

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SUMINISTRO, INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE CONTENIDOS DE CUATRO PANELES DE INFORMACIÓN CIUDADANA

IFZ / NIF: P4801400E

Baliozkotze Kod.: 3LZEZ2Y762YAXER673CLEZGGP
Egiazapena: <https://arrigorriaga.ezizaelektronikoa.eus/>
esPublico Gestiona plataforma elektronikoki sinatutako dokumentua | 1. orrialdea, guztira 15



Contenido

1	Objeto.....	3
2	Alcance.....	3
2.1	Ubicaciones.....	3
2.2	Suministros.....	8
2.2.1	Soportes.....	8
2.2.2	Paneles.....	8
2.2.3	Comunicaciones.....	9
2.3	Instalación.....	10
2.4	Mantenimiento y gestión de contenidos.....	11
2.4.1	Mantenimiento.....	11
2.4.1.1	Gestión de incidencias.....	11
2.4.1.2	Mantenimiento Correctivo.....	11
2.4.1.3	Mantenimiento Preventivo.....	12
2.4.1.4	Documentación y trazabilidad.....	13
2.4.2	Gestión de contenidos.....	13
3	Repuestos y fungibles.....	15
4	Plazo de instalación.....	15
5	Garantía.....	15



1 Objeto

El presente contrato tiene por objeto el suministro, instalación, mantenimiento y gestión de contenidos de cuatro paneles de información ciudadana (PIC) con tecnología LED, ubicados en zonas peatonales estratégicas del municipio de Arrigorriaga. Estos dispositivos estarán destinados a la difusión de información municipal relevante en espacios públicos.

Esta actuación se enmarca en el Plan de Gobierno 2023-2027 (medida nº 103: "Instalar paneles informativos digitales en las calles del municipio") y persigue, *"por un lado, ampliar los canales mediante los cuales el Ayuntamiento comunica la actividad municipal y, por otro, aplicar criterios de sostenibilidad, reduciendo el uso de publicaciones en papel"*.

El objetivo principal es mejorar la comunicación institucional con la ciudadanía, mediante un canal visual, dinámico y accesible que permita mostrar información de interés general: avisos municipales, eventos culturales, incidencias en los servicios, campañas informativas, entre otros contenidos.

2 Alcance

2.1 Ubicaciones

Se instalarán 3 puntos de información en el casco urbano de Arrigorriaga y otro en La Peña



Las ubicaciones de los puntos de información ciudadana son:

- Casco Urbano
 1. Arrigorriagako Kultur Etxea: Enriqueta Hortalá
 2. Junto a la parada de autobús: Juan de Garaigorta Kalea 9
 3. Salida de Renfe: Paseo Urgoiti Kalea,6
- Santa Isabel
 4. Santa Isabel Kalea

