



HONDARRIBIKO UDALA

Esp. Kod./Cod. Expte.: 2024K1140002
Erref.:JP

PRESKIPZIO TEKNIKOEN AGIRIA, "IZAPIDETZEKO BULEGO TAKTILAK" HORNITZEKO ETA MANTENTZEKO KONTRATURAKO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA EL CONTRATO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE "OFICINAS TACTILES DE TRAMITACION"

1.- Kontratuaren ezaugarriak

Preskripzio teknikoaren agiri honen xedea da izapideetarako hiru bulego elektronikoren hornidura-kontratua esleitzea, herritarrek autozerbitzu moduan egin ahal izan ditzaten esku-hartze tekniko espezializaturik behar ez duten izapide errazak, bai eta haien konfigurazioa, udaleko eta IZFEko sistema informatikoen konexioa eta hiru urteko mantentzea ere.

Horretarako, hornidurak barne hartuko ditu udal-izapideak egiteko beharrezkoak diren hardwarea eta softwarea.

1.- Objeto del contrato

El objeto del presente pliego de prescripciones técnicas es la adjudicación del contrato de suministro de tres oficinas electrónicas de tramitación para que la ciudadanía pueda realizar en modo autoservicio trámites sencillos que no requieran de intervención técnica especializada, así como su configuración, la conexión con los sistemas informáticos del ayuntamiento y de IZFE, y su mantenimiento por el período de tres años.

Para ello, el suministro incluirá tanto el hardware como el software necesarios para la realización de trámites municipales.

2.- Aurrekontua eta epeak

lizitazioarako gehieneko aurrekontua 90.750,00 eurokoa da. – LAUROGEITA HAMAR MILA ZAZPIEHUN ETA BERROGEITA HAMAR EURO.

Deskribatutako zenbatekoetan sartuta daude Balio Erantsiaren gaineko Zerga (BEZ) eta aseguru, garraio, azken instalazio, martxan jartze eta funtzionamenduko era guztietako gastuak, esleipendunaren kontura izango direnak, bai eta plegu honetan ezarritako baldintzak betetzetik eratortzen diren bestelako betebeharrak ere.

Terminalak hilabeteko epean entregatuko dira, kontratua sinatzen denetik zenbatzen hasita, eta mantentze-zerbitzuak 3 urteko iraupena izango du, bat gehiago luza daiteke, terminalak abian jartzen direnetik zenbatzen hasita.

2.- Presupuesto y plazos

El presupuesto máximo de licitación se establece en 90.750,00 €.- NOVENTA MIL SETECIENTOS CINCUENTA EUROS.

En las cantidades descritas se encuentra incluido el Impuesto Sobre el Valor Añadido (IVA) y todo tipo de gastos de seguros, transportes, instalación final, puesta en marcha y funcionamiento, que correrán a cargo del adjudicatario y cuantas otras obligaciones se deriven del cumplimiento de las condiciones estipuladas en el presente pliego.

La entrega de los terminales se llevará a cabo en el plazo de un mes desde la firma del contrato y el servicio de mantenimiento tendrá una duración de 3 años, prorrogable por uno más, desde la puesta en marcha de los mismos.

ESKua103a701-64ed-45ab-9a11-2047c6c4090c



HONDARRIBIKO UDALA

3.- Betekizun teknikoak

Izapidetze ukipen bulegoak behar bezala funtzionatzeko behar den hardware guztia proposamenean zehaztu eta lizitazio-prezioan sartu beharko da.

Neurriei dagokienez eta terminalen kokapenari ondorioz, terminalen aldeetako bat (zabalera edo sakonera) inoiz ez da 800 mm-tik gorakoa izango.

