disposición para facilitar el contacto y el reporte de las peticiones.

4.1.5 ACTA DE RECEPCIÓN Y DOCUMENTACIÓN FINAL.

Una vez concluidas las actuaciones y dentro del mes siguiente a la entrega o realización del objeto del contrato se formalizará el “acta de recepción y conformidad” del suministro, instalación y configuración llevada a cabo, en la cual se reflejará fecha, hora y lugar de recepción, plazo de garantía, gestión del reciclaje, así como las observaciones que al efecto sean oportunas.

Dicha acta será suscrita por el Responsable técnico del contrato, la persona designada por el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco y por Representante de la Empresa Adjudicataria.

El periodo de garantía comenzará a partir de la firma del acta de recepción.

Asimismo, una vez terminada la instalación, deberá presentarse la siguiente documentación:

- Relación de los equipos instalados, marca y modelo de los mismos y pruebas de funcionamiento.
- Declaración responsable del adjudicatario que garantice que dispone de las piezas de recambio de los módulos exigidas.
- Generación y entrega de la documentación relativa a los equipos suministrados e instalaciones realizadas, incluyendo información técnica detallada de los equipos instalados, licencias, manuales, software, y demás información utilizada de los equipos que forman parte de la instalación y el soporte y garantía de los mismos.
- Contactos y procedimientos de soporte para incidencias relacionadas con los usos de garantía.
- Certificado acreditativo de la correcta gestión de residuos, para su valorización o eliminación.

4.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA DE LAS INSTALACIONES TECNOLÓGICAS DE LA OFICINA DE TURISMO DEL AEROPUERTO DE BILBAO, ASÍ COMO DE LOS TÓTEMS TECNOLÓGICOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA UBICADOS EN EL AEROPUERTO DE SAN SEBASTIÁN Y EN LA OFICINA DE TURISMO DE PORTUGALETE

4.2.1. TRABAJOS COMPRENDIDOS EN EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA DE LAS INSTALACIONES OBJETO DEL CONTRATO

La empresa contratista deberá realizar los siguientes trabajos necesarios para mantener en perfecto estado de funcionamiento las instalaciones anteriormente descritas:

1. Primera revisión técnica de las instalaciones situadas en el Aeropuerto de San Sebastián y en la Oficina de Turismo de Portugalete, verificando su correcto funcionamiento, estado de conservación y necesidades de mantenimiento preventivo.
2. Mantenimiento tecnológico integral correctivo de los equipos audiovisuales, que incluya entre otras prestaciones: mantenimiento de los ordenadores de las instalaciones; cambio de sensores, limpieza de pantallas; reparación de pantallas táctiles apagadas, reparación de luces LED's apagadas; reparación y sustitución de ordenadores (repuestos en caso de averías); puesta a punto de los tótems tecnológicos; instalación de discos duros nuevos. Dicho mantenimiento correctivo queda supeditado a las anomalías o averías que puedan surgir.
3. Mantenimiento preventivo de las instalaciones en buen estado de conservación efectuando la inspección, revisión y limpieza de todos y cada uno de los equipos que componen las instalaciones objeto de mantenimiento.
4. Reparación de cualquier avería o desperfecto detectado en las instalaciones, sea de origen mecánico, eléctrico o audiovisual.
5. Resolución de problemas de conexión de la red compuesta por la instalación.
6. Atención que garantice el normal funcionamiento de las instalaciones.
7. Mantenimiento predictivo consistente en la valoración y propuesta de nuevas medidas o actuaciones de cara a reducir futuras incidencias, además de formular recomendaciones que se consideren oportunas sobre las instalaciones a fin de llevar a cabo mejoras que permitan mantener el buen funcionamiento de las instalaciones y disminuir los problemas a futuro. En caso de que fuera necesario acometer alguna acción, se pondrá previamente en conocimiento de la Dirección de Turismo y Hostelería, el programa de trabajos a ejecutar, debidamente argumentado.
8. En el caso de la instalación del tótem tecnológico del aeropuerto de San Sebastián, y dada la inexistencia de personal en dicho emplazamiento, la empresa contratista deberá encargarse de mantener en buen estado de conservación, funcionamiento, seguridad y limpieza, tanto la superficie que ocupa, $-2,5\text{m}^2$ -, como sus accesorios y equipamiento. A estos efectos, deberá girar visita a la instalación un día laborable a la semana y comunicar a la Dirección de Turismo y Hostelería –en concreto, a los servicios técnicos de la red Itourbask– la existencia, en su caso, de deficiencias.

