

## Una manera de hacer Europa

### ***Pliego de Prescripciones Técnicas para el suministro y posterior mantenimiento de tres cajeros ciudadanos tipo kiosco para facilitar las tramitaciones de los ciudadanos en el marco de la administración electrónica.***

#### **1.- OBJETO DEL CONTRATO.**

El objeto del contrato consiste en el suministro, instalación y puesta en marcha de una red de cajeros ciudadanos, tipo kiosco o puntos de información digital, que permitirán el acceso a la realización de trámites on-line y el pago de recibos/autoliquidaciones con la posibilidad de ampliar a otros servicios electrónicos de interés que se pueda prestar a los ciudadanos desde este tipo de dispositivos.

El proyecto consistirá en el desarrollo de las siguientes actuaciones:

- Suministro de tres cajeros/kioscos para la realización de trámites on-line y pago de recibos/autoliquidaciones. Bajo el suministro se considera la instalación y puesta en marcha de los mismos hasta su total operatividad, incluyendo el software y la integración con los sistemas municipales necesarios.
- Servicios de soporte y mantenimiento de los dispositivos y software asociado a los mismos:
  - Mantenimiento de la operatividad de los equipos frente a fallos hardware.
  - Soporte y mantenimiento del software incorporado en los dispositivos.

Los trabajos y costes derivados del transporte, dietas, configuración y puesta en funcionamiento a plena operatividad del conjunto ofertado estarán incluidos en la propuesta.

El presente contrato está cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional en un 80% para los importes que corresponden con los suministros, dentro de la Estrategia DUSI del Ayuntamiento de Talavera de La Reina gracias al marco brindado por el Eje 12 del Programa Operativo Plurirregional de España.

En concreto, gracias a su Línea de Actuación 1 (LA1) Modernización de la administración electrónica y los servicios públicos de Talavera de la Reina a través de las TIC dentro de la operación Impulso hacia un servicio de administración electrónica y "sin papeles".

#### **2.- ALCANCE DEL PROYECTO**

El proyecto incluye el suministro de todos los elementos necesarios para el despliegue de los cajeros ciudadanos: hardware, software y trabajos de instalación y configuración. Se deberán realizar también los servicios necesarios de integración e interoperabilidad que permitan la realización de trámites on-line y el pago de recibos/autoliquidaciones y la puesta en marcha de tres cajeros ciudadanos. También se incluye la instalación en su ubicación definitiva, el Ayuntamiento de Talavera de la Reina proporcionará suministro eléctrico y punto de conexión de red en dichas ubicaciones.

#### **3.- REQUISITOS TÉCNICOS DE LOS KIOSCOS**

Los dispositivos a suministrar tendrán como mínimo las siguientes características técnicas:

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMÁTICA	30/05/2022 10:33

3006761742321e00c2707e6088950a11N

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>

- Cabina autoservicio.
- Chasis metálico fabricado en chapa de acero de al menos 2mm para instalación en interior, con colores, logotipos y tipografía de acuerdo a las especificaciones que facilitará el Ayuntamiento de Talavera de la Reina una vez adjudicado el concurso. El chasis se deberá sustentar por sí solo y permitir el anclaje de los mismos al suelo.
- Chasis adaptado para accesibilidad de personas con capacidades diferentes según la Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero, facilitando el acceso a la pantalla, al teclado, ratón y resto de elementos susceptibles de ser utilizados por los usuarios.
- Se incluirá un croquis de instalación de los cajeros, con las cotas tanto de las máquinas como del espacio mínimo para que haga al cajero accesible tanto para la ciudadanía como para el personal de mantenimiento, a fin de la selección de la ubicación adecuada por parte del personal municipal.
- Embeberá un PC industrial de última generación. El PC incluirá las licencias del software de base necesario, Windows o cualquier otro software necesario. Las características del PC serán objeto de valoración.
- Pantalla táctil antivandálica de 17" con resolución mínima de 1280x1024.
- Teclado antivandálico de acero inoxidable, con Braille y en español.
- Trackball de acero inoxidable.
- Altavoces y micrófono integrados.
- Scanner 2D para lectura de códigos de barras y códigos QR con tecnología láser de lectura omnidireccional.
- Lector grabador MIFARE DISFARE.
- Lector de DNI electrónico
- TPV para pago con tarjeta con: PinPad de teclas numéricas, lector de tarjetas, lector contactless y a través de tecnología NFC.
- Impresora Térmica de tickets.
- Impresora A4 o impresora preferiblemente térmica de 210mm de ancho, con aceptación de diferentes grosores de papel y soporte de rollos de alta capacidad.
- Incorporará un sistema de alimentación ininterrumpida (SAI), debe permitir una autonomía del cajero de al menos 15 minutos.
- Los dispositivos equiparán gestión de efectivo, permitiendo la carga y descarga de manera que se minimice el riesgo de error por manipulación humana, esto es, de la manera más automática posible, así como disponer de un software de guiado para realizar dichas operaciones, valorándose la simplicidad del proceso. Asimismo deberán cumplir con los siguientes requisitos mínimos:
  - Sistema con reciclado de billetes de al menos dos denominaciones.
  - Cajetín adicional de almacenamiento de billetes donde se almacenen los billetes cuando el reciclador se llene o se introduzca un billete de una denominación distinta a las admitidas por el reciclador.
  - Sistema de reciclado de monedas.
  - Cajetín adicional para depósito de monedas de exceso.
  - Sistema de carga y contabilización automática de monedas.



COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	30/05/2022 10:33

## Una manera de hacer Europa

### 4.- REQUERIMIENTOS FUNCIONALES. SOFTWARE E INTEGRACIONES.

La red de cajeros tendrá que disponer de un software que permita realizar la gestión de los mismos y su configuración general. También dispondrá de módulos o complementos que implementen funcionalidades concretas, como cobro de recibos, autoliquidaciones o trámites on-line, entre otros.

Respecto del software general que permita la operativa y gestión de los cajeros, se establecen los siguientes requerimientos mínimos:

- Gestión integral y unificada de todos los cajeros desde un sólo punto con gestión remota de los cajeros.
- La base de datos y software de gestión de la red de cajeros podrá estar en la nube o en servidor local ubicado en dependencias municipales. En caso de la nube debe residir en el Espacio Económico Europeo, si no fuera así, deberán proporcionarse garantías jurídicas adecuadas de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos. En todo caso, tendrá que informarse al Ayuntamiento de Talavera de la Reina del proveedor tercero de cloud computing, requiriendo la conformidad.
- El diseño de las pantallas de uso de los cajeros cumplirán con criterios de accesibilidad en cuanto a contraste, gráficos, sencillez del lenguaje, emisión de avisos auditivos y otras características relacionadas con la accesibilidad.
- Posibilidad de multiidioma.
- Debe garantizar la seguridad y uso adecuado del cajero:
  - Impidiendo el posible acceso al S.O. o a funciones del equipo no controladas.
  - Arranque automático en configuración de seguridad que proteja el equipo.
  - Detección de errores y generación de aviso e informe de errores remotamente.
- Gestión de mensajes informativos, imágenes o videos a mostrar en los terminales cuando no estén siendo utilizados por los ciudadanos a modo de salvapantallas. La gestión de esta funcionalidad debe poder ser realizada por personal municipal de forma sencilla desde el software de gestión, sin requerir pasar por el servicio de soporte.
- Sistema de identificación con DNIe. Se valorarán otros sistemas de identificación que se puedan aportar y se incluyan en la oferta.
- Las pantallas de interacción con los ciudadanos y los recibos o documentos impresos desde los cajeros, se adaptarán, configurarán y personalizarán según las indicaciones del Ayuntamiento de Talavera de la Reina.
- Para la gestión del efectivo:
  - Ver el estado de carga de efectivo en cada dispositivo.
  - El sistema deberá permitir configurar, independientemente para cada cajero y para cada tipo de moneda y billete, el número mínimo de existencias que activará la alerta de necesidad de reposición.
  - Módulo de control automático de carga de efectivo. Cuando se haga la retirada y/o carga de efectivo, se deberá actualizar automáticamente la contabilidad del cajero.

3006761742321e00c2707e60898050a11N

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	30/05/2022 10:33

#### 4.1 Software para pago de tributos y autoliquidaciones

Dispondrá de un módulo o funcionalidad para permitir el pago de recibos u otros ingresos municipales con cartas de pago, así como la generación y cobro de autoliquidaciones.

