
PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS (PPTP) QUE HA DE REGIR LA LICITACIÓ PER A L'ADQUISICIÓ D'UN CAIXER D'AUTOPAGAMENT, LA SEVA POSTA EN MARXA I EL SERVEI INTEGRAL DE SUPORT I MANTENIMENT (SI26004)

ÍNDEX

1	Objecte del contracte.....	3
2	Normativa	4
3	Característiques del sistema	5
3.1	Requisits funcionals del caixer d'autopagament.....	5
3.2	Requisits tècnics del caixer d'autopagament.....	6
3.3	Requisits de seguretat i protecció de dades	12
3.4	Requisits d'accessibilitat i ergonomia	12
3.5	Condicions d'instal·lació i posada en marxa.....	14
3.6	Servei de manteniment, peces de substitució i suport tècnic	15
4	Disponibilitat i qualitat del servei	16
5	Documentació i formació	17
6	Solvència tècnica, equip tècnic i capacitat per l'execució del contracte	18
6.1	Experiència prèvia en subministrament, suport i manteniment de caixers d'autopagament similars:	18
6.2	Equip tècnic especialitzat:.....	18
6.3	Certificació en:	19
7	Acord de nivell de servei (ANS).....	19
8	Persones de contacte.....	21
9	Confidencialitat.....	21
10	Sistema de facturació i control	22

1 Objecte del contracte

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars és definir les condicions tècniques que han de regir l'adquisició, instal·lació, posada en funcionament i posterior manteniment i suport dels serveis necessaris per garantir el correcte funcionament d'un caixer d'autopagament model PAUSE Lite de l'empresa SEPALO a instal·lar en les oficines d'atenció al client d'Aigües de Reus.

El contracte inclou:

- El subministrament i instal·lació del caixer d'autopagament i dels elements i accessoris necessaris.
- La instal·lació, configuració i integració amb els sistemes corporatius.
- La formació bàsica al personal designat per l'òrgan de contractació.
- El servei de suport i manteniment preventiu i correctiu, durant el període de vigència del contracte.
- Retirada del caixer d'autopagament actual.

El nou equip haurà de ser de la mateixa marca i gamma que l'equip actualment instal·lat, per requeriments objectius de compatibilitat, interoperabilitat i seguretat del sistema existent de la instal·lació. La substitució per part d'un altre fabricant implicaria canvis en la configuració d'enllaços de comunicació, programari de supervisió i possibles reenginyeries de protecció, cosa que incrementa el risc d'interrupció del servei i requereix formació addicional del personal. Així mateix, la continuïtat a la marca permet mantenir el suport tècnic i la garantia en condicions homogènies amb la resta de la instal·lació.

L'adquisició d'un nou caixer d'autopagament es motiva per la necessitat de millorar i modernitzar el sistema de cobrament presencial, reduir els temps d'espera, oferir als usuaris un canal de pagament autònom i optimitzar la gestió del servei.

Així mateix, el nou equip substituirà el caixer actualment existent, que ha començat a patir avaries recurrents en algunes de les seves parts per desgast per us (dispensador de bitllets,

TPV, altres). L'equip a més està obsolet tecnològicament i a nivell de compliment normatiu. El fabricant actualment ja no comercialitza aquest model. Aquest caixer va ser instal·lat a l'agost del 2022 i des d'aleshores ha realitzat unes 10.000 operacions anuals (cobraments diaris en efectiu i targeta). Així doncs, l'estat del caixer actual afecta la continuïtat del servei que presta, alhora que dificulta el seu manteniment.

La substitució permetrà disposar d'un equip més fiable, segur i funcional, compatible amb els mitjans de pagament actuals i amb millors possibilitats de suport, actualització i manteniment. Per tant, la renovació respon a una necessitat real del servei i es considera una actuació adequada, proporcional i eficient per garantir-ne la continuïtat i millorar l'atenció als usuaris.

En particular, el caixer facilitarà el pagament de factures, liquidacions, taxes o altres imports vinculats al servei d'abastament d'aigua, evitant desplaçaments addicionals o esperes innecessàries i ampliant les opcions disponibles per als usuaris que prefereixen efectuar el pagament presencialment.

2 Normativa

Les normes de qualitat que regeixen l'accessibilitat de caixers d'atenció ciutadana i serveis electrònics són principalment la UNE-EN 12414 i la UNE-EN 301549 de requisits d'accessibilitat de productes i serveis TIC aplicables a la contractació pública a Europa i recolzada pel RD 1112/2018, el qual pretén aconseguir un accés més ampli als serveis públics i garantir la igualtat, la no discriminació en l'accés de persones usuàries, en particular, de les persones amb discapacitats i de les persones grans. Així doncs, el subministrament haurà de tenir en compte i complirà els requisits establerts a les normatives següents:

1.- Norma UNE 17001 estableix els criteris d'accessibilitat per a productes i entorns, incloent-hi la ubicació, l'alçada i les característiques de disseny dels caixers per permetre l'accés a persones amb mobilitat reduïda o en cadira de rodes. També especifica requisits per a persones amb discapacitat visual, com ara l'ús de teclats en Braille i senyals auditius.