A continuación, se indican las ubicaciones concretas

1. Arrigorriagako Kultur Etxea: Argalaren Enparantza



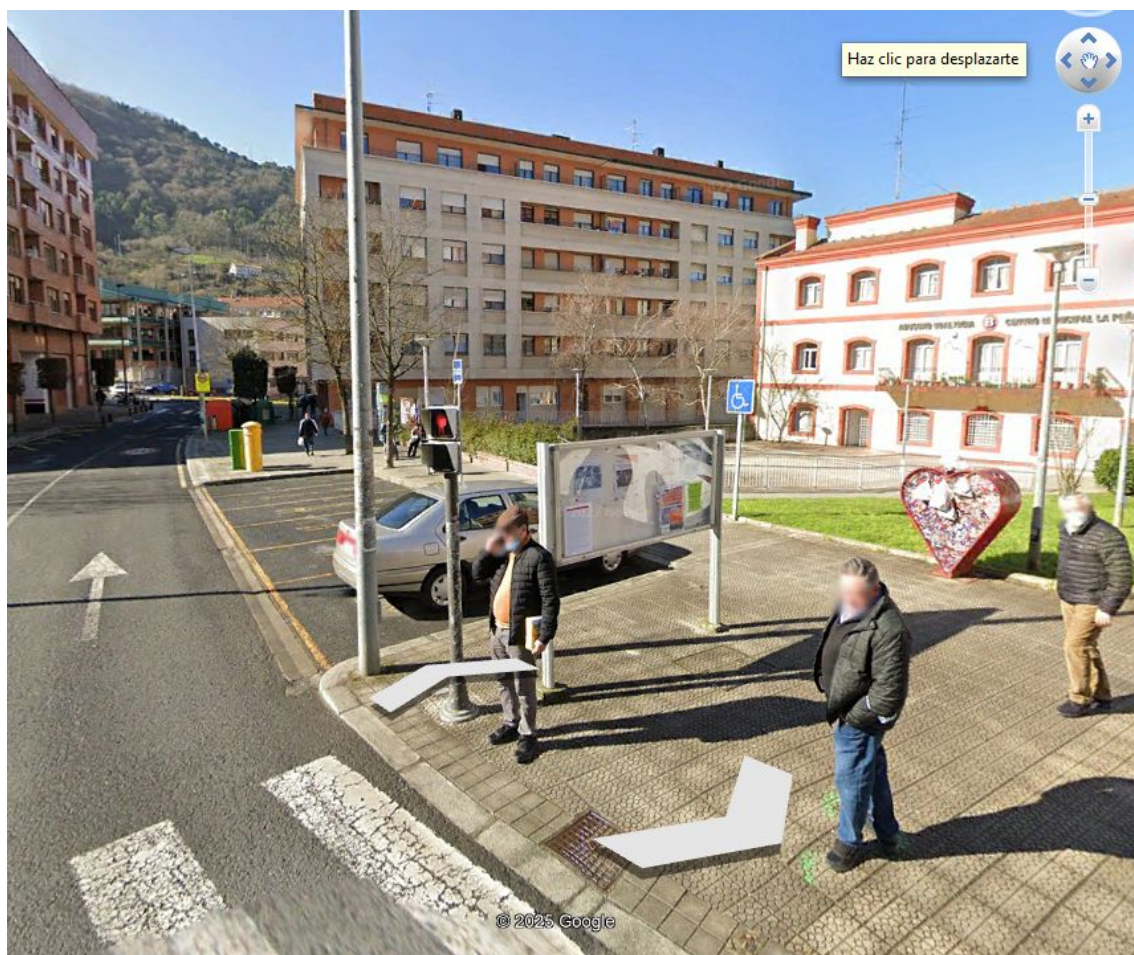
2. Junto a la parada de autobús: Juan de Garaigorta Kalea 9



3. Salida de Renfe: Paseo Urgoiti Kalea,6



4. Santa Isabel Kalea





Con el fin de que las empresas licitadoras puedan valorar adecuadamente las condiciones físicas, técnicas (acometida eléctrica, conectividad) y de obra civil necesarias para la correcta instalación, la ubicación exacta y definitiva de cada punto se comunicará y examinará durante la fase de licitación mediante una visita sobre el terreno.

A tal efecto, la realización de esta visita in situ durante el plazo de presentación de ofertas tendrá carácter obligatorio para todas las empresas interesadas. La fecha, hora y lugar de encuentro exactos para llevar a cabo dicha visita se fijarán y publicarán a través de la Plataforma de Contratación.

La no realización de dicha visita será causa de exclusión de la licitación, al considerarse un requisito indispensable para la correcta formulación de la oferta.

2.2 Suministros

2.2.1 Soportes

Los paneles de información se instalarán en un chasis que ira fijado mecánicamente en un poste metálico. El chasis será de aluminio o acero inoxidable lacado en negro, y el poste de acero galvanizado por inmersión lacado en negro, aluminio o acero inoxidable lacado en negro. Aunque los paneles informativos a instalar serán con visión a simple cara, tanto el chasis como el poste estarán dimensionados para poder instalar una segunda pantalla para que el panel sea visible a dos caras.

