DURANGO
Udala • Ayuntamiento
Idazkaritza
Secretaría

PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS REGULADOR DEL SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO LIMITADO DE DURANGO

CAPÍTULO I - CARACTERÍSTICAS DEL CONCURSO 5

Articulo 1.- OBJETO DEL CONCURSO 5

Artículo 2.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO 6

Articulo 3.- ÁMBITO TERRITORIAL DE APLICACIÓN DEL SERVICIO 7

Artículo 4.- DURACION DEL CONTRATO 7

Articulo 5.- CONDICIONES PARA DAR INICIO AL SERVICIO 7

Artículo 6.- CONDICIONES PARA EL PERIODO TRANSITORIO 9

Artículo 7.- DIRECCIÓN MUNICIPAL EL SERVICIO 10

Artículo 8.- REPRESENTANTE DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA 10

CAPÍTULO II - OBLIGACIONES DEL SERVICIO DE GESTIÓN Y CONTROL DE ESTACIONAMIENTO Y GRÚA EN DURANGO 11

Artículo 9.- AMBITO DE APLICACIÓN DE ESTACIONAMIENTO EN ZONA OTA 11

Articulo 10.- INVENTARIO DE PLAZAS DE OTA 11

Articulo 11.- ACTUALIZACIÓN DEL INVENTARIO DE PLAZAS OTA 12

Articulo 12.- HORARIOS DE REGULACION Y CONTROL DE ESTANCIA EN OTA 13

Articulo 13.- SEÑALIZACIÓN VERTICAL Y HORIZONTAL EN EL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE OTA 13

Articulo 14.- EMISIÓN DE AUTORIZACIONES DE ESTACIONAMIENTO EN OTA DE SECTOR AZUL Y/O VERDE 14

Articulo 15.- EMISIÓN DE AUTORIZACIONES DE ESTANCIONAMIENTO EN OTA DE SECTOR NARANJA Y OTRAS CONDICIONES 14

Articulo 16.- VIGILANCIA DE ESTANCIONAMIENTO EN OTA 15

Articulo 17.- CONDICIONES PARA EFECTUAR Y TRAMITAR DENUNCIAS 16

Artículo 18.- FRECUENCIAS DE VIGILANCIA Y CONTROL 17

Artículo 19.- VEHÍCULO DESTINADO A VIGILANCIA Y CONTROL (VISUAL -CAR) 17

Artículo 20.- MANTENIMIENTO DEL SISTEMA OTA 18

Artículo 21.- ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO 19

Artículo 22.- SERVICIOS TELEMÁTICOS PARA LAS PERSONAS USUARIAS 21

Artículo 23.- PLAN DE COMUNICACIÓN 22

Artículo 24.- FORMACIÓN A PERSONAL DEL SERVICIO 23

Artículo 25.- FORMACIÓN A PERSONAL MUNICIPAL 23

Artículo 26.- OBLIGACIONES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA GRÚA DEL SERVICIO DE OTA 24

Artículo 27.- HORARIOS DEL SERVICIO DE GRUA 25

Artículo 28.- OBLIGACIONES DEL SERVICIO DE GRUA 26

CAPÍTULO III - PERSONAL, MEDIOS MATERIALES E INSTALACIONES FIJAS 28

Artículo 29.- PERSONAL 28

Artículo 30.- MEDIOS MATERIALES 31

Artículo 31.- OBRAS COMPLEMENTARIAS 48

Artículo 32.- MANTENIMIENTO DE MEDIOS MATERIALES 49

Artículo 33.- INSTALACIONES FIJAS 53

Artículo 34.- OBLIGACIONES DERIVADAS SOBRE MEDIOS MATERIALES E INSTALACIONES FIJAS 54

CAPÍTULO IV - GESTIÓN ECONÓMICA DEL SERVICIO 58

Artículo 35.- INGRESOS 58

Artículo 36.- GASTOS 58

Artículo 37.- AMORTIZACIONES 58

Artículo 38.- GESTIÓN DE COBROS DE TASAS Y POR CANCELACIÓN DE SANCIONES POR ESTACIONAMIENTO 59

Artículo 39.- GESTIÓN DE COBROS DE AUTORIZACIONES Y OTRAS CONDICIONES 59

Artículo 40.- INFORMES DE GESTIÓN DE COBROS 60

CAPÍTULO V - **SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO** 61

Artículo 41.- REUNIONES DE SEGUIMIENTO Y CONTROL 61

Artículo 42.- REGISTROS DE EMISIÓN DE AUTORIZACIONES Y OTRAS CONDICIONES 61

Artículo 43.- GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 62

Artículo 44.- SISTEMAS DE CONTROL AVANZADOS 62

CAPÍTULO VI - **DERECHOS Y OBLIGACIONES** 63

Artículo 45.- INSPECCIÓN Y CONTROL 63

Artículo 46.- OBLIGACIONES 63

Artículo 47.- CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES 64

Artículo 48.- MODIFICACIONES DEL SERVICIO 64

Artículo 49.- FINALIZACIÓN DEL CONTRATO 65

Artículo 50.- INCUMPLIMIENTOS Y PENALIZACIONES DE CONTRATO 66

CAPÍTULO VII - **DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A PRESENTAR** 69

Artículo 51.- FORMA DE PRESENTACIÓN 69

Artículo 52.- PROYECTO TÉCNICO 70

CAPÍTULO I - CARACTERÍSTICAS DEL CONCURSO

ARTICULO 1.- OBJETO DEL CONCURSO

1. Es objeto del presente contrato el servicio de control directo del cumplimiento de la Ordenanza de reguladora del tráfico y aparcamiento (OTA) de la villa de Durango, así como los servicios vinculados para las personas usuarias del sistema OTA, que incluyen:

   - El suministro e instalación, programación y puesta en servicio de parquímetros de tickets (en adelante parquímetros).

   - El suministro e instalación, programación y puesta en servicio de servicios telemáticos para personas usuarias (gestión mediante app y a través de web).

   - Recaudación del sistema integral.

   - Y mantenimiento integral de las instalaciones y servicios en los términos y condiciones del presente pliego.

2. Comprende asimismo el objeto del contrato la gestión integral del servicio municipal de inmovilización, retirada y depósito de vehículos así como la entrega de los mismos, que se realizará, en los supuestos señalados en el Real Decreto Legislativo 6/2015 de 30 de Octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos de Motor y Seguridad Vial, así como en aquellos otros que en virtud de la normativa legal vigente o futura competa llevar a cabo por la Administración Municipal.

3. Este Concurso tiene por finalidad dar respuesta a la necesidad de reordenar y gestionar el aparcamiento en el viario de dominio público, en beneficio de los intereses del municipio en términos de movilidad y seguridad vial, y de acuerdo a las Ordenanzas municipales asociadas al estacionamiento. A fecha de redacción del presente pliego se encuentran definidas las siguientes Ordenanzas municipales de aplicación:

   - Ordenanza reguladora del tráfico y aparcamiento (OTA) de la villa de Durango.

   - Ordenanza municipal de circulación.

   - Ordenanzas fiscales vigentes.

4. Por otra parte, **deberá tenerse en cuenta a la hora de ofertar** las nuevas Ordenanzas aprobadas por el Ayuntamiento y que serán de aplicación con el nuevo servicio de OTA:

   - Ordenanza de tráfico y aparcamiento (OTA) de Durango (anexo I)

   - Ordenanza reguladora de la zona peatonal y zona baja de emisiones (anexo II)

5. Asimismo, y de acuerdo a los principios inspiradores recogidos en la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Publico que establece la obligación de incorporar criterios ambientales y/o sociales, a lo largo presente Pliego se han introducido **criterios ambientales** tendentes a la obtención del objetivo **"papel cero"** mediante una mayor **digitalización** del sistema de OTA, tramitación, emisión y registros de autorizaciones o la gestión económica.

6. Finalmente, en base a los principios inspiradores de la misma Ley, así como la Ley 4/2019, de Sostenibilidad Energética de la Comunidad Autónoma del Pais Vasco, los pliegos recogen requisitos de **adquisición de vehículos eléctricos** junto con disposición de sus puntos de recarga.

ARTÍCULO 2.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

1. La prestación objeto del contrato, se basa en la ejecución de los servicios descritos en el Capítulo II.

2. En todo caso, la empresa adjudicataria deberá llevar a cabo las siguientes son funciones genéricas (desarrolladas a lo largo del presente Pliego:

    a. Efectuar el control de parquímetros de tiques de estacionamiento, en cuanto a su buen estado y funcionamiento, debiendo llevar a cabo el mantenimiento necesario para ello.

    b. Controlar todos los vehículos que estacionen en zonas OTA.

    c. Atender las solicitudes de información de las personas usuarias.

    d. Efectuar la denuncia voluntaria de los vehículos que no cumplan las normas recogidas en las Ordenanzas de OTA de Durango.

    e. Colaborar en la instrucción de los expedientes sancionadores por infracciones a las Ordenanzas de OTA (ratificación de denuncias, informes, pruebas testificales, asistencias a juicios, etc.)

    f. Llevar a cabo las labores del servicio de inmovilización, enganche y retirada de vehículos (vehículo-grúa) en los casos que se requiera por la autoridad municipal,

    g. Cualesquiera otras vinculadas al objeto y contenido del servicio que por la Administración se determinen.

ARTICULO 3.- ÁMBITO TERRITORIAL DE APLICACIÓN DEL SERVICIO

1. El ámbito territorial del servicio de gestión y control del estacionamiento de OTA, así como el de los servicios vinculados al servicio de OTA será el área establecida en la ordenanza municipal de OTA, y que figura en el anexo III – Ámbito territorial de aplicación de este pliego.

2. El ámbito territorial del servicio de retirada, inmovilización y depósito de vehículos incorrectamente estacionados lo engloban las vías públicas de Durango.

ARTÍCULO 4.- DURACION DEL CONTRATO

1. La duración del contrato será de CINCO (5) años.

ARTICULO 5.- CONDICIONES PARA DAR INICIO AL SERVICIO

1. El servicio objeto de este contrato comenzará al de UN (1) mes de la firma del contrato.

2. Para el inicio del servicio se firmará un Acta de Inicio de servicio.

3. Para la firma del acta la empresa adjudicataria deberá presentar los siguientes documentos en cumplimiento de las obligaciones que se recogen en el Pliego:

    a. Plan de implantación de instalaciones y recursos necesarios.

    b. Plan de Organización y acogida referido en el art. 21.

    c. Programa de mantenimiento preventivo en el que se reflejen los trabajos, así como periodicidad de los mismos.

    d. Programa de mantenimiento correctivo, en el que se reflejen los procedimientos para la prestación del servicio de todas las instalaciones.

    e. Libro de Órdenes.

    f. Libro de Incidencias.

    g. Plan de Control de Calidad de los sistemas y servicios adscritos al contrato.

    h. Planificación para los desarrollos de software alcance del contrato en coherencia con los hitos establecidos para la certificación de los trabajos y el plazo máximo ofertado.

    i. Listado actualizado del personal adscrito al servicio al comienzo del contrato recogiendo el personal objeto de subrogación en el que se deberán respetar las condiciones laborales provenientes del anterior contrato.

j. Plan de Comunicación, propuesta concreta de acciones.

k. Plan de Formación a personal del servicio.

l. Plan de formación a personal municipal.

m. Diseño de vestuario del personal

n. Póliza de seguro de Responsabilidad Civil.

4. Como condiciones para la asunción del servicio, la empresa adjudicataria, a la fecha del acta de inicio del servicio, deberá contar, de manera inexcusable, con los siguientes elementos que serán comprobados y recogidos en el acta de inicio:

   a. Servicio de Centro de Control para periodo transitorio.

   b. Recursos de Comunicaciones para la conexión de los parquímetros al Centro de Control.

   c. Recursos de vigilancia (terminales y vehículos) conectados con el Centro de Control.

   d. Servicio de pasarela de pago utilizada en parquímetros, app y web.

   e. Recursos necesarios para el servicio de inmovilización, enganche y retirada de vehículos (vehículo-grúa).

   f. Locales para oficina y almacén.

   g. Medios técnicos y humanos necesarios para el correcto desarrollo del servicio.

5. La instalación de los expendedores de tickets, se llevará a cabo por el concesionario siguiendo el Plan de implantación que presentará en la oferta.

6. El periodo transitorio tendrá un plazo máximo de CUATRO (4) meses / (16 semanas) a partir de la fecha de firma del acta de inicio, la empresa adjudicataria deberá poner en funcionamiento el sistema especificado al 100%, mediante control de matrículas del vehículo estacionado, centralización del sistema, pago por móvil y demás requisitos recogidos.

7. El incumplimiento de este plazo de CUATRO (4) meses / (16 semanas) a partir de la fecha de firma del acta de inicio conllevará la aplicación de la penalización definida en el art. 50 de incumplimientos y penalizaciones; independientemente de la posible resolución de contrato que pueda llevarse a cabo por el Ayuntamiento.

ARTÍCULO 6.- CONDICIONES PARA EL PERIODO TRANSITORIO

1. El periodo transitorio, comprenderá desde la firma del acta de inicio del servicio hasta el momento en el que el nuevo sistema de OTA se encuentre operativo al 100% de funcionalidades.

2. La puesta en marcha y efectiva prestación del servicio no conllevará afecciones al sistema actual de OTA de Durango, no permitiéndose interrupciones que imposibiliten la prestación del servicio de OTA. Por ello, la instalación de nuevas parquímetros, actualización de software y/o aplicaciones necesarias, etc., no supondrá alteración alguna en la prestación del servicio.

3. La empresa adjudicataria es responsable de poner todos los medio necesarios para garantizar el mantenimiento del servicio de OTA en Durango sin repercusión para las personas usuarias y el Ayuntamiento de Durango desde el primer día de inicio de servicio.

4. La empresa adjudicataria es responsable de proporcionar los recursos de comunicaciones para la comunicación de los parquímetros al Centro de Control, así como el cumplimiento de las condiciones de comunicación informática con la plataforma municipal.

5. Para la finalización del periodo transitorio se marcan los siguientes objetivos:

    a. Disponer del 100% parquímetros con los medios de pago definidos en el nuevo sistema de OTA (efectivo solo monedas y tarjetas).

    b. Señalizar al 100% horizontal y verticalmente el ámbito de OTA. La señalización corresponderá con la zona y sector correspondiente a lo indicado en la Ordenanza municipal de OTA.

    c. Al final de periodo transitorio se deberá contar con los servicios telemáticos para las personas usuarias.

    d. La empresa adjudicataria será responsable de gestionar la recaudación del sistema OTA así como de llevar a cabo los trámites necesarios para que la recaudación sea efectiva en la cuenta bancaria municipal que indique el Ayuntamiento de Durango.

    e. La puesta en marcha del nuevo Centro de Control se ha de realizar con la mínima afección al servicio y a las personas usuarias.

    f. Las comunicaciones del nuevo centro de control con la plataforma municipal deberán cumplir con las premisas y protocolos de comunicación establecidos por el propio Ayuntamiento.

g. Disposición de los sistemas de control avanzados dispuestos en el presente Pliego.

h. Disposición al 100% de funcionamiento correcto los registros de datos de emisiones de autorizaciones y otras condiciones.

i. Disposición de módulo de gestión de quejas e incidencias.

6. La empresa adjudicataria deberá definir el plan transitorio de modo justificado, debiéndose tener en cuenta los siguientes pasos en el proceso de migración:

   a. Realización de migración de parquímetros para integración con el nuevo centro de control.

   b. Redireccionamiento de líneas de comunicación de los parquímetros con el centro de control.

   c. Redireccionamiento de líneas de comunicación de terminales con el centro de control.

   d. Cambio de pasarela de pago utilizada en parquímetros, en caso necesario.

   e. Copia de datos del sistema: configuraciones, tiques existentes, autorizaciones existentes, denuncias en curso, etc.