2.- Norma UNE-EN 301549 s'enfoca en l'accessibilitat de productes i serveis TIC, i és aplicable als caixers que ofereixen serveis electrònics. Aquesta norma es basa en les Directrius d'Accessibilitat per al Contingut Web (WCAG 2.1) i inclou elements com la navegació a través de teclats tàctils accessibles, retroalimentació auditiva i visual, i compatibilitat amb tecnologies d'assistència.

3.- Norma UNE-EN 12414 per a Caixers d'Atenció al Públic: aquesta norma europea defineix requisits ergonòmics i d'accessibilitat per als caixers automàtics. Inclou detalls sobre la ubicació de la pantalla i el teclat per garantir que siguin accessibles per a persones amb cadires de rodes.

4.- Reial Decret 1112/2018 sobre accessibilitat de llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.

5.- Ordre TMA/851/2021, de 23 de juliol, que desenvolupa el document tècnic de condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació per a l'accés i la utilització dels espais públics urbanitzats.

6.- Decret 68/2000, de 11 d'abril, on s'aproven les normes tècniques sobre condicions d'accessibilitat dels entorns urbans, espais públics, edificacions i sistemes d'informació i comunicació.

Aquestes normes busquen assegurar que els caixers d'atenció ciutadana subministrats siguin accessibles i fàcils de fer servir per a totes les persones, garantint així la inclusió en l'accés a serveis públics.

3 Característiques del sistema

3.1 Requisits funcionals del caixer d'autopagament

El caixer d'autopagament haurà de permetre, com a mínim, les funcionalitats següents:

- Pagament dels rebuts emesos per Aigües de Reus.
- Acceptació dels mitjans de pagament establerts (efectiu, targeta bancària, altres mitjans electrònics).
- Emissió de justificant o rebut de l'operació, en format paper i/o electrònic.
- Funcionament autònom i continuat dins la franja horària de 08:00 a 15:00 de dilluns a divendres dies laborables a la ciutat de Reus.
- Interfície d'usuari intuïtiva personalitzada per Aigües de Reus, disponible com a mínim en llengua catalana i castellana.
- Disposar d'un mòdul de *reporting* i analítica.
- Disposar d'un mòdul d'administració, gestió de perfils i usuaris.

3.2 Requisits tècnics del caixer d'autopagament

El caixer haurà de complir amb les característiques tècniques següents:

Hardware:

- Lector de codis de barres/QR amb interfície USB i Protecció IP53 Vuquest 3320G o 3330G QR USB de Honeywell. Situat a una alçada entre 0,80 i 1,20 metres, segons la normativa d'accessibilitat.
- Impressora tèrmica justificants NIPPON 3511 80mm amb auto-tall, bezel i sensor de detecció de paper. Alta velocitat d'impressió 200 mm/s, 640 punts per línia, interfície USB, tall de paper complet i parcial. Situada a una altura de 700 mm, complint normativa d'accessibilitat.
- Acceptador i dispensador amb reciclatge de bitllets Innovative Spectral Payout. Acceptació configurable de denominacions (Euro: 500€, 200€, 100€, 50€, 20€, 10€ i 5€) i incorporació de sistema inhibidor de qualsevol tipus de bitllets.
 - Accés: pany seguretat.

- Acceptació bitllets situat a una alçada entre 0,90 i 1,20 metres segons la normativa d'accessibilitat.
 - Mòduls:
 - Apilador de bitllets amb pany d'obertura i capacitat de magatzematge de 1000 bitllets.
 - Reciclador de bitllets amb capacitat de 80 bitllets.
 - Certificacions: estàndards UL, RoHS, CE, Weee, REACH i aprovacions bancàries ECB, BoE i FED.
 - Alimentació: Nominal 12 V, en espera 400 mA, Funcionament 3 A, Bec 5.5 A.
 - Interfície: USB.
 - Ubicat dins una caixa metàl·lica de seguretat amb pany d'obertura.
- Acceptador i dispensador amb reciclatge de monedes Innovative Smart Coin System (<http://www.innovative-technology.com/products/products-main/329-smart-coin-system>), amb capacitat de gestionar totes les denominacions d'una moneda determinada (Euro: 2€, 1€, 50c, 20c, 10c, 5c, 2c i 1c). Acceptació configurable de denominacions i incorporació de sistema inhibidor de qualsevol tipus de monedes.

Reciclador de totes les denominacions de monedes per a la devolució de canvis segons la configuració. Hopper amb control automàtic de recàrrega i omplert de monedes, comptabilització de tipus/denominació i nombre d'unitats.