9. Proporcionar formación en el manejo de los equipos para personas usuarias de las instalaciones, incluyendo charla teórica sobre el funcionamiento del software así como práctica y formación y edición de manuales de uso.
10. Monitorización remota del estado de funcionamiento de las pantallas y equipos mediante hardware y software instalado que permita la priorización de las incidencias y la programación de visitas a las instalaciones en función de los avisos de avería que arroje la monitorización y de su priorización.
11. Programación de visitas de mantenimiento a las instalaciones con periodicidad, como mínimo, quincenal, a fin de conseguir mantener las pantallas, accesorios y elementos en condiciones óptimas y en perfecto estado de funcionamiento. Se incluirían bajo este epígrafe los gastos de desplazamiento. De dichas visitas, así como de los trabajos realizados en las instalaciones, deberá informarse por correo electrónico a la Dirección de Turismo y Hostelería, mediante partes de visita detallando las actuaciones realizadas de manera presencial o en modo remoto. Estos partes de visita deberán enviarse a la Dirección de Turismo y Hostelería durante los siete primeros días de la siguiente quincena al que hace referencia.
12. Elaboración de informes de seguimiento sobre la situación de las instalaciones con periodicidad trimestral, incluyendo propuesta de nuevas medidas o actuaciones de cara a reducir futuras incidencias y que deberán enviarse a la Dirección de Turismo y Hostelería. Este informe deberá entregarse a la Dirección de Turismo y Hostelería durante el mes siguiente al trimestre que hace referencia.
13. Elaboración de un informe de situación de las instalaciones a la finalización del plazo de duración del contrato, incluyendo recomendaciones de posibles actuaciones de mejora y mantenimiento que deberá enviarse a la Dirección de Turismo y Hostelería.
14. Asistencia técnica en el software utilizado para actualización de contenidos audiovisuales y actualización de contenido complejo conforme a las especificaciones que sean necesarias.
15. Coordinación con la empresa adjudicataria del Lote 1 para reunir toda la información, documentación y formación necesaria sobre los nuevos equipos instalados en la Oficina de Turismo del Aeropuerto de Bilbao con el objetivo de adquirir un conocimiento profundo sobre los mismos y de las técnicas y herramientas necesarias para el óptimo desarrollo de los trabajos del servicio de mantenimiento y asistencia técnica.
16. Colaboración con la empresa adjudicataria del Lote 1 para el funcionamiento óptimo de la Oficina de Turismo a fin de que todas las partes implicadas (incluido el personal trabajador de la oficina) sean capaces de manejar los equipos.
17. Colaboración con la empresa adjudicataria del Lote 1 para la gestión de la garantía de los nuevos equipos instalados en la Oficina de Turismo de Loiu durante el periodo de garantía de los mismos.

4.2.2 RECEPCIÓN DE LAS INSTALACIONES.

El contratista contará con un periodo de adaptación y conocimiento de la instalación, así como la adaptación al sistema o protocolos de video implementados en la instalación. Dicho periodo se establece 30 días a contar desde el siguiente día hábil a la formalización del contrato. Asimismo, el contratista confeccionará, durante citado periodo de adaptación y conocimiento de la instalación, un acta de recepción recogiendo el estado de las instalaciones, relacionando los equipos, las deficiencias y anomalías observadas en cuanto al funcionamiento de estos.

La falta de presentación del acta de recepción en el plazo señalado se interpretará como que las instalaciones están en perfecto estado y todos los desperfectos y anomalías que no figuren en la citada acta se considerarán, a todos los efectos, como aparecidas con posterioridad a la entrada en vigor del contrato y, por tanto, los trabajos necesarios para la subsanación y corrección de los mismos serán a cargo del Contratista, estando amparados por el presente contrato de mantenimiento.

