

SERVEI DE SISTEMES D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS

Av. Ernest Lluch, 32 TCM3 02 01

Tel. 93 758 21 91

www.mataro.cat



Ajuntament de Mataró

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNQUES
SUBMINISTRAMENT DE DOS PUNTS D'AUTOSERVEI PER
BENESTAR SOCIAL
CONFIGURACIÓ, INSTAL·LACIÓ I POSADA EN FUNCIONAMENT
CAIXERS CIUTADANS, PER A LA REALITZACIÓ DE TRÀMITS EN LA
MODALITAT D'AUTOSERVEI

- Subvencionat pel Fons Next Generation EU – PRTR-

Finançat per



0

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7WS3ADHPVJ3RFDCMVVOHZT5Y	Data i hora	22/12/2023 14:09:45
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7WS3ADHPVJ3RFDCMVVOHZT5Y	Pàgina	1/11



Índex

Contingut

1.	Objecte del contracte	2
2.	Pressupost del contracte, durada i terminis de lliurament.....	2
3.	Condicions generals.....	3
3.1.	Informació de base	3
3.2.	Documentació	3
3.3.	Suport i manteniment.....	4
4.	Situació actual.....	5
5.	Requeriments tècnics	5
5.1.	Subministrament i configuració del maquinari dels 2 caixers de tipus ADAPTAT	5
5.2.	Posada en funcionament.....	7
6.	Canvis en el nombre d'unitats.....	7
7.	Suport durant dos anys	7
8.	Solvència tècnica.....	9
9.	Conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).....	9
10.	Avaluació de les ofertes	10

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7WS3ADHPVJ3RFDCMVVOHZT5Y	Data i hora	22/12/2023 14:09:45
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7WS3ADHPVJ3RFDCMVVOHZT5Y	Pàgina	2/11



1. Objecte del contracte

És objecte del present plec de condicions tècniques la contractació del maquinari necessari així com la configuració, instal·lació i posada en funcionament d'un assistent virtual i d'uns caixers ciutadans, que permetran l'accés a la realització de tràmits en la modalitat d'autoservei durant dos anys. El sistema ha de permetre la comunicació bidireccional per diferents canals amb el personal de l'Ajuntament, així com el pagament de rebuts/autoliquidacions, d'acord amb la descripció exposada a l'apartat de requeriments tècnics.

Aquest subministrament està subvencionat pels Fons Next Generation EU segons la Resolució DSO/2055/2022, de 28 de juny, per la qual s'obre la convocatòria de subvencions del Departament de Drets Socials en el marc del Pla de recuperació, transformació i resiliència, finançat per la Unió Europea, Next Generation EU, en règim de concurrència pública competitiva, corresponents a les línies 1 a la 5 (ref. BDNS 636586). Línia 3.

2. Pressupost del contracte, durada i terminis de lliurament

La durada prevista del contracte serà fins el 31/12/2025 i ha d'incloure:

1. El subministrament i implantació del maquinari necessari així com la configuració, instal·lació i posada en funcionament i el suport tècnic necessari per mantenir tot el sistema en funcionament fins el 31/12/2025.


El contracte podrà ser ampliat pel subministrament/implantació/manteniment de més elements que l'Ajuntament pugui adquirir sense superar en un 20% el seu import.

L'import màxim de les ofertes pel total serà de 24.500 € més 5.145 € en concepte d'IVA, sumant un total de 29.645 €, iva inclòs.

Que es desglossen com segueix:

- Subministrament i posada en marxa de dos caixers adaptats: 22.600 €.
- Suport durant tot el període del contracte: 1.900 €

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7WS3ADHPVJ3RFDCMVVOHZT5Y	Data i hora	22/12/2023 14:09:45
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7WS3ADHPVJ3RFDCMVVOHZT5Y	Pàgina	3/11



Tots els preus hauran de figurar com a mínim sense IVA.

L'adjudicatari haurà de presentar les factures segons acord amb l'Ajuntament de Mataró.

L'emissió de les factures i el seu pagament seran abans del 31/12/2025 per complir requeriments de la subvenció.

En les citades factures hi haurà d'aparèixer a la descripció que el subministrament i el manteniment estan subvencionats pel Fons Next Generation: **Subministrament o Manteniment subvencionat pels Fons Next Generation del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència (PRTR) – Finançat per la Unió Europea Next Generation EU.**

El subministrament es lliurarà en un termini màxim de tres mesos a partir de la data de signatura del contracte.