- Accés: pany seguretat.
- Accessibilitat:
 - El dial d'entrada de monedes estarà situat a una alçada de 1,13 metres complint normativa d'accessibilitat.
 - El caixetí de devolució de monedes estarà situat a una alçada de 0,70 metres, segons la normativa d'accessibilitat.
- Mòduls:
 - Apilador de monedes amb pany d'obertura.

- Reciclador de monedes barrejades amb capacitat variable segons el tipus de moneda, evitant, per tant, la necessitat de múltiples recicladors per denominació. Capacitat aproximada de monedes barrejades: 200x2€ + 750x1€ + 500x50c.

- Certificacions: estàndards UL, RoHS, EN Directives, Weee, REACH.
- Alimentació: Nominal 24 V, en espera 200 mA, funcionament 3 A, Bec 6.5 A.
- Interfície: USB.

Cofre de monedes metàl·lic autoblocant amb pany d'extracció i pany d'obertura, Capacitat aproximada de monedes barrejades: 200x2€ + 750x1€ + 500x50c.

- Kit EMV desatès Castles UPT 1000F. Terminal no atès tàctil de pagament amb targeta bancària.

Certificats:

- Redsys PUP 1.9.
- PCI PTS 5.X.
- EMV contact/contactless Lv1.
- EMV contact Lv2.
- Paypass, payWave, ExpressPay.

Solució propietària sense connexió a passarel·les de pagament evitant costos de tercers proveïdors.

Terminal de pagament configurable per operar en mode multicomerç sense necessitat de passarel·la de pagament intermèdia.

Situat a una alçada entre 0,90 i 1,20 metres, segons la normativa d'accessibilitat.

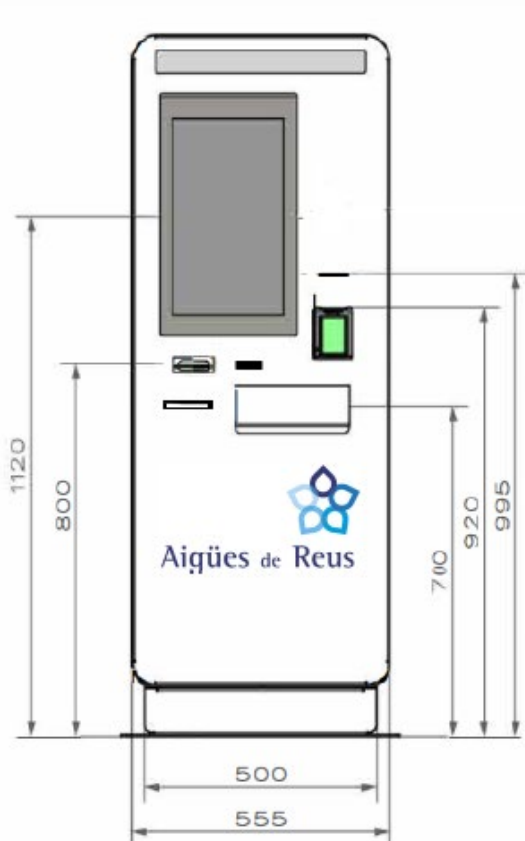
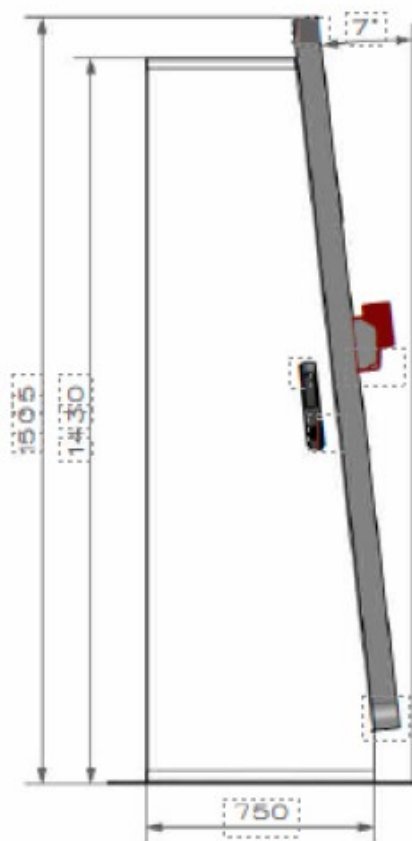
- Pantalla tàctil TFT de 19" 5:4 a una alçada entre 1,20 i 1,40 metres amb una inclinació de 15°, complint amb la normativa d'accessibilitat.
 - Protector anti-vandàlic.
 - Panell OPEN FRAME LCD 19" 1200 nits.
 - Kit Tàctil Capacitiu projectat 19".
- PC Industrial i7 10810 U:

