

**CONTRATO DE SUMINISTRO Y SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES DE AUTOSERVICIO DE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA.
PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO**

- PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS -

CÓDIGO EXPEDIENTE:	2024KO040004
---------------------------	--------------

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es el suministro, soporte y mantenimiento de dos terminales de autoservicio para la realización de diversos trámites electrónicos por parte de la ciudadanía con el objetivo de mejorar la atención a la ciudadanía por parte del Ayuntamiento de Oiartzun.

Un terminal se ubicará en la estación de Euskotren en el barrio de Arragua y el otro se ubicará primero en la Casa Consistorial, en el espacio situado frente a la oficina de la Policía Local y después, cuando se abra la oficina SAC, a la entrada de la oficina.

2.- PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

El presupuesto asciende a 47.000 euros (IVA no incluido) más 9.870 euros de IVA del 21%, resultando un importe total de 56.870 euros (21% IVA incluido).

3.- TAREAS A REALIZAR

El contrato deberá cumplir, como mínimo, los siguientes puntos:

1. Suministro:
 - a. Suministro, instalación y puesta en marcha de dos terminales de autoservicio con todos sus componentes.
 - b. Colocar un terminal inicialmente en el espacio situado frente a la oficina de la Policía Local y posteriormente moverlo a la entrada de la oficina del SAC.
2. Funcionalidades:
 - a. Las funcionalidades mínimas que deben ofrecer los terminales serán las siguientes:
 - i. Emisión del volante del padrón
 - ii. Pago de los diferentes recibos que genera el Ayuntamiento
 - iii. Compra de entradas en la plataforma de venta que dispone el Ayuntamiento (<https://sarrerak.oiartzun.eus>)
 - b. Ofrecer estadísticas de uso de los terminales para los técnicos municipales
3. Documentación y formación:
 - a. Entrega de documentación técnica de terminales y manuales de usuarios y administradores.
 - b. Formar al personal municipal en el uso de las terminales.
4. Mantenimiento y soporte:

- a. Reposición e instalación de todos los consumibles y repuestos necesarios para garantizar la continuidad del servicio.
- b. Asesoramiento y análisis funcional ante posibles nuevas necesidades.
- c. En el caso de que un terminal tuviera incidencias reiteradas, si el Ayuntamiento advirtiera que su funcionamiento no es el adecuado al objetivo que se quiere conseguir o que afecta negativamente a los servicios prestados, el Ayuntamiento podrá solicitar su sustitución por otra unidad sin coste adicional alguno.

Para la ejecución de los trabajos a realizar, el contratista facilitará los medios técnicos y humanos necesarios, con la experiencia y formación necesaria para la adecuada prestación del servicio.

4.- GASTOS A CARGO DEL CONTRATISTA

El contratista deberá asumir todos los gastos necesarios para la ejecución del contrato, además de los establecidos en el Pliego de Cláusulas Económico-Administrativas Particulares:

- Los derivados del suministro de terminales.
- Las derivadas del desarrollo de las funcionalidades mínimas a ofrecer en los terminales.
- Soporte y derivados del mantenimiento de terminales

El precio incluye todos estos gastos, incluidos los impuestos, cualquier tipo de tasa y pago fiscal y los gastos de transporte.

5.- PLAZO DE EJECUCIÓN

La duración del contrato será de un mes desde la firma del contrato para la entrega del suministro. Servicio de mantenimiento 3 años desde la entrega del suministro.

6.- CONOCIMIENTOS Y CONDICIONES TÉCNICAS DEL EQUIPAMIENTO A SUMINISTRAR

A continuación, se detallan las características y condiciones técnicas mínimas que deben cumplir los terminales a suministrar. Además, el licitador deberá ofrecer cualquier otro elemento o funcionalidad no descrita específicamente en este apartado, pero necesaria para el correcto funcionamiento de las máquinas.

6.1.- Características hardware

Los terminales deberán cumplir, como mínimo, las especificaciones que se detallan a continuación:

- Sus dimensiones son de 1.850 mm de altura, 1.200 mm de ancho y 750 mm de profundidad.

- Carcasa metálica antibandalismo. El terminal dispondrá de una sola carcasa en la que se incluirán todos los componentes y periféricos. La carcasa deberá ser robusta y dura para hacer frente a posibles cambios de lugar, golpes o actos vandálicos.
- Aspecto personalizado. Los terminales se rotularán y personalizarán según la imagen corporativa del Ayuntamiento de Oiartzun.
- Diseño adaptado. Los terminales deberán tener un diseño adaptado para personas con movilidad reducida que utilicen sillas de ruedas, cumpliendo la normativa europea sobre accesibilidad y garantizando a estas personas un uso cómodo desde la propia silla.
- Permitirá realizar pagos mediante tarjeta.

En cuanto a las características técnicas, se deberán cumplir los siguientes mínimos:

- Interfaz con pantalla táctil antibandalismo y teclado metálico con ratón.
- Pantalla:
 - o Capacitivo 19 pulgadas y formato de imagen de 16:9.
 - o Parte frontal 100% plana sin marco
 - o Grado de resistencia frontal IK-07
 - o Resolución 1920x1080
 - o Ángulo de visión horizontal 178° y vertical 178°
- Ordenador interno:
 - o Procesador de 6 núcleos
 - o Memoria RAM de 8 GB y con slots libres de difusión.
 - o 512 GB disco duro SSD
 - o Multipuerto: USB-C, VGA, HDMI, Ethernet, etc.
- Impresora láser:
 - o Para papel tamaño A4
 - o Impresión en blanco y negro
 - o Tiempo de impresión página 1: menos de 8.5 segundos
 - o Velocidad de impresión: 26 páginas por minuto
 - o Ciclo de trabajo mínimo de 10.000 páginas/mes
- Escáner A4:
 - o Resolución mínima de 4800x4800 ppp
 - o Las características de integración de este escáner en el terminal deben permitir al usuario utilizarlo fácilmente, facilitando el proceso de obtención de una imagen de buena calidad.
- Lector de tarjetas criptográficas. Compatible con el DNI electrónico y tarjetas de certificados digitales con chip.
- Escáner para escanear DNIs y pasaportes:
 - o Conexión USB a PC
 - o Actualización de firmware automático mediante Esb
 - o Indicadores de situación
 - o Fuente de Alimentación Exterior Universal 100-240 V AC, 50/60 Hz
 - o Caja sólida ABS-PC plástico
 - o Slot de seguridad Kensington e
 - o Ventana vidrio templado 4 mm

