



Plec de condicions

Versió 3.0
14.12.2021

SERVEI DE SISTEMES D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS

Av. Ernest Lluch, 32 TCM3 02 01
Tel. 93 758 21 91
Fax 93 758 23 45



Ajuntament de Mataró

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

PUNTS AUTOSERVEI ESPAI MATARÓ

CONFIGURACIÓ, INSTAL·LACIÓ I POSADA EN FUNCIONAMENT
CAIXERS CIUTDANS, PER A LA REALITZACIÓ DE TRÀMITS EN LA
MODALITAT D'AUTOSERVEI

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FGD2YBNZIJZOT6MA5APRAMI	Data i hora	14/12/2021 10:59:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (Cap Servei D'informació i Telecomunicacions)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FGD2YBNZIJZOT6MA5APRAMI	Pàgina	1/12



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	3
4. Situació actual	4
5. Requeriments tècnics	5
5.1 Subministrament i configuració del maquinari de 7 caixers	5
5.2 Subministrament i configuració del maquinari de 1 caixer (ADAPTAT)	6
Normativa d'accessibilitat:	8
5.3 Subministrament i configuració del maquinari i programari 1 Assistent Virtual.	8
5.5 Ubicació dels dispositius	10
5.6 Posada en funcionament	10
6. Canvis en el nombre d'unitats	10
7. Manteniment	10
8. Contingut de les ofertes	11
9. Avaluació de les ofertes	11
10. Garantia i manteniment	11

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FGD2YBNZIJZOT6MA5APRAMI	Data i hora	14/12/2021 10:59:01	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (Cap Servei D'informació i Telecomunicacions)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FGD2YBNZIJZOT6MA5APRAMI	Pàgina	2/12	

1. Objecte del contracte

És objecte del present plec de condicions tècniques la contractació del maquinari necessari per a 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, 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.

2. Pressupost del contracte, durada i terminis de lliurament

La durada prevista del contracte és:

1.- Pel subministrament/implantació des de la formalització del contracte fins el 31/12/2022 (durant el període d'implantació s'inclou el manteniment)

2.- Pel manteniment des del 01/01/2023 al 31/12/2023 amb la possibilitat de prorrogar per 2 anys en una o dos anualitats.

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

L'import màxim de les ofertes serà de 99.000 € més 20.790 € en concepte d'IVA, fent un total de 119.790 € iva inclòs repartits de la següent manera:

Subministrament/Implantació (fins 31/12/2022) <i>inclou manteniment durant el període indicat</i>	84.000,00
Manteniment - període 2023	15.000,00
total sense iva	99.000,00
iva	20.790,00
total amb iva	119.790,00

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

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FGD2YBNZIJZOT6MA5APRAMI	Data i hora	14/12/2021 10:59:01	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (Cap Servei D'informació i Telecomunicacions)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FGD2YBNZIJZOT6MA5APRAMI	Pàgina	3/12	

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 dita informació per d'altres fins diferents als de l'objecte del present contracte.

3.2 Documentació

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

L'oferta inclourà el suport i manteniment, durant mínim dos anys (any d'implantació 2022 i següent 2023), que haurà d'incloure com a mínim:

Manteniment correctiu de tot el programari (en aquests cas API i sistemes de comunicació ja que el programari serà el de Ubintia)

Manteniment del maquinari, substitució de peces, queden exclosos els components fungibles (tòner,...)

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FGD2YBNZIJZOT6MA5APRAMI	Data i hora	14/12/2021 10:59:01	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (Cap Servei D'informació i Telecomunicacions)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FGD2YBNZIJZOT6MA5APRAMI	Pàgina	4/12	

Línia de suport sobre qualsevol tipus de dubte relativa al sistema (operació, configuració, explotació,...).