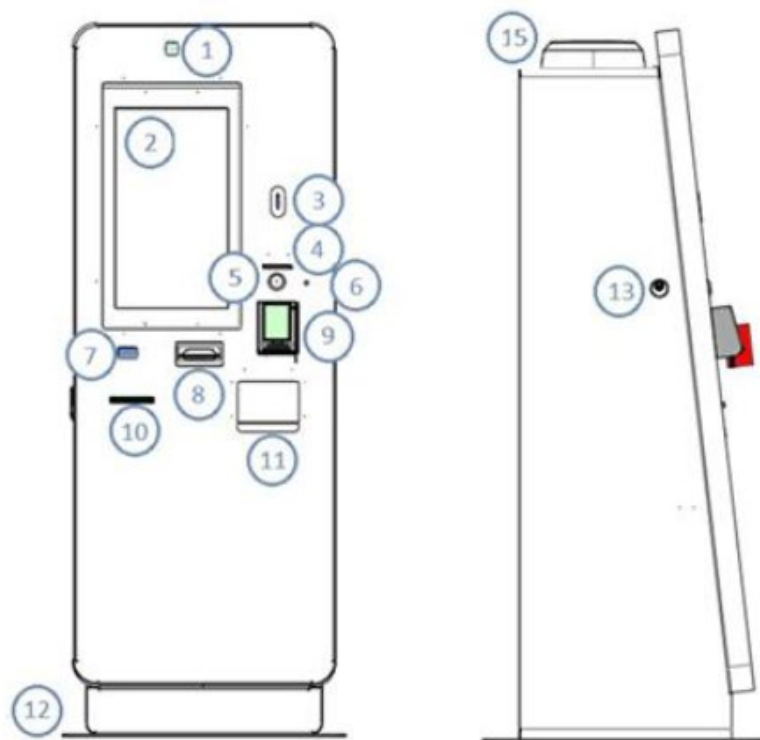
- Disc dur Western Digital Blue 3D Nand SATA SSD M.2 2280 de 500GB.
- Memòria RAM DDR4 16GB.
- Windows 11 Pro.
- Identificació de perifèrics sota especificació de la comissió de Braille Espanyola, realitzat en acer inoxidable raspallat de 1,5mm amb enregistrament inviolable de descripció nominativa i fresat negatiu de 0.5mm de punts dots, quedant en un gruix d'etiqueta de 1mm.
- Font d'alimentació 12V 10A carril DIN.
- Font d'alimentació 24VDC 200A 480w carril DIN.
- Font d'alimentació 5VDC 12w 2.4A carril DIN.
- Magnetotèrmic 2P 16A carril DIN.
- Borna 4 mm2 Presa Terra carril DIN.
- SAI Salicru 1100 VA (Sistema d'alimentació ininterrompuda).
- Sistema de comunicacions:
 - HUB USB 7 ports per interconnexió de dispositius interns.
 - Router de comunicacions amb antena externa.
 - Kit Teclat + Ratolí sense fils Logitech K400 plus pel manteniment.

Xassís:

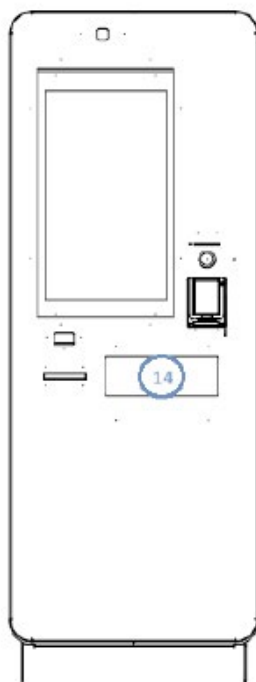
- Xassís metàl·lic amb tancament de seguretat, pintat al forn.
- Personalització (vinil amb logo de l'Ajuntament).
- Fabricat en acer de 2mm amb pintura EPOXI.
- Ventilació forçada amb quatre ventiladors que garanteixen una correcta circulació i renovació de l'aire a l'interior del quiosc.
- Pany de seguretat.
- Guies telescòpiques per facilitar l'accés a la reposició del rotlle tèrmic i altres tasques de manteniment.
- Tots els accessos a qualsevol part del quiosc s'han simplificat usant frontisses, panys, tapes desmuntables, etc. per facilitar les tasques de manteniment dels dispositius.

- Els caixers porten fixacions inferiors per cargolar potes d'anivellament al terra o per fixar-lo al terra mitjançant cargols de M12 amb tac químic.
- La solució proposada compleix uns mínims de mesures antivandàliques com:
 - o Estructura d'acer.
 - o Frontisses ocultes i reforçades.
 - o Panys de seguretat.
 - o Estructura autosustentable amb ancoratge al terra opcional.
- Única Porta; accessibilitat total per a manteniment.
- Grandària compacta: 555 x 750 x 1505 (amplada x fons x alt).
- Personalització amb vinil personalitzat marca Aigües de Reus.
- Plataforma Corola per a oficina autoservei PAUSE Lite.





