Andoaingo Udala

«AREATRAMITEE»

Baldintza Teknikoen Plegua **Pliego de Condiciones Técnicas**

Udalaren zerbitzu eta tramiteak egiteko autozerbitzu bulego bat hornitzea

Suministro de una oficina autoservicio para la prestación de servicios y trámites municipales

Kontratu mota Tipo de contrato	**Zerbitzuak** / Servicios	**Prozedura** Procedimiento	**Irekia** / Abierto	**Esp. Kodea** Código Exp.	**2022AKM60002**
Lizitazio elektronikoa Licitación electrónica	☐ **Bai** / Sí ☒ **Ez** / No	**Tramitazioa** Tramitación	☒ **Ohikoa** / Ordinaria	☐ **Premiazkoa** / Urgente	

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Es objeto del presente pliego de condiciones técnicas la contratación del hardware necesario para la configuración de un cajero automático, el desarrollo del software de gestión de aplicativos necesario para la prestación de autoservicios, el mantenimiento preventivo y correctivo durante los periodos de garantía del hardware y del software, así como el suministro e instalación de los consumibles necesarios para su mantenimiento y funcionamiento durante el periodo de garantía del hardware (24 meses) tras su instalación. En adelante, el término "cajero" se utilizará para describir el "cajero ciudadano" o "cajero para la ciudadanía".

El Ayuntamiento de Andoain, facilitará a la empresa adjudicataria cuanta información posea relacionada con las materias objeto del contrato. La empresa no podrá utilizar dicha información para otros fines diferentes a los del objeto del presente contrato. La utilización inadecuada de esta información será objeto de penalización por el Ayuntamiento de Andoain.

La propiedad industrial del software base será de la adjudicataria, quién otorga al Ayuntamiento de Andoain una licencia de uso de estos en su versión adaptada y personalizada.

El hardware será propiedad de Ayuntamiento de Andoain que adquiere el mismo con las correspondientes garantías marcadas por la legislación vigente.

Tanto el hardware como el software se deberán suministrar al menos con los siguientes manuales:

- Manual de uso donde este recogido el funcionamiento de cada uno de los módulos que integran los sistemas a desarrollar.
- Manual de instalación, donde se especificará el procedimiento de instalación, así como los requisitos mínimos necesarios.
- Modelo de datos de la aplicación, así como una descripción de cada una de las tablas existentes.

Se comunicarán las personas responsables para la resolución de las diferentes tipologías de incidencias, las responsables de estas, y la operativa a seguir para la comunicación, seguimiento y resolución de posibles incidencias. Igualmente, se facilitarán líneas de comunicación directas y direcciones de correo electrónico para agilizar la resolución de posibles incidencias.

El tiempo de respuesta estándar, de las actuaciones técnicas, bien in-situ, o remoto, como mantenimiento correctivo está determinado en el apartado "Requisitos generales" del presente pliego.

Cajero Ciudadano

En este apartado se describen tanto el equipamiento hardware con el que deberá estar configurado el cajero a suministrar, como el equipamiento lógico y la instalación física de cada uno de ellos.

ESKU0653ca7c-7b13-4ac3-a13a-d07975928112

Goikoplaza z/g • 20140 ANDOAIN • IFZ P2001000E • Tf: 943 30 08 30 • Faxa: 943 30 08 28 • andoain@andoain.eus

Los cajeros serán equipos autónomos inteligentes que actúan como oficinas de servicios electrónicos. Deberán disponer de un sistema sencillo y claro de menús seleccionables a través del teclado/ratón y de la pantalla táctil.

Su ubicación será preferiblemente en interior, pero podrán colocarse encastrados y con su parte frontal de interacción con la ciudadanía dando al exterior, quedando el resto del cajero protegido en el interior del edificio, evitando así la posible extracción de este a través de la apertura de la pared; por tanto, deberán ser antivandálicos y resistentes a la intemperie.