Hauek izango dira izapidetzeko ukipen-bulegoaren gutxieneko eskakizun teknikoak:

- Bandalismoaren aurkako metalezko egitura. Terminalak karkasa bakarra izango du, osagai eta periferiko guztiak jasoko dituen. Udalaren irudi korporatiboaren arabera errotulatuta egon beharko du..
- Irisgarritasun-arauak betetzen dituen egitura.
- DIN-A4 tamainako dokumentuen eskanerra. Bereizmen minimoa: 4800x4800 ppp.
- Laser inprimagailua, edukiera handiko DIN-A4 formatuan. 1. orrialdean inprimatzeko denbora: 8,5 segundo baino gutxiago. Inprimatze-abiadura: 26 orrialde minutuko. Hilean gutxienez 10.000 orrialdeko lan-zikloa.
- USB 3.0 irakurgailua, USB 2.0ekin bateragarria, aurrealdean.
- Prestazio handiko ordenagailua, 6 nukleoko prozesadorearekin, gutxienez RAMeko 8 GB-koa, difusio slot libreakin, 512 GB-ko SSD disko gogorarekin eta Multiatakrekin: USB-C, VGA, HDMI, Ethernet, etab.
- Ukimen anitzeko pantaila, 20 "-koa, bandalismoaren aurkakoa, eta irudi-formatua: 16:9. Aurrealdea % 100 laua markorik gabe, IK-07 aurretiko

3.- Requisitos tecnicos

Todo el hardware necesario para el correcto funcionamiento de la oficina táctil de tramitación deberá ser detallado en la propuesta e incluido en el precio de licitación.

En cuanto a las dimensiones y debido a la ubicación de los terminales, uno de los lados de estos (ancho o profundidad) en ningún caso podrá ser superior a 800 mm.

Los requerimientos técnicos mínimos de la oficina táctil de tramitación serán los siguientes:

- Estructura metálica anti-vandálica. El terminal dispondrá de una sola carcasa en la que se incluirán todos los componentes y periféricos. Debera estar rotulada según la imagen corporativa del ayuntamiento.
- Estructura que cumpla las normas de accesibilidad.
- Escáner de documentos de tamaño DIN-A4. Resolución mínima de 4800x4800 ppp.
- Impresora láser en formato DIN-A4 de alta capacidad. Tiempo de impresión página 1: menos de 8.5 segundos. Velocidad de impresión: 26 páginas por minuto. Ciclo de trabajo mínimo de 10.000 páginas/mes
- Lector USB 3.0 compatible con USB 2.0. en la parte frontal
- Ordenador de altas prestaciones con procesador de 6 núcleos, de al menos 8GB de RAM. con slots libres de difusión, 512 GB disco duro SSD y Multipuerto: USB-C, VGA, HDMI, Ethernet, etc
- Pantalla multi-táctil de 20", anti-vandálica y formato de imagen de 16:9. Parte frontal 100% plana sin marco, Grado de resistencia frontal IK-07.

ESKUa103a701-64ed-45ab-9a11-2047c6c4090c



HONDARRIBIKO UDALA

erresistentzia-maila. 1920x1080
errozulozioarekin.

- Teklatu eta sagu metaliko antibandalikoak.
- Identifikazio-dokumentuen eskanerra, NAN eta AIZ benetakoak direla egiaztatuta.
- Txartel bidezko ordainketetarako datafona.
- Txartel kriptografikoen irakurgailua, ziurtagiri elektronikoak eta banku-txartelak irakurtzeko, txipakoak zein hurbilekoak.
- Barra-kodeen eta QRren irakurgailua.

Resolución 1920x1080

- Teclado y raton metalicos antivandalicos.
- Escáner de documentos de identificación con comprobación de autenticidad de DNI y NIE.
- Datafono para pagos mediante tarjeta
- Lector de tarjetas criptográficas para lectura de certificados electrónicos y tarjetas bancarias, tanto de chip como de proximidad.
- Lector de códigos de barras y QR.

Bulego elektronikoetako osagairen batek etengabeko gorabeherak eragiten baditu, edo ikusten bada haren funtzionamendua ez dela egokia eta, adibidez, bertan eskaintzen diren zerbitzuak moteltzen baditu, udalak beste batekin ordezkatzeari eskatu ahal izango du, baina horrek ez du kostu erantsirik ekarriko.

En caso de que alguno de los componentes de las oficinas electronicas fuera motivo de continuas incidencias o que se detecte que su funcionamiento no es el adecuado y por ejemplo ralentice los servicios ofrecidos en el mismo, el Ayuntamiento podrá solicitar su sustitucion por otro modelo, sin que esto signifique coste añadido alguno.