1 - Variante con gestión de efectivo



Plec de Prescripcions tècniques per a l'Adquisició d'un caixer d'autopagament, la seva posta en marxa i el servei integral de suport i manteniment (SI26004)

Pàg. 11

- 1- CÁMARA/RECONOCIMIENTO FACIAL
- 2- PANTALLA
- 3- ACEPTADOR DE MONEDAS
- 4- LECTOR DNIe
- 5- MICRÓFONO
- 6- MINIJACK AURICULARES
- 7- LECTOR QR/CÓDIGO DE BARRAS

- 8- ACEPTADOR DE BILLETES
- 9- LECTOR DE TARJETAS BANCARIAS
- 10- IMPRESORA DE TICKETS 80MM
- 11- DEVOLUCIÓN DE MONEDAS
- 12- PEANA
- 13- CERRADURA
- 14- ESCÁNER A4
- 15- ANTENA 4G/5G

3.3 Requisits de seguretat i protecció de dades

El sistema haurà de complir la normativa de seguretat de la informació que sigui aplicable, incloent mecanismes d'autenticació, control d'accessos, registre d'esdeveniments i xifrat de les comunicacions.

El tractament de dades personals que, si escau, es pugui produir en el marc de la prestació haurà d'ajustar-se al que preveuen la normativa de protecció de dades i el corresponent contracte d'encàrrec de tractament, si és procedent.

S'hauran de preveure mesures de seguretat física del caixer (ancoratge, protecció davant manipulació, etc.), que es definirien conjuntament amb l'adjudicatari durant la selecció de la ubicació escollida en la sala d'Atenció al Client.

3.4 Requisits d'accessibilitat i ergonomia

Requisits principals d'accessibilitat per a caixers automàtics que s'han de tenir en compte per al subministrament dels terminals de punts d'atenció:

- Alçada i accessibilitat física: Els caixers han d'estar a una altura adequada i comptar amb espai lliure per a persones amb cadires de rodes. La norma UNE-EN 12414 recomana que la pantalla i els elements de control (com a teclats i botons) estiguin

situats a una alçada d'entre 90 cm i 140 cm des del terra per facilitar l'accés de persones amb cadires de rodes. La norma exigeix un espai lliure mínim de 150 cm de diàmetre davant del caixer per permetre girs de 360° en una cadira de rodes. Hi ha d'haver un espai d'aproximació frontal sense barreres o elements que obstrueixin l'accés al caixer, per facilitar l'ús per persones amb mobilitat reduïda.

- Senyalització tàctil i Braille: Els teclats i botons principals han d'estar en Braille i tenir relleus tàctils.
- Àudio i sortida de veu: Guies de veu i connectors per a auriculars, de manera que usuaris amb discapacitat visual puguin fer les transaccions amb instruccions d'àudio. Connector jack per auriculars situat a una alçada d'entre 0,80 i 1,20 metres.
- Angles, contrast i mida de text: Pantalles amb contrast i opcions de mida de text que en facilitin l'ús per a persones amb baixa visió. La pantalla ha de tenir un angle d'inclinació adequat per ser visible des d'una posició baixa (al nivell dels ulls d'una persona asseguda amb cadira de rodes). Aquest angle s'ajusta generalment entre 15 i 30° per evitar reflexos i garantir una visualització còmoda. La norma recomana un alt contrast entre el fons i el text a la pantalla per facilitar la llegibilitat amb mides de text prou grans.
- Les instruccions a la pantalla i en botons físics han d'estar clarament visibles i, preferiblement, en formats que es puguin adaptar o engrandir segons les necessitats de l'usuari.
- Temps addicional per a transaccions: Permetre més temps per a les transaccions i possibilitat de repetició d'instruccions, de manera que persones amb discapacitats cognitives o físiques tinguin més temps per completar les transaccions sense pressió.

- Els punts de lliurament, com a dispensadors de targetes, tiquets o rebuts, estaran situats al rang de 70 cm a 110 cm des del terra. L'àrea de lliurament ha d'estar lliure d'obstacles i fàcilment accessible, amb prou espai al voltant perquè una cadira de rodes pugui maniobrar.

Aquestes normes busquen assegurar que els caixers d'atenció ciutadana subministrats siguin accessibles i fàcils de fer servir per a totes les persones, garantint així la inclusió en l'accés a serveis públics.

3.5 Condicions d'instal·lació i posada en marxa

L'adjudicatari serà responsable del transport, instal·lació i posada en marxa del caixer en les dependències indicades per l'òrgan de contractació.