ARTÍCULO 7.- DIRECCIÓN MUNICIPAL EL SERVICIO

La dirección del servicio corresponderá la persona Responsable del Contrato (RC) del Ayuntamiento de Durango, en este caso, el Responsable de Planificación Sostenible.

ARTÍCULO 8.- REPRESENTANTE DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

1. Una vez adjudicado el servicio, la empresa adjudicataria designará a una persona que asuma la dirección de los trabajos que se ejecuten, así como la propia gestión del servicio, y que actúe como representante suyo ante la dirección municipal.

CAPÍTULO II - OBLIGACIONES DEL SERVICIO DE GESTIÓN Y CONTROL DE ESTACIONAMIENTO Y GRÚA EN DURANGO

ARTÍCULO 9.- AMBITO DE APLICACIÓN DE ESTACIONAMIENTO EN ZONA OTA

1. El ámbito urbano de aplicación del servicio de gestión y control de estacionamiento en las zonas denominadas de OTA se ajusta a lo definido en los planos adjuntos de los Anexo I y Anexo III, siendo asimismo de aplicación los diferentes sectores que se definen tanto en los planos como en las condiciones previstas en la Ordenanza reguladora del sistema previa concesión del distintivo correspondiente.

2. Las personas que reúnan la condición de residentes podrán estacionar exclusivamente en las plazas OTA de su zona, no pudiendo estacionar en sectores OTA de otras zonas, en cuyo caso serán tratadas como no residentes.

3. Las personas no residentes tendrán prohibido el estacionamiento en zonas destinadas exclusivamente a residentes.

4. El Ayuntamiento, previa audiencia a la empresa adjudicataria, podrá ampliar o reducir los ámbitos zonales y horarios de aplicación, sin que de ello se derive compensación económica alguna, salvo la que devenga para los casos de ampliación del propio funcionamiento del sistema previsto en el presente Pliego.

ARTICULO 10.- INVENTARIO DE PLAZAS DE OTA

1. El inventario base de plazas objeto de regulación quedan recogidas en los planos del anexo III adjunto a estos Pliegos. Su cuantificación aproximada es:

	SECTOR AZUL	SECTOR NARANJA	SECTOR VERDE
ZONA 1	581	103	0
ZONA 2	354	0	58
ZONA 3	571	0	56
ZONA 4	676	39	29
SUBTOTAL	**2182**	**142**	**143**
TOTAL	**2.467**		

2. El Ayuntamiento, previa audiencia a la adjudicataria, podrá ampliar o reducir los ámbitos zonales, sectoriales, así como regular mediante Ordenanza o Decreto el

uso de plazas de PMR, motos, bicicletas u otro tipo de vehículos puedan hacer de las plazas de OTA, salvo la que devenga para los casos de ampliación del propio funcionamiento del sistema previsto en el presente Pliego.

3. Ante cualquier modificación, la adjudicataria tendrá la obligación de ejecutar las modificaciones necesarias en el servicio de OTA, incluidas señalizaciones vertical y horizontal, así como en su metodología de trabajo para cumplimiento de la normativa vigente.

4. En ningún caso la adjudicataria tendrá derecho compensación alguna por disminución temporal de plazas. Dichas disminuciones puntuales las podemos encontrar en casos como:

   - Eventos puntuales que se puedan dar y que se repiten con periodicidad: San Fausto Jaiak, Durangoko Liburu eta Disko Azoka, Carnavales, fiestas de barrios, Semana de Movilidad", etc.

   - Obras promovidas por el Ayuntamiento o por terceros que pueden producir ocupaciones temporales de plazas de aparcamiento (zanjas, andamios, contenedores,...).

   - Colocación de contenedores de residuos.

5. En ningún caso la adjudicataria tendrá derecho alguno por la disminución temporal de las plazas afectadas.

ARTICULO 11.- ACTUALIZACIÓN DEL INVENTARIO DE PLAZAS OTA

1. Al finalizar el periodo transitorio la adjudicataria deberá entregar al RC del inventario de plazas (diferenciadas zonal y sectorialmente), parquímetros, señalizaciones, etc. dispuestas finalmente, en formato GIS compatible con software libre qGIS o similar.

2. La adjudicataria está obligado a mantener actualizada la información en el sistema de inventario municipal, debiendo mantener la información gráfica y alfanumérica de todas las entidades vinculadas con el sistema OTA y que al menos incluyen: parquímetros, zonas y tramos OTA.

3. La disponibilidad de la información actualizada en el inventario municipal con respecto a la situación real del sistema no deberá ser en ningún caso superior a cinco (5) días naturales.

4. Toda la documentación que se genere con ocasión de la ejecución del contrato será propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Durango, quedando prohibida su utilización marginal o retirada por la adjudicataria, salvo que medie autorización del RC.

ARTICULO 12.- HORARIOS DE REGULACION Y CONTROL DE ESTANCIA EN OTA

1. En todas las áreas objeto de regulación, los horarios efectivos serán de lunes a viernes, ambos inclusive, salvo festivos, en horario de 9:00 a 13:30 h. y de 16:00 a 20:00 h. y sábados, salvo festivos, en horario de 9:00 a 13:30 h., salvo que la Ordenanza municipal establezca cualquier modificación en dicho sentido.

ARTICULO 13.- SEÑALIZACIÓN VERTICAL Y HORIZONTAL EN EL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE OTA

1. Deberán quedar debidamente señalizados tanto vertical como horizontalmente:
    - Los accesos a las Zonas de Regulación de OTA
    - Los límites de las diferentes zonas y sectores tarifarios establecidos en la Ordenanza de OTA.
    - Bordes de calle, de acuerdo a sus zonas y/o sectores de estacionamiento en OTA.
    - Ubicación de parquímetros.
    - Indicaciones complementarias para la localización de parquímetros.
2. La empresa adjudicataria dispondrá la señalización horizontal y vertical necesaria para regular adecuadamente las zonas OTA.
3. En el caso de la señalización vertical deberá disponerse las indicaciones en los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma.
4. Se incluye en las obligaciones de la empresa adjudicataria el mantenimiento correcto de la señalización vertical y/o horizontal del servicio de OTA. En ese sentido, las obligaciones incluyen:
    a. Se deberá señalizar vertical y horizontalmente el servicio OTA al inicio del contrato. Diferenciado en sus diferentes zonas y sectores.
    b. Mantenimiento preventivo y correctivo de la señalización vertical y horizontal de las diferentes zonas y sectores del ámbito de aplicación de la OTA, y siempre con el visto bueno del RC del Ayuntamiento.

ARTICULO 14.- EMISIÓN DE AUTORIZACIONES DE ESTACIONAMIENTO EN OTA DE SECTOR AZUL Y/O VERDE

1. La emisión de documentos de autorizaciones de estacionamiento en sector azul y/o verde, así como el cobro de las tasas correspondientes establecidas en la Ordenanzas Fiscales vigentes, será llevada a cabo por la empresa adjudicataria, corriendo la misma con todos los gastos que correspondan. El régimen económico aplicable a esos ingresos será el previsto en el capítulo IV del presente Pliego.

2. En sectores azules y/o verdes la emisión de documento de autorización se realizará mediante la expedición de tickets en los parquímetros, y/o servicios telemáticos.

3. Para la emisión de la autorización, en sectores azul y/o verde se deberá cumplir las siguientes medidas:

    a. Introducir o identificar obligatoriamente la matrícula del vehículo en el parquímetro y/o servicio telemático para poder estacionar el vehículo en los sectores de estacionamiento identificados como de zona OTA.

    b. La duración máxima de estancia que se emitirá será la establecida en la Ordenanza de OTA para el sector específico en el que se quiera estacionar.

    c. Se dispondrá de un intervalo mínimo de 3 horas para poder volver a aparcar en la misma zona de OTA por los no residentes.

ARTICULO 15.- EMISIÓN DE AUTORIZACIONES DE ESTANCIONAMIENTO EN OTA DE SECTOR NARANJA Y OTRAS CONDICIONES

1. La emisión de documentos de autorizaciones de estacionamiento en sector naranja y/o que cumplan alguna de las condiciones (residentes, gremios, etc.) establecidas en la Ordenanza de OTA de Durango, así como el cobro de las tasas correspondientes establecidas en la Ordenanzas Fiscales vigentes, será llevada a cabo por la empresa adjudicataria, corriendo la misma con todos los gastos que correspondan. El régimen económico aplicable a esos ingresos será el previsto en el capítulo IV del presente Pliego.

    A modo orientativo, se disponen actualmente de las siguientes condiciones:

    - Condición de residentes
    - Condición de gremios
    - Condición de personas de movilidad reducida
    - Autorización especial

2. Con el objetivo de tender hacía los principios de "papel cero", el sistema de OTA no requerirá de la necesidad de que los vehículos autorizados se identifiquen como tales mediante exhibición de algún tipo de distintivo físico (ticket, autorizaciones de residentes u otros).

3. La empresa adjudicataria se hará cargo de la fabricación y distribución a las personas usuarias de los elementos identificativos (tarjetas, pegatinas, discos,...), en el caso de que en su oferta se dispongan de dicho elementos identificativos. En este apartado se incluyen todos los costes derivados de ello.

ARTICULO 16.- VIGILANCIA DE ESTANCIONAMIENTO EN OTA

1. La empresa adjudicataria será responsable de que las personas usuarias cumplan con lo determinado en la ordenanza de OTA de Durango. A tal efecto, podrá emplear los recursos humanos y materiales que considere oportunos, debiéndose cumplir los requisitos mínimos establecidos en el presente Pliego.

2. El sistema de vigilancia consistirá en el control de las autorizaciones de estacionamiento de los vehículos de acuerdo a la Ordenanza de OTA de Durango. El procedimiento de vigilancia y control deberá permitir controlar por la matrícula de cada vehículo y el correcto estacionamiento del mismo durante el tiempo correspondiente al importe abonado según la tarifa aplicable.

3. Todos los sistemas de vigilancia, incluido el vehículo de vigilancia y control, deberán ir provistos de sistema de lectura de matrículas para posibilitar el control de matrículas mediante "listas blancas".

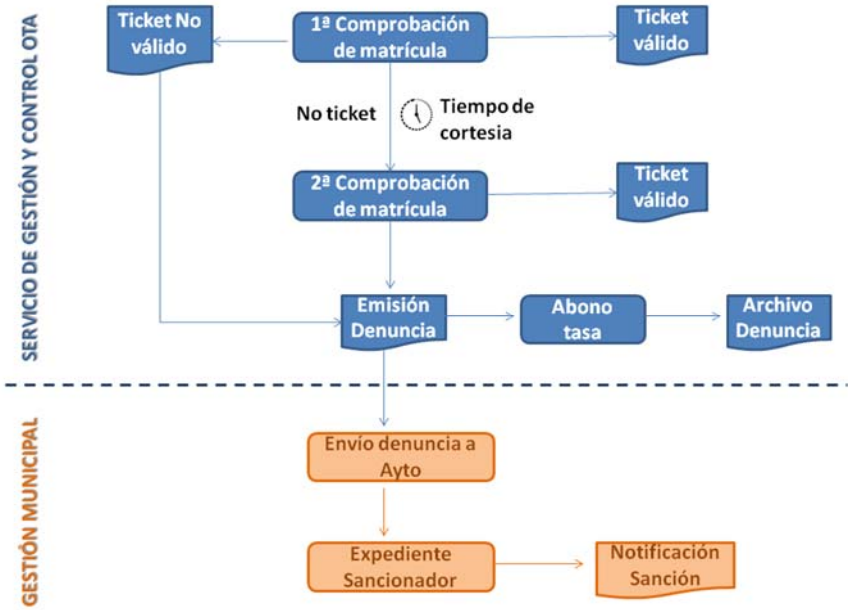
4. El sistema de OTA no requerirá de la necesidad de que los vehículos autorizados se identifiquen como tales mediante exhibición de algún tipo de distintivo físico (ticket, autorizaciones de residentes u otros).

5. En caso de que un vehículo no cuente con una autorización válida, la empresa adjudicataria formulará las denuncias por incumplimiento de la Ordenanza municipal de OTA. Previa a la emisión de la denuncia, el sistema deberá poder considerar un tiempo de cortesía parametrizable por el Ayuntamiento de Durango para permitir a la persona usuaria la obtención de un tique válido en cualquiera de los medios disponibles, y así evitar posibles reclamaciones.

6. La emisión de esta denuncia deberá permitir el archivo de la misma, previo pago de la tasa correspondiente, en los plazos previstos en la Ordenanza de OTA, en parquímetros y/o mediante app dispuestos en el sistema de gestión del servicio.

7. Superado los plazos abono para archivo de denuncias, la empresa adjudicataria deberá remitir en formato digital, compatible con los soportes informáticos del área de recaudación del Ayuntamiento, listado de denuncias sin archivar para que el

Ayuntamiento incoe el correspondiente expediente sancionador contra la persona infractora.



ARTICULO 17.- CONDICIONES PARA EFECTUAR Y TRAMITAR DENUNCIAS

1. Los terminales y vehículos de vigilancia llevarán incorporados una impresora, que emitirá la notificación de la denuncia para depositar en el vehículo, con la vigencia y características que se determinen por los Servicios Municipales competentes.

2. Al tiempo de formular las denuncias se deberán realizar, al menos, dos fotografías, una en la que aparezca de forma clara el vehículo estacionado y otra en la que aparezca el vehículo con su correspondiente matrícula.

3. Todas las denuncias realizadas por la empresa adjudicataria deberán estar firmadas digitalmente mediante tarjeta y procedimiento validado por Entidad Certificadora a efectos de su adecuada tramitación.

4. En ningún caso, la empresa adjudicataria podrá limitar o eliminar las denuncias emitidas por infracciones a la Ordenanza OTA, estando obligada su comunicación integra, en todo caso, al Ayuntamiento.

5. Las denuncias no archivas con arreglo al art. 8 de la Ordenanza de OTA se deberán registrar en el Centro de Control para su posterior envío telemático a la entidad municipal correspondiente que iniciará la tramitación del expediente sancionador.

6. El envío de las denuncias se deberá realizar de modo automático una vez superado el plazo de cancelación que permita las Ordenanzas OTA vigentes.

7. Las denuncias deberán contar con los datos requeridos por la legislación vigente, para poder tramitar la denuncia, esto es, lugar, fecha y hora de la infracción, tipo de infracción y matrícula.

8. El envío telemático de denuncias al sistema informático que el Ayuntamiento determine, deberá seguir las indicaciones jurídicas y técnicas fijadas por los servicios municipales competentes en la materia.

ARTÍCULO 18.- FRECUENCIAS DE VIGILANCIA Y CONTROL

1. Las empresas ofertantes deberán presentar en sus ofertas el ratio de frecuencia mínima de control de plazas que cada persona asignada a las tareas de vigilancia y control llevará a cabo.

2. Dicho ratio deberá expresarse en plazas-hora a controlar por cada persona vigilante (manual o a pie), debiéndose alcanzar un ratio mínimo de entre 250 y 300 plazas a la hora.

3. El cómputo presentado por las ofertas será criterio de valoración en el sobre 3, por lo que no deberá incluirse ese dato en el sobre 2.

4. En el caso del visual-car el ratio mínimo de control a cumplir se establece en 1.000 matrículas-hora, siendo también criterio de valoración en el sobre 3 por lo que no deberá incluirse ese dato en el sobre 2.