En caso de requerir cimentaciones, se deberá aportar el certificado de montaje, junto con los cálculos de dimensionado de las mismas o la ficha técnica del fabricante con el detalle de sus dimensiones. Toda esta documentación deberá estar firmada por personal técnico competente.

La instalación se realizará de forma que se pueda realizar el mantenimiento o reparación sin emplear medios especiales y todos los elementos serán accesibles fácilmente y desmontables, previendo el espacio necesario para ello.

El chasis de sustentación de los paneles deberá disponer de un lugar fijo donde insertar el escudo y/o logo identificativo y nombre del Ayuntamiento de Arrigorriaga.

Con el objeto de asegurar el correcto tránsito peatonal y el cumplimiento de la normativa de accesibilidad, la altura libre mínima entre la cota del suelo y la parte inferior del chasis del panel no podrá ser inferior a 2,20 metros.

2.2.2 Paneles

Las pantallas deberán garantizar una visualización eficaz a corta, media y larga distancia, ofreciendo una excelente visibilidad durante las 24 horas del día. Se requerirá un alto impacto visual y capacidad para mostrar textos, imágenes y vídeos en los formatos habituales de gestión web, con posibilidad de aplicar efectos visuales diversos y a todo color.

Los paneles serán de simple cara con tecnología LED full color de última generación y se



instalarán en formato horizontal con unas dimensiones aproximadas de 200 x 100 x 8 cm (largo x alto x profundidad) y por lo menos los siguientes requisitos técnicos:

- **Tipo Pantalla:** Totalmente Gráfica.
- **Resolución:** 339 x 169 píxeles. (Col. x Filas)
- **Píxel:** Led SMD
- **Distancia entre pixeles:** 5,9 mm
- **Luminosidad LED:** Leds de última generación (6.000 Nits). Luminosidad uniforme para evitar manchas y lagunas en las informaciones presentadas.
- **Angulo de legibilidad:** 160° en horizontal y 120° verticalmente.
- **Distancia optima de visión:** A partir de 6 m.
- **Reproducción:** Textos, imágenes y videos de diversos formatos.
- **Efectos:** Los mensajes pueden ser presentados en pantalla de formas muy diferentes.
- **Estructura:** De aluminio, añadiendo un chasis interior rígido y ligero que proporcione al Panel gran rigidez y consistencia.
- **Visión:** simple cara
- **Vida de los Leds:** 120.000. horas de funcionamiento.
- **Mantenimiento:** Mediante apertura trasera.
- **Consumo medio:** 300 w/m2
- **Condiciones de funcionamiento de la pantalla:**
 - Temperatura Ambiente: -20° a 60° C.
 - Humedad relativa hasta el 90%.
- **Voltaje de red:** 220 V, con toma de tierra.

El diseño mecánico estará realizado de forma que permita un acceso sencillo y una fácil sustitución de los elementos instalados. Dichos elementos se realizarán en módulos estándar, intercambiables y diseñados de modo que una avería afecte mínimamente al conjunto del panel.

2.2.3 Comunicaciones

El equipamiento deberá disponer de las interfaces de comunicación necesarias para su correcta operación, soportando como mínimo conexión física mediante puerto Ethernet y conectividad inalámbrica a través de red móvil (4G/5G o tecnología equivalente vigente) y Wi-Fi.



El adjudicatario deberá proveer, gestionar y asumir íntegramente los costes de la conectividad de la totalidad del equipamiento durante toda la vigencia del contrato. Esto incluye el suministro de las tarjetas SIM y la contratación de las líneas de datos con el caudal suficiente para el correcto funcionamiento del sistema.

Las comunicaciones remotas para la gestión de los paneles deberán realizarse a través de protocolos seguros (ej. túneles VPN o TLS) garantizando el cumplimiento de los principios del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

2.3 Instalación

El precio ofertado por el adjudicatario incluirá, en todo caso, la instalación completa del equipamiento objeto del contrato, así como todos los medios de transporte, equipos de elevación y actuaciones necesarias para su correcta puesta en funcionamiento.