L'Oficina Autoservei serà transportada des de les oficines d'empresa adjudicatària, una vegada hagi estat revisada i validada pel departament de qualitat de l'adjudicatari, perfectament embalada i paletitzada per garantir-ne la seguretat en el transport i facilitar-ne la descàrrega i instal·lació a la ubicació designada per Aigües de Reus. El personal de l'empresa adjudicatària realitzarà el procés de descàrrega i instal·lació física de l'oficina autoservei a la instal·lació indicada per Aigües de Reus.

Prèviament a la recepció de l'oficina Autoservei, el personal de l'empresa adjudicatària sol·licitarà a Aigües de Reus permís per accedir a aquestes ubicacions a fi de realitzar el plantejament d'instal·lació, consensuant la zona d'instal·lació i verificant que reuneix les condicions necessàries de seguretat i accessibilitat per a la correcta instal·lació de l'Oficina Autoservei. Cada oficina simplement necessitarà una presa de xarxa elèctrica estàndard amb presa de terra, 220v 16A i una presa de dades Ethernet.

Es valorarà realitzar un ancoratge de l'oficina autoservei per assegurar-los i evitar-ne possibles desplaçaments. De l'ancoratge s'encarrega el personal d'Aigües de Reus.

Abans de la recepció definitiva, s'efectuaran les proves de funcionament que determini el servei tècnic competent.

El termini per aquesta **instal·lació i posta en marxa de l'equip serà de tres (3) mesos** a partir de la data que s'estipuli en la formalització del contracte.

3.6 Servei de manteniment, peces de substitució i suport tècnic

El suport, manteniment i actualitzacions s'iniciarà una vegada se signi l'Acta de recepció i conformitat de la implantació i la seva posta en marxa (apartat 3.5). La **durada del servei serà de 2 anys i 9 mesos, amb possibilitat de prorrogar-los per 2 anys més**, no superant el límit general de 5 anys de contracte.

El servei de manteniment i suport tècnic inclourà els següents serveis:

- Subministrament i instal·lació de noves versions dels components llicenciats en aquest subministrament.
- Correcció d'errors de funcionament.
- Suport telefònic, cobrint tot l'horari laboral de 08:00 a 15:00, per a la resolució de les incidències derivades de l'explotació del sistema, tant a nivell d'usuari com d'administradors del mateix, sense límit.
- Revisió diària de logs i alertes del sistema i autogestió d'incidències.
- Visita de manteniment hardware in-situ (com a mínim 1 visita trimestral o les que l'adjudicatària hagi indicat en la seva oferta i totes aquelles visites que l'adjudicatària consideri necessàries per al bon funcionament del servei)
- Aigües de Reus garantirà l'accés físic als tècnics de manteniment autoritzats tant al servidor com a cadascun dels caixers ciutadans.
- Aigües de Reus garantirà l'accés remot als tècnics de manteniment autoritzats tant al servidor com a cadascun dels caixers ciutadà.
- Retirada d'equips antics donats de baixa.

- Substitució o reparació de qualsevol peça dels caixer. Les peces de substitució estan llistades en la partida manteniment i suport. En cas de substitució de peces s'utilitzarà el llistat de peces ofertes per l'adjudicatària.

La visita de manteniment preventiu in-situ inclourà:

- Inspecció visual general externa i interna comprovant que no hi hagi cap element trencat o deteriorat tant a l'estructura del caixer com als dispositius que l'integren.
- Ajust de portes i dispositius eliminant les fulgures que es puguin donar.
- Verificació que la pantalla tàctil funciona correctament i calibratge en cas necessari.
- Aspiració i neteja de pols i brutícia en general, especialment en ventiladors, lector de targetes i codi de barres, CPU, rodets d'impressores, sensors de paper, selector de monedes i lector de bitllets.
- Comprovació de l'estat i nivell de càrrega de les bateries i del funcionament correcte del SAI, en aquells terminals que en disposin.
- Verificació que els lectors de codi de barres, proximitat, xip i banda magnètica funcionen de manera òptima.
- Comprovació dels nivells de paper de les impressores, canviant el rotlle si es troba proper a esgotar-se.
- Comprovació de la correcta impressió i tall de la o les impressores tèrmiques segons el caixer.
- Greixatge de panys i dels dispositius mecànics de la monètica.

4 Disponibilitat i qualitat del servei

L'horari de l'oficina d'atenció al client és de matí de 8:00 a 15:00, horari durant el qual el caixer haurà d'estar operatiu.

A nivell de ANS s'han definit els nivells de servei mínims (temps màxim de resposta i de resolució d'incidències, horari de servei, disponibilitat mínima de l'equip, etc.).

El caixer haurà de garantir una disponibilitat del 99,5% sobre el temps de servei previst.