4.2.3- ENTREGABLES

La empresa contratista deberá presentar los siguientes entregables como resultado de las tareas identificadas en el presente pliego:

- Acta de recepción recogiendo el estado de las instalaciones, relacionando los equipos, las deficiencias y anomalías observadas en cuanto al funcionamiento de los mismos, que deberá presentarse a la Dirección de Turismo y Hostelería dentro de los 30 días siguientes a la formalización del contrato.
- Partes de visita detallando las actuaciones realizadas de manera presencial o en modo remoto. Estos partes de visita deberán enviarse a la Dirección de Turismo y Hostelería durante los siete primeros días de la siguiente quincena al que hace referencia.
- Informes de seguimiento sobre la situación de las instalaciones con periodicidad trimestral, que deberán enviarse a la Dirección de Turismo y Hostelería. Este informe deberá entregarse a la Dirección de Turismo y Hostelería durante el mes siguiente al trimestre que hace referencia
- Elaboración de un informe de situación de las instalaciones a la finalización del plazo de duración del contrato, que deberá enviarse a la Dirección de Turismo y Hostelería

Todos los entregables se presentarán en formato digital, extensión .docx o PDF

5.- OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS CONTRATISTAS.

5.1. PERSONAL

5.1.1 MEDIOS HUMANOS PARA EL LOTE 1

Los licitadores deberán incluir en sus respectivas ofertas el equipo técnico, identificando los roles y responsabilidades de cada miembro del equipo y adjuntando el perfil profesional de cada uno de ellos.

Este personal no se identificará en la oferta ni en el contrato con datos personales, sino por

referencia al puesto de trabajo y/o funciones.

El equipo de personas que se incorporará al proyecto una vez formalizado el contrato descrito en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas deberá estar formado por los componentes relacionados en la oferta. Este equipo de personas estará integrado por un número adecuado de personas para llevar a cabo las tareas descritas en esta memoria con experiencia en trabajos de instalación, implantación, configuración y puesta en marcha de sistemas audiovisuales similares al ofertado.

El personal adscrito a la prestación del servicio dependerá exclusivamente de la empresa contratista, la única que ostentará los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleadora siendo de su competencia la relación jurídico-laboral con dicho personal, por lo que éste no tendrá, en ningún caso, dependencia ni orgánica ni funcional ni vinculación jurídico-laboral con la Administración General de la CAE. El personal asignado por la empresa contratista a la ejecución del contrato en ningún caso podrá considerarse con relación laboral, contractual o funcionarial respecto a la entidad contratante.

A tales efectos, la empresa contratista deberá designar al menos una persona responsable de instalación, perteneciente a su plantilla de personal, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- Actuar como persona interlocutora de la empresa contratista frente a la entidad contratante, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la entidad contratante, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- Dirección, control y supervisión de trabajos de instalación, implantación, configuración y puesta en marcha de los equipos suministrados
- Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tiene encomendadas

El contratista deberá ejercer las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

La empresa contratista será responsable de la formación necesaria para que sus técnicos puedan desarrollar las tareas encomendadas englobadas en el objeto de este contrato.

Los gastos de dietas, desplazamientos, telefonía móvil, Internet, vehículo y transporte en general necesarios para la realización del proyecto correrán a cargo de la empresa contratista y están comprendidos en el precio de licitación.

5.1.2 MEDIOS HUMANOS PARA EL LOTE 2

La empresa contratista deberá disponer de los recursos humanos necesarios para el correcto desarrollo de las tareas objeto de este contrato, en particular, deberá contar con un equipo cualificado con conocimientos de electricidad, electrónica y equipos informáticos. Los licitadores deberán incluir en sus respectivas ofertas el equipo técnico, identificando los roles y responsabilidades de cada miembro del equipo y adjuntando el perfil profesional de cada uno de ellos. Este personal no se identificará en la oferta ni en el contrato con datos personales, sino por referencia al puesto de trabajo y/o funciones.

