

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL
SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE
CINCO CAJEROS CIUDADANO PARA EL AYUNTAMIENTO DE JEREZ
A TRAVES DE UN PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO**

**ACTUACIÓN COFINANCIADA POR EL FONDO EUROPEO DE
DESARROLLO REGIONAL EN EL MARCO DEL PROGRAMA
OPERATIVO DE CRECIMIENTO SOSTENIBLE 2014-2020.**

1. OBJETO DEL CONTRATO	2
2. DURACIÓN DEL CONTRATO	2
3. CARÁCTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS CAJEROS CIUDADANO	2
3.1 HARDWARE	3
3.2 SOFTWARE	4
4. INSTALACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE 5 CAJEROS CIUDADANO:..	5
4.1. EMPLAZAMIENTO DE LOS CAJEROS CIUDADANO:	5
5. SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	5
5.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO	6
5.2 SERVICIO DE REPARACIONES:	6
6. MANUALES	7

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato es el suministro con instalación y mantenimiento de cinco Cajeros Ciudadano para el Ayuntamiento de Jerez que permitan realizar el abono de tributos locales y otros ingresos municipales a los contribuyentes mediante el pago con tarjeta de débito o crédito en los llamados Puntos de Pago Automatizados (PPA).

2. DURACIÓN DEL CONTRATO

El contrato tendrá una duración de CUATRO años desde su fecha de formalización, durante el cual el equipamiento suministrado recibirá el mantenimiento adecuado para su óptimo funcionamiento.

3. CARÁCTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS CAJEROS CIUDADANO

A continuación se detallan las características técnicas de los equipos a suministrar. Las propuestas que ofrezcan características inferiores no serán tomadas en consideración en la presente licitación.

El adjudicatario suministrará, instalará y mantendrá los equipos que serán completamente nuevos, de fabricación propia o en su defecto utilizará una única marca de equipos, debiendo mantener la homogeneidad de la marca durante el periodo del contrato.

El alcance de lo especificado en este pliego comprende la puesta en servicio de todos los elementos y características constituyentes de la oferta para garantizar su plena operatividad, debiéndose mantener las condiciones indicadas en el presente pliego durante todo su periodo de vigencia.

Los Cajeros Ciudadano a suministrar deben cumplir tanto a nivel de dispositivo físico como lógico con la normativa de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados tanto a nivel estatal como autonómica, incluyendo la norma UNE 170002. Asimismo, en cuanto sea de aplicación, deberá cumplir con los reales decretos 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social, así como el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

3.1 HARDWARE:

Características técnicas del Hardware a suministrar:

- Doble pantalla táctil TFT de 17" con protector anti-vandálico (una de ellas debe cumplir la normativa de accesibilidad en cuanto a disposición y altura).
- Teclado macrocaracteres y Braille con trackball anti vandálico y repisa de apoyo.
- Kit EMV desatendido o TNA (Terminal No Atendido) de pago con tarjeta bancaria con conexión por Redsys y compuesto de lector de tarjetas chip y banda, pinpad y lector contactless y NFC de forma que sea una solución propietaria sin conexión a pasarelas de pago con objeto de evitar costes de terceros proveedores y facilidad de integración.
- Lector de código de barras y QR.
- Altavoces con amplificador, micrófono integrado y conector Jack hembra.
- Emisión de avisos auditivos y visuales de respuesta en el desarrollo de los procesos. Reproducción de voz, inicialmente en castellano 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.
- Sistema de alimentación ininterrumpida (S.A.I.) que permita finalizar la operación en curso ante una caída de corriente eléctrica, y una capacidad suficiente para garantizar con una autonomía mínima de 15 minutos de todos los componentes del cajero.
- Sistema de impresión de documentos en tamaño A4.
- Sistema de impresión de justificante de pagos por tarjeta con impresora térmica de documentos.
- PC de última generación incorporado con sistema operativos Windows 11 64 bits profesional. En cuanto a las especificaciones técnicas de hardware y software, serán acordes a los servicios requeridos para cada cajero ciudadano.
- Doble conexión a datos al menos para el ordenador y para el pinpad de pago con tarjeta.
- Teclado y ratón inalámbrico para mantenimiento.
- Sistema de ventilación forzada e iluminación interior para mantenimiento.
- Chasis robusto anti vandálico con chapa de acero AP2 con un mínimo de 2 mm, con todos los elementos integrados, pintura epoxi de alta resistencia y con soporte para suelo en ubicación interior.
- Personalización con logotipos con la imagen corporativa y de la estrategia eDUSI.

3.2 SOFTWARE

El software a implantar constituirá licencias de uso perpetua de forma independiente al mantenimiento de los Cajeros Ciudadano.