5. Cada persona vigilante deberá realizar la tarea de vigilancia en todas las calles correspondientes a la zona a vigilar, de tal manera, que se asegure la vigilancia diaria del 100% de los estacionamientos de la OTA.

6. Los sistemas de controles avanzados y sistemas de control establecidos en el art. 44 deberán permitir al Ayuntamiento la comprobación del cumplimiento del ratio de frecuencias de vigilancia y control ofertadas, en diferentes periodos estadísticos (por hora, diario, etc.) y por terminal de control.

ARTÍCULO 19.- VEHÍCULO DESTINADO A VIGILANCIA Y CONTROL (VISUAL -CAR)

1. La empresa adjudicataria estará obligada, de acuerdo los medios materiales y obligaciones establecidos en este Pliego, a disponer en el servicio de un vehículo 100 % eléctrico dotado con un sistema de lectura de matrículas automático, comprobación de autorizaciones y emisión e impresión de sanciones para vehículos mal estacionados en zonas OTA de Durango.

2. Las prestaciones y características básicas que debe ofrecer el equipamiento específico:

   - Capacidad de realizar y registrar lecturas (reconocimiento de matrículas) en movimiento y de forma simultánea a ambos lados incluso en condiciones climatológicas y de iluminación adversas, con un rango de distancia entre 2 y 15 metros.

   - Sistema GPS para registrar cada vehículo en la posición geográfica donde lo reconoció.

   - Capturar fotografías nítidas de detalle y de contexto de los vehículos, con indicación de fecha y hora, como prueba de la infracción.

   - Sistema controlado mediante pantalla táctil, y equipo informático que permita la conexión con bases de datos externas para realizar consultas en tiempo real, y envío al centro de control para el proceso de sanciones.

   - Dispondrá de la posibilidad de validar/anular sanciones, previamente al envío al sistema central.

   - Dispondrá de impresora para la emisión sanciones.

ARTÍCULO 20.- MANTENIMIENTO DEL SISTEMA OTA

1. La empresa adjudicataria será responsable de la conservación correcta del equipamiento así como de todas las aplicaciones software asociadas al servicio, para lo cual, llevará a cabo las labores de mantenimiento preventivo y correctivo necesarias para garantizar en todo momento el buen estado y funcionamiento de los elementos del sistema de OTA (parquímetros, app desarrollada para pago por móvil, medios técnicos de control para controladores, medios técnicos de información y difusión del servicio, señales verticales y/o horizontales, etc.). En todo caso, se detallan los mínimos en el Capítulo III.

2. Respecto a la maquinaria necesaria en vías públicas, la empresa adjudicataria será responsable de la:

   a. Reparación inmediata de cualquier avería que sufran los elementos objetos de conservación, aunque sean imputables a terceros, sustituyendo cualquier elemento que no se halle en condiciones de prestar servicio.

   b. Vigilancia del funcionamiento de los elementos del sistema de OTA, con el fin de detectar los posibles fallos y proceder a su reparación inmediata, generando los partes de inspección que correspondan, y que podrán ser exigidos por el servicio municipal responsable de la buena ejecución del contrato.

c. Conservación y mantenimiento de las puestas a tierra de los elementos metálicos de las instalaciones, asegurándose de que todos los elementos estén en buenas condiciones.

d. La conservación de todas las instalaciones, elementos y dispositivos necesarios para la buena ejecución de las labores de vigilancia y control.

ARTÍCULO 21.- ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO

1. La empresa adjudicataria será responsable de la asistencia y atención que se deba prestar a las personas usuarias del servicio de OTA. Para ello se deberá disponer de los siguientes medios y para la asistencia indicada para cada uno de ellos:

   a. Personal destinado a vigilancia del estacionamiento:

      - Información de carácter general relativa al servicio de OTA.
      - Asistencia a las personas usuarias en el uso de las máquinas y/o app destinadas al estacionamiento en OTA.

   b. Oficina de OTA de Atención a la Ciudadanía.

      - Información de carácter general relativa al servicio y trámites destinados a las personas usuarias de la OTA.
      - Atención, comunicación y registro de reclamaciones, quejas y sugerencias de las personas usuarias.
      - Atención, comunicación, registro y gestión de trámites (así como consulta de tramitaciones) de emisión de autorizaciones de residentes y/o otras autorizaciones establecidas en la Ordenanza municipal y descritas en el art. 15 del presente Pliego.
      - Comunicación, registro de avisos y peticiones, así como la consulta de su estado de tramitación.
      - Mantener actualizadas las bases de datos de las autorizaciones de residentes y/o otras autorizaciones establecidas en la Ordenanza municipal y descritas en el art. 15 del presente Pliego. personas usuarias del servicio. Se deberá gestionar las altas, bajas y modificaciones. Los formatos de bases de datos serán acordadas con el RC del Ayuntamiento y deberán ser compatibles con los sistemas informáticos del Ayuntamiento.

- La Oficina deberá estar abierta al público durante al menos el horario de servicio de OTA en el horario de 9:00 a 13:30 horas (de lunes a viernes) y de 16:00 a 19:30 horas (lunes a jueves), para atender las reclamaciones, quejas y sugerencias de la ciudadanía, debiéndose disponer de atención telefónica directa para la ciudadanía en el restante horario de servicio de OTA público.

- Asimismo, la Oficina deberá disponer de un número de teléfono de asistencia a las personas usuarias. Dicho teléfono deberá disponerse en: la propia Oficina, parquímetros y medio digitales del servicio.

- Para el primer mes se prevé una mayor afluencia de las personas usuarias las empresas ofertantes deberá presentar un Plan de organización y acogida de atención a la ciudadanía. En dicho plan deberán tenerse en cuenta los medios humanos y materiales necesarios (incluyendo servicios telemáticos) para agilizar la carga de trabajo.

c. Servicios telemáticos de OTA: Web integrada en la plataforma municipal y app del servicio OTA.

- Información de carácter general relativa al servicio y trámites destinados a las personas usuarias de la OTA.

- Atención, comunicación y registro de reclamaciones, quejas y sugerencias de las personas usuarias.

- Atención, comunicación, registro y gestión de trámites (así como consulta de tramitaciones) de emisión de autorizaciones de residentes y/o otras autorizaciones establecidas en la Ordenanza municipal y descritas en el art. 15 del presente Pliego.

- Comunicación, registro de avisos y peticiones, así como la consulta de su estado de tramitación.

- Independientemente, de las asistencias al público indicadas, los medios digitales deberán cumplir con las tareas descritas en el presente Pliego.

2. Los medios necesarios para que la Asistencia y Atención a las personas usuarias del servicio se realizará al menos en los dos (2) idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

ARTÍCULO 22.- SERVICIOS TELEMÁTICOS PARA LAS PERSONAS USUARIAS

1. Con el objetivo de tender hacía los principios de "papel cero", se deberá poder disponer de un sistema de servicios telemáticos de gestión del servicio de OTA por parte de las personas usuarias. Las operaciones que se deben poder realizar son al menos las siguientes:

    a. Estacionamiento

    b. Desaparcar

    c. Ampliaciones

    d. Devoluciones

    e. Avisos de denuncia y pagos de Sanción.

    f. Solicitar altas y/o bajas de autorizaciones y otras condiciones de la Ordenanza (art. 15)

    g. Recibir información del servicio de OTA disponible en Durango.

    h. Recibir avisos sobre el servicio de OTA.

    i. Tramitar consultas sobre el servicio de OTA.

    j. Justificantes de pago.

2. Se deberá disponer de las siguientes opciones o herramientas telemáticas:

    2.1. <u>App para terminales móviles (Smartphone, tablets, etc.):</u>

- La empresa adjudicataria deberá suministrar una app corporativa municipal para terminales móviles (tablets o smartphones) del servicio OTA de Durango. La app deberá estar disponible, para descargarse por parte de la personas usuarias, en los stores oficiales de Apple, Windows Phone y Android a la finalización del periodo transitorio.

- La arquitectura de la app deberá ser robusta y estable, y deberá estar diseñada con una interface sencilla e intuitiva, incluyendo las dos lenguas oficiales de la CAPV, mínimo, el inglés como lengua extranjera.

- La información y enlace para descarga de la app (preferentemente código QR) deberá estar disponible en todas las parquímetros y web municipal indicada en los medios digitales disponibles para las personas usuarias.

- Las empresas ofertantes deberán presentar en sus ofertas, una propuesta de app para terminales móviles. Esta propuesta deberá recoger una descripción técnica, estética y funcional, de modo que el Ayuntamiento pueda evaluar la idoneidad de la propuesta.

- En todo caso, la empresa adjudicataria, antes de la finalización del periodo transitorio, deberá contar con el visto bueno (con los posibles cambios propuestos) del Ayuntamiento para la puesta a disposición pública de la app definitiva.

2.2. Gestión a través de Web:

- La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la persona usuaria un portal que al menos permita realizar las operaciones anteriormente mencionadas.

- Las empresas ofertantes deberán presentar en sus ofertas, una propuesta de web sobre el servicio de OTA de Durango. Esta propuesta deberá recoger una descripción técnica, estética y funcional, de modo que el Ayuntamiento pueda evaluar la idoneidad de la propuesta.

- En todo caso, la empresa adjudicataria, antes de la finalización del periodo transitorio, deberá contar con el visto bueno (con los posibles cambios propuestos) del Ayuntamiento para la puesta a disposición pública de la web de servicio de OTA definitiva.

ARTÍCULO 23.- PLAN DE COMUNICACIÓN

1. Al objeto de dar a conocer el servicio las empresas ofertantes deberán presentar una propuesta de plan de comunicación a la ciudadanía en el que se informe sobre el sistema de OTA de Durango, en especial, sobre las zonas, sectores, horarios y tarifas, autorizaciones dispuestas y los procedimientos para su obtención, así como las diferentes herramientas telemáticas dispuestas también.

2. El Plan de Comunicación detallará la metodología, formato de divulgación y la forma de actuación, debiendo ser puesto en práctica mediante campañas informativas.

3. El Plan de Comunicación deberá tener como mínimo, y de forma obligatoria, una campaña extendida a todo el término municipal de Durango, de inicio de servicio, debiéndose comenzar dicha campaña máximo 5 días después de la firma del acta de inicio del servicio.

4. Previamente, en el periodo comprendido entre la firma del contrato y la firma del acta de inicio, la empresa deberá haber entregado una propuesta concreta de

acciones de comunicación, en base a la oferta presentada, para su aprobación por el Ayuntamiento.

ARTÍCULO 24.- FORMACIÓN A PERSONAL DEL SERVICIO

1. La empresa adjudicataria deberá impartir la formación necesaria para el personal adscrito al servicio de OTA.
2. Cada persona asignada a un puesto de trabajo y tareas deberá disponer la formación adecuada para llevar a cabo las tareas encomendadas a su puesto de trabajo.
3. El contenido de dicha formación deberá llevarse a cabo mínimamente:
    a. Al inicio del contrato (en el periodo transitorio):
        - Sistema de OTA en general.
        - Sobre las tareas específicas a llevar a cabo de acuerdo al puesto de trabajo de la persona asignada.
        - Sobre atención a la ciudadanía.
    b. Anualmente:
        - Actualizaciones del sistema OTA en general.
        - Actualizaciones específicas de las tareas a llevar a cabo en el puesto de trabajo de la persona asignada.
        - Atención a la ciudadanía.

3. En los casos de altas de personal por sustituciones, bajas, etc. el personal dado de alta deberá recibir la formación correspondiente.

ARTÍCULO 25.- FORMACIÓN A PERSONAL MUNICIPAL

1. La empresa adjudicataria deberá impartir la formación necesaria al RC y al personal municipal que éste estime para disponer del completo conocimiento de todo sistema OTA (incluyendo funcionamiento centro de control comunicado con el Ayuntamiento, parquímetros, terminales vigilancia y control, sistemas digitales, registros de datos, grúa, sistemas de control avanzados etc.).
2. Esta formación deberá llevarse a cabo en los primeros dos meses del servicio.

3. En este sentido, la empresa adjudicataria deberá diseñar un plan de formación de los nuevos equipos, sistemas y tecnologías implantadas, con el objetivo de que el personal municipal disponga de un conocimiento completo de todas las aplicaciones o modificaciones de sistemas existentes que se realicen, tanto a nivel operativo como configuración y manejo de los sistemas.

4. La formación se impartirá en alguna de las lenguas oficiales de la CAPV, en las dependencias del Ayuntamiento, por personal con la experiencia, conocimientos y titulaciones requeridas para una actividad de este tipo.

5. Se entregará un manual, en algún idioma oficial de la CAPV, a cada persona asistente a la formación donde se recogerán cada uno de los temas que se traten. Asimismo se hará entrega de una documentación que facilite la formación interna sobre el mantenimiento y supervisión del sistema.

6. Los formación abarcará como mínimo los siguientes temas:

    - Parquímetros.
    - Terminales de vigilancia y control (incluido el visual-car).
    - Centro de Control
    - Aplicaciones digitales (app y web)
    - Registros de autorizaciones
    - Exportación de registros de datos
    - Sistemas de control avanzados
    - Registros económicos.

ARTÍCULO 26.- OBLIGACIONES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA GRÚA DEL SERVICIO DE OTA

1. La principal obligación es la de llevar a cabo la inmovilización, retirada y depósito de vehículos en los sectores de OTA que hayan estado indebidamente estacionados por infracciones a la Ordenanza de OTA de acuerdo al art. 17 de la misma.

2. En ese sentido, la empresa adjudicataria del servicio objeto de contrato del presente Pliego será la encargada de la gestión, control, coordinación tanto del personal como de los vehículos necesarios para la retirada, inmovilización y depósito de los vehículos.

3. Asimismo, serán llevadas a cabo las actividades esenciales de retirada en todas aquellas situaciones dispuestas por la Policía Municipal de Durango, en virtud de órdenes generales o particulares derivados de los órganos correspondientes, en el municipio.

4. El servicio de retirada se realizará por medio de vehículos especialmente acondicionados para ello, mediante procedimiento de elevación a una plataforma, o de enganche y arrastre rodado.

5. Ante cualquier inmovilización y traslado al depósito deberá sacarse fotografías del estado del vehículo (antes del enganche y en el momento de efectuar el depósito en el lugar correspondiente) con el fin de dejar constancia del estado del mismo ante cualquier posible reclamación. Las reclamaciones, en este sentido, serán responsabilidad de la empresa adjudicataria.

ARTÍCULO 27.- HORARIOS DEL SERVICIO DE GRUA

1. **Servicio ordinario (principal):**

   - Coincidente con el horario de prestación del servicio de control y gestión de OTA. Para ello deberá contar con los medios necesarios (humanos y materiales).

   - La grúa tiene dedicación exclusiva para el Ayuntamiento de Durango debiendo estar debidamente señalizada con logotipos municipales.

   - Las actuaciones de retirada se realizarán con autorización u orden previa por parte de la Policía Municipal de Durango. En ese sentido, la grúa se deberá presentar con la debida celeridad al lugar señalado por la Policía Municipal de Durango.

   - La empresa adjudicataria deberá atender a las personas reclamantes de este servicio durante el horario de servicio de OTA, a través de la Oficina de OTA de Atención a la Ciudadanía.

   - El resto del tiempo dicha atención será prestada por la Policía Municipal.

   - El personal destinado a la grúa, siempre que no esté realizando tareas de inmovilización, traslado y depósito de vehículos, y en horario de servicio de OTA, será responsable de la conducción del visual-car.

2. **Servicio Extraordinario:**

   - El resto del horario, será considerado de horario extraordinario.