El personal adscrito a la prestación del servicio dependerá exclusivamente de la empresa contratista, la única que ostentará los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleadora siendo de su competencia la relación jurídico-laboral con dicho personal, por lo que éste no tendrá, en ningún caso, dependencia ni orgánica ni funcional ni vinculación jurídico-laboral con la Administración General de la CAE. El personal asignado por la empresa contratista a la ejecución del contrato en ningún caso podrá considerarse con relación laboral, contractual o funcionarial respecto a la entidad contratante.

A tales efectos, la empresa contratista deberá designar al menos una persona coordinadora técnica o responsable, perteneciente a su plantilla de personal, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- Actuar como persona interlocutora de la empresa contratista frente a la entidad contratante, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la entidad contratante, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- Dirigir, supervisar y asistir al personal involucrado en los trabajos
- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato e impartir las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tiene encomendadas.
- Presentar toda la documentación elaborada como consecuencia de los trabajos realizados y descrita en el presente pliego
- Prestar la asistencia técnica y supervisión que resulte necesaria en la ejecución de cualquier trabajo de mantenimiento correctivo que pudiera presentarse.
- Presentar a la Dirección de Turismo y Hostelería las propuestas mejoras o modificaciones en las instalaciones encaminadas a reducir futuras incidencias.

El contratista deberá ejercer las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar la correcta prestación del servicio informando en todo momento a la entidad contratante.

La empresa contratista será responsable de la formación necesaria para que sus técnicos puedan desarrollar las tareas encomendadas englobadas en el objeto de este contrato.

Los gastos de dietas, desplazamientos, telefonía móvil, Internet, vehículo y transporte en general necesarios para la realización del proyecto correrán a cargo de la empresa contratista y están comprendidos en el precio de licitación.

5.2. MATERIAL

5.2.1 MATERIAL LOTE 1

El Contratista dispondrá de todos los materiales que sean necesarios para llevar a cabo las prestaciones del contrato, dotando a su personal de vestuario, comunicaciones e informática y cualquier otro equipo técnico que sea preciso para ejercer su cometido.

Deberá garantizarse por el adjudicatario que se dispone de hasta un 15% mínimo de piezas de recambio de los módulos, pertenecientes al mismo proceso de fabricación que los equipos tecnológicos, así como otros componentes, para poder dar servicio durante el periodo de garantía, en caso de que existan piezas defectuosas o sean dañadas, por cualquier causa cubierta por la garantía.

El adjudicatario deberá presentar una declaración responsable en la que se compromete a mantener un stock mínimo del 15% de piezas de recambio.

Esta declaración debe incluir:

- Identificación de los módulos y componentes cubiertos.
- Ubicación del almacén o centro logístico donde se guardan las piezas.
- Periodo de garantía cubierto.

5.2.2 MATERIAL LOTE 2

El Contratista dispondrá de todos los materiales que sean necesarios para llevar a cabo las prestaciones del contrato, dotando a su personal de vestuario, comunicaciones e informática y cualquier otro equipo técnico que sea preciso para ejercer su cometido, siendo todos los materiales para reposición de los equipos existentes de igual calidad de los mismos.

Por otra parte, correrá por cuenta del contratista, estando incluido en el precio del contrato, el suministro de todos los materiales de desgaste normal de los equipos descritos en el presente pliego de prescripciones técnicas y sea necesario reponer para el perfecto funcionamiento de los mismos.

El suministro de materiales por parte del contratista no incluidos en el precio contractual se realizará mediante la correspondiente oferta de precios y aceptación por la Administración.

5.3. RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA

5.3.1 RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA LOTE 1

Al inicio de los trabajos de suministro, instalación y configuración deberán acotarse perfectamente las zonas de trabajo, para que no interfieran ni con los trabajadores de la Oficina de Turismo ni con las personas viajeras, y se mantengan las condiciones de seguridad.