5 Documentació i formació

L'adjudicatari haurà de lliurar tota la documentació tècnica necessària per al correcte ús i manteniment del caixer (manuals, esquemes, certificats, etc.):

- Manual d'usuari de l'aplicació: que documenti el funcionament de cadascun dels mòduls que integren els sistemes, la seva operativa i configuració.
- Manual d'usuari del web d'administració: que documenti el funcionament del web d'administració i gestió.
- Manual de manteniment: que documenti el procediment operatiu de manteniment de les aplicacions i dispositius.

Amb la implantació, es realitza una formació al personal que Aigües de Reus designi per a la posada en marxa i ús dels equips, prestant especial importància a la transferència i assimilació del coneixement, i orientant la jornada segons un pla de formació a la temàtica a tractar, el suport material que comporten i la resolució de qualsevol dubte que pugui plantejar-se durant la jornada o. Es farà una demostració pràctica i explicació detallada del maneig i operativa de l'oficina autoservei.

El pla de formació consistirà en una jornada en què es tractarà l'ús i el coneixement del caixer amb el següent abast:

- Presentació del dispositiu i components interns.
- Usos i serveis integrats a l'oficina autoservei.
- Utilització. Identificació, menú de serveis.
- Gestió de pagament de rebuts.
- Generació del quadern C60.
- Gestió web d'administració.

S'habilitarà una adreça de correu electrònic on el personal municipal pugui realitzar qualsevol consulta sobre els caixers ciutadà i el seu funcionament, a fi de donar continuïtat al pla de formació i assegurar la correcta entesa dels continguts.

6 Solvència tècnica, equip tècnic i capacitat per l'execució del contracte

L'empresa contractista ha de disposar de recursos tècnics i personal suficient per a prestar el servei en tot moment. En cas que el personal adscrit a l'execució del contracte no estigui disponible per malaltia, vacances o qualsevol altra contingència, l'adjudicatària haurà de cobrir els serveis d'aquesta persona a fi que el servei no es vegi interromput.

L'adjudicatària haurà de poder acreditar que disposa de la llicència i propietat intel·lectual del programari i software que utilitzi per a prestar el servei i formi part de la seva oferta.

L'adjudicatària també haurà de poder acreditar que disposa d'un local o espai per a realitzar el servei i que disposa de les mesures de seguretat informàtiques i mesures d'accés restringit, en compliment de totes les normatives de seguretat informàtiques vigents. També caldrà que pugui acreditar que disposa d'un sistema de comunicacions internet amb disponibilitat d'un *backup* de les comunicacions i un sistema de continuïtat del servei o duplicació de sistema, per poder seguir prestant el servei en cas de caiguda de la línia operativa principal.

Per garantir l'adequada prestació del servei, la licitadora haurà d'acreditar com a mínim:

6.1 Experiència prèvia en subministrament, suport i manteniment de caixers d'autopagament similars:

- 50 ó més caixers de similars característiques instal·lats amb contracte de suport i manteniment vigent

6.2 Equip tècnic especialitzat:

- En manteniment de software

- 5 ó més tècnics amb més de 5 anys d'experiència
- En manteniment de hardware
 - 5 ó mes tècnics amb més de 5 anys d'experiència
- En integracions
 - 5 ó més tècnics especialitzats en integracions de gestió bancària

6.3 Acreditacions i/o certificacions:

- Certificat UNE-EN ISO 12100 (o sistema implementat de disseny segur de màquines, inclosa l'avaluació i reducció de riscos del seu cicle de vida)
- Certificat UNE-EN ISO 9001 (o sistema implementat de gestió de qualitat)
- Certificat Esquema Nacional de Seguretat (ENS) de nivell mig.
- Declaració responsable de disposar de capacitat per al subministrament del caixer d'autopagament i poder oferir el suport i manteniment posterior d'aquest.

7 Acord de nivell de servei (ANS)

Per a la gestió i seguiment dels serveis prestats, es defineixen uns Acords de Nivell de Servei (ANS o SLA) que hauran de regir durant tota la duració del contracte i que seran revisat per avaluar la qualitat i gestió dels serveis, a través d'uns indicadors que parametritzin el grau de consecució acordat per a cadascun dels serveis.

En el cas d'incidències en el sistema, l'adjudicatària a haurà de complir amb els següents ANS:

INDICADOR	MÈTRICA	FÓRMULA DE CàLCUL	VALOR LÍMIT
Disponibilitat del servei	Percentatge de temps que el sistema control de presencia està en funcionament i accessible	% disponibilitat de temps = (Total requerit sistema operatiu-temps sense disponibilitat)/(Total requerit sistema operatiu)	>= 99,50%

