BIZIKLETA-APARKALEKU SEGURUA KUDEATZEKO ZERBITZUAREN KONTRATUA

1.- KONTRATUAREN XEDEA

2.- AURREKARIAK

3.- KOKAPENA

4.- ZERBITZUAREN IRAUPENA

5.- EGIN BEHARREKO LANEN DESKRIBAPENA

6.- ESKAINTZEN EDUKIA

7.- MANTENDU ETA KUDEATU BEHARREKO SISTEMAREN EZAUGARRIEN ETA OSAGAIEN DESKRIBAPEN TEKNIKOA

8.- EPEAK ETA ABIAN JARTZEA

9.- KONTRATUA GAUZATZEA, BITARTEKO MATERIALAK ETA LANTALDEA

10.- BESTE BALDINTZA BATZUK

1.- KONTRATUAREN XEDEA

Hernaniko Udalaren bizikleta-aparkaleku seguruaren kudeaketa-sistema modu integralean kudeatzeko zerbitzua ematea da kontratu honen xedea.

Bizikleta-aparkalekuaren kudeaketa zerbitzuak honako lan hauek aurreikusten ditu:

- Hardwarea: sarbideak kontrolatzeko sistemaren elementu fisikoak, komunikazioetarako beharrezkoak direnak barne, eta zerbitzuaren informazio eta datu guztiak denbora errealean biltegiratzeko zerbitzariak.
- Ondorengo funtzionalitateak ahalbidetzen dituen softwarea:
    - Esleipendunarentzat edo sistemaren kudeatzailearentzat:
        - Sarbideen kontrolaren kudeaketa; erabiltzaileen kudeaketa (altak eta bajak); tarifa-sistemaren kudeaketa; kudeaketa ekonomikoa hala dagokionean (fakturazioa eta kobrantzak ordainketa-pasabide baten bidez); ordainketa-sistema eta horren mantentzea (ezarriz gero).
        - Jasotako, erabilitako eta sorturiko datu guztiak etengabe erregistratzea; txostenak egitea eta datuak ustiatzea; alarmak sortzea eta horien jarraipena egitea.
        - Erabiltzaileari erabilerari buruzko komunikazioa eta informazioa ematea.
    - Herritarrentzat edo sistemaren erabiltzaileentzat altak eta bajak kudeatzea, abonamenduak baleude ordainketa-pasabide baten bidez kobratzea; erabilerari buruzko komunikazioa eta informazioa ematea. Software hori doako aplikazio mugikor batean egongo da erabiltzaileen esku, IOSen eta Androidean.

Gudarien plaza 1 – Tel. 943 337 000 – Fax 943 55 26 96 – e-mail: hhz@hernani.eus

- Intzidentzien kudeaketa eta arreta zerbitzua.
- Aparkalekuaren barrualdea eta kanpoaldea hilean behin ikuskatzea eta garbitzea.
- Aparkaleku bakoitzean behar ez bezala aparkatutako eta/edo abandonatutako bizikletak berrikustea eta dagokion udal sailari jakinaraztea, gutxienez, hilean behin kentzeko.
- Erabiltzaileen arreta telefono, Whatsapp eta posta elektroniko bidez.

2.- AURREKARIAK

2021eko Hernani Erabaki aurrekontu parte-hartzaile prozesuan hernaniarrek auzoen eta erdigunearen arteko mugikortasuna errazteko, bizikletak gordetzeko kaiola itxia jartzea proposatu zuten.

Horrela, 2022ko apirilaren 25ean kontratazio mahaiak INTELLIGENT PARKING, S.L. enpresaren aldeko esleipen proposamena egin zuen Hernanin bizikleta aparkaleku segurua hornitzeko eta kudeatzeko. Kontratuaren iraupena urtebetekoa zen, beste bi urtez luzagarria.

Kontratu hori amaitutakoan kudeaketa-zerbitzua mantendu da zerbitzua bertan behera ez geratzeko, lizitazioa atera bitartean.

Datozen urteetan jarraipena eman nahi zaio Urbieta kalean dagoen bizikleta-aparkaleku seguruaren kudeaketa zerbitzuari.

3.- KOKAPENAK

Hernaniko bizikleta-aparkaleku segurua Urbieta kalean dago kokatua.

Udalak datozen urteetan gehiago ezarri nahiko balitu, horiek sistema berean sartzeko aukera eman beharko du; eta, beraz, aurreikusitako kontrol- eta zaintza-sistemak azkenean diseinatuko den azpiegiturara egokitzeko modukoa izan beharko du.

4.- ZERBITZUAREN IRAUPENA

Kontratuaren iraupena urtebetekoa izango da, luzagarria urtebeteko beste hiru luzapenen bidez. Beraz, guztira lau urtera arte luzatu daiteke.