El adjudicatario será el único responsable de la instalación de los equipos, debiendo acreditar la disponibilidad y solvencia técnica de su servicio de asistencia. A tal efecto, deberá disponer de personal técnico suficientemente cualificado, especializado y con la formación adecuada para llevar a cabo los trabajos previstos.

Asimismo, el adjudicatario deberá designar un supervisor técnicamente competente, quien asumirá las funciones de dirección, coordinación y control del personal durante la ejecución del servicio. Este supervisor velará por el cumplimiento de las condiciones técnicas y contractuales, garantizando en todo momento la correcta ejecución de los trabajos y la calidad del servicio prestado.

A continuación, se detallan los diferentes puntos a cumplir en la fase de instalación:

- Ejecución y colocación de la estructura de soporte de las pantallas.
- Anclaje al suelo de la estructura de soporte incluyendo la obra civil necesaria.
- Conexiones eléctricas y de comunicaciones necesarias incluyendo la obra civil necesaria.
- Instalación física de los nuevos dispositivos y correspondiente configuración y puesta en marcha, según las indicaciones de los responsables municipales competentes.
- Generación y entrega de la documentación relativa a los equipos suministrados e instalaciones realizadas.
- Ejecución de la canalización y tendido eléctrico de las líneas necesarias.
- Legalización de la instalación eléctrica.
- Formación a usuarios municipales de los equipos y software asociado, así como la formación específica al personal técnico para tareas de supervisión
- Certificación de la instalación.



2.4 Mantenimiento y gestión de contenidos

2.4.1 Mantenimiento

Los Paneles de Información Ciudadana (PIC) estarán sujetos a un servicio integral de mantenimiento preventivo y correctivo, que garantice su operatividad continua y en condiciones óptimas.

Este mantenimiento comprenderá todos los componentes funcionales y de infraestructura de los sistemas, incluyendo: alimentación eléctrica, conmutadores (switches), conectividad, controladoras, servidores de aplicaciones, ordenadores y puestos de control, monitores, pantallas de visualización y fuentes de alimentación.

2.4.1.1 Gestión de incidencias

En relación con la gestión de incidencias, se incluirán, como mínimo, las siguientes actuaciones:

- Disponibilidad de un Centro de Servicios operativo 24x7x365 para la recepción, registro, seguimiento y resolución de incidencias.
- Diagnóstico y resolución de fallos mediante actuaciones correctivas eficaces.
- Reparación o sustitución de elementos dañados, incluidos aquellos afectados por causas ajenas al funcionamiento normal del sistema (por ejemplo, actos vandálicos o incidencias meteorológicas).
- Propuesta y ejecución de medidas preventivas orientadas a incrementar la seguridad y estabilidad del sistema y reducir la probabilidad de futuras incidencias.
- Gestión del hardware, incluyendo reparación, reposición y control del ciclo de vida de los componentes.
- Mantenimiento y actualización de la documentación técnica del sistema, asegurando trazabilidad e histórico de actuaciones.

Asimismo, se incluyen los trabajos eléctricos relacionados con los PIC, tales como la sustitución de cableado, revisión o sustitución de elementos de protección eléctrica en cuadros, y actuaciones necesarias derivadas de incidencias externas (como cortes de suministro o sobretensiones), en especial las tareas de rearme y puesta a punto del sistema tras eventos planificados o imprevistos.

2.4.1.2 Mantenimiento Correctivo

Tipología de incidencias:

- Incidencias críticas: aquellas que impidan el correcto visionado de los contenidos o imposibiliten el uso del software de gestión del sistema.



- Incidencias no críticas: aquellas que afecten al resto del equipamiento sin comprometer la funcionalidad principal del sistema.

