Erref/Ref:	**2023/8887Z**
Proz/Proc:	**Expedientes de contratación**
Compras y Contratación	

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE TRECE PUNTOS DE INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA Y SERVICIO DE ELABORACIÓN, GESTIÓN Y PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS, ASÍ COMO EL MANTENIMIENTO DE LAS MISMAS

1. ANTECEDENTES Y OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del presente pliego la definición de los requerimientos que se aplicarán en la realización del SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE 13 PUNTOS DE INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA Y SERVICIO DE ELABORACIÓN, GESTIÓN Y PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS, ASÍ COMO EL MANTENIMIENTO DE LAS MISMAS.

2. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO:

2.1.- Suministro de 13 Puntos de Información a la ciudadanía (en lo siguiente PIC):

2.1.1.- Características mínimas de equipamiento:

- Deberán ser pantallas eficaces en cortas, medias y largas distancias, visibilidad excelente, proyección las 24 horas del día y de gran impacto visual con capacidad de remisión de textos y reproducción de imágenes y videos en los formatos habituales de gestión web, con posibilidad de realizar efectos diversos y full color.
- Las pantallas deberán incluir en lugar fijo superior el escudo y nombre del Ayuntamiento de Leioa.
- Área de display mínima 214 cm x 114 cm x 36 cm.(Largo x alto x profundidad)
- Tipo Pantalla: Totalmente Gráfica.
- Resolución mínima: 362 x 193 píxeles. (Col. x Filas)
- Distancia entre pixels: 5,9 mm
- Luminosidad LED: Leds de última generación (6.500 Nit).
- Luminosidad uniforme para evitar manchas y lagunas en las informaciones presentadas.
- Angulo de legibilidad: 160º en horizontal y 120º verticalmente.
- Distancia optima de visión: A partir de 6m.
- La estructura deberá aportar fiabilidad y seguridad para la ubicación en entornos exteriores, añadiendo un chasis de interior rígido y ligero de gran consistencia y seguridad.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 16340665721753327431 en https://udaletxean.leioa.eus/validacion

- La visión será de doble cara en 10 de ellas y de cara simple en las otras 2+1 (Boulevard), conforme a lo indicado en el apartado 2.1.5 de este pliego técnico.
- Las condiciones de funcionamiento de las pantallas serán establecidas entre los siguientes parámetros:
    - Temperatura Ambiente: - 20º a 60º C.
    - Humedad relativa hasta el 90%.
- Voltaje de red de 220 V, con toma de tierra.
- Comunicación: Ethernet, Fibra, cable, 3G, 4G, satelital, WIFI: Será incluida dentro del precio del contrato la conectividad y las comunicaciones de la totalidad del equipamiento, sin que suponga un coste añadido para el Ayuntamiento de Leioa.
- 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
- Los equipos que proveerá el adjudicatario, serán completamente nuevos. Modelos en vigor en su catálogo vigente de productos para el año en curso.

2.1.2.- Condiciones técnicas

Todas las máquinas tendrán que ser, por motivos de polivalencia, de la misma marca y con iguales especificaciones técnicas a las establecidas en el presente contrato. Solo podrá presentarse una oferta por licitador. No se admitirá la propuesta de ofertas alternativas.

Se suministrarán igualmente los soportes monoposte correspondientes y anclaje compatible, con debida protección antioxidante en la totalidad de elementos de panel led, así como base de cimentación cuya sujeción será de total seguridad para la ciudadanía, evitando entorpercer el paso de la ciudadanía, integrándose con el medioambiente y reduciendo al máximo los riesgos de accidentes por tropiezos o causas similares.

Igualmente, quedará incluido en el suministro la electrónica de comunicaciones, así como el programa de gestión de contenidos.

Queda incluido dentro del precio del suministro la obra civil, la instalación total del equipamiento, incluyendo cableados y resto de actuaciones necesarias para la puesta en marcha.