S'entregarà a les adreces de l'Ajuntament de Mataró que es determinin i que s'indicaran una vegada adjudicat el contracte.

El lliurament en qualsevol de les dependències de l'Ajuntament, es farà sense cap cost per l'Ajuntament, sempre dins del terme municipal de Mataró.

No s'acceptaran entregues a peu de carrer, el material s'ha d'entregar en les ubicacions finals, pis i planta requerits.

Totes les despeses de transport i entrega han d'estar inclosos a la oferta.

3. Condicions generals

3.1. Informació de base

L'Ajuntament de Mataró, facilitarà a l'empresa adjudicatària la informació de que disposi relacionada amb les matèries objecte del contracte. L'empresa no podrà fer servir aquesta informació per d'altres finalitats diferents a les de l'objecte del contracte.


3.2. Documentació

3

Finançat per



CSV (Codi de verificació Segura)	IV7WS3ADHPVJ3RFDCMVVOHZT5Y	Data i hora	22/12/2023 14:09:45
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7WS3ADHPVJ3RFDCMVVOHZT5Y	Pàgina	4/11



L'empresa adjudicatària, a la finalització de la instal·lació del projecte, facilitarà com a mínim:

- Memòria descriptiva de la instal·lació, on s'inclourà les bases del projecte i els criteris adoptats pel seu desenvolupament, això com la justificació del compliment de la normativa en vigor.
- Una relació de tots els materials i equips empleats, indicant el fabricant, marca, model i característiques de funcionament.
- Documentació d'equips, documents d'origen, documents de garantia, contractes de manteniment, etc.
- Manuals d'instruccions de funcionament d'equips i sistemes, així com de les seves possibles integracions (API's, etc) amb els dispositius subministrats.
- Llibres d'operacions i manteniment dels diferents equips i sistemes.

3.3. Suport i manteniment

Durant el període de funcionament mínim de dos anys el proveïdor haurà de garantir::

- Suport per a tot el programari realitzant les correccions necessàries per garantir-ne el correcte funcionament (en aquests cas API i sistemes de comunicació ja que el programari serà el de Ubintia)
- La reparació del maquinari que pugui fallar i la substitució de les peces que es malmetin llevat dels components fungibles (tòner,...)
- Suport sobre qualsevol tipus de dubte relativa al sistema (operació, configuració, explotació,...).

Durant aquest període de dos anys el proveïdor haurà de garantir uns acords de nivell de servei, establint prioritats basades en l'impacte, la urgència de la incidència associada segons els criteris següents i els temps màxims de resolució.

Les empreses licitadores hauran d'assumir els següents compromisos en el seu suport:

- Horari del servei: de dilluns a diumenge, de 9 a 21 h , festius inclosos.
- Temps de resposta per a incidències greus: assistència presencial en dues hores i resolució en 6 hores.

4

Finançat per



CSV (Codi de verificació Segura)	IV7WS3ADHPVJ3RFDCMVVOHZT5Y	Data i hora	22/12/2023 14:09:45
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7WS3ADHPVJ3RFDCMVVOHZT5Y	Pàgina	5/11



- Temps de resposta per a incidències lleus: assistència presencial en 24 hores i resolució en 48 hores.

A continuació es mostra la classificació de les incidències:

Incidència greu	<p>La incidència o error no permet a l'Administrador de continguts accedir a la plataforma de gestió de continguts.</p> <p>La incidència o error no permet l'emissió de continguts en els dispositius.</p> <p>La incidència o error no mostra els continguts actualitzats en els dispositius</p> <p>La incidència o error provoca que el/els dispositius no s'engeguin, no mostrin activitat elèctrica o no mostra continguts.</p>
Incidència lleu	<p>Qualsevol incidència o error del no inclosos en el la categoria "Incidència greu"</p>

4. Situació actual

Arquitectura Actual

L'Ajuntament de Mataró disposa del proveïdor de software UBINTIA , que haurà de ser executat des del caixer a través dels mòduls corresponents i amb la funcionalitat apropiada per a cada cas.

5. Requeriments tècnics

Les condicions descrites en aquest apartat constitueixen el marc que es consideren més adequats per a la consecució dels objectius del projecte.