   - El servicio de grúa deberá acudir al lugar señalado por la Policía Municipal de Durango al objeto de retirar el vehículo, con una tardanza máxima de cuarenta y cinco (45) minutos desde el momento en que el citado servicio efectúe la llamada a un teléfono que deberá estar permanentemente a disposición del Ayuntamiento de Durango.

   - Estos servicios extraordinarios tendrán un cómputo mensual y se incluirán dentro del presente contrato a razón, 40 servicios extraordinarios al mes.

3. **Servicio especiales por motivos de fiestas patronales:**

   - Durante SEIS (6) días, incluidos en dicho periodo, y que se determinarán y comunicarán de forma anual por el propio Ayuntamiento se intensificará el servicio para poder cubrir con garantías las necesidades que se originen como consecuencia del incremento de estacionamientos indebidos; así mismo, como consecuencia de la celebración de pruebas deportivas y culturales.

4. **Servicios especiales por motivos de eventos deportivos y/o culturales autorizados u organizados por el Ayuntamiento:**

   - En estos casos, la adjudicataria previa comunicación deberá poner a disposición para dicho día y horas, un número máximo adicional de 1 grúa, con su respectivo personal, siendo el número de estas ocasiones limitado a DIEZ (10) días/año.

5. Todo lo que exceda a los servicios establecidos en el presente Pliego se facturará de forma adicional, de acuerdo a los precios unitarios ofertados por la empresa adjudicataria, y a lo establecido en el art. 48 de estos Pliegos.

ARTÍCULO 28.- OBLIGACIONES DEL SERVICIO DE GRUA

1. La empresa adjudicataria deberá garantizar en casos puntuales (de los servicios anteriormente descritos), y a su costa, la utilización de un vehículo grúa para traslados de vehículos pesados de hasta 5000 kgrs.

2. Los vehículos tras su enganche serán trasladados al lugar habilitado al efecto, donde quedarán debidamente estacionados.

3. La retirada se producirá solamente por indicación de los agentes de la Policía Municipal de Durango, única autoridad competente para ordenar este servicio.

4. La retirada de vehículo por la propiedad del mismo se llevará a cabo tras el abono de las tasas correspondientes.

CAPÍTULO III - PERSONAL, MEDIOS MATERIALES E INSTALACIONES FIJAS

ARTÍCULO 29.- PERSONAL

1. En las bases objeto de esta licitación se adjunta la relación de personal que actualmente se encuentra prestando los servicios en el servicio de OTA de Durango así como a la retirada, inmovilización y depósito de los vehículos incorrectamente estacionados en sectores OTA y en vías urbanas de Durango por parte de la adjudicataria.

2. La empresa adjudicataria vendrá obligada, de acuerdo con la legislación vigente y a los convenios en vigor, a subrogarse en derechos y obligaciones, al personal de la plantilla de la empresa contratista actual que se relaciona en el listado , sin que sea posible reducir la plantilla resultante en dicha subrogación en las ofertas de los licitadores cualquiera que sea el motivo alegado para ello, incluso una mayor mecanización de las prestaciones del objeto del contrato. La subrogación de toda la plantilla del personal se deberá mantener durante toda la vigencia del contrato.

3. La empresa adjudicataria en el plazo de cuatro (4) semanas posteriores a la firma del contrato y previamente al acta de inicio deberá presentar:

    a. Diseño de vestuario del personal para la aprobación del RC.

    b. Listado actualizado del personal adscrito al servicio al comienzo del contrato recogiendo el personal objeto de subrogación, tal y como establece el artículo 5 del presente Pliego. El listado de relación del personal dispondrá de la siguiente documentación mínima por cada operario/a:

        - D.N.I.
        - Categoría.
        - Antigüedad.
        - Tipo de contrato.

4. Durante la vigencia del contrato, siempre que se vaya a producir una variación en la plantilla con la que se inicia el Contrato, bien sea por jubilación, defunción, baja voluntaria, despido, invalidez temporal, invalidez permanente, etc. o siempre que se produzca una variación por necesidades de personal del servicio, la empresa adjudicataria está obligada cubrir dichas variaciones y a comunicar por escrito tal hecho al RC. En la comunicación deberá incluirse además los datos indicados en el artículo anterior correspondientes a la persona o personas que le sustituyen.

5. Entre las obligaciones de la adjudicataria, que deberán cumplirse por el personal afecto al mismo, figurará la de comunicar a la Policía Municipal cualquier trasgresión a las normas de estacionamiento establecidas en la zona por los vehículos (doble fila, aparcamiento en zona prohibida, carga y descarga, ocupación de vado, incumplimiento de la normativa de OTA,...). El personal de vigilancia llevará consigo un mecanismo para poder estar en comunicación permanente con su base y la Policía Municipal.

6. El personal adscrito al servicio de OTA constará como mínimo con:

    - 5 personas **controladoras**: realizaran labores de asistencia, ayuda, control, supervisión de estacionamientos correctos e incorrectos de sus áreas de actuación.

    - 2 personas **conductoras**: encargadas de las tareas de inmovilización, retirada y depósito de vehículos mediante vehículo-grúa, así como conducción de vehículo de vigilancia de OTA (visual-car).

    - 1 persona **encargada** a jornada completa: realizará labores de asistencia en la oficina de OTA, ayuda, supervisión, mantenimiento tanto de los espacios referidos como de la maquinaria utilizada, así como la recaudación del servicio OTA, coordinación y organización del servicio grúa, así como su gestión.

    - 1 Persona **administrativa**: asistiendo las tareas administrativas en la oficina OTA a jornada completa.

    - 1 Persona **responsable** de la empresa: con calificación de Ingeniería (Superior o Técnica), que será la interlocutora permanente con el RC del Ayuntamiento para asuntos relativos al contrato, y que deberá prestar servicio, incluso fuera del horario normal del servicio, cuando le sea requerido por el RC por considerar necesario su concurso o participación.

7. Las personas controladoras deberán llevar a cargo mínimamente las siguientes tareas:

    a. Efectuar el control de todos los vehículos que estacionen en las zonas OTA, comprobando que han abonado el tiempo de estacionamiento correspondiente en cada caso, sin rebasar el tiempo máximo autorizado o que disponen de alguna de las condiciones establecidas en la Ordenanza municipal (residente, gremio, PMR,...) respecto al sector y/o zona que corresponda.

    b. Controlar el buen uso de las áreas de aparcamiento reservadas a personas discapacitadas.

c. En los casos en que las persona conductora principal del vehículo de vigilancia se encuentre realizando tareas de inmovilización, retirada y depósito de vehículos mediante vehículo-grúa, la persona controladora ejercerá las tareas propias de la persona conductora con vehículo de vigilancia.

d. Comunicar las transgresiones a las normas de estacionamiento arriba descritas.

e. Comprobar y velar por el perfecto funcionamiento de los parquímetros, comunicando cualquier incidencia o mal funcionamiento a la persona encargada.

f. Atender las solicitudes de información de las personas usuarias y público en general

g. Observar y comunicar de inmediato a la Policía Municipal toda anomalía o incidente que se produzca en la zona regulada, ya sea en relación con el tráfico o con cualquier otro supuesto que requiera la intervención policial.

8. Es obligación de la adjudicataria y de las personas controladoras de OTA, a efectos a este servicio, formular las denuncias por infracción de la Ordenanza OTA, y de las plazas reservadas a personas discapacitadas en el ámbito espacial de la OTA, conforme a la normativa vigente.

9. Las sustituciones de personal de OTA, así como las suplencias, se deberán cubrir por parte de la empresa adjudicataria en el plazo máximo de 72 horas y siempre por una persona con igual o superior perfil a la persona sustituida, a excepción del servicio de grúa que deberá disponerse de sustitución inmediata y los demás vehículos en el plazo 24 horas.

ARTÍCULO 30.- MEDIOS MATERIALES

1. Los elementos materiales provenientes del contrato anterior que la empresa adjudicataria recibirá al comienzo del presente contrato se enumeran en el anexo IV.

2. El Ayuntamiento pondrá a disposición de la empresa adjudicataria un solar acondicionado para destinarlo al fin que se pretende como depósito de vehículos. Se adjunta plano de localización.

1. SISTEMA ACTUAL DISPONIBLE EN DURANGO

El sistema cuenta con los siguientes elementos:

A. Parquímetros:

Encargados de la emisión de autorizaciones mediante emisión de tiques previo pago de la tasa correspondiente, y que permiten así mismo el cierre de tiques (desaparcado) y el archivo de sanciones previo pago de los mismos.

B. Terminales de vigilancia:

Herramientas de trabajo del personal encargado del control y vigilancia, y que permiten la consulta al centro de control del estado de autorización de un vehículo por matrícula, así como la emisión de denuncias en caso de incumplimiento de la normativa.

C. Vehículo auxiliar:

Vehículo utilizado a llevar a cabo labores encomendadas a la persona encargada.

D. Centro de Control:

Núcleo del sistema, se corresponde con la aplicación de gestión del sistema OTA en base al registro de tiques emitidos y denuncias generadas. El centro de control, facilita las herramientas para monitorización de los parquímetros así como de las operaciones realizadas dentro del sistema. Dentro de este centro de control se incluye la web para pago on-line.

Así mismo, debe disponer del registro de datos, autorizaciones y/o condiciones, y un módulo de registro de quejas e incidencias establecidas en Ordenanza.

E. Aplicación de pago remoto web:

Aplicaciones que permiten a las personas usuarias previamente autorizados operar en el sistema a través de terminales smartphone.

F. Infraestructura de comunicaciones:

Correspondiente al recurso de telecomunicaciones que permite la integración de los elementos de campo (parquímetros y equipamiento de vigilancia) con el Centro de Control. Esta infraestructura se corresponde con el servicio de telefonía móvil contratado a un operador, mediante servicio de líneas de datos.

G. Vehículo grúa:

Vehículo especial para llevar a cabo tareas de inmovilización, enganche y retirada de vehículo a depósito del capítulo II.

H. Señalización:

Se refiere a señalización vertical y horizontal de demarcación de zonas y sectores actuales.

Actualmente, la titularidad de los elementos se corresponde del modo siguiente:

Elemento	**Propiedad Ayuntamiento de Durango**	**Propiedad adjudicataria actual**
Parquímetros	X	
Terminales de vigilancia		X
Vehículo auxiliar		X
Centro de Control		X
Aplicación de pago remoto web		X
Infraestructura de comunicaciones		X
Vehículo grúa	X	

En cuanto a la descripción de los materiales o elementos de propiedad del Ayuntamiento, se dispone:

1.1. PARQUÍMETROS ACTUALES:

El Ayuntamiento de Durango actualmente dispone de 46 parquímetros instalados en calle cuya ubicación se corresponde con el anexo V.

Estos parquímetros correspondes a dos (2) modelos diferentes.

Los modelos de los 46 parquímetros actualmente operativos son:

- Parquímetro SAIPE B/X: modelo de la marca Open Traffic System.

Las principales características de los parquímetros actuales son:

- Los parquímetros disponen de batería de alimentación con una autonomía de al menos de 8 horas, contando con paneles solares como suministro eléctrico a fin de evitar la necesidad de acometida eléctrica y facilitar la movilidad de los parquímetros por afección de obra, o reurbanización del entorno.
- Los parquímetros emplean comunicaciones GPRS según servicio de operador de telefonía móvil.
- Los parquímetros permiten la emisión de tiques y la cancelación de denuncias.
- Los parquímetros incorporan como posibles medios de pago para la realización de las operaciones: efectivo sólo monedas, tarjeta bancaria y tarjeta prepago.
- Los parquímetros incorporan teclado alfanumérico.

Los actuales parquímetros cumplen con la aplicación de la Ordenanza municipal y legislación vigente, y para ello, permiten llevar a cabo las siguientes funcionalidades principales:

- Emisión de tiques como título habilitante del tiempo de estacionamiento para un vehículo en una zona OTA, de acuerdo al importe abonado.
- Cancelación de denuncias efectuadas por los vigilantes de la OTA en un plazo máximo desde la imposición de la denuncia establecido según la ordenanza municipal, abonando el correspondiente importe, previa introducción del código identificativo de la correspondiente denuncia.
- Posibilidad de llevar a cabo ampliaciones de estacionamiento hasta el tiempo máximo permitido, mediante la realización de sucesivos pagos por medios diferentes, siempre que se realice antes del cierre del tique inicial.

- Pago mediante:
    - Monedas, garantizando que sólo se introducen piezas de curso legal de valorar superior o igual a cinco céntimos de euro.
    - Tarjeta bancaria
    - Tarjetas prepago
- Desaparcar, posibilitando la recuperación, tanto en tarjeta prepago autorizada como en aplicación web/app, el importe correspondiente al tiempo no utilizado.
- Cierre de recaudación: a la retirada de la alcancía, emitir un tique de gestión estadística donde aparece la siguiente información:
    - Identificador del parquímetro.
    - Identificador de la recaudación efectuada a origen.
    - Fecha y hora de la recaudación.
    - Total recaudado a origen.
    - Total recaudado desde la anterior recaudación.
    - Recaudación efectuada según los diferentes medios de pago autorizados.
    - Tiques emitidos, según tarifas y según demanda de tipo de estacionamiento.
- Generación automática y emisión a Centro de Control de alarmas e incidencias de mantenimiento en caso de fallo de los módulos que integran el parquímetro.

1.2. VEHÍCULO AUXILIAR:

El vehículo auxiliar dispuesto en el servicio actual corresponde su titularidad a la empresa.

Disponiendo de características propias para desarrollar labores propias de la persona encargada.

1.3. VEHÍCULO GRUA:

El vehículo grúa dispuesto en el servicio actual, y de titularidad municipal, es un Mitsubishi Canter de matrícula 0120FFZ.

2. SISTEMA PROPUESTO EN DURANGO PARA EL OBJETO DE SERVICIO:

1. Todos los medios materiales que se requieran para puesta en marcha y efectiva del servicio será dispuesta por la adjudicataria, a excepción del vehículo grúa de titularidad municipal, y será efectuada sin afecciones al sistema actual de regulación del sistema OTA/TAO en sus estándares de calidad y cantidad, no permitiéndose interrupciones que imposibiliten la prestación de la citada regulación en el ámbito establecido.

2. La actualización de software, elementos de parquímetros actuales y/o instalación de nuevos parquímetros, disposición de terminales, app, etc., que deberán ser dispuestos por parte de la adjudicataria, no supondrá la alteración alguna en el servicio actual.

3. El sistema propuesto en el presento objeto de contrato para Durango contará con los siguientes elementos:

   A. Parquímetros:

      - Encargados de la emisión de autorizaciones mediante emisión de tiques previo pago de la tasa correspondiente, y que permiten así mismo el cierre de tiques (desaparcado) y el archivo de sanciones previo pago de los mismos.

   B. Terminales de vigilancia:

      - Herramientas de trabajo del personal encargado del control y vigilancia, y que permiten la consulta al centro de control del estado de autorización de un vehículo por matrícula, así como la emisión de denuncias en caso de incumplimiento de la normativa.

      - Las terminales de vigilancia y/o personal de vigilancia deberán ir provistas de dispositivo que permita realizar documento gráfico o fotografía.

   C. Vehículo eléctrico de vigilancia:

      - Vehículo automóvil dotado de un sistema para la vigilancia automática del cumplimiento de la ordenanza OTA de Durango por los vehículos estacionados.

      - El vehículo deberá estar provisto del equipamiento necesario, de acuerdo al art.19, para llevar a cabo el control y vigilancia, captura la matrícula de los vehículos estacionados y mediante consulta al

centro de control analizar el estado de autorización del mismo, emitiendo denuncia en caso de incumplimiento de la normativa.