El adjudicatario será el responsable de la instalación de los equipos acreditando su presencia y solvencia de servicio técnico, para ello aportará personal, suficientemente capacitado, especializado y formado para la prestación del servicio y asignará un supervisor suficientemente capacitado, el cual asumirá las funciones de dirección y control del personal para asegurar la prestación del servicio, así como el correcto cumplimiento del contrato.

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

- Instalación física de los nuevos dispositivos y correspondiente configuración y puesta en marcha, según las indicaciones de los responsables municipales competentes.
- Formación a usuarios municipales de los equipos y software asociado, ubicación, así como la formación específica al personal técnico para tareas de supervisión.
- Conocimiento de las funcionalidades básicas del equipamiento
- El adjudicatario deberá entregar un manual en formato digital con

estas informaciones.

2.1.3.- Retirada de la flota actual de equipos

El adjudicatario asumirá el coste del servicio de retirada asociada a ésta, cumpliendo con la normativa vigente, haciendo una retirada y posterior entrega de los dispositivos en la ubicación indicada por el Ayuntamiento de leioa, o haciendo una retirada y posterior desguace de las instalaciones que correspondan.

2.1.4.- Medioambiente

Es de obligado cumplimiento la adecuada gestión y tratamiento de cualquier clase de residuo, cuyo origen o acaecimiento venga por causa de cualquier actividad, directa o indirectamente relacionada con la celebración del contrato, y en especial a acometer respecto a los mismos y conforme a las disposiciones legales que le sean de aplicación, cuantas actividades específicas le sean requeridas, ya sea de almacenamiento, tratamiento, gestión o cualquier otra actividad análoga.
Se valorarán otras aportaciones medio ambientales sobre los equipos y servicios prestados.

2.1.5.- Plazo y ubicación de las pantallas:

Las localizaciones de ubicación prevista para las 13 PIC contempladas en este pliego serán las siguientes (coincidente con el lugar en el que actualmente se encuentran las pantallas):

- Ibaiondo (doble cara)
- San Bartolome (Simple cara)
- Artaza (doble cara)
- Udondo (doble cara)
- Lamiako (doble cara)
- Pinueta (doble cara)
- Iparragirre (doble cara)
- San Juan (doble cara)
- Artazagana (doble cara)
- Campos de Futbol (doble cara)
- Polideportivo (Simple cara)
- Txorierri (doble cara)
- Boulevard (simple cara)

El suministro, la instalación completa y la puesta en funcionamiento de las pantallas indicadas a continuación, será en el plazo de 60 días hábiles a contar, a partir del día siguiente al de la firma del contrato.

2.2.- Elaboración, gestión y publicación de contenidos:

Publicación en PIC de contenidos que sean solicitados por el Ayuntamiento de Leioa de forma unificada en la totalidad de PICs que forman parte del presente contrato, lo que conlleva la administración de estos, en lo relativo a su alta, baja, modificación o edición, de manera que se permita transmitir adecuadamente la imagen del Ayuntamiento de Leioa, y que faciliten la comunicación con la ciudadanía y el establecimiento de una administración abierta.

El trabajo a realizar incluirá las siguientes tareas:

- Elaboración, definición y redacción de contenidos teniendo como base la información suministrada por el Ayuntamiento de Leioa.
- Actualización y dinamización de los mensajes, noticias, agendas, artículos, reportajes, normativa, contenidos audiovisuales, etc.
- Tratamiento, maquetación y digitalización de contenidos.
- Publicación: alta, baja, introducción y edición de contenidos.
- Pruebas de calidad
- Las imágenes utilizadas en los contenidos deberán ser proporcionadas por la adjudicataria en caso de no disponerse de material previo.
- La adjudicataria realizará la publicación de contenidos, relativa a la totalidad de información contemplada en PIC.
- La adjudicataria deberá disponer de una dirección de correo electrónico (o sistema alternativo mediante vía electrónica) a fin de recibir los diversos contenidos a publicar.