5.1. Subministrament i configuració del maquinari dels 2 caixers de tipus ADAPTAT

A continuació, es detallen els **requeriments tècnics mínims** dels caixers a subministrar:

- Estructura metàl·lica de xapa d'acer 2mm.
- Pintura d'alta resistència.
- Sistema de tancament de seguretat amb obertura frontal 135°

5

Finançat per



CSV (Codi de verificació Segura)	IV7WS3ADHPVJ3RFDCMVVOHZT5Y	Data i hora	22/12/2023 14:09:45
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7WS3ADHPVJ3RFDCMVVOHZT5Y	Pàgina	6/11



- Sistema de ventilació forçada.
 - Dispositiu d'àudio estèreo.
 - Connexió USB, RJ45, Interruptor I/O.
 - Connexió USB externa.
 - Lector NFC.
 - Webcam d'alta definició (Full HD) certificades per els principals sistemes de vídeo del mercat (Skype, Zoom, Meet, Teams o similars).
 - Monitor tàctil industrial. Resolució Full HD. Format 16:9. Tecnologia capacitiva.
 - Lector codi de barres 1D-2D
 - o 2D: PDF417, data matrix, QR Code
 - o 1D: EAN-13, EAN-8, UPC-E, ISSN, ISBN, Codobar, code 128, Code 93, ITF-6, ITF-14, Interleaved 2 of 5, Industrial 2 of 5, Standard 2 of 5, Matrix 2 of 5, GS1 Databar (RSS-Expang, RSS-Limited, RSS-14), Code 39, Code 11, MSI-Plessey, Plessey
 - Impressora monocroma làser doble cara. Velocitat 40 ppm. Ethernet i USB. Capacitat 250 fulls, integrada en l'estructura metàl·lica.
 - Equip informàtic processador i5-1035G1 o superior o processador x86 equivalent o superior
 - Pots USB. 1 extern per ús del ciutadà per intercanvi d'arxius. Habilitar la possibilitat de decidir el seu ús.
 - Targeta gràfica integrada.
 - HD SSD 256GB.
 - Ethernet.
 - Wifi.
 - Micròfon
 - Windows 10 PRO 64 bits OEM.
 - Personalització marca-logo de l'ajuntament de Mataró.
 - Reinici de manera remota i planificació encesa i apagada.
 - Teclat virtual.
 -
- Dimensions aproximades (mm):**
- Alçada: 1300

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7WS3ADHPVJ3RFDCMVVOHZT5Y	Data i hora	22/12/2023 14:09:45
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7WS3ADHPVJ3RFDCMVVOHZT5Y	Pàgina	7/11



- Amplada: 950
- Fons: 500

Normativa d'accessibilitat:

Específicament, les condicions mínimes d'accessibilitat que ha de complir el model adaptat són les següents:

- Instruccions i etiquetat en sistema Braille, alt relleu i macro caràcters.
- Disposar d'un dispositiu d'informació sonora, que s'haurà d'integrar amb el programari d'UBINTIA
- Recollida de productes dispensats (exemple: impresos, targetes) a 0.70 m.
- Teclat físic situat a una alçada entre 0.90 i 1.20 m.
- Pantalla situada a una alçada entre 1.00 i 1.40m, i ben visible per una persona asseguda.

5.2. Posada en funcionament

El procés d'implantació es portarà a terme a l'Ajuntament de Mataró, de forma coordinada i atenent a les especificacions dels personal tècnic de l'ajuntament.

Es desenvoluparan, al menys, les actuacions següents:

- Preparació i realització de proves per garanteixin el seu correcte funcionament per a les diferents ubicacions en unes condicions adequades de rendiment.
- Instal·lació i posada en funcionament dels dispositius.

6. Canvis en el nombre d'unitats

El nombre total de caixers d'autoservei a proveir és de 2 unitats de tipus ADAPTAT, l'Ajuntament de Mataró.

7. Suport durant dos anys


El proveïdor haurà de garantir durant els 2 anys posteriors a la posada en funcionament del maquinari del contracte l'actualització del programari base instal·lat als punts

7

Finançat per



CSV (Codi de verificació Segura)	IV7WS3ADHPVJ3RFDCMVVOHZT5Y	Data i hora	22/12/2023 14:09:45
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7WS3ADHPVJ3RFDCMVVOHZT5Y	Pàgina	8/11



d'autoservei . Això ha d'incloure els drets d'actualització de noves versions i pedaços així com el suport tècnic per la resolució d'incidències.