- Se incluye al igual que cualquier terminal de vigilancia las comunicaciones completas con el centro de control, radio, etc.

D. Vehículo auxiliar eléctrico de mantenimiento:

- Vehículo utilizado para llevar a cabo labores encomendadas a la persona encargada.
- Deberá disponerse el vehículo en tareas de mantenimiento de parquímetros y sus elementos (carcasas, sistemas de alimentación, teclados, sistemas de hardware, etc.)
- Las ofertas deberán tener en cuenta las dimensiones necesarias para transporte de elementos de parquímetros, tales, carcasas, teclados, sistemas hardware, elementos de alimentación etc.

E. Centro de Control:

- El núcleo del sistema, se corresponde con la aplicación de gestión del sistema OTA en base al registro de tiques emitidos y denuncias generadas. El centro de control, facilita las herramientas para monitorización de los parquímetros así como de las operaciones realizadas dentro del sistema.
- Dentro de este centro de control se incluye la web para pago on-line.
- El centro de control debe disponer del registro de datos y/o condiciones establecidas en Ordenanza.

F. Web del servicio OTA integrada en la plataforma municipal:

- Web que dispondrá de la información general del servicio de OTA en Durango, en los términos descritos en el art. 21, y que facilitará operaciones descritas en el art. 22 del presente Pliego.

G. Aplicación informática para dispositivos digitales inteligentes (app):

- Se corresponde con la aplicación para terminales smart (smartphones) destinada a personas usuarias del sistema OTA, y que deberá cumplir con las exigencias descritas en anteriores artículos.

H. Pasarela de Pago:

- Para los pagos a efectuar con tarjetas de crédito bancarias desde parquímetros, así como desde App para terminales móviles y Web del servicio. Esta pasarela de pago no supondrá coste adicional alguno para el Ayuntamiento de Durango ni para la persona usuaria del servicio.

- La pasarela de pago deberá prestar el servicio de compra segura que garantice tanto al usuario como al Ayuntamiento de Durango la correcta operación de pago por tarjeta de crédito/débito, debidamente validada, sin posibilidad de rechazarla posteriormente. Este servicio estará disponible independientemente del importe a pagar.

- El sistema no emitirá tique o autorización sin garantizar que la operación bancaria ha sido correcta.

- La pasarela deberá aceptar el pago con tarjetas financieras de crédito y débito tanto banda magnética como EMV de cualquier entidad financiera.

- Deberá ofrecer la posibilidad de guardar o imprimir el correspondiente recibo.

- Las transacciones realizadas deberán ser transmitidas al Centro de Control para que éste registre las operaciones y compute los correspondientes procesos en aplicación de la normativa vigente.

- Las condiciones de periodicidad y plazo en el ingreso de las cuantías procedentes de las operaciones a través del portal de compra segura y con tarjeta, serán idénticas.

- El servicio de pasarela de pago, dispondrá de un interfaz para la consulta de información relativa a las operaciones realizadas, que podrán ser consultadas por parquímetro en el caso del pago con tarjeta desde parquímetro en vía.

I. Infraestructura de comunicaciones:

- Correspondiente al recurso de telecomunicaciones que permite la integración de los elementos de campo (parquímetros y todo equipamiento de vigilancia) con el Centro de Control. Esta infraestructura se corresponde con el servicio de telefonía móvil contratado a un operador por parte de la adjudicataria mediante servicio de líneas de datos.

J. Vehículo grúa:

- Vehículo especial para llevar a cabo tareas de inmovilización, enganche y retirada de vehículo a depósito del capítulo II.

K. Señalización:

- Se refiere a la señalización vertical y horizontal de demarcación de zonas y sectores que se deben proponer en el nuevo servicio teniendo en cuenta el ámbito territorial.

4. La titularidad de los elementos propuestos se corresponderá del modo siguiente:

Elemento	**Propiedad Ayuntamiento de Durango**	**Propiedad adjudicataria actual**
Parquímetros	X(*)	X (**)
Terminales de vigilancia		X
Vehículo eléctrico de vigilancia		
Vehículo eléctrico auxiliar de mantenimiento		X
Centro de Control		X
Web del servicio OTA Durango		
App servicio de OTA Durango		X
Infraestructura de comunicaciones		X
Vehículo grúa	X	

(*) En lo referente a la reutilización de parquímetros y/o los elementos de los mismos que procedan del anterior contrato. (**)En lo referente a nuevos parquímetros y/o los elementos de los mismos que oferte la empresa finalmente adjudicataria, y que al final del contrato pasará a propiedad municipal.

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS PARQUÍMETROS:

- El Ayuntamiento de Durango cuenta, actualmente con 46 parquímetros modelo Saipe B/X, según anexo V.

- El nuevo sistema contemplado deberá disponer de **un mínimo de 55 parquímetros**, por lo que se deberá ofertar la actualización del modelo actual y un mínimo de 9 parquímetros nuevos totalmente compatibles y operables con el Centro de Control dispuesto y sistema propuesto. Por ello, en los parquímetros actuales a reutilizar se llevarán a cabos las actualizaciones hardware, software y elementos necesarios compatibles con el resto del sistema y parquímetros nuevos ofertados, y a cargo de la empresa adjudicataria.

- En el anexo VI, se presenta una propuesta del Ayuntamiento de ubicación de parquímetros. En dicha propuesta se incluyen los 9 parquímetros nuevos y la reubicación de los actuales.

- Las empresas ofertantes podrán mejorar la propuesta de ubicaciones presentando su propuesta en base a reducir distancias entre plazas de estacionamiento y parquímetros cercanos.

- En todo caso, las ubicaciones concretas a instalar por la empresa adjudicataria deberán contar con el visto bueno del RC, de acuerdo al Plan de Implantación a presentar en el art.5 .

3.1 CENTRO DE CONTROL:

1. El Centro de Control debe poder controlar la gestión (matrículas introducidas, pago, tiempo inicial y total de estancia, etc.) y estado de mantenimiento de los distintos expendedores, como gestión integral del sistema de aparcamiento.

2. El Ayuntamiento, a través del RC, deberá tener acceso a la información de gestión integral del Centro de Control.

3. Los parquímetros estarán comunicados con el Centro de Control, que recogerá y almacenará en tiempo real todos los movimientos en cuanto a expedición de tickets, anulación de multas, averías y/o incidencias, etc… que se produzcan.

Asimismo, el Centro de Control recogerá los mismos datos referidos a las los movimientos que se den a través de la app y/o plataforma web.

4. El Centro de Control estará comunicado, asimismo, con los dispositivos de control de los controlados y visual –car, quedando registrados en el sistema las denuncias que éstos emitan con los correspondientes datos (hora, tipo o artículo de sanción, matricula, etc.).

5. El sistema de programación y comunicaciones será abierto, debiendo la empresa adjudicataria entregar al Ayuntamiento de Durango manuales y características de los mismos para su posible su uso por parte del personal competente municipal.

3.2 FUNCIONALIDADES MÍNIMAS DE PARQUIMETROS:

1. La persona usuaria introducirá con el pago el número de matrícula de su vehículo. El sistema emitirá un ticket únicamente como resguardo del pago, previa petición del usuario, con el fin de que éste no se vea obligado a retornar a su vehículo para depositar en él el ticket. En consecuencia, no será necesario exhibir el ticket en el interior del vehículo.

2. El Centro de Control deberá almacenar en su memoria las matrículas de los vehículos estacionados de forma que se impida automáticamente el introducir la misma matrícula por segunda vez, para estacionar en la misma zona, antes de que transcurran el tiempo permitido en la Ordenanza de OTA de Durango. Sin embargo, sí permitirá que un usuario para el que no ha finalizado aún el tiempo de estacionamiento inicialmente solicitado, extienda dicha estancia, sin que la suma (inicial más extensión) supere el máximo permitido y, en todo caso, aplicando al tiempo extendido las tarifas correspondientes a los sectores altos de la tabla de precios.

3. Cada parquímetro exhibirá en la carcasa exterior su número de identificación correspondiente y que coincidirá con el número que quedará reflejado en el registro de operaciones almacenado en la unidad central, asociado a las operaciones efectuadas en cada máquina.

4. Emisión de tiques como título habilitante del tiempo de estacionamiento para un vehículo en una zona OTA de acuerdo al importe abonado. El tique será impreso en las dos (2) lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco. El mismo deberá recoger la información necesaria como recibo de pago y que Ayuntamiento de Durango considere oportuna según la normativa vigente.

5. Los parquímetros en aplicación de la ordenanza y legislación vigente procederán a la emisión de tiques como título habilitante del tiempo de estacionamiento para un vehículo en una zona y sector de OTA de acuerdo al importe abonado. Los parquímetros expedirán los correspondientes tiques como justificantes del pago realizado por la persona usuaria, reseñando cuantos datos se estimen necesarios por los servicios municipales. El Ayuntamiento aprobará los modelos de justificantes a propuesta de la empresa adjudicataria.

6. El tique de estacionamiento es el documento suministrado a la persona usuaria como comprobante del servicio pagado, así como comprobante para asegurar la validez de la autorización de estacionamiento ante las personas controladoras del servicio de aparcamiento.

7. El tique de estacionamiento es el título en el que se refleja el tiempo máximo permitido de estacionamiento.

8. La información que debe figurar en el título habilitante será al menos la siguiente:

    - La tarifa
    - La fecha y hora de inicio.
    - La hora en que finaliza la autorización.
    - El importe pagado y la fecha y hora del pago.
    - Nº de matrícula.
    - Nº de tique (nº parquímetro, día del año en el que se expide el tique, hora inicio estacionamiento, hora fin estacionamiento).
    - Código de la tarjeta bancaria en el caso de utilizarla como medio de pago.
    - Zona y sector.
    - Otros parámetros de control que la Administración estime oportunos.

9. Los justificantes de pago deberán disponer de la información anteriormente en todos los canales dispuestos y descritos en el presente Pliego.

10. La empresa presentará una propuesta de tique a validar por el RC.

11. Cancelación de denuncias efectuadas por los vigilantes de la OTA en un plazo máximo desde la imposición de la denuncia establecido según la ordenanza municipal, abonando el correspondiente importe, previa introducción del código identificativo de la correspondiente denuncia. Como resultado de la cancelación, el parquímetro deberá emitir y comunicar al Centro de Control un título en el que deberán figurar al menos los siguientes datos:

    - Identificación de la descripción y distinción como tique de cancelación.
    - Fecha y hora de expedición del tique de cancelación.
    - Nº de matrícula.
    - Nº de tique (nº parquímetro, día del año en el que se expide el tique).
    - Importe pagado de la cancelación.

12. La información más relevante deberá ser impresa en formato de tipo de caracteres grandes, perfectamente visibles y resaltados, siendo el formato aprobado en cualquier caso por el Ayuntamiento de Durango. Los parquímetros deberán estar preparado para que en un futuro el soporte papel pueda ser sustituido por soporte electrónico.

13. El parquímetro deberá disponer de teclado alfanumérico completo QWERT o ABCD que deberá ser anti-vandálico y con retroiluminación o similar.

14. El parquímetro deberá presentar una interface gráfica amigable que permita al usuario interactuar de modo sencillo para la realización de todas las funciones posibles, contemplando incluso la posibilidad de presentar un mapa para la identificación del lugar de aparcamiento sobre cartografía municipal.

15. El display del parquímetro deberá iluminarse siempre y cuando se inicie alguna operación dentro de un horario programable. Una vez finalizada la operación se apagará el display.

16. El display como interfaz con la persona usuaria permitirá un dialogo similar al que tiene lugar en un cajero automático. Dicho dialogo deberá poder tener lugar en los idiomas oficiales de la CAPV, así como en inglés.

17. Medios de pago:

- Monedas, garantizando que sólo se introducen piezas de curso legal de valorar superior o igual a cinco céntimos de euro.

- Tarjetas de abono recargable al menos hasta 30 euros.

- Tarjeta bancaria y modulo lector de tarjetas sin contacto. El módulo del lector de la tarjeta bancaria EMV deberá asociar el teclado antivandálico del pin-pad

18. Ampliaciones: posibilidad de extender la estancia hasta el tiempo máximo permitido, mediante la realización de sucesivos pagos por medios diferentes, siempre que se realice antes del cierre del tique correspondiente.

19. Cierre de Alcancía: a la retirada de la alcancía, emitir un tique de gestión estadística donde aparece la siguiente información:

    - Identificador del parquímetro

    - Identificador de la recaudación efectuada a origen

    - Fecha y hora de la recaudación

    - Total recaudado a origen

    - Total recaudado desde la anterior recaudación

    - Recaudación efectuada según los diferentes medios de pago autorizados

    - Tiques emitidos, según tarifas y según demanda de tipo de estacionamiento

    - Los demás datos requeridos para la correcta ejecución de los trabajos alcance del contrato

20. Generación automática y emisión a Centro de Control de alarmas e incidencias de mantenimiento en caso de fallo de los módulos que integran el parquímetro.

21. Posibilidad de corrección o anulación en caso de equivocación.

22. Limitación automática del tiempo autorizado con rechazo de monedas de exceso.

23. El controlador/selector de monedas deberá admitir las de 0,05, 0,1, 0,2, 0,5, 1 y 2 € y cualquier otra nueva de curso legal.

24. El parquímetro no devolverá cambio.

25. Posibilidad de pagar el tiempo máximo de tiempo permitido y recuperar en forma de pago de tarjeta o tarjeta recargable el tiempo no utilizado, al igual que en app de dispositivos inteligentes y plataforma web.

26. En caso de cancelación de la operación, el parquímetro devolverá las mismas monedas introducidas.

27. El parquímetro deberá disponer de la modularidad necesaria para acomodar mecánicamente los lectores para la tarjeta bancaria así como modulo lector de tarjetas sin contacto. El módulo del lector de la tarjeta bancaria EMV deberá asociar el teclado antivandálico del pin-pad. Los posibles tipos de tarjeta serán:

    - Tarjeta bancaria de banda magnética

    - Inteligente con microprocesador de tipo bancario EMV (Europay MasterCard Visa).

    - Otras tarjetas que sean admisibles por los parquímetros a propuesta del RC, con la conformidad del RC, como pudiesen ser tarjetas sin contacto u otras tarjetas que la tecnología facilitase.

28. Señalización de la hora de fin de estacionamiento autorizado para información a la persona usuaria a medida que aumenta el importe a abonar.

29. Si un parquímetro pierde conexión con Centro de Control quedará fuera de servicio hasta recuperar las comunicaciones con el Centro de Control, cancelando la operación que pueda tener en curso en ese momento.

30. Flexibilidad total en la configuración de los parámetros según características del sistema, y que al menos se corresponden con:

    - Tarifas y horarios: el sistema deberá permitir la definición de tarifas y horas según ordenanza vigente.

    - Tipos de personas usuarias.

    - Zonificación.

- Sectores.
- Medios de pago
- Usos especiales.

31. La máquina proporcionará la posibilidad de anular las sanciones efectuadas por el personal de vigilancia y control y de acuerdo a los plazos dispuestos en la Ordenanza de OTA.

3.3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE PARQUÍMETROS EN EL NUEVO MODELO PROPUESTO :

1. Los nuevos parquímetros deberán integrarse en el entorno y con el mobiliario urbano de Durango. En la medida de lo posible el diseño externo se asemejará con los parquímetros actuales que se dispongan para su uso en el nuevo servicio, guardando de esta forma, una uniformidad estética de los parquímetros.

2. Deberán tener aspecto exterior compacto y homogéneo, garantizando la accesibilidad al interior del parquímetro por el personal autorizado, de manera sencilla y rápida.