4.- Funtzioen deskribapena eta aplikazioak

Proposatutako software-soluzioak elementu hauek izan beharko ditu:

- Autozerbitzuko terminalerako softwarea.
- Nabigatzaile zaindua duen softwarea.
- Instalatutako periferiko guztien driverrak.
- Urruneko monitorizazio-sistema ukipen-bulegoa kontrolatzeko eta konfiguratzeko, matxurak detektatzea barne.

Ukipen-bulegoaren aplikazio interaktiboak honako funtzionalitate hauek izango ditu:

4.- Descripción de las funciones y aplicativos

La solución software propuesta deberá ofrecer los siguientes elementos:

- Software para el terminal de autoservicio.
- Software con navegador customizado.
- Drivers de todos los periféricos instalados.
- Sistema de monitorización remota para el control y la configuración de la oficina táctil, que incluya la detección de averías.

La aplicación interactiva de la oficina táctil contará con las siguientes funcionalidades:



HONDARRIBIKO UDALA

- Pantaila-babesle informatiboa eta konfiguragarria.
- 2 hizkuntzatan konfigura daitezkeen interfazeak; konfigurazioak osatuta egon behar du, bai euskaraz, bai gaztelaniaz, Autonomia Erkidegoko hizkuntza ofizialak.
- Udalarekin izapidetze elektronikorako identifikatu ahal izateko softwarea, sinadura elektronikoaren ziurtagiriaren bidez edo identifikatzeko beste bitarteko batzuen bidez. Nortasun-agiriak digitalizatu eta ezagutu beharko ditu, bai NANA, bai AIZa.
- Salvapantallas informatibo y configurable.
- Interfaces configurables en 2 idiomas, debiendo estar completa la configuración tanto en euskara como en castellano, idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma.
- Software que permita la identificación para la tramitación electrónica con el ayuntamiento mediante certificado de firma electrónica u otros medios de identificación. Deberá digitalizar y reconocer los documentos de identidad, tanto DNI como NIE.

Era berean, aukera emango du:

- Errola-ziurtagiriak ematea.
- Mugaeguneratu gabeko ordainagiriak kontsultatu, inprimatu eta ordaintzea txartelaren bidez nahiz ordainketa-pasabidearen bidez.
- Ordaindutako ordainagiriak kontsultatzea, bistaratzea eta inprimatzea.
- Sarrera-erregistroa, dokumentazioa eskaneatuta.

Asi mismo posibilitara:

- Emitir certificados de empadronamiento.
- Consulta, impresión y pago de recibos no vencidos tanto con tarjeta como a través de la pasarela de pagos.
- Consulta, visualización e impresión de recibos pagados.
- Registro de entrada con escaneo de documentación.

Autentifikaziorik behar ez duten izapideak NANA eskaneatuz egin ahal izango dira, eta ziurtagiridun autentifikazioa behar duten izapideak Udalaren Egoitza Elektronikoa sartuko dira Interneten nabigatuz.

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 mediante navegación por Internet.

Makinak ezartzen duen software-plataformak, gainera, aukera eman beharko du aipatutako funtzionaltasunak eguneratzeko eta, behar izanez gero, zabaltzeko.

La plataforma de software que implemente la máquina deberá además ofrecer la posibilidad de actualizar las mencionadas funcionalidades y ampliarlas en caso necesario.

5.- Instalazio fisikoa

5.- Instalación física

Terminal bat Hondartza kiroldegian egongo da (Foru kalea, z/g), bestea BAZen (Javier Ugarte,

Uno de los terminales se ubicara en el Polideportivo Hondartza (Foru kalea s/n), el otro



HONDARRIBIKO UDALA

6) eta bestea, hasiera batean, udal-liburutegian (Kale Nagusia, 8), eta udaletxeko beheko solairuko obrak amaitzen direnean, harrera-bulegoan (Kale Nagusia, 20).

Enpresak bere gain hartuko ditu terminalen garraioaren, aseguruaren eta instalazio fisikoaren gastuak, bai eta udal-liburutegiko terminala (Kale Nagusia, 8) Udaletxera (Kale Nagusia, 20) eramateko eta martxan jartzeko gastuak ere, kokapen horretan aurreikusitako obrak amaitu ondoren.