5.- EGIN BEHARREKO LANEN DESKRIBAPENA

Hernaniko bizikleta-aparkaleku segurua modu integralean kudeatzeko zerbitzuak honako lan hauek hartzen ditu barne:

- Enpresa esleipendunak sarbideak kontrolatzeko sistema bat jarri beharko du martxan, aplikazio mugikorraren edo kode pertsonalen bidez identifikatuta esparrura sartzeko bidea ematen duena. Behar diren elementuak/hardwarea instalatuko ditu horretarako. Honela funtzionatu beharko du:
    - Sarrera: erabiltzailea aplikazio mugikorraren edo kode pertsonalaren bidez identifikatuko da, aparkalekura sartzeko atearen aurreko botoietan. Bizikletetarako

Gudarien plaza 1 – Tel. 943 337 000 – Fax 943 55 26 96 – e-mail: hhz@hernani.eus

aparkalekuko ate automatizatua irekiko da, erabiltzaileari esparrura sartzeko aukera emanez.

- Irteera: sistemak aukera emango dio erabiltzaileari esparrutik irteteko, etengailua sakatuta, bizikletarik gabe irteten bada, edo irteerako teklatuan kodea sartuta, bizikletarekin irtetetan bada; kodea sartuta, bizikletak aparkalekuaren barruan emandako denbora itxiko da eta, horren arabera, zerbitzua kobratu ahal izango da, nahi bada.

- Sistemaren kudeaketa: erabiltzaileen kudeaketa (altak eta bajak); sarbideen kontrolaren kudeaketa; tarifa-sistemen kudeaketa; kudeaketa ekonomikoa (fakturazioa eta kobrantzak); txostenak egitea eta datuak ustiatzea; abisuak eta alarmak sortzea eta horien jarraipena egitea.
- Telebista-zirkuitu itxiko sistemaren irudiak eskuratzea.
- Honako elementu hauen prebentziozko mantentzea eta mantentze zuzentzailea egitea, barne eta kanpoko garbiketa barne:
  - Kudeaketa-sistema.
  - Telebista-zirkuitu itxia.
  - Bizikleta-aparkaleku segurua.
  - Aparkalekuko elementu osagarriak.
- Aparkaleku barruan dauden bizikletak kontrolatu eta markatzea, bai eta, beharrezkoa izanez gero, ibilgetzeko eta aparkalekutik ateratzeko lanak egitea.
- Erabiltzaileentzako arreta.
- Erabiltzaileari zuzendutako idatzizko informazio guztia eta aparkaleku-sistema kudeatzeko pantailetan agertzen diren mezuak euskaraz eta espainieraz egongo dira.
- Babes- eta erredundantzia-sistema bat egongo da, sistemaren eraginkortasun optimoa bermatzeko, datu-bolumen egokia duena eta hutsak daudenean erantzun azkarra eman ahal izango duena. Sarbideak kontrolatzeko sistema ezin da 4 orduz baino gehiagoz geldirik egon, elementuren batek huts egin duelako.
- Kontratuan sartzen dira aparkalekuak duen komunikazio kostua: SIM txartel bidezko kudeaketa-sistemarekin (sarbide-kontrola, kamerak....) eta datu guztiak gordetzen eta kudeatzen dituzten zerbitzariekin komunikatzekoak.
- Kontratuan sartzen dira sarbide-kontrolaren funtzionamendua, app-arena, tarifa-sistema eta aparkaleku bakoitzaren erabilera-baldintzen laburpena adierazten dituzten kartelak inprimatzeko eta jartzeko kostuak. Erabiltzaileei zuzendutako idatzizko informazio guztia

Gudarien plaza 1 – Tel. 943 337 000 – Fax 943 55 26 96 – e-mail: hhz@hernani.eus

euskaraz eta espainieraz egongo da. Kontratuak irauten duen bitartean berritu behar den edozein elementu ere sartzen da kontratuan.

- Sistema kudeatzeko softwarea:
  - Softwarea erabiltzeak berekin dakartzan gastu guztiak (lizentziak, eguneratzeak, eta abar) kontratuaren prezioan sartuta daude.
  - Softwarearen funtzionamendu egokia eragozten duen edozein akats 4 ordu baino lehen konpondu behar da.
  - Erabiltzaileen kudeaketa:

    softwareak erregistroa, profilaren datuak, zerbitzuari sarbidea eta zerbitzuaren erabiltzaileen erabilera-historikoa kudeatuko ditu, bai eta erabiltzaileek erabilera-baldintzak onartzea eta zerbitzuaren erabileragatik edo txartelean egindako karguengatik sor daitezkeen erreklamazioak ere.

    Sistemak bermatuko du erabiltzaileak zerbitzuan alta eman ahal izatea, gutxienez, smartphone motako telefono adimendunetarako aplikazioaren bidez, plataforman etorkizunean eragiketak egiteko behar duen identifikazioa lortzeko.

    Sistemak aukera emango dio erabiltzaileari (aplikazio mugikorrean bidez) bere datuak aldatzeko, bai eta zerbitzuan baja edo alta izapidetzeko erabili duen prozedura bera erabiliz, baldin eta bi aldeek onartutako kontratu-baldintzak betetzen badira. Horretaz gain, bere erregistroa eta erabilera-historia ere ezagutzeko aukera emango dio.

    Sistemak erabiltzailearekiko komunikazioa ahalbidetuko du aplikazio mugikorrean bidez, mezuak (pop-upak) edo mezu elektronikoak txertatuz.