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

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.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FGD2YBNZIJZOT6MA5APRAMI	Data i hora	14/12/2021 10:59:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (Cap Servei D'informació i Telecomunicacions)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FGD2YBNZIJZOT6MA5APRAMI	Pàgina	5/12



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 de 7 caixers

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°
- Sistema de ventilació forçada.
- Dispositiu d'àudio estèreo.
- Connexió USB, RJ45, Interruptor I/O
- 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-Expanded, 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
- Ports 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.
- Microfon integrat
- Windows 10 PRO 64 bits OEM.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FGD2YBNZIJZOT6MA5APRAMI	Data i hora	14/12/2021 10:59:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (Cap Servei D'informació i Telecomunicacions)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FGD2YBNZIJZOT6MA5APRAMI	Pàgina	6/12

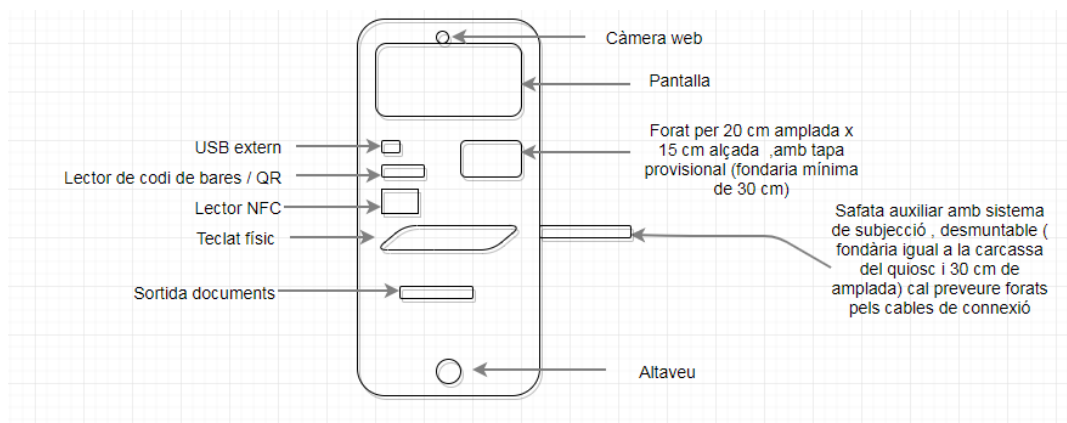


- Personalització marca-logo de l'ajuntament de Mataró.
- Reinici de manera remota i planificació encesa i apagada.
- Teclat físic.
- Lector NFC.
- Safata auxiliar desmontable de la mateixa fondària que l'estructura i una amplada de 30 cm.
- Forat de 20 cm d'amplada x 15 cm d'alçada, amb tapa provisional, en aquest fora s'ha d'ubicar una safata interior regulable en alçada per ubicar possibles dispositius futurs (ex: escàner de passaport/dni de 20 cm de fondària x 15 d'amplada x 7 d'alçada).

Dimensions aproximades (mm):

- Alçada: 1528
- Amplada: 510
- Fons: 456

Prototipus orientatius, els licitador poden presentar alternatives en la distribució dels components i/o format de l'estructura contenidora:



5.2 Subministrament i configuració del maquinari de 1 caixer (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.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FGD2YBNZIJZOT6MA5APRAMI	Data i hora	14/12/2021 10:59:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (Cap Servei D'informació i Telecomunicacions)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FGD2YBNZIJZOT6MA5APRAMI	Pàgina	7/12



- Sistema de tancament de seguretat amb obertura frontal 135°
- 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.
- Microfon
- 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
- Amplada: 950
- Fons: 500

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FGD2YBNZIJZOT6MA5APRAMI	Data i hora	14/12/2021 10:59:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (Cap Servei D'informació i Telecomunicacions)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FGD2YBNZIJZOT6MA5APRAMI	Pàgina	8/12



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.

5.3 Subministrament i configuració del maquinari i programari 1 Assistent Virtual.

Dispositiu tòtem vertical antivandàlic, amb pantalla de 55", de comunicació interactiva, que informi i resolgui dubtes mitjançant veu en català, castellà, anglès i francès, a través de selectors i menús.

Presentarà elements seleccionables que obrin un slide de vídeo o imatges. L'element en pantalla permetrà fer zoom, rotar, play i pause.

El personatge virtual actuarà en realitat augmentada i podrà ser una animació 3D o la filmació d'una persona real amb Chroma. Permetrà fer servir marcadors QR per generar animacions en temps real amb realitat augmentada.

L'assistent donarà frases de benvinguda en mode standby. Frases d'explicació de serveis una vegada davant la pantalla. Frases de locució i acompanyament en anar seleccionant menú.

Permetrà l'anàlisi dels serveis i consultes demanades.

L'assistent virtual haurà d'integrar instruments de suport informatiu específics per a persones amb limitacions auditives o visuals.