En tot cas el servei ha de garantir l'òptim funcionament del sistema i com a mínim ha de contemplar els següents aspectes:

Provisió de noves versions

L'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament de Mataró les noves versions que puguin sortir del sistema, així com la seva documentació en suport electrònic. S'entén per una nova versió el lliurament d'un programari que conté canvis importants, amb noves funcionalitats o millores de les existents.

Actualitzacions automàtiques

L'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament de Mataró les darreres actualitzacions del programari (minor releases), pedaços de seguretat, solucions d'errors i millores de funcionalitats.

Actualitzacions integracions


L'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament de Mataró les darreres actualitzacions del programari associat a la integració amb els diferents programaris amb els que estigui integrat.

Durant aquest període caldrà garantir la cobertura dels errors o disfuncions que es generin per causes imputables a l'empresa adjudicatària.

El suport al funcionament del sistema haurà d'incorporar, mínim, els serveis següents:

- Subministrament i instal·lació de noves versions dels components llicenciats al subministrament.
- Correcció d'errors de funcionament.
- Suport puntual, in situ i/o remot, per a la resolució de les incidències derivades de l'explotació del sistema, tant a nivell d'usuari com d'administradors dels mateix.
- Substitució de components.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7WS3ADHPVJ3RFDCMVVOHZT5Y	Data i hora	22/12/2023 14:09:45
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7WS3ADHPVJ3RFDCMVVOHZT5Y	Pàgina	9/11



- Substitució de peces de l'estructura metàl·lica.

8. Solvència tècnica

El què s'estableixi en els plecs de clàusules administratives particulars.

9. Conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS)


D'acord amb el recollit en l'article 2 del Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat, s'estableix com a requisit de solvència tècnica l'adequació a l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) dels sistemes d'informació proposats pel licitador.

Sobre la base del que es disposa anteriorment i a l'anàlisi dels riscos als quals estan exposats els serveis objecte de licitació, el licitador haurà de comptar amb les mesures de seguretat de l'ANNEX II de l'Esquema Nacional de Seguretat en categoria MITJANA en la realització dels serveis l'abast dels quals cobreixi l'objecte i abast del contracte, així com tots els requisits i especificacions continguts en aquest Plec de Prescripcions Tècniques Particulars. Per a evidenciar el compliment, el licitador haurà de presentar a l'Ajuntament la Certificació de Conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS en aquesta categoria, així com mantenir la conformitat vigent durant tot el cicle de vida del contracte, adequant-se als canvis i exigències establertes per l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) a cada moment. Si l'empresa adjudicatària perdés la corresponent conformitat o aquesta li fos retirada temporalment, haurà de comunicar-ho de manera immediata i sense dilació a l'Ajuntament, qui considerarà l'impacte d'aquesta situació en el contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de comunicar a l'Ajuntament la identitat de la persona designada com a Punt o Persona de Contacte (POC), segons el que es disposa en l'article 13.5 de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS). L'empresa adjudicatària assumeix l'obligació de complir plenament amb l'Esquema Nacional de Seguretat i amb la necessitat que els seus prestadors i proveïdors disposin de la corresponent conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).

L'empresa adjudicatària queda obligada a realitzar totes les operacions per a l'execució dels serveis contractats sota les pautes i instruccions de seguretat marcades per l'Ajuntament, aplicant, en aquells casos en els quals no s'hagin indicat pautes i

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7WS3ADHPVJ3RFDCMVVOHZT5Y	Data i hora	22/12/2023 14:09:45
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7WS3ADHPVJ3RFDCMVVOHZT5Y	Pàgina	10/11



instruccions, les configuracions i mesures per a donar compliment als requisits establerts en l'Annex II de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i guies emeses pel Centre Criptològic Nacional (CCN) en la mesura en què siguin aplicables.

El sistema haurà de tenir implantades totes les mesures que permetin a l'Ajuntament l'obtenció de la conformitat de l'Esquema Nacional de Seguretat en categoria MITJANA per a aquesta. Així mateix, durant la vigència del contracte l'empresa adjudicatària farà els canvis i adaptacions necessaris perquè la Plataforma s'ajusti a qualsevol altra disposició, canvi o actualització de la normativa anteriorment indicada.

10. Avaluació de les ofertes

Criteri Econòmic: 95 Punts

Temps de lliurament del terminals: 5 Punts

Mataró, a la data de la signatura electrònica

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7WS3ADHPVJ3RFDCMVVOHZT5Y	Data i hora	22/12/2023 14:09:45
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7WS3ADHPVJ3RFDCMVVOHZT5Y	Pàgina	11/11