    Esleipenduna behartuta dago identifikatzea eta betetzera programa gauzatzearekin lotutako edozein lege-arau, baldin eta bertan proposatutako ekintzaren bati edo batzuei eragiten badie, hala nola Datuak Babesteko Legea, Jabetza Intelektualaren Legea eta abarri, bai eta kontratazioaren xede den lanari eragiten dion beste edozein. Batez ere, Datua Babesteko Legeari dagokionez, eta agiri honetan zehaztutako guztiarekin bat etorriz, erakunde esleipendunak indarrean dagoen araudi guztia bete beharko du, eta, horretarako, datuak tratatzeko kontratua formalizatu beharko du.
  - Sarbideen kontrolaren kudeaketa:

    Kudeaketa-softwareak honako hauek egin behar ditu:

    - Bizikleta-aparkaleku seguruaren sarbidea kontrolatzeko aukera ematea, kudeaketa integrala ahalbidetuz.
    - Aparkalekuetara sartzeko baimena ematea, agiri honetan zehaztutako metodoekin eta esleipendunak eskainitakoekin.

Gudarien plaza 1 – Tel. 943 337 000 – Fax 943 55 26 96 – e-mail: hhz@hernani.eus

- Administratzaile-rolekin urrunetik irekitzeko aukera ematea.

- Tarifa-sistemaren kudeaketa

  Kudeaketa-softwareak tarifa-mota ezberdinak izapidetzeko aukera bermatuko du, bai agiri honetan jasotakoak, bai gerora onar daitezkeen beste batzuk.

  Softwareak aukera eman beharko du aparkalekua denbora gehiegi erabiltzeagatik onartutako gehigarriak erabiltzaileei aplikatzeko, betiere bi alderdiek onartutako kontratu-baldintzak betetzen badira.

- Kudeaketa ekonomikoa

  Kudeaketa-softwareak abonamenduak automatikoki berritzeko beharrezkoak diren funtzionalitateak izango ditu, erabiltzaile bakoitzarentzat zerbitzuaren kontratu-baldintzek eta kontratatutako tarifen baldintzek momentu bakoitzean ezartzen duten kadentziarekin.

  Kudeaketa-softwareak zerbitzuaren administrazio ekonomikoari lotutako funtzioak egiteko behar diren tresnak izan beharko ditu.

  Kobrantzak esleipendunaren ordainketa-pasabidearen bidez egingo dira, kreditu edo zordunketa txartelarekin, app-ren bidez. Softwareak faktura sinplifikatu bat igorri beharko du indarrekin araudia betetzen duen kobrantza bakoitzeko; faktura hori erabiltzaile bakoitzaren eremu pribatuan erregistratuta geratuko da.

- Bizikleten mantentzea, eremuaren garbiketa eta ikuskatzea

  Enpresa esleipendunak aplikazio informatiko bat izango du bizikletentzako aparkaleku seguruaren elementu guztien zaintza eta mantentze prebentibo eta zuzentzailea dokumentatzeko, bai eta horien garbiketa eta aparkatutako bizikleten kontrola dokumentatzeko ere.

  Aplikazio hori sistemaren kudeaketarako aplikazio orokorrean integratuta egon daiteke edo ez, eta egindako lan-parte eredu bat jasoko du. Aparkaleku bakoitzean egindako mantentze zuzentzaile eta prebentiboko, garbiketako eta bizikleten kontroleko lanak jasoko dituena.

  Lan horrek, gutxienez, honako hauek jasoko ditu:

  - Berrikusi beharreko elementu guztiak jasoko ditu: ikusita egoera eta hartutako prebentzio-eta zuzenketa-neurriak.
  - Gaizki aparkatutako bizikletak.
  - Bandalismoak edo instalazioak gaizki erabiltzeak kaltetutako elementuak. Kalte handiak antzematen badira, eta berehala konpondu behar direla uste bada, kontratuaren arduradunari jakinaraziko zaio.

Gudarien plaza 1 – Tel. 943 337 000 – Fax 943 55 26 96 – e-mail: hhz@hernani.eus

- Ikusitako bestelako intzidentziak

- Hernaniko Udalak kontsultatu ahal izango du aplikazioa, jarraipena egiteko.
- Txostenak sortzea eta datuak ustiatzea.

  Sistemak, edozein momentuan, honako elementu hauei buruzko informazio osoa sortuko du:

  - Inskripzio-kopurua (data jakin batzuen artean edo hasieratik).
  - Erabiltzaileei buruzko informazioa (data jakin batzuen artean edo hasieratik): generoa, adina, helbidea eta bestelako informazioa (sisteman daramaten denbora, gehien erabiltzen dutenak...)
  - Erabilerei buruzko estatistikak.
  - Mantentze- eta garbiketa-lanen segimendua.
  - Aparkatutako bizikleten kontrola/ikuskapena: benetan zer bizikleta dauden aparkatuta jakiteko aukera.
  - Alarmen, abisuen eta komunikazioen buruzko txostena.
  - Gorabeheren txostena; erabiltzaileak telefonoz edo posta elektronikoz jakinarazi dituen gorabeheren berri emateko aukera.