2.2.1 Plazos de servicio de elaboración, gestión y publicación de contenidos:

- Las publicaciones de contenidos, incluyendo a su alta, baja, modificación o edición deberá realizarse dentro de las primeras 4 horas posteriores al momento de comunicación de la solicitud, en horario de lunes a viernes de 08:00 a 18:30, excluido festivos nacionales y locales autonómicos.

2.2.2 Características Funcionales

- Multiidioma: Euskera / Castellano. La traducción de los contenidos será a cargo de la empresa adjudicataria, y de forma previa a la publicación, los contenidos serán validados por responsable municipal competente. La empresa adjudicataria deberá acreditar, obligatoriamente, sus conocimientos del euskera para las traducciones necesarias para lo cual nombrará un responsable de gestión de contenidos que deberá tener una titulación mínima B2 de euskera y al menos 5 años de antigüedad en la empresa.

- Usabilidad y diseño centrado en el usuario.

2.3.- Mantenimiento preventivo y correctivo:

La totalidad de PIC (13) incluidas en este contrato serán objeto del Mantenimiento Preventivo y Correctivo, incluyéndose en el presente contrato el mantenimiento los sistemas de alimentación, switchs, conectividad, controladoras, servidores de aplicaciones, ordenadores y puestos de control, monitores y pantallas de visualización y fuentes de alimentación.

Se incluyen igualmente en el presente contrato aquellos trabajos eléctricos relacionados con el PIC, tales como sustitución de cableado, de protecciones eléctricas en cuadros, y los servicios derivados de aspectos ajenos al equipamiento en lo relativo a rearme de los sistemas y puesta a punto de los mismos tras eventos planificados y accidentales.

Este ámbito incorpora el Mantenimiento Correctivo y Preventivo continuo, integral y planificado, que será realizado íntegramente por la empresa adjudicataria.

La coexistencia de los dos tipos de mantenimiento tiene como objetivo que los equipos instalados tengan un funcionamiento operativo sin interrupción todos los días del año.

2.3.1.- Repuestos y Fungibles

La empresa adjudicataria deberá disponer de los repuestos necesarios y suficientes para evitar tiempos de no funcionamiento por ausencia de repuestos.

La empresa adjudicataria iniciará el contrato con el stock de los repuestos y fungibles necesarios, siendo de su responsabilidad la gestión, mantenimiento y actualización de los repuestos y fungibles consumidos para asegurar que en todo momento se cumplen las disponibilidades exigidas.

2.3.2.-Trabajos incluidos dentro del precio del contrato

Además de los trabajos que se citan en otros apartados del pliego, estarán incluidos en el precio:

- Medios de transporte.
- Medios elevadores.
- Centro de servicios: Recepción de incidencias con atención permanente 24x7x365.
- Gestión de incidencias.
- Solucionar cualquier fallo que se produzca, de forma lógica, mediante actuaciones correctivas.
- Proponer y en su caso realizar actuaciones preventivas que aumenten la seguridad del sistema y que minimicen el número de actuaciones posteriores.
- Gestión de equipamiento Hardware (Reparación y reposición) Mantenimiento de la documentación.
- Las reparaciones que impliquen sustitución de elementos dañados por causas ajenas al funcionamiento normal del aparato (por ejemplo: vandalismo).

2.3.3.- Actividad del Mantenimiento Correctivo

- Tipología de incidencias:

a) Incidencias críticas: aquellas que imposibiliten el visionado correcto de los contenidos, así como la utilización del software de gestión del sistema.

b) Incidencias no críticas: aquellas que afectan al resto de equipamiento

- Tiempo de respuesta y resolución de las incidencias "in situ"

- Mediante personal técnico cualificado y las herramientas necesarias, la actividad del mantenimiento correctivo consistirá, a título orientativo y sin menoscabo de otras tareas no relacionadas, en las siguientes actuaciones:

  - Asistencia "in situ". Localización de la avería y reposición inmediata del servicio afectado.

- Reparación o sustitución "in situ" del componente, modulo o equipo averiado. Reemplazo de las piezas defectuosas o usadas, incluyendo la mano de obra, materiales y desplazamientos sin gastos adicionales para el Ayuntamiento de Leioa.