3. El parquímetro será antivandálico y sus elementos metálicos deberán ser en acero inoxidable o protegidos contra la oxidación

4. La pintura será anti-grafiti y anti-adhesiva a las pegatinas.

5. Deberán disponer de carteles o paneles informativos en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco, y mínimo inglés para que las personas usuarias conozcan su funcionamiento, horario y las tarifas correspondientes, así como los canales de atención al a las personas usuarias.

6. El parquímetro deberá cumplir la norma UNE EN 12414:2000 de requisitos técnicos y funcionales aplicable a los parquímetros.

7. El parquímetro deberá estar diseñado, fabricado y certificado bajo las normas ISO9001:2008, ISO14001:2004, marcado CE.

8. Deberán ser resistentes a la humedad y a la corrosión.

9. Deberán contar con los siguientes elementos externos mínimos para ayudar al usuario:

- Botón para realizar las anulaciones
- Botón para la selección de idioma
- Botón de validación
- Botón de cancelación de la operación
- Botón de corrección de la operación

10. Interfaz de usuario dotado de avisador acústico que se active tras el uso del teclado y la emisión del tique.

11. El parquímetro dispondrá de un teclado alfanumérico completo QWERT o ABCD que deberá ser anti-vandálico. Además, el teclado deberá retroiluminarse siempre y cuando se inicie una operación dentro de un horario y calendario programable. Una vez finalizada la operación dejará de estar iluminado.

12. El teclado deberá estar homologado contra polvo y agua, según norma IEC 60529, con protección IP65 y resistencia al impacto, según norma IEC 62262, como mínimo con la clasificación IK9.

13. El selector de monedas como mínimo deberá analizar tres parámetros físicos de las monedas, dos obligados (el tamaño y la aleación) y un tercero que complemente el análisis de los anteriores como pueden ser, peso, sonido, etc. El selector deberá estar chequeado y declarado conforme por la OLAF (European Anti-Fraud Office).

14. La detección de la entrada de moneda deberá consumir la mínima energía ya que tanto en el estado de funcionamiento como en reposo deberá estar operativo el detector.

15. El sistema de introducción de monedas deberá ir provisto de un dispositivo que impida la introducción por la ranura de cualquier objeto no metálico que pueda impedir el normal funcionamiento del equipo.

16. El depósito de alcancía será de una capacidad de al menos 6 litros.

17. El expendedor se presentará como una caja fuerte en la vía pública. La puerta estará equipada con cerradura de seguridad y tres puntos de anclaje.

18. Todos los elementos de funcionamiento interno estarán localizados dentro de la caja y el disyuntor estará ubicado en un sitio adecuado atendiendo a razones de seguridad.

19. Deberá contar con puertas diferentes para retirada de alcancía y operaciones de mantenimiento.

20. El parquímetro debe ser protegido contra el vandalismo.

21. Tanto el reloj digital como todas las zonas de información del frontal del expendedor (tablas de tarifas, instrucciones de funcionamiento) deberán ir protegidos por una superficie de policarbonato que los aísle de las inclemencias atmosféricas y que proteja el frontal de la máquina y especialmente el display de actos de vandalismo.

22. La caja del parquímetro debe disponer de alta resistencia a la intemperie así como de unos sistemas de sujeción al pie y de apertura del frontal que impidan su violentación.

23. El parquímetro dispondrá de una tapa antivandálica para ser instalada en aquellos periodos sin servicio.

24. El parquímetro tendrá una placa metálica visible con sus datos y número identificador.

25. El parquímetro contará con capacidad de comunicación con el Centro de Control vía línea de datos mínima (3G, 3'5G o 4G) de cualquier operador de telefonía móvil, WiFi o 10/100/1000 Base-T a través de electrónica de red, y por radio (infrarrojos u otro modo) con los elementos portátiles del personal de vigilancia y control.

26. El sistema deberá contar con placa solar y autonomía eléctrica mediante batería de al menos ocho (8) horas, no realizando conexión a la red de alumbrado público o a la red de suministro eléctrico.

27. Protección electrotérmica con dos componentes básico para la protección del equipo y del usuario, combinando un dispositivo magnetotérmico con un diferencial. La protección estará ubicada en la parte inferior de la máquina para facilitar su manipulación y quedará alejada de la parte electromecánica del parquímetro.

28. El diseño de los parquímetros se ajustará a lo establecido en el Reglamento Electrotécnico para baja tensión y cuantas normas le sean de aplicación.

29. Podrá funcionar normalmente en intemperie con temperatura de exterior comprendidas entre -20ªC y +50ºC.

30. La impresora deberá ser modular para facilitar el mantenimiento.

31. Cada rollo de tiques constará de un mínimo de 3.000 tiques, y una alarma centralizada que indicará cuando llega a la reserva de 300/500. Cuando se acaben los tiques, el parquímetro se pondrá automáticamente fuera de servicio y se cerrará la entrada de monedas.

32. El expendedor deberá disponer de una serie de mecanismos de autoprotección y de aviso de avería que permitan una rápida localización de las mismas. Entre estos mecanismos se considerarán:

    - Cierre automático de la ranura de admisión de monedas ante la presencia de objetos extraños.

    - Testigo digital de apreciación de averías mediante códigos numéricos que aparecen en el visor.

    - Aviso óptico de reserva de papel cuando sólo queden 300/500 tiques.

    - En caso de producirse cualquiera de las incidencias anteriores, en el sistema central quedará reflejado el número de parquímetro y la avería producida. De la misma forma el sistema reflejará el fin de la incidencia cuando este tenga lugar.

ARTÍCULO 31.- OBRAS COMPLEMENTARIAS

1. Las obras complementarias necesarias para reubicación y/o la instalación de parquímetros de tickets, instalación de puntos de recarga de vehículos así como para la señalización vertical y horizontal son asumidas totalmente dentro del presente contrato, y sin coste alguno, a excepción de las posibles modificaciones de contrato posteriores, por la empresa adjudicataria.

ARTÍCULO 32.- MANTENIMIENTO DE MEDIOS MATERIALES

1. Se incluyen en licitación objeto de contrato los costes derivados para el mantenimiento general que se describe a continuación en los siguientes puntos.

2. Se incluyen los costes derivados de mantenimiento de dispositivos de control etc…

3. Asimismo, se incluyen los costes de mantenimiento y consumo de combustibles y/o energía de los vehículos adscritos al servicio.

4. En todo caso, respecto a la maquinaria la adjudicataria será responsable de:

   - Reparación inmediata de cualquier avería que sufran los elementos objeto de conservación aunque sean imputables a terceros, sustituyendo cualquier elemento que no se halle en condiciones de prestar servicio.

   - Vigilancia del funcionamiento de los elementos objeto del contrato, para detectar sus fallos y proceder a su reparación inmediata generando los partes de inspección correspondientes que podrán ser exigibles por el Ayuntamiento.

   - Conservación de las puestas a tierra de los diversos elementos metálicos de las instalaciones asegurándose que no estén interrumpidos los circuitos correspondientes y que todas las conexiones de dichos elementos así como las de los electrodos de puesta a tierra estén en buenas condiciones.

   - La sustitución si así le es expresamente encomendado por el Ayuntamiento de los equipos actualmente instalados por otros cuyas características respondan a tecnologías más modernas así como el suministro de éstos, e igualmente la instalación de los equipos anteriormente retirados previa fijación de los costos de reemplazamiento.

5. Las empresas ofertantes deberán presentar un desglose de precios unitarios, que incluyan el suministro e instalación de elementos del sistema, y puedan suponer una modificación del contrato. El desglose por precios unitarios deberá realizarse mínimamente de acuerdo al cuadro de precios unitarios del art. 48.

6. Los trabajos de mantenimiento a llevar a cabo serán:

   - Inspecciones periódicas
   - Mantenimiento Preventivo
   - Mantenimiento Correctivo.

1. INSPECCIONES PERIODICAS:

- La empresa adjudicataria deberá revisar diariamente el estado de todos los elementos materiales del sistema de OTA. Mínimamente se deberá:

    a) Comprobar que todos los elementos del sistema se encuentran en buen estado, así como los posibles daños que puedan tener.

    b) Comprobación y el reemplazo periódico del rollo de tickets. Cada rollo constará de un mínimo de 3.000 tickets, y una lámpara testigo indicará cuando llega a la reserva de 300/500.

    c) Detectar anomalías que entrañen un peligro inminente para la seguridad e integridad de las personas o cosas.

    d) Comprobar el buen funcionamiento del software del sistema y llevar a cabo las actualizaciones precisas, en su caso.

    e) Comprobar el buen funcionamiento de app y web del sistema y web.

    f) Comprobar el buen funcionamiento de los vehículos asignados al servicio, así como el o los puntos de recarga dispuestos para ello.

    g) Comprobar aquellas anomalías comunicadas por el RC municipal.

2. MANTENIMIENTO PREVENTIVO:

- La empresa adjudicataria deberá realizar las tareas de mantenimiento preventivo, destinadas a detectar el deterioro de un equipo, elemento o componente, de modo que se proceda a su reparación o sustitución antes de que ocasione una avería que pueda afectar al servicio, evitando las degradaciones materiales y funcionales de cualquier elemento del sistema OTA.

- El mantenimiento preventivo incluye todas las comprobaciones, revisiones y chequeos necesarios para el sistema, incluyendo mano de obra y materiales necesarios para su realización.

- La empresa adjudicataria deberá presentar en el reunión de inicio, el Plan de Mantenimiento Preventivo a aprobar por el RC municipal.

- El Plan de Mantenimiento Preventivo desarrollará al menos las siguientes acciones:

a) Limpieza exterior e interior de parquímetros. Periodicidad, mensual.

b) Comprobación eléctrica. Periodicidad, mensual

c) Comprobación de parámetros y todos los elementos de funcionamiento en equipos (parquímetros, dispositivos móviles de control, vehículos, etc.). Periodicidad, mensual.

d) Limpieza de señalización vertical del sistema de OTA. Periodicidad, cada 3 meses.

e) Comprobación y conservación de señalización horizontal, cada 6 meses.

3. MANTENIMIENTO CORRECTIVO:

- Comprenderá las tareas de mantenimiento correctivo, las cuales se realizarán como respuesta a un aviso de incidencia o como resultado de la detección de anomalías por parte del propio personal de la adjudicataria.

- La empresa adjudicataria deberá poner a disposición del contrato todos los medios técnicos y humanos, incluidos materiales de stock para cumplimiento tiempos de respuesta ante averías o anomalías.

- En ese sentido se deberán cumplir los siguientes mínimos de tiempos máximos de respuesta ante reparaciones:

  a) Tiempos de máximos de 3 horas:

     - Interrupción total del sistema de OTA.

     - Imposibilidad de emisión de tickets.

     - Imposibilidad de emisión de denuncias.

  b) Tiempo máximo de día siguiente laborables:

     - Error de funcionamiento global del parquímetro.

     - Fallo o interrupción general de alguno de los vehículos del sistema.

4. STOCK DE REPUESTOS :

- Las empresas ofertantes deberán presentar en sus ofertas una propuesta de stock de repuestos sin coste adicional, de los elementos abajo descritos, para el correcto funcionamiento del sistema OTA.

- Las empresas ofertantes podrán mejorar la propuesta de stocks de repuestos, siendo criterio valorable en la licitación objeto de contrato.

- El stock de repuestos formará parte del material que al final del contrato deberá ser entregado, sin coste alguno, por la empresa adjudicativa al Ayuntamiento de Durango.

- Elementos a incluir en la propuesta de stock de repuestos:

    - UN (1) Parquímetros de nuevo suministro.
    - DOS (2) Teclados de nuevo suministro para los parquímetros.
    - DOS (2) Displays de nuevo suministro para los parquímetros.
    - DOS (2) Impresoras de tickets de nuevo suministro para los parquímetros.
    - DOS (2) Módulos completos para pago con tarjeta bancaria de nuevo suministro para los parquímetros.
    - DOS (2) Baterías de nuevo suministro para los parquímetros.
    - DOS (2) Procesadores centrales de nuevo suministro para los parquímetros.
    - DOS (2) Dispositivos de control para personal de vigilancia del sistema.

ARTÍCULO 33.- INSTALACIONES FIJAS

1. Se consideran instalaciones fijas aquellas oficinas, talleres, almacenes, centros de concentración de personal, etc. que sirvan de estancia de personal (incluidas instalaciones auxiliares como aseos, vestuarios, etc.) y mantenimiento o almacenamiento de material.

2. En todo caso, la empresa adjudicataria deberá contar al inicio de contrato de un local para albergar la Oficina de OTA de Atención a la Ciudadanía.

3. Los citados locales deberán estar situados a una distancia razonable que permitan efectuar con eficacia y rapidez las prestaciones contractuales, así como la atención requerida por las personas usuarias del sistema.

4. Dispondrán de la superficie y elementos suficientes para satisfacer adecuadamente las necesidades derivadas de las prestaciones contractuales y dispondrán de las condiciones exigidas por la normativa existente para el tipo de actividad desarrollada.

5. Deberá conservar el Contratista los locales en perfecto estado de funcionamiento procediendo.

6. La Oficina de OTA deberá estar adecuadamente señalizada como tal, con el fin de ser visible por las personas usuarias.

7. Los costes de compra y/o alquiler del local así como los costes derivados del uso del mismo correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

8. Se deberá disponer, a cargo de la empresa adjudicataria, de los puntos de recarga eléctrica para vehículos adscritos al sistema de OTA.

ARTÍCULO 34.- OBLIGACIONES DERIVADAS SOBRE MEDIOS MATERIALES E INSTALACIONES FIJAS

1. Resumidamente, se describen las obligaciones derivadas sobre los medios materiales e instalaciones fijas del sistema, y que se han ido describiendo a lo largo del presente pliego.

    - La empresa adjudicataria se hará cargo de los medios referentes a la prestación del sistema de OTA en poder del Ayuntamiento de Durango.

    - Las instalaciones fijas necesarias para el sistema OTA será dispuestas por la empresa adjudicataria.

    - Los elementos materiales imprescindibles y necesarios para la gestión del servicio serán propiedad de la empresa adjudicataria durante la prestación del contrato, por ello, el uso exclusivo de los mismos corresponderá a la empresa adjudicataria.

    - Los costes derivados de la adquisición de los medios materiales que se incorporen al contrato se distribuirán en el periodo de duración estimada del contrato, a razón de cantidades iguales, de esta forma dichos costes estarán incluidos en el precio de adjudicación.

    - Los costes de adquisición, mantenimiento, consumos y demás gastos generales de los medios materiales e instalaciones fijas serán asumidos totalmente por la empresa adjudicataria al precio del objeto de contrato del presente Pliego, y sin que ello suponga coste adicional alguno para el Ayuntamiento.

    - Al final del contrato los medios materiales provenientes del anterior contrato, más las nuevas inversiones y stock de repuestos, revertirá la titularidad de los mismos al Ayuntamiento de Durango, sin que ello suponga contraprestación económica alguna, es decir, libre de cargas y gravámenes.

    - No obstante, en el supuesto de que el contrato no agotara la totalidad de periodo de duración previsto, la empresa adjudicataria tendrá derecho a percibir del Ayuntamiento la parte de los costes de amortización derivados de la adquisición pendiente de distribuir en el periodo que falte hasta los cinco (5) años previstos.

- Una vez, llegado a la finalización del contrato se levantará acta de recepción de material en la que se deberán recoger los medios materiales del servicio que pasan a ser de propiedad municipal.

- En el acta de recepción se especificará el estado de los materiales y la situación contable.

1. Material de oficina:

   - El personal encargado del servicio y de administración deberá disponer en la Oficina de Atención a la Ciudadanía del mobiliario, material y equipo de oficina que precise para la prestación de los servicios objeto del contrato. Será obligación de la empresa adjudicataria el suministro, y costes derivados de ello, así como su mantenimiento.