- Sistemak txosten bat sortuko du, automatikoki, aukera emango du hautatutako informazio guztia, pdf, txt eta excel formatuetan esportatzeko.
  - Alarmak, abisuak eta jakinarazpenak sistemaren erabiltzaileei eta administratzaileei.

    Sistemak alarmak, abisuak eta jakinarazpenak bidaliko dizkio zerbitzuaren kudeatzaileari, arazoak sortzen direnean; aparkatua duen bizikletaren egoeraren, denboraren edo kobrantzen egoeraren berri emango dio erabiltzaileari.

    Zerbitzuaren funtzionamenduari dagokionez, gutxienez, honako alarma hauen berri eman beharko dio zerbitzuaren kudeatzaileari:

    - Atea irekia dagoela.
    - Kudeaketa-sistema erori dela.
    - Sistemaren komunikazioa erori dela.
    - Segurtasun-kamerek ez dutela grabatzen.

    Zerbitzuaren erabilerari dagokionez, gutxienez, honako abisu hauen berri eman beharko die erabiltzaileei:

    - Bizikletarekin irtenda.
    - Sarrera teorikoa, bizikletarekin.

Gudarien plaza 1 – Tel. 943 337 000 – Fax 943 55 26 96 – e-mail: hhz@hernani.eus

- Gehienezko denbora iristear dagoenean bizikleta aparkalekutik ateratzeko abisua (bizikleta, gehienez, 72 ordu). Gogorazteko abisua 24 ordu eta 48 ordu igaro direnean bidaliko da.
- Bizikleta elektrizitatez kargatzeko denbora amaitu zaiola abisatzea.

Erabiltzaileei egin beharreko jakinarazpenei dagokienez:

- Erabilera-baldintzen edo tarifa-sistemaren aldaketa guztiak.

◦ Prestakuntza-plana

Enpresa esleipendunak prestakuntza eta laguntza teknikoa eman beharko dio kontratuaren arduradunari, sarearen funtzionamenduaren jarraipena egitea ahalbidetzen duen kudeaketa-softwarea erabili ahal dezan.

- Aparkalekuetan jarritako telebista-zirkuitu itxien irudiak mantentzea, berreskuratzea eta eskuratzea:

◦ Kamera-sistema eta grabagailuak mantentzea

Kontratuaren enpresa esleipenduna arduratuko da irudiak grabatzeaz eta kudeatzeaz, bai eta zirkuitu itxian grabatzen duten kamerak eta grabagailuak mantentzeaz ere. Horretarako, gutxienez:

- Hilabeteko ikuskapen bakoitzean, kamerek eta grabagailuek behar bezala funtzionatzen dutela egiaztatu beharko du. Funtzionamendua eta konexioak egiaztatu.
- Bi hiletik behin, lenteak eta karkasak garbitu beharko ditu, zikinkeriak pilatzeak kameraren operatiboan eraginik izan ez dezan.
- Sei hiletik behin, kamerak doitu eta enfokatu beharko dira, eta ainguraketak eta kableak egoera onean daudela egiaztatu beharko da.

◦ Sistemaren irudiak eskuratzea

Hernaniko Udalak bizikleta aparkalekuko barrualdeko irudiak behar baditu, enpresa esleipendunari eskatuko dio, eta hark lau eguneko epean entregatu beharko ditu sarbide-kontroleko kamerek lortutako irudiak.

- Bizikletetarako aparkaleku seguruaren elementuen mantentzea eta kontrola.

Enpresa esleipendunak bizikleta aparkaleku seguruaren elementu guztiak zaindu eta haien prebentziozko mantentzea eta mantentze zuzentzailea egin beharko ditu. Barne hartuta azpiegitura bera, instalazioak, kartelak eta haien elementu osagarriak, bai eta haien garbiketa eta aparkalekuko bizikleten kontrola ere. Mantentze-lanek barne hartzen dituzte eskulana, ibilgailuak eta horiek egiteko behar diren materialak, Udalari inolako kostu gehigarririk eragin gabe.

Gudarien plaza 1 – Tel. 943 337 000 – Fax 943 55 26 96 – e-mail: hhz@hernani.eus

- Prebentziozko mantentzea eta mantentze zuzentzailea

  Aparkalekuaren elementuak hilabetean behin berrikusiko dira, gutxienez. Berrikuspen horietan honako prebentziorako mantentze-lan hauek egingo dira:

  - Prebentziozko mantentzea

    Mantentze-mota hori kontratuaren xede diren elementuen eta instalazioen funtzionamendu-egoera zaintzeko eta egiaztatzeko lanak egitean datza; lanok helburu dute sistema edo osagai baten narriadura detektatzea, zerbitzuan izan dezakeen matxura bat sortu aurretik konpondu edo ordeztu ahal izateko.

    Honako lan hauek egingo dira, gutxienez:

    - Hilabetean behin, ondorengoak garbituko dira: ate lerragarriak, barrualdeko itxiturak/paramentuak, zoladurak, sabaiak, lotzeko elementuak, argiztapen-lanparak, seinaleztapena, arauak daramatzaten kartelak. Gainera, elementu horiek guztiek ondo funtzionatzen dutela egiaztatu beharko da.
    - Beharrezko doikuntza mekaniko, elektriko eta elektroniko guztiak.
    - Ainguraketa eta kableen egoera ona egiaztatu.