- Aplicativo que se ejecuta en el terminal y será el punto de interacción con el ciudadano en entorno web.
- Pago de tributos mediante lectura de códigos de barra incluidos en los documentos de pago.
- Menú configurable para el cobro de autoliquidaciones facilitando la identificación del contribuyente e importe a ingresar.
- La aplicación será totalmente integrable con el Sistema de Información Municipal (SIM) a través de los servicios webs (soap y rest) correspondientes.
- El proceso de pago de tributos y de autoliquidaciones consistirá en:
 - Validar los datos del pago por el SIM.
 - Realizar el pago a través del TPV Virtual del Ayuntamiento de Jerez o Bizum.
 - Actualizar la información del pago en el SIM.
 - Emisión del justificante de pago suministrado por el SIM en formato A4.
- Aplicativo de Gestión Remota y Monitorización (cierres, informes, estadísticas, etc.).
- Servicio de administración del cajero: estado de la impresora, dirección ip de la máquina, estado de la máquina, alertas por incidencias según servicios en el cajero (con fecha y hora).
- Posibilidad de integración con otras aplicaciones cuya conexión proporcionará el Ayuntamiento. Estas aplicaciones, en caso de que sean para dar servicio al ciudadano, serán accesibles desde el menú principal del cajero.
- Menú de gestión del cajero desde el que se podrá personalizar qué servicios están disponibles en cada momento.
- Personalización con logotipos con la imagen corporativa y de la estrategia eDUSI.

4. INSTALACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE 5 CAJEROS CIUDADANO:

La instalación y puesta en marcha será a cargo del adjudicatario. El Ayuntamiento dejará instalado en el punto de montaje las conexiones eléctricas y de datos necesarias.

La entrega de los equipos se realizará en un plazo máximo de 60 días naturales a contar desde la formalización del contrato, debiendo ser instalados y puestos en servicio en un plazo adicional máximo de una semana.

La puesta en marcha de los equipos debe realizarse en una sola fase programada de acuerdo a las necesidades del servicio, con una planificación detallada y consensuada y en colaboración con los técnicos que el Ayuntamiento de Jerez designe.

Los trabajos de instalación y puesta en marcha deberán efectuarse dentro del horario de oficina de cada centro de trabajo.

Paralelamente a la instalación, para el correcto funcionamiento y puesta en marcha de los Cajeros Ciudadano, el adjudicatario deberá impartir un curso de formación a los usuarios que se designen.

4.1. EMPLAZAMIENTO DE LOS CAJEROS CIUDADANO:

El lugar de instalación de cada uno de los Cajeros Ciudadano será el siguiente, pudiendo verse modificado por necesidades del servicio con antelación suficiente a su instalación:

- Oficina de Recaudación de C/ Latorre.
- Oficina de Recaudación de Avda. de Arcos.
- Oficina de Urbanismo en Edificio Los Arcos.
- Oficina de Atención al Contribuyente en C/ Consistorio.
- Pabellón Municipal de Deportes en el Complejo Deportivo de Chapín.

5. SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y REPARACIONES

El mantenimiento de los equipos será a cargo del adjudicatario. El licitante deberá ofertar un servicio periódico capaz de optimizar la utilización de los dispositivos, prestaciones y costes asociados durante los cuatro años de vigencia del contrato, que garantice el cumplimiento de los niveles de servicio. Dicho mantenimiento se llevará a cabo en la dependencia donde se encuentre el equipo.

5.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Semestralmente o cuando el servicio sea requerido por el Ayuntamiento, se realizará una inspección de cada terminal instalado realizando una serie de comprobaciones y tareas tales como:

- Inspección visual general externa e interna comprobando que no exista ningún elemento roto y revisando los puntos de anclaje del terminal y de los dispositivos que lo integran.
- Verificación de que la pantalla táctil funciona correctamente, verificación de que los lectores de código de barras, proximidad, chip y banda magnética funcionan de forma óptima.
- Aspiración y limpieza de polvo y suciedad en general y especialmente en ventiladores, lectores, CPU y rodillos de impresoras.
- Comprobación del estado y nivel de carga de las baterías y del correcto funcionamiento del SAI, comprobación de que los cabezales de las impresoras no tengan ninguna resistencia fundida y que los niveles de tensión de los cabezales son los adecuados.
- Engrase de cerraduras y de los dispositivos mecánicos.
- El técnico deberá comunicar al Ayuntamiento todos los puntos diagnosticados y las actuaciones llevadas a cabo en cada terminal. En el caso de que no existan incidencias también será reportado.

5.2 SERVICIO DE REPARACIONES:

La empresa adjudicataria proporcionará un sistema de comunicación de averías disponible de lunes a viernes, en horario de 8:00 a 15:00. El servicio de reparación deberá incluir salidas y mano de obra, elementos fungibles, partes, piezas y repuestos en general necesarios para mantener en perfecto estado de funcionamiento sin coste adicional para el Ayuntamiento de Jerez.

No existirá limitación alguna en el número de horas necesarias para llevar a cabo la realización del mantenimiento/ reparación, ya que el volumen de éstas dependerá de la correcta realización del mismo y de la forma en la que se lleve a cabo la resolución de las incidencias.

El servicio de mantenimiento/reparaciones resolverá las incidencias que pudieran producirse en los equipos con un plazo máximo de 48 horas.

6. MANUALES

Se elaborarán al menos los siguientes manuales:

- Manual de usuario: recoge el funcionamiento de cada uno de los módulos que integran el cajero de cara al ciudadano.
- Manual de instalación: especifica el procedimiento de instalación tanto a nivel físico como lógico.
- Manual del administrador: especifica la configuración que se puede realizar, qué información debe ser guardada en copias de seguridad y funcionalidades que se controlarán como administrador.

Estos manuales se entregaran a la firma del contrato