   - Se ajustarán los impresos y trabajos administrativos a las normas o instrucciones que fije el RC.

2. Material auxiliar:

   - La empresa adjudicataria deberá disponer todo el material auxiliar necesario para realizar los trabajos objeto de contrato y garantizar la prestación del servicio.

   - Los costes de material auxiliar se encuentran incluidos en el presente objeto de contrato, sin coste adicional alguno para el Ayuntamiento.

3. Equipos de Control y Vigilancia:

   - La empresa adjudicataria dispondrá los equipos de control necesarios para llevar Control y Vigilancia y control por parte del personal encargado para ello.

   - Todos los equipos de Control y Vigilancia deberán estar en perfectas condiciones de uso y deberá comprobarse su buen funcionamiento con la periodicidad correspondiente e indicada en el art. 32 de Mantenimiento de medios materiales.

   - El RC dispondrá, suministrado por la empresa adjudicataria, de terminal de equipo de control y vigilancia para realizar tareas de inspección y control del servicio. Por ello, deberá disponerse, sin cargo alguno para el Ayuntamiento, de un terminal independiente del servicio ordinario para

realizar un control de estacionamientos sin generación de sanción, en el que se pueda verificar la disposición o no de autorización de estacionamiento, la disposición o no de sanción alguna, con los datos que deban reflejarse en cada caso.

- La empresa adjudicataria vendrá obligada a sustituir los equipos de control, firmware que lleguen al final de su vida útil y/o no funcionen adecuadamente para llevar a cabo las tareas correspondientes a dichos equipos. Asimismo, los firmwares de dichos equipos deberán actualizarse convenientemente para llevar las tareas asignadas.

- Los costes de mantenimiento de los equipos están incluidos en el presente objeto de contrato, sin coste adicional para el Ayuntamiento.

4. Vehículos del Servicio:

- Los vehículos de nueva adquisición que se indican en el presente Pliego deberán ser vehículo de emisiones cero (eléctricos).

- La propiedad de los vehículos de nueva adquisición como los puntos de recarga eléctrica dispuestos serán de la empresa adjudicataria, corriendo la misma con los costes de instalación, mantenimiento y consumo correspondientes.

- La titularidad de vehículos y puntos de recarga pasará al Ayuntamiento llegados al vencimiento del contrato.

- Todos los vehículos del Servicio deberán estar en adecuado estado de conservación y funcionamiento, debiendo subsanar la empresa adjudicataria, a su cuenta, las posibles anomalías o daños producidos en los vehículos a lo largo del contrato.

- Todos los costes de mantenimiento, consumos, combustibles, ITV, etc de los vehículos son asumidos por la empresa adjudicataria dentro del presente objeto de contrato.

- Los vehículos contarán con la correspondiente rotulación del servicio de OTA de Durango. Dicha rotulación contará con el visto bueno del RC.

- Los vehículos deberán ser sustituidos en caso de averías, etc. en el plazo de 24 horas, a excepción del vehículo grúa que deberá disponerse de sustitución de forma inmediata.

- En garantía del cumplimiento por la empresa adjudicataria de la obligación de conservar los vehículos objeto de reversión al Ayuntamiento durante los últimos seis meses del contrato se someterán los vehículos a la intervención de la Inspección Técnica de Vehículos, realizando a costa de la empresa adjudicataria las reparaciones que sean precisas.

- Durante la duración del Contrato, la empresa adjudicataria deberá reponer aquellos vehículos o elementos auxiliares que hayan agotado su vida útil, incorporando otros de nueva adquisición y de prestaciones iguales o superiores al elemento reemplazado.

5. Otros elementos y/o herramientas:

- La empresa adjudicataria estará obligada a disponer de los elementos móviles y de herramientas necesarios y suficientes para llevar a cabo los trabajos del servicio objeto de contrato.

- Los costes de disposición, mantenimiento, etc. serán asumidos por la empresa adjudicataria, sin que supongan variación alguna de precios.

6. Vestuario de personal:

- La empresa adjudicataria será responsable del vestuario necesario que el personal de servicio de OTA deberá disponer en el servicio.

- En este sentido, el personal adscrito al servicio estará debidamente uniformado, sin que pueda confundirse ni por el color ni por el modelo con los/as agentes de la Policía Municipal. El uniforme llevará el anagrama o rótulo que decida el Ayuntamiento de Durango.

- El vestuario deberá contar con la identificación (logotipo, …) de servicio contará con el visto bueno del RC.

CAPÍTULO IV - GESTIÓN ECONÓMICA DEL SERVICIO

ARTÍCULO 35.- INGRESOS

1. La totalidad de los ingresos derivados del servicio corresponden al Ayuntamiento de Durango.

2. La empresa adjudicataria recaudará por sus medio propios toda la recaudación procedente del sistema OTA, independientemente del medio de pago empleado y concepto (parquímetros, emisión de autorizaciones y otras condiciones de acuerdo a Ordenanza), y trasladará la totalidad de la recaudación directamente al Ayuntamiento de Durango.

3. Se deberá trasladar al Ayuntamiento de Durango el 100% de la recaudación a través de pasarelas de pago seguras.

4. El único ingreso de la empresa adjudicataria se corresponderá con el pago mensual del servicio contratado según certificación.

ARTÍCULO 36.- GASTOS

1. La empresa adjudicataria asumirá sin repercusión alguna para el Ayuntamiento de Durango, todos los gastos (personal, medio materiales, inversiones y sus amortizaciones, etc.) que sean necesarios para desarrollados servicios objeto de contrato.

ARTÍCULO 37.- AMORTIZACIONES

1. Las inversiones requeridas para la adquisición de medios materiales adscritos a este Servicio se amortizarán de acuerdo a la duración prevista en el art. 4 del presente Pliego.

2. La amortización será siempre por el valor real de los elementos (I.V.A. incluido), sin tomar en consideración en ningún caso intereses ni costes financieros que se suponen incluidos en los costos de la gestión global del sistema.

3. Finalizado el contrato al término de la duración establecida en el art.4 del presente Pliego los medios materiales pasarán a ser de propiedad municipal, sin coste alguno, al Ayuntamiento de Durango.

ARTÍCULO 38.- GESTIÓN DE COBROS DE TASAS Y POR CANCELACIÓN DE SANCIONES POR ESTACIONAMIENTO

1. La empresa adjudicataria será responsable de la recogida de la recaudación de los parquímetros, así como el recuento de monedas, transporte e ingreso de los fondos en la cuenta bancaria de titularidad municipal que determine el Ayuntamiento, a través de la Tesorería municipal.

2. La alcancía de todos los parquímetros deberá ser recogida al menos una vez por semana y ser ingresada en la cuenta bancaria de titularidad municipal que determine el Ayuntamiento, a través de la Tesorería municipal.

3. La empresa adjudicataria será encargará de la custodia de la recaudación, siendo responsable ante fraude, robo, minoraciones de ingresos, etc. hasta su ingreso en la cuenta bancaria de titularidad municipal. Por ello, la empresa adjudicataria asume los riesgos derivados de la recaudación.

4. Al efectuarse la recogida de la alcancía los parquímetros generarán automáticamente un informe que quedará registrado en el Centro de Control del sistema OTA.

5. El informe deberá recoger la recaudación desglosada por tipología de pago (efectivo, tarjeta bancaria, tarjeta recargo) además del tipo de tasa que corresponda (estacionamiento o sanción) por zona y sector.

6. En caso de pagos por medios electrónicos (tarjeta bancaria, app para dispositivos inteligentes y plataforma web) las posibles comisiones que pudieran derivarse correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

7. El cobro a través de los medios electrónicos se ajustará a las instrucciones dictadas por la Tesorería municipal.

8. Las cantidades a ingresar serán las que se indiquen en la información dispuesta en el Centro de Control.

ARTÍCULO 39.- GESTIÓN DE COBROS DE AUTORIZACIONES Y OTRAS CONDICIONES

1. La empresa adjudicataria será la encargada de gestionar y cobrar las autorizaciones y otras condiciones establecidas en la Ordenanza de OTA y las Ordenanzas Fiscales del Ayuntamiento.

2. En el caso de autorizaciones domiciliadas la empresa adjudicataria deberá facilitar la documentación necesaria para que el Ayuntamiento gire los recibos correspondientes.

3. En el caso de aquellas autorizaciones no domiciliadas se ajustará a las instrucciones de la Tesorería municipal para llevar a cabo el pertinente cobro.

ARTÍCULO 40.- INFORMES DE GESTIÓN DE COBROS

1. El Centro de Control generará los informes pertinentes de gestión económica global, así como por tipologías de recaudación (ingresos por estacionamiento en parquímetros, ingresos por sanciones en parquímetros, autorizaciones, devoluciones, etc.), evitando en la medida de lo posible el uso de papel de acuerdo a los principios generales de "papel cero".

CAPÍTULO V - SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO

ARTÍCULO 41.- REUNIONES DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

1. Para llevar a cabo un seguimiento del cumplimiento de los servicios, su correcto mantenimiento, condiciones técnico-económicas y aquellos aspectos de cumplimiento de contrato, se establecerán reuniones entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento.

2. Por parte de la empresa adjudicataria deberán asistir la persona encargada y la persona responsable de empresa.

3. Por parte del Ayuntamiento, mínimamente, el RC y personal que estime oportuno.

4. Las reuniones de seguimiento tendrán una frecuencia mínima mensual.

5. La convocatoria de reunión, junto con el orden del día de puntos a tratar, será remitida por el Ayuntamiento 1 semana antes de la reunión.

6. Los aspectos abordados en las reuniones de seguimiento serán recogidos por el Ayuntamiento en acta de reunión. Siendo dichas actas revisables, por ambas partes, en el plazo de 5 días hábiles.

7. En las reuniones de seguimiento la empresa adjudicataria queda obligada a entregar aquella documentación de obligado cumplimiento, de acuerdo a este Pliego, como es el mantenimiento preventivo, correctivo, etc., de elementos y servicios del sistema que correspondan.

ARTÍCULO 42.- REGISTROS DE EMISIÓN DE AUTORIZACIONES Y OTRAS CONDICIONES

1. La empresa adjudicataria deberá llevar un registro informático de emisión de autorizaciones de estacionamiento en tiempo real a través del Centro de Control, dicho registro y acceso al Centro de Control será en código abierto y accesible totalmente al RC.

2. La empresa adjudicataria deberá llevar al día un registro informático de emisiones de autorizaciones y otras condiciones. Deberá registrarse en el Centro de Control, y el Ayuntamiento a través de su RC dispondrá de acceso al mismo.

3. Las empresas ofertantes deberán presentar en sus ofertas propuesta de registro de datos con los diferentes campos a incluir, de acuerdo a Ordenanza de OTA, formatos exportables, etc…

4. Estos registros deberán ser exportables en diferentes formatos informáticos para su consulta, tratamiento de cobros domiciliarios, así como exportaciones estadísticas.

5. El registro de datos deberá ser aprobado en el periodo transitorio por el RC, debiendo estar en funcionamiento al finalizar dicho periodo transitorio.

ARTÍCULO 43.- GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

1. El Centro del Control deberá contar con un módulo de registro de quejas y sugerencias recibidas por los distintos canales de recepción (teléfono, app, web, etc.)

2. Dichas quejas y sugerencias deberán ser siempre respondidas en el plazo que quede establecido por el RC.

ARTÍCULO 44.- SISTEMAS DE CONTROL AVANZADOS

1. Deberá garantizarse un sistema de verificación de cumplimento de servicios y elementos sujetos a inspección presencial. De tal manera que se:

    a. Debe garantizar la comprobación de rutas de vigilancia y control (sea a pie o en vehículo asignado para dicha tarea) llevadas a cabo en tiempo real, así como un histórico de dichas rutas.

    b. Debe inventariar todos y cada uno de los elementos susceptibles de inspección, incluyendo su geoposición-geolocalización en tiempo real. En ese sentido, están incluidos todos los vehículos móviles del servicio (incluida la grúa), los elementos de vigilancia y control dispuestos para el personal asignado a ello y las parquímetros (parquímetros).

    c. Garantizar la presencia de la persona operaria identificada en cada puesto junto a cada elemento en el que debe realizar la tarea asignada, y registrar la fecha y hora de inicio y finalización del servicio, junto con el geoposicionamiento en tiempo real durante la realización de tarea.

    d. Se debe garantizar lo indicado en el párrafo anterior, en el caso de sustituciones de personal etc.

    e. Se debe garantizar la visualización gráfica, del sistema de verificación de cumplimiento de servicios y elementos sujetos a inspección presencial.

2. El sistema de control avanzado deberá permitir el volcado de la información gráfica inventariada en GIS estándar abierto.

CAPÍTULO VI - DERECHOS Y OBLIGACIONES

ARTÍCULO 45.- INSPECCIÓN Y CONTROL

1. La facultad de inspección y control de la buena ejecución de las obras y funcionamiento del servicio podrán ser ejercida por el Ayuntamiento de Durango o personal autorizado por éste.

2. Dicha inspección y control estará referida al estado de las instalaciones y elementos, así como, el correcto desarrollo de las labores encomendadas. En este aspecto, se emitirán informes de las incidencias detectadas, proponiéndose medidas y plazos para su corrección y/o la propuesta de apertura de expedientes por incumplimiento del régimen sancionador del Pliego del contrato.

ARTÍCULO 46.- OBLIGACIONES

1. Al margen de las obligaciones establecidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, la empresa adjudicataria asume las obligaciones dispuestas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

2. La empresa adjudicataria estará obligada al cumplimiento de los plazos establecidos en el presente pliego, así como los que se acuerden para la realización de nuevos trabajos o modificaciones que se acuerden.

3. El incumplimiento de cualquier plazo y/u obligación por causas imputables a la empresa adjudicataria, podrá conllevar una penalización económica a aplicar en la certificación periódica, de acuerdo a lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

4. Asimismo, si la empresa adjudicataria incumpliera los plazos establecidos y se presumiera, por parte del Ayuntamiento, la imposibilidad de continuar con servicio en los términos regulados en el Contrato, el Ayuntamiento podrá optar por la resolución de contrato de acuerdo a lo establecido en el Pliego de Cláusulas Particulares.

5. Todo el material incluido en el contrato del que es objeto la presente licitación será de uso exclusivo para los servicios que se contratan, no pudiendo utilizarse en servicios ajenos al Ayuntamiento de Durango, salvo orden o aprobación expresa del RC.

ARTÍCULO 47.- CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

1. La empresa adjudicataria deberá respetar el carácter confidencial de toda aquella información a la que tenga acceso durante la ejecución del contrato y en todos aquellos aspectos referidos en los pliegos, en la Ordenanza de OTA de Durango o en el contrato, y que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal.

2. Los datos manejados por la empresa adjudicataria a causa de la prestación del servicio objeto de contrato serán de propiedad del Ayuntamiento de Durango, por lo que la empresa adjudicataria no podrá utilizarlos con fines distintos al objeto de contrato.

3. La empresa adjudicataria quedará obligada al cumplimiento de la legislación vigente en Protección de Datos de Carácter Personal.

4. Será de especial relevancia el tratamiento con carácter de confidencial de la información referente a autorizaciones y otros condiciones que deben registrarse en bases de datos actualizados, por lo que se deberá asegurar La guarda y custodia de los datos y documentación de registro de datos

5. Asimismo, será obligación de la empresa adjudicataria informar al personal adscrito al servicio de OTA en Durango sobre la obligación de tratar la información de propiedad municipal para solamente los servicios y tareas objeto del servicio, así como la obligación de no tratar con otros fines, hacer públicos, ceder o enajenar dichos datos de carácter confidencial.