- Mantentze zuzentzailea

  Honako neurri zuzentzaile hauek aplikatu beharko dira:

  - Aparkalekuan kaltetutako elementu fisikoak konpontzea edo ordeztea:
    - sarbideen kontrolaren segurtasuna arriskuan jartzen badute: 4 orduko gehieneko epean, detektatzen denetik; hilabeteko berrikuspenean ikusi direlako, kudeaketa-sistemaren alarmak jo duelako edo erabiltzaileren batek edo kontratuaren arduradunak ohartarazi duelako. Adibidez, sistemak akatsa detektatzen duenetik edo enpresa esleipendunari jakinarazten zaionetik, 4 ordu igaro baino lehen konpondu behar da ate lerragarrien edozein funtzionamendu-akatsa.
    - Sarbidearen kontrolaren segurtasuna arriskuan jartzen ez badute: 48 orduko gehieneko epean, detektatzen denetik; hilabeteko berrikuspenean ikusi direlako, kudeaketa-sistemaren alarmak jo duelako edo erabiltzaileren batek edo kontratuaren arduradunak ohartarazi duelako.
  - Elementu osagarriak konpontzea eta/edo ordeztea: 48 orduko gehieneko epean, detektatzen direnetik; hilabeteko berrikuspenean ikusi direlako edo erabiltzaileren batek edo kontratuaren arduradunak abisatuko duelako.
  - Kanpoko zein barruko eranskailuak, kartelak eta pintadak kentzea.
  - Aparkalekuan sortzen diren gainerako gorabeherak konpontzea.

Gudarien plaza 1 – Tel. 943 337 000 – Fax 943 55 26 96 – e-mail: hhz@hernani.eus

- Bandalismorik edo lapurretarik gertatuz gero, hondatutako edo lapurtutako sareko elementua kopondu edo ordeztu beharko da, 48 ordu iragan baino lehen, detektatu denetik; hilabeteko berrikuspenean ikusi delako, kudeaketa-sistemaren alarmak jo duelako edo erabiltzaileren batek edo kontratuaren arduradunak abisatu duelako. Gainera, kontratuaren arduradunari eta Udaltzaingoari emango zaio gertatutakoaren berri, eta salaketa aurkeztuko zaio organo eskudunari.
- Kudeaketa-softwareak detektatutako akatsak eta gorabeherak enpresa esleipendunak bertara joan beharko du, 4 ordu igaro baino lehen, arazoa identifikatzeko eta:
  - sarbidearen kontrolean segurtasuna bermatuta ez badago, 4 ordu baino lehen konpondu beharko du.
  - Sarbidearen kontrolean segurtasuna bermatuta badago, 48 ordu baino lehen konpondu beharko du.

◦ Aparkatutako bizikletak kontrolatzea

Hilabetean behin, gutxienez, aparkatutako bizikleten kontrola egingo da.

- Aparkatutako bizikleten kontrola egingo da, kudeaketa-sistemaren datuekin alderatuz.
- Gorabeheraren bat antzemanez gero, txostena egingo da, eta kontratuaren arduradunari igorriko zaio gerta daitezkeen gorabeheren berri izan dezan.

• Erabiltzaileei arreta ematea

Erabiltzaileei 24 orduz emango zaie arreta, euskarazko eta espainierazko sistema informatikoa duen erantzungailu automatiko baten bidez. Sistema informatikoak informazioa emango du eta sarbide-arazo errazak konpontzeko balio izango du. Gainera, 07:00etatik 22:00etara, automatikoki konpondu ezin diren arazoak enpresa esleipenduneko langileei pasatuko dizkie. Telefono bidezko arreta euskaraz eta espainieraz emango da.

Esleipendunak posta elektronikoaren bidezko komunikazio-kanal bat eta mezularitza-aplikazio bat jarriko du, gorabeherak, kexak eta iradokizunak jaso eta erantzuteko. Komunikazio-bide hori euskaraz eta espainieraz egongo da eskuragarri, eta euskarari emango dio lehentasuna. Esleipendunak honela erantzun beharko die jasotako jakinarazpenei:

◦ Euskaraz euskaraz jasotakoei.

◦ Euskaraz eta espainieraz, espainieraz jasotakoei.

Gorabehera guztiak erregistratuta geratuko dira, eta hileroko txostenak egingo dira.

Gudarien plaza 1 – Tel. 943 337 000 – Fax 943 55 26 96 – e-mail: hhz@hernani.eus

6.- ESKAINTZEN EDUKIA

Lizitatzaileak elementu bakoitzaren ezaugarri teknikoak eta funtzionalak deskribatuko ditu, eta argi eta zehatz azalduko du erabiltzaileak nola erabil dezakeen zerbitzua.

Bizikleta-aparkalekuaren kontrol-operatiboa behar bezala deskribatu beharko da, baita biltegiratuko diren datuen prozesamendua eta tratamendua.