Durante el transcurso del contrato el adjudicatario se compromete a facilitar a las personas designadas por Dirección de Turismo y Hostelería toda la información y documentación que éstas soliciten con el objetivo de conseguir un conocimiento profundo de los desarrollos de los trabajos y de las técnicas y herramientas necesarias para su ejecución.

Durante el periodo de garantía, el adjudicatario se compromete a realizar la correcta gestión de la garantía del hardware y mantenimiento del software de las pantallas y reproductores y reparaciones in-situ de las mismas cubiertas por la garantía con plena

colaboración con la empresa adjudicataria de lote 2 del servicio de mantenimiento y asistencia técnica.

Asimismo, el adjudicatario se compromete a garantizar la correcta finalización de los trabajos, evitando cualquier acción que interrumpa o entorpezca la correcta operativa de los equipos una vez finalizado el contrato. Cualquier daño que puedan producirse por deficiencia en los trabajos asignados a la ejecución del contrato, será de entera responsabilidad directa de la empresa adjudicataria.

El contratista será responsable de cuantos daños y perjuicios puedan producirse tanto a la Administración General de la CAE, como a terceros con motivo u ocasión de la ejecución de los trabajos objeto del contrato.

5.3.2 RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA LOTE 2

El contratista es responsable de que el mantenimiento de las instalaciones y las reparaciones que tuviera que realizar sean las adecuadas para garantizar el uso racional y salvaguardar la duración y seguridad de las instalaciones descritas anteriormente.

El contratista es responsable de mantener limpias las zonas donde realiza sus trabajos, eliminando basuras, materiales sobrantes, etc., y depositándolos en vertederos autorizados para su correcto tratamiento.

Cuando sea necesario sustituir equipos, piezas o materiales de una instalación, el contratista es responsable de que los elementos nuevos que se instalen sean de igual calidad a los existentes. Para ello, los elementos que deban ser sustituidos por no ser posible su reparación, habrá de serlo por piezas originales y que no hayan sido usadas. Si no fuera posible el uso de piezas originales, en su lugar habrán de utilizarse otras de primera mano y similares

La empresa contratista se responsabilizará de que la reparación de un equipo o de cualquiera de sus componentes no comporte en ningún caso disminución de prestaciones ni de funcionalidad, y deberá salvaguardarse en todo momento la integridad de la información contenida en el equipo objeto de la reparación. Para ello, la empresa adjudicataria garantizará la seguridad de los datos mediante copia de respaldo siempre que la intervención a realizar afecte directamente a dispositivos de almacenamiento.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la provisión de cualquier clase de repuesto. Si resultase imposible por causa ajena a la empresa adjudicataria, habrá de plantear en su oferta soluciones alternativas (sustitución de equipo), que requerirán la aceptación previa por parte del responsable del contrato.

El contratista será responsable de cuantos daños y perjuicios puedan producirse tanto a la Administración General de la CAE, como a terceros con motivo u ocasión de la ejecución de los trabajos objeto del contrato.

6.- OBLIGACIONES DE LA DIRECCIÓN DE TURISMO Y HOSTELERÍA

La Dirección de Turismo y Hostelería gestionará ante AENA las acreditaciones necesarias para que el personal encargado de la ejecución de los trabajos de ambos lotes tenga acceso a las instalaciones situadas tanto en el Aeropuerto de Loiu como el de Hondarribia,

facilitando de esta manera la realización de los mismos. A tal fin, será necesario que las empresas contratistas faciliten toda la documentación precisa del personal que atiende dichos trabajos.

La no realización de los trabajos por imposibilidad de acceso, debido a la falta de este último requisito, será imputable únicamente al contratista.

Vitoria-Gasteiz, a fecha de la firma electrónica

CLARA
NAVAS
ROMANO -
16259560D

Firmado
digitalmente por
CLARA NAVAS
ROMANO -
16259560D
Fecha:
2025.11.06
14:57:18 +01'00'

Izp/Fdo: Clara Navas Romano
TURISMO ETA OSTALARITZAKO ZUZENDARIA
DIRECTORA DE TURISMO Y HOSTELERÍA