- Siempre que sea posible, el servicio se repondrá mediante algún sistema provisional en caso de que el definitivo tuviese un plazo largo de puesta en funcionamiento.
- Inspección, con reparación de todos los defectos que se detecten, aunque no produzcan avería.

- Ejecución de pruebas y medidas para, después de una reparación o sustitución, comprobar el correcto funcionamiento del sistema.

- Presentación de la información requerida referente a las averías detectadas o reparadas, resúmenes e informes adicionales.

- Se pondrá a disposición del Ayuntamiento de Leioa un **Centro de Servicios** que se responsabilizará de la canalización y atención de las incidencias relativas al mantenimiento objeto del presente contrato, así como del control de la ejecución de los trabajos hasta la finalización de los mismos. El horario de soporte del Centro de Servicios será de **24x7x365.**

- Libro de intervenciones: después de cada intervención, los técnicos de la empresa adjudicataria rellenaran un "parte de trabajo", en el que se incluirá la fecha, conceptos o referencias y otras incidencias derivadas de las actuaciones que serán firmados por las personas que en cada caso se establezcan y archivados en un libro de intervenciones.

- Control y reporte periódico: Mensualmente el adjudicatario emitirá un informe mensual de las reparaciones efectuadas, así como de la disponibilidad de las instalaciones, estableciendo el siguiente contenido:

    - Fecha y hora de comunicación de incidencia.
    - Fecha y hora de comienzo reparación.
    - Avería.
    - Causa de la Avería.
    - Descripción de la reparación.
    - Mano de obra empleada.
    - Materiales utilizados.
    - Tiempo de resolución de la avería.
    - Observaciones

- Actualizaciones de software: se incluye dentro del mantenimiento correctivo, la instalación de actualizaciones de software que permitan mantener actualizado el equipamiento. Estas actualizaciones pueden ser service packs, actualizaciones de versión, actualizaciones de seguridad, controladores y firmwares. El adjudicatario realizará todas aquellas actualizaciones de software que sean críticas para la operatividad del servicio, o bien por seguridad.

<u>- Plazo de personación para incidencias presenciales</u>

Para aquellas incidencias que por su naturaleza no puedan ser resueltas de forma remota y requieran la personación física de personal técnico en el panel de información, el contratista dispondrá de un plazo máximo de respuesta de 24 horas.

A efectos del cómputo de este plazo, se establece un horario operativo de cobertura de 08:00 a 20:00 horas, de lunes a domingo.

- Avisos recibidos dentro del horario operativo: El plazo de 24 horas comenzará a contar desde el momento de la notificación.
- Avisos recibidos fuera del horario operativo: El cómputo del plazo se iniciará a las 08:00 horas del día natural inmediatamente posterior.

- Penalidades específicas por incumplimiento del tiempo de respuesta presencial

El incumplimiento por parte del contratista del tiempo de respuesta y personación ofertado en su propuesta, y que resulte de aplicación al contrato, tendrá la consideración de infracción grave conforme al artículo 192 de la LCSP.

Dada la trascendencia de la continuidad del servicio público de información ciudadana, se imponen las siguientes penalidades económicas por cada hora o fracción de hora de retraso respecto al tiempo comprometido por el adjudicatario:

- Retraso hasta las primeras 3 horas: Se impondrá una penalidad de 200,00 € por cada hora o fracción de hora de retraso.
- Retraso a partir de la 3ª hora y hasta la 12ª hora: Se impondrá una penalidad de 350,00 € por cada hora o fracción de hora adicional.
- Retraso superior a 12 horas: Se impondrá una penalidad de 500,00 € por cada hora o fracción de hora adicional.

La acumulación de tres (3) o más incumplimientos graves en un periodo de dos meses, o de cinco (5) en el cómputo anual del contrato, facultará al Ayuntamiento para iniciar el procedimiento de resolución contractual por incumplimiento culpable del contratista, con incautación de la garantía definitiva.
El importe de estas penalidades se hará efectivo mediante deducción directa en las facturas mensuales del servicio

2.3.4.- Actividad del Mantenimiento Preventivo

Intervención mensual: El mantenimiento preventivo incluye una asistencia e intervención in situ mensual, a fin de llevar a cabo las siguientes actuaciones:

a.- Inspección de la instalación de interior.