Enpresa lizitatzaileak erabiltzailearen interfazea edo interfazeak deskribatu beharko ditu, eta horien estiloa zehaztu beharko du (ukipen-pantaila, botoiak, etab.). Halaber, edozein erabiltzailek zerbitzuan alta emateko egin beharko lituzkeen urratsen sekuentziak azaldu beharko ditu: abonuen erosketak, ordainagiria eskatzea, ateak irekitzea, karga-puntuak aktibatzea, aparkalekuaren kalteen edo akatsen berri ematea, eta abar.

Zerbitzua modu unibertsalean eman beharko zaie erabiltzaile guztiei, horretarako txartel espezifikorik gabe. Aplikazio mugikor bat eta web-erregistro bat erabiliko dira erabiltzaileak identifikatzeko eta sisteman alta emateko (erregistroa).

Aplikazio informatiko bat eduki beharko du plataforma mugikorretan erabiltzeko, gutxienez IOS eta Android sistemen bidez. Horren bidez, denbora errealean ezagutu ahal izango dira aparkalekuaren egoera.

Zerbitzuari eskainitako web orri batek erabiltzaileak erregistratzeko aukera emango du. Bertan, alta eman beharreko bizikletaren edo bizikleten argazkia sartuko da, bai eta produktuak eta aplikazio mugikorrerako adierazitako gainerako funtzionalitateak erosteko aukera ere.

Zerbitzari batean software zentral bat egon beharko da, non zerbitzuari buruzko informazio eta datu guztiak denbora errealean egongo diren. Gainera, informazio guztia eskuragarri eta kontsultagarri egongo da kanpoko sistemetatik Web Services bidez.

Beharrezkoa da kudeaketa-sistema informatikoak aparkalekuen egoeraren eta okupazio-mailaren berri denbora errealean eman ahal izatea. Informazio hori enpresa lizitatzaileak aldez aurretik zehaztutako aldizkako azterketa presentzial batekin osatu ahalko da.

Sistemaren operatibitate optimoa bermatzeko beharrezkoak diren babes- eta erredundantzia-sistemak egongo dira, datu-bolumen egokiarekin eta akatsen aurrean erantzun azkarrarekin.

Enpresa lizitatzaileak, gainera, kanpoko garatzaileei aparkalekuen erabilgarritasunari buruzko informazioa kosturik gabe erabiltzeko aukera eman beharko die, sistemaren funtzionaltasuna aberastuko duten aplikazio osagarriak garatu ahal izateko.

Deskribatu beharko da nola bermatu nahi den datu-baseen eta babeskopien mantentzea, bereziki aparkalekuen eta sistema zentralaren arteko komunikazio-akatsak daudenean. Kontratuan sartzen dira datu guztiak gorde eta kudeatzen diren zerbitzariarekin komunikatzeko sistemaren kostuak. Estaldura datuen segurtasunerako egokia dela bermatu behar da.

Gudarien plaza 1 – Tel. 943 337 000 – Fax 943 55 26 96 – e-mail: hhz@hernani.eus

Kontratuaren arduradunari sistemaren gainean eskatutako datuak aldizka bidaliko dira; datu historikoak izateko eta sistemaren funtzionamenduaren analisia egiteko.

Bezeroarentzako arreta-zerbitzuak eta gorabeheren konponketak eskuragarri egon beharko dute eguneko 24 orduetan, urteko 365 egunetan.

Memoriak, gehienez, 15 orri izango ditu (30 orrialde, azala eta aurkibidea barne). Lizitaziotik kanpo geratuko dira orri-kopuru hori gainditzen duten eskaintzak.

7.- MANTENDU ETA KUDEATU BEHARREKO SISTEMAREN EZAUGARRIEN ETA OSAGAIEN DESKRIBAPEN TEKNIKOA

- **Erabiltzailearentzako irekiera lokaleko sistema:**

Atea motor elektrikoarekin eta itxiera automatikoarekin, honako ezaugarri hauekin:

  - Ate lerragarrien motorra, NICE motako kontrol elektronikoko unitatea duena. In situ programatu daitekeen kontrol elektronikoko unitatea, kanpoko hardwarearen beharrik gabe. Konfiguratu daitezkeen parametro ugari, besteak beste: atearen norabidea eta desplazamendu-abiadura, itxiera atzeratua edo fotozelulak kontrolatua, funtzionamenduko argi-seinaleak.
  - Elikadura elektrikoa: 230 v AC, 50/60HZ. 330 W puntako kontsumoa.

Enpresa esleipendunak bizikleta-aparkalekuaren atearen eta osatzen duten elementu guztien mantentzeaz arduratuko da, eta akatsa jakinarazten zaionetik 4 ordu igaro baino lehen erantzun beharko du.

- **Identifikatzeko/irekitzeko erabiltzaile-interfazea**
  - Bandalismoaren aurkako zenbakizko teklatua, IEC 60529 arauaren arabera homologatua, IP-65 sailkapenarekin, atzera argiztapenarekin eta wiegand protokoloarekin, gutxienez 30 bit-ekin; horietatil 4 instalazioan konfiguratu daitekeen teklatu-kode baterako dira, eta 24 formatu osoko erabiltzaile-kode osorako.
  - Telefono deia aparkalekuari esleitutako zenbakira.
  - Internet, app edo web bidez.
- **CCTV**
  - Aparkalekuaren barrualdea grabatzea, sarbidea eta aparkatutako bizikleta guztiak bistaratuta.