A continuación, se detallan los requerimientos técnicos mínimos del cajero a suministrar:

1. Estructura metálica de chapa de acero AP2 de 2 mm
2. Pintura epoxi de alta resistencia
3. Personalización en Vinilo (sobre color base)
4. PC Industrial
    - RAM 8GB
    - SSD 120GB
    - Windows 10 Pro 64 bits
5. Fuente de alimentación interrumpida (SAI/UPS) USB 800VA.
6. Fuente de alimentación OEM 12V 10A carril DIN
7. Fuente de alimentación 24VDC 10A carril DIN
8. Doble pantalla táctil TFT de 17" 4:3 con protector antivandálico
    - La pantalla inferior estará situada a una altura entre 1,00 y 1,40 metros, según normativa de accesibilidad
9. Altavoces + Amplificador ES-1
10. Micrófono integrado
11. Conector Jack hembra
12. Cámara con software
13. Lector SmartCard y DNIe, estará situado a una altura entre 0,90 y 1,20 metros, según normativa de accesibilidad.
14. Kit EMV desatendido o TNA (Terminal No Atendido) de pago con tarjeta bancaria; **Certificado por Redsys o similar** y compuesto de Lector de tarjetas chip y banda, pinpad y lector contactless.
    Solución propietaria sin conexión a pasarelas de pago con objeto de evitar costes de terceros proveedores.
    Lector de tarjetas situado a una altura entre 0,90 y 1,20 metros, según normativa de accesibilidad.
    Teclado/pinpad situado a una altura de 0,90 metros y ligeramente inclinado, según normativa de accesibilidad
15. Lector de códigos de barras/QR con interfaz USB y Protección IP53 situado a una altura entre 0,90 y 1,20 metros, según normativa de accesibilidad.

ESKU0653ca7c-7b13-4ac3-a13a-d07975928112

Goikoplaza z/g • 20140 ANDOAIN • IFZ P2001000E • Tf: 943 30 08 30 • Faxa: 943 30 08 28 • andoain@andoain.eus

16. Teclado Macro caracteres y Braille + TrackBall antivandálico de acero inoxidable y repisa de apoyo. Situado a una altura de 0,90 metros y ligeramente inclinado, cumpliendo normativa de accesibilidad.
17. Lector/grabador MIFARE DESFIRE o similar, situado a una altura entre 0,90 y 1,20 metros, según normativa de accesibilidad
18. Impresora térmica 80mm con auto corte y sensor de detección de papel. Alta velocidad de impresión Max. 150 mm/sec e interfaz: USB y soporte de rollo de gran dimensión, mínimo 20 cm de diámetro. Situada a una altura de 0,70 metros según normativa de accesibilidad.
19. Impresora láser A4 con doble bandeja, y aviso de niveles bajos, integrada en quioscos autoservicios. Situada a una altura de 0,70 metros según normativa de accesibilidad.
20. Escáner A4 de arrastre a doble página. Situada a una altura de 0,70 metros según normativa de accesibilidad.
21. Sistema de ventilación forzada 120x120.
22. Iluminación interior para mantenimiento.
23. Kit Teclado + Ratón inalámbrico para mantenimiento
24. Etiquetado Braille de los elementos de interacción con el usuario.
25. Marco para anclaje a pared

El cajero autoservicio debe disponer de una toma de conexión a la red eléctrica, 220V 16A, así como conexión de datos para la CPU y para el PINPAD de pago con tarjeta.

El cajero debe de cumplir con la conformidad UE – Marcado CE, cumpliendo la Norma UNE-EN 12100 o equivalente.

El cajero debe cumplir con la normativa estatal y autonómica en materia de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados.
Las medidas de accesibilidad exigibles al cajero vienen determinadas por la siguiente normativa de aplicación:

- Orden TMA/851/2021, de 23 de julio, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados. En relación con el cajero, sus artículos 32 y 47.
- Decreto 68/00, de 11 de abril, por el que se aprueban las Normas Técnicas sobre Condiciones de Accesibilidad de la Ley 20/97, de 4 de diciembre, para la promoción de la accesibilidad en el País Vasco. En relación con el cajero, sus artículos 8.3 y 8.6 del Anejo III, así como en el artículo 5 del Anejo IV.

Específicamente las condiciones mínimas de accesibilidad universal que debe cumplir la máquina son las siguientes:

- Instrucciones y etiquetado en sistema braille, altorrelieve y macro caracteres.
- Disponer de un dispositivo de información sonora.
- Recogida de productos expendidos (ejem. Impresos, monedas) a 0,70 m
- Teclado situado a una altura entre 0,90 y 1,20m, ligeramente inclinado y con repisa de apoyo

ESKU0653ca7c-7b13-4ac3-a13a-d07975928112

Goikoplaza z/g • 20140 ANDOAIN • IFZ P2001000E • Tf: 943 30 08 30 • Faxa: 943 30 08 28 • andoain@andoain.eus

- Pantalla situada a una altura entre 1,00 y 1,40 m, y bien visible para una persona sentada.