Sobre la electrónica activa, se comprobarán las señales indicativas del panel frontal, verificándose si hay alimentación eléctrica y si existen señales de alarma. A continuación, se realizará una inspección visual del estado de los equipos e higiene, comprobándose el funcionamiento del equipamiento y estado de las conexiones.

Se realizará un reset preventivo de los equipos reiniciándose los sistemas, comprobándose de nuevo las señales del panel frontal y la indicación de conectividad. Posteriormente se accederá a

los sistemas de control local de la instalación, comprobándose el estado general de mecanismos de teclados de control. Se accederá a la consola de control y se comprobarán las imágenes que se muestran correctamente en el sistema de visualización como primer elemento de diagnóstico del estado.

b.- Inspección de la instalación.

Tras los resultados de la inspección anterior, se procederá a la comprobación de la parte de instalación de equipamiento y transmisión, accediendo al sistema para realizar las siguientes tareas:

- ✓ Comprobación del estado físico: corrosión y limpieza.
- ✓ Estanquidad: filtración de agua y condensación de humedad. Estado de juntas.

c.- Inspección remota del funcionamiento de los sistemas.

Durante la ejecución de los trabajos se accederá remotamente al sistema, para comprobar la presencia de alarmas técnicas en el software del sistema y como soporte a la inspección. Se realizarán las siguientes comprobaciones:

- Determinación del tiempo de respuesta al ping.
- Verificación de la calidad de las imágenes que se emiten.
- Verificación de que no ha habido cortes del suministro eléctrico en el equipo que hayan dejado el sistema inoperativo.
- Verificación de la concordancia y homogeneidad de los sistemas horarios de todos los componentes que intervienen en las emisiones.

Remotamente se dará soporte a los técnicos de campo en el momento en el que se requiera la realización de ajustes de la calidad de los contenidos para comprobar su funcionamiento.

Intervención pre-verano:

Durante el mes de abril se revisarán todos los sistemas de refrigeración, termostatos, rejillas de ventilación y filtros, para prevenirse de las altas temperaturas van a soportar estos dispositivos en la temporada de verano.

Intervención pre-invierno:

Durante el mes de noviembre se revisarán los sistemas de estanquidad, juntas de cierre de las puertas, juntas de chasis, termostatos, sistemas de evacuación de agua y sistema de calefacción para controlar las posibles condensaciones.

Intervención anual**:** Limpieza del equipamiento: Limpieza profesional con productos específicos de manera que pueda obtenerse una correcta imagen y un estado óptimo del equipamiento a nivel interno y externo.

Actuaciones anexas:

Además de las intervenciones relacionadas con la resolución de problemas, el adjudicatario actuará proactivamente, mediante las siguientes acciones dentro del entorno del sistema:

- ✓ Informar, dentro del mantenimiento preventivo, de la necesidad de la reposición de todas aquellas piezas o elementos defectuosos de equipos que puedan provocar averías o interrumpir la continuidad de algunos servicios, consignando en los partes de trabajo las sustituciones realizadas.
- ✓ Las actuaciones que impliquen paradas de los sistemas se haran en las horas de menos criticidad y con la programación autorizada por el Ayuntamiento.
- ✓ Subcontratar con los fabricantes de los equipos especiales la ejecución de las acciones de Mantenimiento Preventivo y Correctivo que deban ser realizadas por personal muy especializado.
- ✓ Proponer, de manera urgente, las correcciones que se deban realizar en las instalaciones para mejorar sus prestaciones, facilitando los presupuestos correspondientes.
- ✓ Proponer en plazo razonable todas aquellas modificaciones y correcciones necesarias para adaptar las instalaciones a las ordenanzas, normas y reglamentos vigentes.