6. La empresa adjudicataria deberá garantizar la obligación anterior mediante la inclusión de cláusulas de confidencialidad y secreto en los contratos laborales suscritos con el personal adscrito al servicio de OTA en Durango.

ARTÍCULO 48.- MODIFICACIONES DEL SERVICIO

1. Ante necesidades que se produzcan a lo largo de la vigencia del contrato, el Ayuntamiento de Durango podrá acordar ampliaciones y/o modificaciones de zonas, sectores, horarios y/o elementos del sistema de OTA.

2. Para la determinación de las cuantías económicas de las posibles modificaciones del servicio se tendrán en cuenta los precios unitarios establecidos en el estudio económico presentado por la empresa adjudicataria en su oferta junto con los medios necesarios para llevar a cabo la modificación del contrato. En este sentido, las empresas ofertantes deberán presentar rellenado el cuadro de precios unitarios del anexo VII.

3. No tendrán carácter de modificación del contrato, ni a efectos de restablecimiento de equilibrio económico ni procedimental, la inclusión en el sistema de viales (nuevos o existentes), actualmente no adscritos y que se encuentren incluidos dentro del ámbito de límites en el anexo III de este Pliego, siempre que no supongan un incremento del 5% del total de plazas de estacionamiento referidas en el inventario de plazas del art.10, debiéndose llevar a cabo en dichos casos las señalizaciones e instalación de medios necesarios, incluido hasta un parquímetro adicional si así lo considerara necesario el RC. Si se superará el 5% establecido anteriormente, el Ayuntamiento tramitará el procedimiento de modificación contractual.

4. No tendrán carácter de modificación del contrato, ni a efectos de restablecimiento de equilibrio económico ni procedimental, la modificación de zonas y/o sectores que no supongan una ampliación ámbito del territorial del servicio de OTA, y que se incluye en el anexo III del Pliego. En este caso, la empresa adjudicataria deberá llevar a cabo la señalización que corresponda hasta que corresponda hasta un 10% del total de plazas de estacionamiento referidas en el inventario de plazas del art.10, y en el plazo señalado por el RC. En el caso, de superación del porcentaje se estará a lo dispuesto en el apartado anterior para las modificaciones.

5. El Ayuntamiento de Durango, tiene potestad para regular y modificar el uso de plazas OTA para su conversión en PMRs, motos, bicicletas, otro tipo de vehículos o espacios reservados a terrazas y/o residuos, estando la empresa adjudicataria obligada a realizar las modificaciones necesarias en la señalización vertical de OTA, así como en su metodología de trabajo para cumplimiento de la normativa vigente, sin que ello suponga una modificación del Contrato.

ARTÍCULO 49.- FINALIZACIÓN DEL CONTRATO

1. Al término de la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria entregará al Ayuntamiento de Durango, en perfectas condiciones de mantenimiento y uso, todos los bienes o medios materiales adscritos al mismo, así como toda la información técnica y económica precisa para la convocatoria de la licitación correspondiente al siguiente contrato.

2. La empresa adjudicataria del presente objeto de contrato deberá facilitar un plan de transición con 3 meses de antelación a la finalización del contrato. Dicho plan de transición deberá contener:

    a. Inventario, documentación técnica y características técnicas de los vehículos adscritos al servicio, refiriendo el estado de los mismos.

    b. Inventario, documentación técnica y características técnicas de los medios materiales e inversiones llevadas a cabo, refiriendo el estado de los mismos.

c. Documentación técnica sobre el mantenimiento llevado a cabo a los medio materiales dispuestos en el sistema de OTA de Durango.

d. Relación de material de repuestos dispuestos para el Ayuntamiento de Durango a la finalización del contrato,

e. Entrega de software de app para dispositivos inteligentes y plataforma o servicio web desarrollados en el ámbito del presente contrato incluyendo código fuente y su documentación técnica.

f. Documentación referida a registros de bases de datos de autorizaciones u otras condiciones de acuerdo a las tipologías establecidas en la Ordenanza de OTA.

g. Procesos de exportación de la información de los sistemas de información, para su migración a otros sistemas ante una posible continuidad del servicio en Durango.

3. El Ayuntamiento se reserva la posibilidad de realizar una auditoría sobre el estado de estos pudiendo exigir al adjudicatario cesante, en función del resultado de la misma, las compensaciones correspondientes por una utilización inadecuada de los mismos.

ARTÍCULO 50.- INCUMPLIMIENTOS Y PENALIZACIONES DE CONTRATO

1. El incumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de sus obligaciones contractuales por causas relacionadas con la mala prestación del servicio, así como la omisión de toda acción que suponga un quebranto de las exigencias especificadas en el Pliego dará lugar la iniciación del oportuno expediente sancionador.

2. En todo caso, se penalizará hasta un 10% del presupuesto de contrato el cumplimiento defectuoso de la prestación objeto de contrato. Como cumplimiento defectuoso de contrato se definen las siguientes infracciones:

   a. **Infracciones Leves:** La vulneración total o parcial de aquellas obligaciones establecidas en el presente Pliego Técnico relativas a:

      1. Asistencia y atención a las personas usuarias del servicio (art.21).

      2. Plan de formación a personal del servicio (art. 24).

      3. Plan de formación a personal municipal (art. 25).

      4. Reuniones de seguimiento y control (art. 41).

5. Por ausencia de aseo, decoro, uniformidad en el vestido, así como por descortesía o falta de respeto al público por parte del personal adscrito al servicio.

b. **Infracciones Graves:** La vulneración total o parcial de aquellas obligaciones establecidas en el presente Pliego Técnico relativas a:

1. Actualización de inventario de plazas de OTA (art. 11)
2. Gestión de emisión de autorizaciones y otras condiciones (art. 14 y art. 15)
3. Vigilancia de estacionamiento en OTA (art. 16).
4. Incumplimiento en un 50% del ratio medio de frecuencias de vigilancia y control (art. 18).
5. Servicios telemáticos para las personas usuarias (art. 22)
6. Mantenimiento de medios materiales (art.32)
7. Gestión de quejas y sugerencias (art. 43)
8. La comisión de tres o más infracciones, tipificadas como infracciones leves en el presente pliego, en el período de un año, a contar desde la fecha de comisión del primero de ellos.

c. **Infracciones Muy graves:** La vulneración total o parcial de aquellas obligaciones establecidas en el presente Pliego Técnico relativas a:

1. Horarios de regulación y control de estancia en OTA. (art.12)
2. Personal (art. 29)
3. Medios materiales (art. 30)
4. Instalaciones fijas (art. 33)
5. Obligaciones derivadas sobre medios materiales e instalaciones (art. 34).
6. Ingresos (art. 35).
7. Gestión de cobros de tasas, cancelación y/o autorizaciones (art. 38 y art. 39)
8. Sistemas de control avanzados (art. 44).
9. La demora de las condiciones establecidas a la finalización del periodo transitorio (art. 6), de la siguiente manera:

a. Por demora a causas imputables de la empresa adjudicataria en la finalización del periodo transitorio con respecto al plazo máximo ofertado por la empresa, se impondrá los siguiente porcentajes de penalización en las certificaciones mensuales hasta el cumplimiento de la obligación:

Penalización (%)= 0,11 x Días de retraso

3. Los incumplimientos o cumplimientos defectuosos arriba referidos se penalizarán de la siguiente forma:

   - Las infracciones leves se penalizarán con el 1,5% calculado sobre la cantidad de la certificación del mes en que se produzca el incumplimiento.

   - Las infracciones graves se penalizarán con el 5% calculado sobre la cantidad de la certificación del mes en que se produzca el incumplimiento.

4. Las infracciones muy graves recogidos en el punto c), apartados 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8 se penalizarán con el 10% calculado sobre la cantidad de la certificación del mes en que se produzca el incumplimiento.

5. La infracción muy grave recogida en el punto c) apartado 9, se penalizará mediante la fórmula indicada y aplicada dicha penalización sobre el precio de adjudicación del contrato.

CAPÍTULO VII - DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A PRESENTAR

ARTÍCULO 51.- FORMA DE PRESENTACIÓN

1. Para la valoración técnica del sobre B relativo a criterios no cuantificables por fórmulas las empresas ofertantes deberán aportar proyecto técnico con la documentación técnica que se indica en el siguiente artículo.

2. La documentación del proyecto técnico se deberá presentar en soporte papel y soporte informático, y en ningún caso deberá contener información relevante a la oferta económica ni relativa a criterios cuantificables por fórmulas aritméticas. La inclusión podrá ser motivo de exclusión de la licitación.

3. Toda la documentación técnica se presentará en el interior de un único contenedor de tamaño máximo: ancho 52cm., alto 41 cm y fondo 36cm, formato que tolera la inclusión de carpetas de clasificación en 4 anillas tamaño A-4. El contenedor irá provisto de asas laterales.

4. En formato papel la documentación se presentará en letra Arial con tamaño 12 e interlineado 1,5 en formato A-4 a doble cara. Los planos se presentarán en formato A-3.

5. El formato informático se presentará en archivos pdf copia del proyecto técnico presentado, por una parte, en un fichero pdf que recoja la totalidad del proyecto técnico correctamente ordenado, y por otra parte, mediante pdf por cada tomo de documentación (carpeta). En la carpeta raíz deberá figurar un fichero pdf denominado índice del proyecto técnico.

6. En cada formato, papel y digital, se deberá presentar cada apartado exigido en la documentación técnica que se indica en el siguiente artículo, separado por tomos y clasificados por carpetas.

7. En ambos formatos, deberá figurar, un tomo denominado **"Resumen del proyecto técnico"** con un resumen global de los aspectos ofertados de acuerdo al Pliego.

ARTÍCULO 52.- PROYECTO TÉCNICO

Las empresas licitadoras presentarán un Proyecto Técnico de acuerdo al siguiente orden y títulos:

1. Propuesta de gestión para el periodo transitorio:

   - Se deberá describir la propuesta de gestión para el periodo transitorio, con el fin de garantizar la continuidad del servicio sin repercusión alguna en el sistema y las personas implicadas como la ciudadanía, personal de los servicios de este contrato, personal municipal, etc.

   - Se deberá incluir el Plan de Organización y Acogida para el primer mes de inicio de servicio.

2. Metodología de vigilancia de OTA y grúa:

   - Descripción detallada de la metodología de vigilancia a implementar por el licitador, incluyendo la descripción de los recursos humanos y técnicos a emplear para la vigilancia y relación de puestos.

   - La descripción de la metodología debe recoger al menos los siguientes aspectos:

     - Organización y distribución de los medios humanos y materiales destinados a la vigilancia en las zonas de OTA.

     - Operativa de vigilancia desarrollada por los vigilantes, incluyendo rutas, frecuencias de vigilancia etc.

     - Operativa de vigilancia desarrollada por los vehículos de vigilancia, incluyendo rutas, frecuencias de vigilancia, etc.

     - Descripción de la organización y coordinación con Centro de Control del servicio de grúa.

3. Medios materiales:

   - Se deberán describir detalladamente las características técnicas de los medios materiales siguientes definidos en el apartado de sistema propuesto en Durango para el objeto de servicio del art. 30 del Pliego Técnico:

- Parquímetros nuevos: Características técnicas y funcionales de la oferta para los parquímetros nuevos a suministrar dentro del contrato, deberá incluirse una propuesta de diseño del parquímetro, que permita evaluar su estética para instalación en calle.

- Parquímetros actuales: Características técnicas y funcionales de las actualizaciones requeridas para los parquímetros del sistema actual que seguirán en el contrato objeto de licitación.

- Terminales de vigilancia: Descripción y características técnicas de los terminales de vigilancia asignados a las personas vigilantes.

- Vehículos eléctricos del servicio de OTA: Descripción y características técnicas del vehículo de mantenimiento y vehículo de vigilancia (visual-car).

- Descripción de terminales y medios materiales asignados a las personas vigilantes.

- Descripción técnica del vehículo de vigilancia y control (visual-car) y sus de los medios materiales.

4. Centro de Control del sistema OTA de Durango:

   - Descripción detallada del desarrollo completo del Centro de Control junto al desarrollo de comunicaciones con los diferentes elementos (parquímetros, terminales, etc.) y el propio Ayuntamiento, de acuerdo a los requerimientos establecidos en el pliego de licitación.

5. Servicios para las personas usuarias:

   - Se deberá presentar descripción detallada de las características técnicas y funcionales de los servicio telemáticos para las personas usuarias, de acuerdo a las condiciones de obligado cumplimiento del Pliego Técnico, se los siguientes servicios:

     - Oficina de atención a personas usuarias: Descripción de la organización de la oficina así como los medios auxiliares dispuestos para llevar a cabo la adecuada atención a personas usuarias.

     - App para terminales móviles (smartphones, tablets, etc.): Descripción detallada de funcionalidades y operaciones a llevar a cabo.

- Web del sistema OTA: Descripción detallada de funcionalidades y operaciones a llevar a cabo

6. Plan de mantenimiento de medio materiales del servicio:

   - Descripción de los trabajos de inspección periódica, mantenimiento preventivo y mantenimiento correctivo a llevar a cabo, incluyendo una metodología de las actuaciones, así como los medios propuestos para su desarrollo.

   - Deben incluirse todas las tareas solicitadas y especificadas en las bases de licitación.

7. Gestión Económica:

   - Se deberá describir detalladamente la metodología de gestión económica a llevar a cabo según obligaciones del Pliego. Se deberá describir pormenorizadamente:

     - Gestión de cobro de tasas y por cancelación de sanciones por estacionamiento, incluyendo recaudación de parquímetros, recuento, custodia e ingresos en cuenta municipal.

     - Gestión de cobros de autorizaciones y otras condiciones, incluyendo ingresos en cuenta municipal.

     - Gestión de cobros de los medios digitales dispuestos (app y web del sistema OTA), y posterior ingreso en cuenta municipal.

     - Sistema de consulta, control y monitorización de ingresos económicos para el Ayuntamiento a través del Centro de Control del sistema OTA.

     - Informes de gestión económica extraíbles del sistema de consulta.

8. Seguimiento y Control del contrato:

   - Descripción técnica y metodológica de los siguientes aspectos:

     - Reuniones de seguimiento, se valorará aspectos superiores a los señalados en el pliego.

     - Registro de emisión de autorizaciones y otras condiciones. Se deberá describir metodología y medios dispuestos para ello, así como los sistemas de comunicación y sincronización en tiempo real para su consulta por el Ayuntamiento.

- Metodología y medios dispuestos para la gestión de quejas y sugerencias.

- Sistemas de control avanzados. Se deberá describir la metodología, medios empleados, disponibilidad de los informes estadísticos y ratios, etc. para su monitorización por parte del Ayuntamiento.

9. Plan de Comunicación:

- Se deberá presentar descripción detallada de las acciones a llevar a cabo en los siguientes planes:

  - Plan de Comunicación: Se deberá describir la metodología, medios de divulgación y la forma de actuación para su divulgación. Se valorará la inclusión de bocetos pre-diseño.

10. Plan de implantación del sistema OTA:

- En la oferta se deberá presentar y describir para su valoración una propuesta de plan de pasos a seguir para implantar el sistema OTA. **No se incluirá cronograma calendarizado debido a que en el sobre 3 de valoración de criterios con fórmulas aritméticas se valorará dicho periodo.**

DURANGO
Udala - Ayuntamiento
LARRUCEA ABAD AITOR - 30677047S
2021.09.14 13:46:54 +02'00'
Jasangarritasun plangintza arduraduna

Rpble. Planificación Sostenible