Udalaren ardura izango da tramitazioko ukipen-bulegoa instalatzeko espazio fisikoa egokitzea, bai eta sare elektrikorako eta datu-sarerako konexioa ere.

6.- Garapen- eta mantentze-zerbitzuaren ezaugarriak

Makinarekin batera eskaintzen den zerbitzuak, martxan jartzeko unean, aplikazioen garapena, diseinua eta interfazeak jaso beharko ditu, udalaren beharren arabera pertsonalizatuta. Era berean, enpresa esleipendunak zerbitzu hori eskaini beharko du kontratuak irauten duen bitartean sor daitezkeen premia berrietarako.

Sistemak modu erraz eta mailakatuan onartu beharko du zerbitzu berriak sartzea. Era berean, zerbitzu horietarako beharrezkoak diren periferikoak gehitzeko aukera eman beharko du.

Sistemak IZFEko DPZn dauden udalaren informazio-sistemekin eta beste hornitzaile batzuen informazio-sistemekin integratu beharko du, adostutako zerbitzuak eskaini ahal izateko.

CMS modulu bat instalatuta eduki behar du, udala independentea izan dadin ukimen-bulegoan erakutsi nahi dituen kanpainen edo informazioaren mezuak pertsonalizatzeko orduan, bai eta backoffice-aren erabilerari eta konexioari buruzko estatistikak lortu ahal izateko ere, IZFEk edo beste zerbitzu-

en el BAZ (Javier Ugarte, 6) y el otro se ubicara primero en la biblioteca municipal (Kale Nagusia, 8) y despues, cuando terminen las obras en la planta baja del Ayuntamiento, en la oficina de recepción (Kale Nagusia, 20).

La empresa asumirá los gastos de transporte, seguro e instalación física de los terminales, así como del traslado y puesta en funcionamiento del terminal situado en la biblioteca municipal (Kale nagusia, 8) al edificio del ayuntamiento (Kale nagusia, 20) una vez hayan terminado las obras previstas en dicha ubicacion.

La adecuación del espacio físico para la instalación de la oficina táctil de tramitación, así como la conexión a la red eléctrica y a la red de datos correrá a cargo del Ayuntamiento.

6.- Características del servicio de desarrollo y mantenimiento

El servicio ofertado junto con las máquinas deberán incluir en el momento de la puesta en marcha, el desarrollo, diseño e interfaces de los aplicativos, personalizados según las necesidades municipales. Del mismo modo, la empresa adjudicataria deberá ofrecer dicho servicio para nuevas necesidades que puedan surgir durante toda la duración del contrato.

El sistema deberá admitir de forma sencilla y gradual la incorporación de nuevos servicios. Así mismo, deberá permitir añadir los periféricos necesarios para dichos servicios.

El sistema deberá poder integrarse tanto con los sistemas de información del ayuntamiento que están ubicados en el CPD de IZFE como con sistemas de información de otros proveedores para poder ofrecer los servicios acordados.

Debera tener instalado un módulo CMS que permita al ayuntamiento ser independiente a la hora de personalizar los mensajes de campañas o de información que quiera mostrar en la oficina táctil, así como obtener estadísticas de uso y conexión con backoffice mediante servicios web suministrados por IZFE u otro



HONDARRIBIKO UDALA

hornitzaile batek emandako web-zerbitzuen bidez.

Monitorizazioa gaituko da ukipen-bulegoa urrutitik kontrolatzeko eta konfiguratzeko, eta matxurak detektatuko dira.

7.- Segurtasun-betekizunak

Ukipen-bulegoa herritarren eskura egongo da ordutegi zabal batean, eta ez beti zaintzapean; beraz, behar-beharrezkoa da edozein manipulazioen aurka babestuta egotea.

Ukipen-bulegorako garatutako softwareak segurtasun-baldintza hauek beteko ditu, gutxienez:

- Interneterako sarbidea babestea.
- BIOSera eta sistema eragileraren sartzeko babesa.
- Sistemaren segurtasuna eta babesa edozein erabilera okerretik.
- Urruneko konexioek Udalarekin eta IZFErekin adostutako segurtasun-baldintzak bete beharko dituzte.
- Izapidetzeko ukipen-bulegoaren erabilgarritasunaren etengabeko monitorizazioa.