Característiques tècniques

- Tòtem vertical amb pantalla de 55 ". Haurà d'incorporar rodes per ser mobible
- Sistema tàctil multitouch.
- Xassís en ferro.
- Registre tècnic d'accés a connexions.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FGD2YBNZIJZOT6MA5APRAMI	Data i hora	14/12/2021 10:59:01	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (Cap Servei D'informació i Telecomunicacions)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FGD2YBNZIJZOT6MA5APRAMI	Pàgina	9/12	

- Vidre de protecció frontal antivandàlic de 6 a 10 mm de gruix.

També s'inclourà:

- Pc de continguts.
- Core i7 de 10^a generació, model 10875H o equivalent x86 de prestacions iguals o superiors
- Mínim SSD 250GB i amb espai suficient per gestionar el sistema operatiu i programari de gestió.
- 16GB RAM.
- Targeta gràfica integrada.
- Windows 10 professional 64bits.
- Càmera FHD
- Microfon
- Gestor de continguts integrable amb informació provinent dels sistemes corporatius.
- Funcionalitats bàsiques i obligatòries Desenvolupament interactius i personalització.
 - Detecta la presència.
 - Salutació i una primera pregunta de què vols fer.
 - Interactuarà amb veu i amb pantalla tàtil.
- Funcions
 - Distribuïdor de persones a partir del què vol fer.
 - Informació activitats de l'espai.
 - Informació de tràmits: cita prèvia, punts autoservei.
- Idiomes
 - Català - Castellà - Francès - Anglès.
 - Segona fase: Xinès.
- Adaptat
 - Invidents
 - Sords
 - Cadira de rodes
 - Daltonisme

Dimensions aproximades (mm)

Alçada: Entre 1800 i 2000

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FGD2YBNZIJZOT6MA5APRAMI	Data i hora	14/12/2021 10:59:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (Cap Servei D'informació i Telecomunicacions)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FGD2YBNZIJZOT6MA5APRAMI	Pàgina	10/12



Amplada: Entre 800 i 900

Fons: Entre 300 i 500

5.5 Ubicació dels dispositius

L'adjudicatari haurà d'aportar tots els elements necessaris per fer la instal·lació dels dispositius.

5.6 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 8 unitats (7 unitats de caixer estàndard i 1 caixer de tipus ADAPTAT , l'Ajuntament de Mataró es reserva el dret de modificar el nombre d'unitats de cada tipus de caixer sense incrementar el nombre total d'unitats en el moment de la firma del contracte i previ acord amb e l'adjudicatari sense perjudici per ambdues parts, per poder portar a terme la possible negociació caldrà que els licitadors subministrin el preu unitari en les ofertes.

7. Manteniment

El període de manteniment del sistema complet comprendrà , com a mínim, els vint-i-quatre mesos posteriors a la posada en funcionament pel maquinari.

S'entendrà com a garantia la cobertura dels errors o disfuncions que es generin per causes imputables a l'empresa adjudicatària.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FGD2YBNZIJZOT6MA5APRAMI	Data i hora	14/12/2021 10:59:01	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (Cap Servei D'informació i Telecomunicacions)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FGD2YBNZIJZOT6MA5APRAMI	Pàgina	11/12	

Així mateix, un cop vençut el termini de garantia, l'adjudicatari tindrà l'obligació de disposar d'un contracte de manteniment, en cas de requeriment per part de l'ajuntament de Mataró.

Aquest contracte de manteniment 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.
- Substitució de peces de l'estructura metàl·lica.

8. Contingut de les ofertes

Les ofertes especificaran cadascun dels dispositius dels que es componen el terminal així com els recursos humans, tècnics i material amb els que disposa.

Aquelles empreses que presentin a les seves ofertes millores respecte a la configuració del terminal o hagin incorporat dispositius que augmentin les prestacions descrites al present plec, hauran d'explicar breument l'objecte de les mateixes, quantificant-les econòmicament, amb l'objecte de facilitar la seva valoració com a millora.

9. Avaluació de les ofertes

Criteri Econòmic 100 Punts

10. Garantia i manteniment

El manteniment corresponent al període 2022 estarà inclòs dins la part pressupostada pel subministrament/implantació.

El corresponent al període 2023 està pressupostat com a manteniment i amb la possibilitat de prorroga de 2 anys més.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FGD2YBNZIJZOT6MA5APRAMI	Data i hora	14/12/2021 10:59:01	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (Cap Servei D'informació i Telecomunicacions)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FGD2YBNZIJZOT6MA5APRAMI	Pàgina	12/12	