En cuanto al Software, debe cumplir con los requisitos de accesibilidad expuestos a continuación:

- Permitir el cambio de contraste a baja visión (fondo pantalla negro, letras blancas o amarillas) y permitir el aumento de tamaño de las letras.
- Contener pocas instrucciones y estas que sean lo más claras posibles, gráficos e iconos sencillos, lenguaje fácil, comprensible; pantalla táctil en macro caracteres, fuente **tipo Arial**, según norma **UNE 170002** o equivalente, de aproximadamente 1 cm. (entre 28 y 36 puntos)
- Emisión de avisos auditivos y visuales de respuesta en el desarrollo de los procesos.
- Reproducción de voz, inicialmente en castellano y euskera mediante la aplicación de un lector de pantalla con sintetizador de voz, con control de volumen de los mensajes para utilizar el cajero.
- Para asegurar la seguridad y confidencialidad en la operativa, se eliminará el sonido de pantalla al conectar el auricular.

La persona responsable del contrato por parte del Ayuntamiento de Andoain requerirá de la presencia de personal técnico en las instalaciones municipales para proceder a la instalación del terminal, encontrándose incluido el gasto de esta persona en el precio propuesto en la presente licitación, así como todo tipo de gastos de seguros, transportes, instalación final a cargo de la adjudicataria y cuantas se deriven del cumplimiento de las condiciones estipuladas en el presente pliego.

La ubicación del cajero será en el exterior del edificio Ambrosia Olabide, con dirección, C/ Pio Baroja 1, C.P.20140 Andoain (Gipuzkoa). La obra civil necesaria para la instalación del cajero, así como las conexiones a la red eléctrica y de datos correrá a cargo del Ayuntamiento.

La interfaz deberá ser configurable al menos en dos idiomas, en euskera y castellano.

La actualización de los trámites y servicios disponibles para la ciudadanía en cada dispositivo debe ser un procedimiento que se realice de forma centralizada, automática y con despliegue inmediato tras su activación; esto requiere que los puntos de información estén permanentemente conectados (funcionamiento online) con un sistema central de información basado en tecnología web, que gestiona los procedimientos, las servicios, los contenidos que se muestran en cada cajero y la conectividad con otros sistemas, pasarelas de pago, sistemas de autenticación, etc.

La plataforma de gestión permitirá al menos las siguientes funcionalidades:

- Acceso autenticado: permitiendo establecer usuario/a, roles y perfiles para el acceso a la aplicación web de gestión de la red de cajeros.
- Administración de dispositivos: permitiendo mostrar el tipo de monedas y billetes que admite/ dispensan los cajeros, el estado de los periféricos como impresora, billetero y selector de monedas, IP de la máquina y el estado de ésta.
- Gestor de Alertas: permitiendo obtener información de las posibles incidencias que se han producido en los cajeros.
- Generación de informes de pago: permitiendo la consulta del registro de pagos realizados.
- Generación de informes de servicios: permitiendo obtener información estadística acerca de los servicios realizados en la red de cajeros.
- Administración de rangos de efectivo: permitiendo configurar el tipo de billetes que admiten los ca-

ESKU0653ca7c-7b13-4ac3-a13a-d07975928112

Goikoplaza z/g • 20140 ANDOAIN • IFZ P2001000E • Tf: 943 30 08 30 • Faxa: 943 30 08 28 • andoain@andoain.eus

jeros en función del importe, estableciendo unos rangos de importes, es decir, se establece para un importe mínimo y un importe máximo el tipo de billetes admitidos

- Configuración de emisoras: permitiendo la incorporación, modificación y eliminación de las entidades (emisoras) que emiten los recibos aceptados por la red de cajeros.
- Gestión de formas de autenticación y formas de pago: permitiendo la gestión de las formas de pago y las formas de autentificación que van a tener cada uno de los servicios ofrecidos en la red de cajeros ciudadano.