Gudarien plaza 1 – Tel. 943 337 000 – Fax 943 55 26 96 – e-mail: hhz@hernani.eus

- Bandalismoaren aurkako kamera, ekipamendu guztiarekin. Biltegiratze seguruko sistema.
- Bideozaintzari buruz indarrean dagoen legeriarekin bat datozen ebazpena eta biltegiratzea.

- **Komunikazioak**:

M2M edo Ethernet komunikazio-teknologia, betiere Internet bidez (always ON) informazio- eta kontrol-sistemaren zerbitzariarekin konektatuta. Sistemak nahikoa cache izango du 3G komunikazioaren kasurako, eta haren funtzionamendua erredundantea izango da.

Hornitu beharreko komunikazio-sistemak helburu hauek ditu:

- Erabiltzailearen nortasuna baliozkotzea eta, hala badagokio, aparkalekuko atea irekitzea.
- Kudeaketa, konfigurazioa eta monitorizazio zentralizatua.
- Aparkalekua informazio-sistemarekin eta zerbitzuaren euskarriarekin integratzea.
- Online eragiketak egitea:
  - Produktuen salmenta (egonaldiak), balidazioa, onarpena, baimena, etab.
  - Aparkalekuaren egoera monitorizatzea.
  - Erabilerak monitorizatzea.
  - Alarmak, abisuak eta matxurak jakinaraztea.
  - Erabiltzailearekin zuzenean komunikatzea push bidez eta posta elektronikoz, informaziorako, merkataritzarako edo kontrolerako: gorabeheren abisuak, tiketak.
  - Kudeaketa-plataforma big datarekin, erabilerekin, estatistikekin eta abarrekin.
  - Programazioa eta tarifa-aldaketak.
  - Karga elektrikorako entxufeak, aplikaziotik aktibatuta. Aplikazioaren kontrol-panelean erabiltzaile bakoitzak egindako aktibazioak eta desaktibazioak ikus daitezke. Denbora-muga bat ezarri ahal izango da erabiltzaileak desaktibatzeko, eta automatikoki desaktibatuko da erabiltzaileak desaktibatu ez badu. Aplikazioak gainerako erabiltzaileei erakutsiko die entxufe bat beste batek aktibatuta dagoen. Erabileraren big datan, karga-orduak, batez besteko karga eta karga elektrikoaren sistema erabiltzen duten erabiltzaileak ikus daitezke.
  - Abonuak erostea, ezeztapenak.
  - Ordainketa-pasabide integratua gailu mugikorrean, kreditu- eta zordunketa-txarteletarako.

Gudarien plaza 1 – Tel. 943 337 000 – Fax 943 55 26 96 – e-mail: hhz@hernani.eus

- Erabiltzaileak gorabeherak app bidez jakinaraztea.
- Erabiltzaileek jakinarazitako gorabeherak udalari posta elektronikoz jakinaraztea.

- **Baliabide digitalak (webgunea, app-a, etab.)**

Esleipendunak zerbitzuaren erabiltzaileen eskura jarri beharko ditu, doan, aplikazio mugikor bat eta webgune bat. Aplikazio mugikorra instalatzea, eguneratzea eta zerbitzuan erregistratzea doakoa izango da. Biak euskaraz eta espainieraz egongo dira.

Aplikazioak eta webguneak fitxa bat izan beharko dute aparkalekuaren kontratua sinatzeko eta erabilera-baldintzak onartzeko.

Aplikazioak eta webguneak, lehen adierazitako fitxarekin batera, onartutako erabilera-baldintzak jasotzen dituen dokumentua erantsi behar dute.

Aplikazioak eta webguneak aukera eman behar dute erabiltzaileek egindako erabilerak ikusteko, abonamenduak indarrean egoteko eta abar, bai eta push-a erabiltzailearen app-era bidaltzeko, e-mailak bidaltzeko edo SMSak bidaltzeko ere, gorabeherei eta konponbidearen eragiketa orokorrari dagokienez.

Hernaniko Udalak zerbitzuaren erabilera-baldintzak aldatzen dituenean, aplikazioak eta webguneak aldaketa horren berri eman behar diete erabiltzaileei, hilabete naturala amaitzean zerbitzuan baja eman dezaten.

Enpresa esleipendunak zerbitzuaren alta eta baja guztiak kudeatu behar ditu, bai eta erabiltzaileen erabilera-baldintzen onarpena eta txartelean zerbitzua edo karguak erabiltzeagatik sor daitezkeen erreklamazioak ere.

Kontratuak irauten duen bitartean, zerbitzuaren sarbide-kontrolaren funtzionaltasuna dela eta, webgunean eta aplikazio mugikorrean egin beharreko aldaketak kontratu honetan sartuko dira.