Tiempos de respuesta y resolución "in situ":

- Incidencias críticas:
 - o Tiempo de respuesta: Máximo de 4 horas desde la comunicación de la incidencia, en un régimen de atención de 24 horas al día, 7 días a la semana, los 365 días del año (24x7x365).
 - o Tiempo de resolución física: Máximo de 48 horas hábiles desde la finalización del plazo de respuesta. En casos excepcionales debidamente justificados en los que la reparación requiera hardware estructural o componentes sujetos a plazos logísticos de fábrica, la empresa adjudicataria deberá documentarlo de forma fehaciente, pudiendo acordarse una ampliación del plazo condicionada a la validación del responsable municipal.
- Incidencias no críticas:
 - o Tiempo de respuesta: Máximo de 24 horas, dentro del horario de atención de lunes a viernes, de 08:00 a 18:30 horas, excluidos días festivos.
 - o Tiempo de resolución física: Máximo de 4 días hábiles desde la comunicación de la avería, computables dentro del horario de atención establecido.

2.4.1.3 Mantenimiento Preventivo

Tipología de intervenciones preventivas:

- **Intervención mensual:** El mantenimiento preventivo incluirá una asistencia técnica in situ con carácter mensual, durante la cual se realizarán, como mínimo, las siguientes actuaciones:
 - o Inspección de la instalación interior del equipamiento.
 - o Inspección general de la instalación.
 - o Inspección remota del funcionamiento de los sistemas.
 - o Actualizaciones de software recomendadas
- **Intervención pre-verano:** Durante el mes de abril se llevará a cabo una revisión completa de los sistemas de refrigeración, termostatos, rejillas de ventilación y filtros, con el fin de garantizar el correcto funcionamiento del equipamiento ante las elevadas temperaturas propias del periodo estival.
- **Intervención pre-invierno:** Durante el mes de noviembre se procederá a la revisión de los sistemas de estanqueidad, juntas de cierre de puertas y chasis, termostatos, sistemas de evacuación de agua y sistemas de calefacción, con el objetivo de prevenir



condensaciones y garantizar la operatividad en condiciones de bajas temperaturas.

- **Intervención anual:** Se realizará una limpieza integral del equipamiento, tanto interna como externa, utilizando productos específicos que aseguren una imagen adecuada y un estado óptimo del sistema.

2.4.1.4 Documentación y trazabilidad

El adjudicatario deberá documentar todas las actuaciones realizadas —tanto preventivas como correctivas— mediante partes de trabajo o informes técnicos, que incluirán, como mínimo:

- Fecha de la actuación
- Descripción de la incidencia o tarea preventiva
- Identificación del personal interviniente
- Elementos y equipos afectados
- Acciones realizadas
- Resultado de la intervención

Esta documentación deberá estar permanentemente a disposición del Ayuntamiento y podrá ser solicitada para su verificación, supervisión o auditoría en cualquier momento.

2.4.2 Gestión de contenidos

Quedará incluido en el suministro la electrónica de comunicaciones, así como la herramienta de gestión de contenidos.

El software instalado deberá tener estos requisitos mínimos:

- Compatible con los formatos más habituales tanto de video como de imagen y texto: JPG, PNG, GIF, JPEG, BMP, MP4, AVI, MOV, FLV, MKV, H.264 y H.265 (HEVC), documento Word, PowerPoint, Excel, PDF, etc.
- Ajuste de brillo de la pantalla.
- Encendido y apagado de la pantalla programada y de forma remota.
- Activar o desactivar la reproducción
- Disponer de licencias necesarias del software del equipamiento.
- Programación horaria de los diferentes contenidos las 24 horas y 7 días de la semana.
- Creación de listas de reproducción (playlist)
- Visualización del estado de la pantalla Led

El sistema deberá permitir la transmisión de información a la totalidad de las pantallas de información ciudadana (PIC) instalados en la vía pública, así como a unidades concretas o grupos de unidades, posibilitando la vinculación del contenido a la ubicación geográfica de





cada dispositivo, si así se desea.

El adjudicatario deberá garantizar la publicación de contenidos en los PIC conforme a las solicitudes realizadas por el Ayuntamiento de Arrigorriaga, permitiendo su difusión global, selectiva o segmentada, en función de criterios territoriales o temáticos.