La autenticación de las personas se podrá realizar, según el servicio:

- Libre, sin identificación alguna.
- Lectura de la zona pública del DNIe
- Integración del servicio BakQ
- Posibilidad de integración del servicio Cl@ve

En principio, se desarrollarán, entre otros, los siguientes servicios:

- Solicitud y emisión de Volantes de empadronamiento
- Lectura y pago de recibos municipales
- Registro de Entrada

Como otros servicios a incluir más adelante:

- Reservas de espacios culturales
- Reservas de espacios deportivos
- Venta de tickets
- Emisión de certificados de tenencia de vehículos
- Emisión de certificados de estado de deudas
- Integración sede electrónica
- Venta de entradas
- Bonos Comercios
- Etc.

Por parte del Ayuntamiento de Andoain se entregará a la empresa adjudicataria un breve análisis de cada funcionalidad a desarrollar.

El Ayuntamiento de Andoain utiliza los servicios informáticos de IZFE (Informatika Zerbitzuen Foru Elkartea) y esto obligaría a tener que hacer las conexiones debidas por parte de la empresa adjudicataria, para que el cajero sea capaz de expedir volantes de padrón, realizar cualquier registro de entrada y pagar cualquier recibo municipal.

Las gestiones que se tengan que hacer se harán mediante el informático municipal, que será quien se ponga en contacto con dicha empresa para desarrollar el proyecto.

Emisión de volantes/certificados de Padrón individual y familiar.
El sistema implementa la emisión de los siguientes tipos de certificados de padrón:

ESKU0653ca7c-7b13-4ac3-a13a-d07975928112

Goikoplaza z/g • 20140 ANDOAIN • IFZ P2001000E • Tf: 943 30 08 30 • Faxa: 943 30 08 28 • andoain@andoain.eus

a) Volantes de padrón individuales

b) Volantes de padrón históricos

Una vez identificada la persona e introducida su fecha de nacimiento como validación se procederá a la recuperación e impresión del Volante de Padrón individual.

La opción de volantes de padrón familiar solicitará las fechas de nacimiento y NIF de todas las personas mayores de 18 años que residan en el mismo domicilio.

Se solicitarán los siguientes datos a la persona usuaria para su impresión en el volante:

a. Efectos para los que se solicita el volante.

b. Observaciones.

**** En el caso de que el BackOffice del Ayuntamiento proporcione de forma integrada Certificados de Padrón se dispensarán por parte del cajero en lugar de los volantes, siendo estos proporcionados en formato PDF.

Pago de Recibos Municipales

El servicio de cobro de Recibos Municipales permite la validación, pago y confirmación de los recibos municipales emitidos por la administración, identificándolos mediante códigos de barras o con captura manual.

Las personas usuarias podrán realizar la lectura de dichos recibos en los cajeros, mediante un lector de código de barras. Una vez capturado el recibo, el sistema se ocupará de validarlo y en caso afirmativo mostrará las opciones de pago disponibles.

Una vez realizado el pago del recibo se notificará al sistema la operación, así como el sistema de pago utilizado, y se imprimirá un justificante a la persona solicitante.

El sistema implementa una validación de recibos duplicados que impide que se pague por error más de una vez el mismo recibo municipal.

Los recibos municipales aceptados en el sistema corresponden a los formatos "502", "521" y "501" del cuaderno 60. La posibilidad de aceptar recibos municipales adicionales o diferentes a estos dos, será objeto de una propuesta adicional.

El proceso seguirá los siguientes pasos (sujeto a validación y propuesta de mejora por parte del Ayuntamiento de Andoain).

1. Una vez capturados sus datos del recibo de forma manual o leídos automáticamente, lectura del código de barras (o identificador del c60) será necesario validarlo con (persona titular del recibo) en el sistema de BackOffice con el objetivo de validar su estado como pendiente de pago, así como recuperar sus datos (tipo de ingreso, importe, titular, …).

ESKU0653ca7c-7b13-4ac3-a13a-d07975928112

Goikoplaza z/g • 20140 ANDOAIN • IFZ P2001000E • Tf: 943 30 08 30 • Faxa: 943 30 08 28 • andoain@andoain.eus

2. Una vez confirmado el pago del recibo se realizará la correspondiente inserción en la tabla de intercambio.
3. Se grabará una línea de C60 – Mod.2 en un fichero que posteriormente se empleará para conciliar el estado en el BackOffice.
4. El justificante de pago se imprimirá en formato A4 según los modelos aportados por el Ayuntamiento de Andoain.