3. - GESTIÓN DEL CONTRATO

Las prestaciones que deberán contemplarse dentro del contrato y para cada uno de los servicios cubiertos, así como sus condiciones particulares, serán las siguientes:

3.1 **Responsable del proyecto**

El licitador designará una persona, denominada Responsable del proyecto, que represente a su dirección, y que será el interlocutor principal con el designado por el Ayuntamiento de Leioa y gestionará la buena marcha del contrato.

3.2 **Información de gestión del servicio**

El licitador incluirá un conjunto de servicios colaterales que garanticen el correcto funcionamiento del servicio ofertado y proporcionen la información periódica necesaria sobre la evolución de las actuaciones ofertadas. El adjudicatario se obligará a la aportación periódica de los datos relativos a los principales parámetros de gestión del servicio. El Ayuntamiento de Leioa podrá establecer la periodicidad con la que deberá remitirse la misma, así como el formato a utilizar.

En todo momento existirá un seguimiento del proyecto por parte del Ayuntamiento de Leioa. A tal efecto se mantendrán reuniones periódicas a fin de garantizar el seguimiento del mismo.

La información relacionada con el desarrollo de este contrato es confidencial. El adjudicatario no podrá divulgar su contenido a terceros sin la aprobación escrita del Ayuntamiento de Leioa. El adjudicatario deberá aportar información de forma periódica o a petición del Ayuntamiento de Leioa, sobre las incidencias y situación actualizada de los servicios prestados, llevando un registro de las actuaciones realizadas.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento a las personas designadas por el Ayuntamiento de Leioa a tales

efectos la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

3.3 **Personal técnico de soporte**

El licitador dispondrá de personal técnico con cualificación técnica suficiente para atender los servicios objeto de este contrato, debiendo asumir la totalidad de los costes generados por las diferentes actuaciones.

Los licitadores propondrán el equipo técnico destinado al desarrollo del proyecto, que contará con personas con cualificación y experiencia contrastada en las materias objeto del contrato.

3.4 **Horario de servicio**

El licitador mantendrá un determinado horario de servicio que deberá cumplir con los requisitos de comunicación de solicitudes y comunicación de incidencias indicados en el presente pliego.

3.5 **Línea de atención**

El adjudicatario pondrá a disposición del personal designado por el Ayuntamiento de Leioa al menos una línea directa de comunicación, pudiendo establecer otros mecanismos adicionales que garanticen una comunicación fluida durante el desarrollo del contrato.

4.- METODOLOGÍAS UTILIZADAS

Se requerirá contar con una metodología para la gestión del proyecto y una estructura organizativa que facilite una comunicación clara del seguimiento del mismo y del cumplimiento de todos los hitos especificados, así como contar con una metodología específica que asegure la calidad en el proyecto.

Cuando haya que afrontar las acciones ligadas a la interoperabilidad interna y externa, la adjudicataria deberá adecuarse a una operativa de coordinación. Surgirá la necesidad de reuniones con diversos participantes y la formación de algún grupo de trabajo con personal de las dos partes para establecer formas de trabajo consensuadas, acuerdos, convenios, etc.

5.- SUPERVISIÓN DE TRABAJOS

El Ayuntamiento de Leioa, a través de los responsables que determine, realizará las siguientes funciones en relación con la prestación de servicios objeto del presente contrato:

- Velar por el cumplimiento de los servicios exigidos y ofrecidos
- Realizar o establecer los mecanismos para la realización de certificaciones parciales de servicios prestados.
- Otras actuaciones:

- Dar cuenta o establecer los mecanismos para informar al adjudicatario de cualquier deficiencia que observare, facilitando a la vez toda la información disponible sobre la incidencia.
- Establecer los acuerdos necesarios para que el personal del adjudicatario tenga el nivel de acceso suficiente para prestar los servicios contratados.

6. INFORMES INICIALES Y FINALES

Al inicio del contrato el adjudicatario realizará un informe sobre el estado de los equipos.
Al finalizar el contrato realizará otro informe con el estado final de los equipos.