8.- Mantentzea eta euskarria

Ezarpenetik eta hiru urterako mantentzea eta euskarria eskaintzan sartuta egongo dira.

Mantentze-lanen eskaintzak adierazle kuantifikatuen bidez jasoko ditu enpresak eskaintzen dituen konpromiso-maila desberdinak, hala nola intzidentzien aurrean erantzuteko denbora, baldintza berriak garatzeko arreta-denbora, eta abar.

proveedor de servicios.

Se habilitará la monitorización para el control y la configuración remota de la oficina táctil, con detección de averías.

7.- Requisitos de seguridad

La oficina táctil estará a disposición de la ciudadanía en un amplio horario y no siempre bajo vigilancia, por lo que es totalmente necesario que esté protegido contra cualquier manipulación.

El software desarrollado para la oficina táctil cumplirá como mínimo con los siguientes requisitos de seguridad:

- Protección de acceso a Internet.
- Protección de acceso a la BIOS y al sistema operativo.
- Solución de seguridad y protección del sistema contra cualquier mal uso.
- Las conexiones remotas deberán cumplir los requisitos de seguridad acordadas tanto con el Ayuntamiento como con IZFE.
- Monitorización constante de la disponibilidad de la oficina táctil de tramitación.

8.- Mantenimiento y soporte

El mantenimiento y el soporte desde la implantación y por el periodo de tres años estará incluido en la oferta.

La oferta de mantenimiento recogerá mediante indicadores cuantificados los diferentes niveles de compromiso que la empresa oferta, tales como el tiempo de respuesta ante incidencias, tiempo de atención al desarrollo de nuevos requisitos, etc.



HONDARRIBIKO UDALA

Era berean, kontratua indarrean dagoen bitartean, emakidadunak makinaren kontsumigarria, osagai akastunak edo errotulazio-biniloak ordeztu beharko ditu, hala eskatzen bazaio.

Halaber, aldizkako kontrol-bisitak egin beharko ditu, makina prest jartzeko.

9.- Garantia

Berme-epea URTEBETEKOA izango da, onarpena, SPKLren eta APKLEOren ondorioetarako ezarria.

Berme-epean egiaztatzen bada lanetan akatsak edo hutsak daudela kontratazio-organoak kontratistari birjarpena erreklamatzeko eskubidea izango du, Egokiak ez diren ondasunak edo, hala badagokio, horiek zuzentzeko eskatzea. Bien artean aukerak Udalak erabakiko ditu.

Esleipendunak, berme-epean, bere gain hartuko ditu ordezkapen edo konponketa horiek egitea. Berme-epea igarota, Udalak eragozpenik formalizatu ez badu, edo salaketa; kontratista salbuetsita geratuko da lanen erantzukizunetik behin betiko bermea itzuliz.

Del mismo modo, durante la vigencia del contrato, la concesionaria deberá realizar la sustitución del consumible de la máquina, de los componentes defectuosos, o incluso de los vinilos de rotulación, si así fuese requerido.

Deberá así mismo realizar visitas periódicas de control y para la puesta a punto de la máquina.

9.- Garantia

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.

Elektronikoki sinatutako agiria / Documento firmado electrónicamente

BAZeko arduraduna

- Jon Puente Fernández -

Kale Nagusia, 20-20280 HONDARRIBIA (Gipuzkoa) - NIF: P-2003700 H

☎ BAZ 010 - 943 11 12 11 📠 943 11 12 50 ☎ UDALA / AYT° 943 11 12 13 📧 udala@hondarribia.eus © www.hondarribia.eus



EKS | CSV: **ESKUa103a701-64ed-45ab-9a11-2047c6c4090c**

Egiaztatu dokumentu honen osotasuna eta sinadura hurrengo URL edo QR kodean sartuz: <https://uzt.gipuzkoa.eus?De=03610>

Compruebe la integridad y firma de este documento, accediendo a la siguiente URL o código QR: <https://uzt.gipuzkoa.eus?De=03610>