- Se podrá realizar mediante lectura de código de barras y ser conforme a normativa C60 modalidades 1, 2 y 3 y C57.
- No permitirá el pago de tributos fuera de plazo
- Generación de informes de pago: permitiendo la consulta del registro de pagos realizados.
- Permitirá la generación y cobro de autoliquidaciones sencillas, aptas para la fácil realización desde el dispositivo tipo cajero. Permitirá la introducción de datos de la autoliquidación como identificación o importes entre otros.
- Para la comunicación al Ayuntamiento de los pagos realizados se podrán implementar diferentes alternativas, valorándose la disponibilidad de una o varias de las mismas, siempre que se encuentren incluidas en la propuesta. Podrán implementar: generación de cuaderno C60 desde el propio dispositivo, comunicación a la entidad bancaria o integración con la aplicación de recaudación municipal.

#### 4.2 Integraciones para servicios de administración electrónica.

Los cajeros permitirán realizar tramitaciones on-line dentro del catálogo de trámites electrónicos disponibles en la aplicación de administración electrónica del Ayuntamiento de Talavera de la Reina. Como mínimo se incluirán los trámites de certificado y volante de empadronamiento, valorándose la inclusión de otros trámites adicionales de interés teniendo en cuenta las facilidades de uso desde el dispositivo tipo cajero.

Para ello, los cajeros deben permitir la integración con otras aplicaciones de terceros, mediante enlaces tipo web service o similar (módulos de integración y/o librerías de comunicación).

La propuesta incluirá la integración del software hasta la total operatividad de la funcionalidad en el cajero.

#### 4.3 Otros módulos.

Se podrán ofrecer otros módulos o funcionalidades adicionales a las descritas anteriormente, en este caso se valorarán adicionalmente en base al interés y a las características que implemente el módulo o funcionalidad incluida. Para considerarse, la implementación del módulo o funcionalidad incluida no deberá tener costes ocultos adicionales al importe de adjudicación.

Entre los módulos de interés se podrán considerar:

- Integración con aplicación i2aCronos, para reserva de pistas deportivas.
- Venta de tickets.
- Consulta de censo.
- Cualquier otra funcionalidad que puedan equipar los cajeros y que aporten valor al uso del mismo.



Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	30/05/2022 10:33

## Una manera de hacer Europa

### 5.- TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA Y FORMACIÓN

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario facilitará a las personas designadas por el Ayuntamiento la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

También se realizará una formación para el personal técnico municipal en la gestión y uso del software de los cajeros. Se indicarán las jornadas y contenido de la formación.

### 6.- GARANTÍA

Una vez instalados y tras la puesta en marcha se considera un periodo de garantía sobre los cajeros de 2 años, que debe cubrir fallos o problemas tanto del hardware que equipen los cajeros como de los problemas que pudieran originarse por las configuraciones realizadas.

### 7.- SOPORTE Y MANTENIMIENTO.

El adjudicatario tendrá que prestar servicio de soporte y mantenimiento sobre la red de cajeros objeto de licitación. Contará con un centro de soporte o atención para la comunicación de incidencias, al menos en horario de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas. La comunicación de incidencias podrán ser telefónicas, vía web o correo. Se valorará la posible monitorización de los cajeros por parte del adjudicatario para la detección y subsanación rápida de las incidencias que puedan surgir. Las incidencias que sean reportadas tanto de problemas como de mejoras se incorporarán en las versiones del software.

El servicio de mantenimiento tendrá que cubrir todos los costes asociados al servicio, la actualización del software (correctivo, evolutivo y perfectivo), mantenimiento del hardware con reposición de piezas, desplazamientos, servicios de nube en caso de ser necesarios y cualquier otro coste asociado.

El servicio incluirá la adaptación o configuración de los elementos de manejo de efectivo, para poder aceptar nuevos billetes o monedas.

Las propuestas incluirán los detalles de la prestación del servicio como canales de comunicación, tiempos de compromiso de respuesta y resolución, actualizaciones de software, personal técnico y cualquier otra característica reseñable. La forma y detalles de la prestación del servicio de soporte y mantenimiento será objeto de valoración.

### 8. INFORMACIÓN SOBRE OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO EN RELACIÓN CON LA FINANCIACIÓN

Dado que la parte correspondiente al suministro de este contrato está cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional en un 80% dentro de la Estrategia DUSI del Ayuntamiento de Talavera de La Reina gracias al marco brindado por el Eje 12 del Programa Operativo Plurirregional de España. Se informa a los licitadores de las obligaciones establecidas al Ayuntamiento de Talavera de la Reina como entidad adjudicataria de dicha financiación.



COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	30/05/2022 10:33

### 8.1 Obligaciones de información y publicidad.

La empresa adjudicataria estará obligada a cumplir las obligaciones de información y publicidad establecidas en el anexo XII, sección 2.2. del Reglamento (UE) 1303/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de diciembre de 2013, y, especialmente, las siguientes:

- a) En los documentos de trabajo, así como en los informes y en cualquier tipo de soporte que se utilice en las actuaciones necesarias para el objeto del contrato, aparecerá de forma visible y destacada el emblema de la UE, haciendo referencia expresa a la Unión Europea y el Fondo Europeo de Desarrollo Regional.
- b) En toda difusión pública o referencia a las actuaciones previstas en el contrato, cualquiera que sea el medio elegido (folletos, carteles, etc...), se deberán incluir de modo destacado los siguientes elementos: emblema de la Unión Europea de conformidad con las normas gráficas establecidas, así como la referencia a la Unión Europea y al Fondo Europeo de Desarrollo Regional, incluyendo el lema "Una manera de hacer Europa".
- c) Se informa a las entidades beneficiarias de su inclusión en la lista de beneficiarios prevista en el Reglamento (CE) 1303/2013.

Así mismo, cualquier persona que tenga conocimiento de hechos que pudieran ser constitutivos de fraude o irregularidad en relación con proyectos u operaciones financiados total o parcialmente con cargo a fondos procedentes de la Unión Europea en el marco de la presente convocatoria podrá poner dichos hechos en conocimiento del Servicio Nacional de Coordinación Antifraude de la Intervención General de la Administración del Estado, por medios electrónicos a través del canal habilitado al efecto por dicho Servicio en la dirección web <http://igaepre.central.sepg.minhac.ige/sitios/igae/es-ES/Paginas/Denan.aspx>, y en los términos establecidos en la Comunicación 1/2017, de 3 de abril, del citado Servicio.

### 8.2 Coordinación, control y seguimiento

La entidad beneficiaria, queda sometida al control, seguimiento y verificación de los organismos competentes tanto de la Unión Europea como nacionales, estando obligada a facilitar cuanta información le sea requerida, dando así cumplimiento a lo establecido en el Reglamento (CE) 1303/2013.

Puesto que se trata de una actuación cofinanciada por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional, la empresa adjudicataria debe tener en cuenta las siguientes cuestiones:

- Que el nombre de su entidad, así como el nombre de la operación y la cantidad de fondos públicos destinados a la misma, pueden ser objeto de publicación.
- Que dicha operación queda sujeta a los organismos de control de actividades cofinanciadas por Fondos Europeos.
- Que al objeto de realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos, deberá facilitar información suficiente de la actividad desarrollada. Para ello, al finalizar la actividad, remitirá en soporte papel y digital:

3006764742321e00c2707e608980a11N

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	30/05/2022 10:33

## Una manera de hacer Europa

- Una Memoria de Ejecución en la que se dé cuenta de los objetivos cubiertos por la actividad, y describa las circunstancias y resultados de la acción.
- Los datos pormenorizados de la misma y pruebas documentales que acrediten la realización de las actuaciones realizadas en el marco del contrato.
- Respecto a las acciones que para publicitar o difundir la operación se pudieran poner en marcha, deberá adjuntar un ejemplar de cada material publicitario. Todos ellos, deben incluir información relativa a que la operación ha sido cofinanciada al 50% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional. (Las fotos o grabaciones también pueden ser elementos de prueba.)
- Igualmente, las entidades beneficiarias, deberán aportar los datos necesarios para poder cumplimentar los indicadores de realización y resultado, de acuerdo con lo previsto en el Reglamento 1303/2013 y el Reglamento 1304/2013, Anexo I así como aquellos indicadores que finalmente se establezcan en el Programa Operativo para estas actuaciones, y de acuerdo con las instrucciones que el Ayuntamiento pueda establecer para el adecuado seguimiento de los mismos.

Talavera de la Reina, a fecha de firma electrónica.

3006764742321e00c2707e6088950a11N

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	30/05/2022 10:33