Servicio de Registro General de Entrada

El servicio de registro general de entrada permitirá a la ciudadanía realizar de forma automática la presentación de sus solicitudes, escritos o comunicaciones.

El proceso consiste en los siguientes pasos:

1. Autenticación de solicitante
2. Visualización de datos de solicitante/representante
3. Confirmación datos para notificación
4. Objeto de la solicitud
5. Emisión de justificante

No contempla la solicitud de licencias de obras del modelo general, de esta forma se elimina la necesidad de realizar recibos y enlazar con el pago. Se dispondrá de un formulario específico de licencias de obras, desde el que se podrá solicitar cualquier tipo de licencia incluyendo las obras menores automáticas

Documentación y soporte de incidencias

La empresa adjudicataria deberá aportar la siguiente documentación:

- Manual de uso. Recoge el funcionamiento de cada uno de los módulos que integran los sistemas a desarrollar.
- Manual de instalación. Especifica el procedimiento de instalación, así como los requisitos mínimos necesarios.
- Modelo de datos de la aplicación. así como una descripción de cada una de las tablas existentes.
- Manual de administración. Describe las opciones de configuración, procedimiento de copias de respaldo, documentación sobre la seguridad de la aplicación y cualquier otro proceso de administración que necesite la aplicación.

Requisitos generales

La empresa adjudicataria deberá comunicar al Ayuntamiento de Andoain, quién dirigirá el proyecto y sus datos de contacto.

El Ayuntamiento de Andoain, facilitará a la empresa adjudicataria cuanta información precise para el adecuado desarrollo del proyecto.

ESKU0653ca7c-7b13-4ac3-a13a-d07975928112

Goikoplaza z/g • 20140 ANDOAIN • IFZ P2001000E • Tf: 943 30 08 30 • Faxa: 943 30 08 28 • andoain@andoain.eus

La imagen corporativa debe de trasladarse al diseño de la interfaz resultante para todos los servicios que se incluyan en el dispositivo.

Los datos de la imagen corporativa serán entregados por el departamento de informática.

El periodo de garantía comprenderá, como mínimo, los veinticuatro meses posteriores desde la suscripción del acta de recepción para el software y los treinta y seis meses posteriores desde la suscripción del acta de recepción.

Por garantía se entenderá la cobertura de los errores o disfunciones que se generen, tanto en el hardware como en el software, por causas imputables a la empresa adjudicataria, como proporcionar e instalar los consumibles necesarios para el correcto funcionamiento del cajero. Dichos costes correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

El tiempo de respuesta máximo de las actuaciones técnicas, bien in-situ, o remoto, como mantenimiento correctivo, será de 8 horas desde la comunicación de la incidencia.

Eginbidea: Nik, idazkariak, egiten dudana aditzera emateko Baldintza Administratibo Berezien agiri hau **Tokiko Gobernu Batzarrak** onartu duela, Alkatetzak eskuordeturik, **2022/06/23e**an egindako bilkuran hartutako erabaki bidez.

Diligencia: Que la extiendo yo, el Secretario de la Corporación, para hacer constar que el presente Pliego da Cláusulas Administrativas Particulares ha sido aprobado mediante acuerdo de **la Junta de Gobierno Local**, por delegación de Alcaldía, de fecha **23/06/2022**

Idazkaria / El Secretarioa

Goikoplaza z/g • 20140 ANDOAIN • IFZ P2001000E • Tf: 943 30 08 30 • Faxa: 943 30 08 28 • andoain@andoain.eus

Egiaztapen Kode Segurua/Código Seguro de Verificación: **ESKU6653ca7c-7b13-4ac3-a13a-d07975928112**
Dokumentu elektroniko honen paperezko kopiaren osotasuna eta sinadura egiaztatzeko, sar ezazu egiaztapen kode segurua egoitza elektronokoan: ***https://uzt.gipuzkoa.eus?De=00910***
Compruebe la integridad y firma de la copia en papel de este documento electrónico, introduciendo el código seguro de verificación en la sede electrónica: ***https://uzt.gipuzkoa.eus?De=00910***