El trabajo a realizar incluirá, entre otras, las siguientes tareas de difusión de contenidos:

- Información general:
 - o Información meteorológica
 - o Noticias
 - o Hora y temperatura
 - o Tráfico y obras
 - o Alarmas y avisos
 - o Farmacias de guardia
 - o Otros contenidos a definir por el Ayuntamiento
- Información corporativa municipal, por ejemplo:
 - o Agenda municipal (cultural, deportiva, festiva, etc.)
 - o Bandos
 - o Eventos especiales
 - o Servicios y oficinas municipales
 - o Servicios de interés público
 - o Información de interés general
 - o Otros contenidos a definir

La alta, baja, modificación o edición de contenidos gestionada deberá ejecutarse en un plazo máximo de 4 horas hábiles desde la comunicación formal de la solicitud, dentro del horario de atención de lunes a viernes, de 08:00 a 18:30 horas, excluidos los días festivos.

El sistema deberá permitir la publicación multilingüe en euskera y castellano. La redacción, traducción y validación final de los contenidos será responsabilidad exclusiva del Ayuntamiento de Arrigorriaga. El personal técnico de la empresa adjudicataria se responsabilizará únicamente de garantizar la correcta maquetación, legibilidad, visualización y publicación técnica de los mismos en los paneles, asegurando que los archivos o textos proporcionados se reproducen sin errores de formato y cumpliendo con los criterios de accesibilidad visual y diseño aplicables (como niveles de contraste, tamaño mínimo de tipografía y tiempos de lectura adecuados).



Sin perjuicio de lo anterior, el sistema deberá proporcionar los accesos y credenciales necesarios para que el Ayuntamiento de Arrigorriaga pueda, en cualquier momento, gestionar y publicar contenidos directamente en los paneles de forma autónoma, sin necesidad de la intervención de la empresa adjudicataria.

La finalización, extinción o resolución del contrato de mantenimiento y gestión de contenidos no afectará en ningún caso a la plena operatividad, funcionalidad y disponibilidad técnica de los Paneles de Información Ciudadana (PIC) ni de sus componentes físicos y lógicos. El Ayuntamiento de Arrigorriaga conservará el derecho de acceso, uso y gestión directa de la plataforma de software de gestión de contenidos, la electrónica de comunicaciones, sin que la ausencia de un servicio de mantenimiento y gestión de contenidos activo pueda suponer el bloqueo del sistema, la degradación de sus funciones ni la exigencia de costes adicionales en concepto de licencias de uso.

3 Repuestos y fungibles

La empresa adjudicataria deberá disponer, en todo momento, de los repuestos y consumibles necesarios y suficientes para evitar interrupciones en el funcionamiento del sistema debido a la falta de estos elementos.

El contrato deberá iniciarse con un stock mínimo inicial de repuestos y fungibles adecuados, cuya gestión, mantenimiento y reposición será responsabilidad exclusiva de la empresa adjudicataria. Esta deberá garantizar que se cumple, en todo momento, con los niveles de disponibilidad exigidos para asegurar la continuidad del servicio.

4 Plazo de instalación

El plazo máximo para la entrega, instalación y puesta en funcionamiento de los Puntos de Información Ciudadana (PIC) será de treinta (30) días laborables, a contar desde la fecha de formalización del contrato o desde la fecha de inicio del mismo que, en su caso, se establezca en el documento de formalización.

Este plazo tiene la consideración de plazo parcial de ejecución del contrato, siendo de obligado cumplimiento. Su incumplimiento podrá dar lugar a la aplicación de las penalidades previstas en el PCAP.

5 Garantía

Los licitadores deberán indicar expresamente el plazo de garantía aplicable a los elementos objeto de suministro. Este plazo no podrá ser inferior a dos (2) años, contados desde la fecha de instalación y puesta en funcionamiento efectiva del equipamiento.