- Reglamentos FCC, CE, WEEE, RoHS
- Resolución de imagen 500 DPI
- Formatos de imagen BMP, JPG y PNG
- Profundidad de imagen color 24 bits/píxeles
- Conocimiento óptico de caracteres (OCR)
- Compatibilidad con los sistemas operativos tradicionales Windows y Linux
- Kit completo de desarrollo SDK con DLLs y programas demo. C/C++, C #, Visual Basic 6.0, Delphi, VB.NET, Lenguajes de programación Java
- Función RFID
- Detección automática del documento
- Eliminación de reflejos
- Datáfono para pagos mediante tarjeta.
- Impresora de ticket para imprimir el recibo una vez efectuado el pago.
- Lector USB 3.0 compatible con USB 2.0 en la parte anterior.
- Lector alfanumérico estándar de código de barras accesible también desde el lado anterior.
- Carcasa preparada para añadir webcam y/o sistema de reconocimiento facial.

6.2.- Características software

En cuanto al software de los terminales, el usuario dispondrá de un menú inicial en el que deberá tener acceso directo a las tres funcionalidades que el Ayuntamiento quiere dar importancia: sacar el volante de padrón, realizar pagos y comprar entradas.

Aquellos trámites que no requieran autenticación podrán realizarse escaneando el DNI y aquellos trámites que requieran autenticación con certificado accederán a la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Oiartzun mediante navegación por Internet.

Los trámites que así lo requieran permitirán la impresión de los certificados o volantes solicitados, así como de los justificantes generados por el trámite. Los documentos impresos tendrán formato corporativo.

Teniendo en cuenta que la sede electrónica del Ayuntamiento es suministrada por IZFE, el software que se desarrolle deberá integrarse con el sistema de IZFE para la prestación de los servicios que se han definido.

Además de lo anterior, el software de los terminales deberá tener las siguientes características:

- Ser una interfaz agradable, moderna y fácil de utilizar. El licitador deberá presentar en su oferta imágenes de pantalla que muestren, a modo de ejemplo, la operativa de las aplicaciones instaladas en los terminales.
- El acceso a las funcionalidades ofertadas se realizará de forma abierta o mediante los siguientes métodos de autenticación que se detallan debajo:
 - Escanear el DNI.
 - Mediante certificado electrónico con chip, incluido el DNI electrónico, se utilizará para ello el lector integrado en el terminal.

- A través de otros certificados electrónicos en la nube, especialmente BaK y BaKQ de Izenpe.
- Se integrará con la pasarela de pagos del Gobierno Vasco para el pago de los recibos generados por el Ayuntamiento.
- A la hora de comprar las entradas, para realizar el pago de las mismas se integrará con la plataforma "ToTop Ticket" de Iguana Information Technologies, S.L.
- Navegador web actualizado y fácil de actualizar.
- Función del teclado virtual para su utilización en la pantalla táctil.
- Diseño personalizado, aplicando la identidad gráfica corporativa del Ayuntamiento de Oiartzun.
- Todas las páginas y servicios aparecerán por defecto en euskera, pudiendo visualizarse también en castellano seleccionando esta opción en el menú de idiomas.

6.2.- Monitorización de terminales y estadísticas de uso

La empresa adjudicataria deberá disponer de un software de monitorización de ambos terminales que permita el control continuo de la operatividad de los equipos. Este software de monitorización deberá ser capaz de enviar notificaciones a los técnicos municipales si así se decide.

El adjudicatario deberá ofrecer un sitio web de uso interno del Ayuntamiento con su autenticación para obtener informes y estadísticas sobre el uso de los servicios de los terminales instalados.

Dicho sitio web o herramienta deberá ofrecer los datos de explotación y deberá permitir realizar un filtrado de cualquier rango de fechas desde cualquier terminal (o todos). Se dispondrá de diferentes informes que muestren el número de trámites/servicios realizados, clasificados por tipología, tanto de forma individual para cada terminal como de forma conjunta. Estos informes deberán poder exportarse a formato PDF y CSV.

7.- GARANTÍA

El plazo de garantía será de UN AÑO, a contar desde la fecha del acto formal y positivo de aceptación, establecido a los efectos de la LCSP y del RGLCAP.

Si durante el plazo de garantía se acreditase la existencia de vicios o defectos en los trabajos efectuados, el órgano de contratación tendrá derecho a reclamar del contratista la reposición de los bienes que resulten inadecuados o, en su caso, a exigir su subsanación. De entre ambas opciones decidirá el Ayuntamiento.

El adjudicatario asumirá durante el plazo de garantía todos los trabajos necesarios para realizar dichas sustituciones o reparaciones.

Transcurrido el plazo de garantía sin que el Ayuntamiento haya formalizado los reparos o la denuncia, el contratista quedará exento de responsabilidad por razón de los trabajos realizados, con devolución de la garantía definitiva.



Oiartzun, el día de la firma.
Ibon Aizpurua Ugarte
Responsable Servicios Informáticos
Firmado electrónicamente