INDICADOR	MÈTRICA	FÓRMULA DE CàLCUL	VALOR LÍMIT
Temps de resposta a incidències lleus	Temps en començar a tractar una incidència des de la seva notificació.	Temps de resposta = (Hora de notificació incidència - Hora inici tractament comunicada)	< 8 hores
Temps de resposta a incidències greus	Temps en començar a tractar una incidència des de la seva notificació.	Temps de resposta = (Hora de notificació incidència - Hora inici tractament comunicada)	< 4 hores
Temps de resposta a incidències crítiques	Temps en començar a tractar una incidència des de la seva notificació.	Temps de resposta = (Hora de notificació incidència - Hora inici tractament comunicada)	< 1 hora
Temps de resolució a incidències lleus	Temps màxim permès per resoldre una incidència de gravetat lleu	Temps de resolució = (Hora de notificació incidència - Hora resolució validada)	Valorable de forma individual, de 1 a més dies hàbils
Temps de resolució a incidències greus	Temps màxim permès per resoldre una incidència de gravetat greu	Temps de resolució = (Hora de notificació incidència - Hora resolució validada)	< 4 dies hàbil
Temps de resolució a incidències crítiques	Temps màxim permès per resoldre una incidència de gravetat crítica	Temps de resolució = (Hora de notificació incidència - Hora resolució validada)	< 1 dia hàbil

S'entén dies laborables els dies del calendari laboral de la ciutat de Reus.

Una incidència és podrà classificar com a **crítica** si implica una inoperativitat global del sistema i el sistema no opera en les funcions ni en el temps esperat.

Una tasca és podrà classificar com a **greu** si impedeix una operativitat funcional parcial per obtenir el resultat correcte d'una transacció que es requereix de forma immediata.

8 Persones de contacte

Abans d'iniciar el contracte, la divisió d'AIGÜES DE REUS comunicarà a l'adjudicatària les dades de la seva persona de contacte (*Contact Manager*); el seu telèfon fix directe, mòbil i adreça electrònica. L'adjudicatària també indicarà el nom i cognoms del seu responsable, el seu telèfon fix directe, el mòbil i l'adreça electrònica de contacte.

9 Confidencialitat

D'acord amb allò que disposa l'art 133 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, el contractista no pot difondre la informació a la que tingui accés en ocasió de l'execució del contracte. Durant tota la vigència del contracte haurà de preservar el compliment d'aquest principi, així com el de respectar la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés amb ocasió del contracte, i al que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.

10 Sistema de facturació i control

Previ a la presentació de la factura es presentarà un albarà valorat amb tot el detallat acordat i que defineixi l'adjudicador (ex: data comunicació treball, data finalització, recurs assignat, descripció, núm. tiquet de l'adjudicador, hores imputadores i dia/es que s'han realitzat, etc.), per la seva validació.

Les factures s'hauran de presentar en format efactura xml en el punt de presentació e-FACT que indiqui REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA divisió D'AIGÜES DE REUS, complint amb les especificacions que s'hagin indicat perquè es pugui registrar i comptabilitzar satisfactòriament la factura.

Si cal aplicar penalitats, Aigües de Reus realitzarà una diligència on constarà el concepte i import, i procedirà a realitzar el descompte corresponent en la factura mensual en la que s'apliqui la penalitat, previ el procediment de penalitat corresponent.

No obstant l'anterior, l'import es podrà veure afectat pel grau de compliment de les obligacions derivades del present contracte. En cas d'incompliment dels criteris de qualitat del servei o d'alguna de les obligacions derivades del present contracte seran d'aplicació les deduccions associades al grau de compliment o desviació dels estàndards assenyalats, així com per les penalitzacions que, en el seu cas, es derivin de les seves actuacions, en la/es quota/es mensual/s subsegüent/s.

Les factures seran verificades i conformades la divisió D'AIGÜES DE REUS dins d'un termini màxim de 30 dies naturals i s'abonaran prèvia conformitat del departament a qui correspongui el control d'aquesta prestació, dins del termini marcat a l'article 4.2 de la Llei 3/2004, de 29 de desembre, en la seva actual redacció aprovada per Llei 4/2013, de 22 de febrer, de mesures de suport a l'emprenedor i d'estímul del creixement i de la creació d'ocupació (BOE de 23 febrer), i en qualsevol cas dins del termini màxim de 60 dies a comptar des de la data de la

seva presentació a les dependències de la divisió D'AIGÜES DE REUS, mitjançant transferència al compte corrent bancari que s'indiqui al document.

En el supòsit de disconformitat de la divisió D'AIGÜES DE REUS amb el contingut de la factura; per no ajustar-se aquesta a les condicions establertes al contracte, l'adjudicatària haurà d'esmenar les deficiències observades. Aquest termini no es computarà dins el termini màxim per abonar la factura.

A data de la signatura electrònica,

Bernat Loscos Fernandez
Tècnic supervisor del contracte

Jordi Tarragó Utrillas
Responsable del contracte

Responsable d'aplicacions de gestió de
l'Àrea de Sistemes d'Informació, client
i facturació

Cap de l'Àrea de Sistemes d'Informació,
clients i facturació