- **Prestakuntza eta laguntza teknikoa**

Hornitzaileak prestakuntzako eta oinarrizko laguntza teknikoko euskarria eman beharko die zerbitzu horren jarraipen eta gainbegiratze teknikoaz arduratzen diren udal-langileei. Horretarako, gai horren inguruan eman beharreko zerbitzuen irismena zehatz-mehatz azaldu beharko du bere eskaintzan. Enpresa esleipendunak kaudimen teknikoa izan beharko du adierazitako zerbitzua eman ahal izateko, eta, horretarako, behar bezala prestatutako langileak izan beharko ditu.

- **Tarifen eta ordainbideen sistema**

Hernaniko bizikleta-aparkalekua ordainpekoa izatera pasako balitz, enpresa esleipendunak erabiltzaileen eskura ordainketa-plataforma seguru bat jarriko du, erositako abonuen ordainketak egin ahal izateko. Ordainketa-sistemak aplikaziotik guztiz kanpo dagoen ordainketa-pasabide batera eramango du, eta enpresa esleipendunak ez du horren gaineko kontrolik egingo. Ordaintzeko

Gudarien plaza 1 – Tel. 943 337 000 – Fax 943 55 26 96 – e-mail: hhz@hernani.eus

moduari buruzko datuak plataforma horren esku egongo dira, eta plataforma horretara jo beharko da, datuak ezerezteko eta zuzentzeko eskubideak baliatzeko.

Enpresa esleipendunak ezin dio inolako kosturik jasanarazi erabiltzaileari edo Udalari, ez zerbitzua erabiltzeagatik, ez ordainketa-plataforma erabiltzeagatik, eskainitako prezioan sartuta daudenak izan ezik.

Hernaniko Udalak ezarriko du tarifa-sistema une bakoitzean, eta esleipendunaren ardura izango da baliabide fisiko eta/edo elektronikoak jartzea, erabiltzaileek ordainketak behar bezala egin ditzaten. Era berean, esleipendunak hiru hilean behingo likidazioak finkatuko ditu.

Hernaniko Udalak, astero eta esleipendunak emandako sistema informatikoen bidez, bildutako zenbatekoak zehatz-mehatz ezagutu beharko ditu, eta tarifen banaketa egingo du.

Esleipendunak plataforma teknologikoak gaitu beharko ditu bezeroari bere ordainketa-metodoa aukeratzeko eta diru-sarrerak biltzeko sistema kudeatzeko, eta kudeaketa horretatik eratorritako kostuak bere gain hartuko ditu. Udalak, asteko informazioaz gain, egokitzat jotzen duenean ikuskatu ahal izango du lan hori.

Hernaniko Udalak zerbitzuaren abonuen tipologia ezarriko du, eta eskainitako sisteman ezarri beharko da. Tipologia horrek abiapuntutzat hartuko ditu une bakoitzean indarrean dagoen ordenantza fiskalean definitutako tituluak (abonuen tipologia) eta prezio publikoak.

8.- EPEAK ETA ABIAN JARTZEA

Bizikleta aparkaleku seguruko aparkalekuek erabilgarri egon behar dute beti. Egungo sistematik esleitutako kudeaketa integraleko sistema berrira aldatzeko momentuari dagokionez, kontratua sinatu eta hurrengo hilaren azken egunean aldatuko da.

Kontratua sinatzen denetik kudeaketa-sistema berria abian jarri arte, enpresa esleipendunak honako eginkizun hauek izango ditu:

- Hernaniko bizikleta aparkaleku seguruaren egoera aztertuko du, eta hasierako egoera hori jasoko du; informazio hori lanak hasteko aktari erantsiko zaio-
- beharrezko lanak egingo ditu, trantsizioa martxan dagoen sistemari erasan gabe egiteko.
- Aldaketaren berri emango die erabiltzaileei, bai eta trantsizioa behar bezala egiteko behar den informazio guztia ere.

9.- KONTRATUA GAUZATZEA, BITARTEKO MATERIALAK ETA LANTALDEA

Kontratuaren xede diren zerbitzuak behar bezala emateko behar diren baliabide materialak eta giza baliabideak izan beharko ditu erakunde esleipendunak.

Gudarien plaza 1 – Tel. 943 337 000 – Fax 943 55 26 96 – e-mail: hhz@hernani.eus

Kontratu hau gauzatzera atxikitako erakunde esleipenduneko langileek ez dute inola ere lan-harremanik izango Hernaniko Udalarekin.

Erakunde lizitatzaileek beren eskaintzan adierazi beharko dituzte, esleipendun izanez gero, kontratu hau gauzatzeko erabiliko duten lantaldeko kideen titulazioa eta esperientzia, bai eta bakoitzari zein zeregin esleitzea aurreikusten duten.

Taldeko kideak prestakuntza eta esperientzia baliokideak dituzten pertsonek bakarrik ordezkatu ahal izango dituzte, Hernaniko Udalaren aldez aurreko baimenarekin.

Hernaniko Udalak horretarako izendatzen duen harremanetarako pertsonak emandako jarraibideen arabera gauzatuko da kontratua. Pertsona hori arduratuko da erakunde esleipendunarekiko harremanez, eta kontratuaren xedea betetzeko behar diren jarraibideak emango ditu.

Hernaniko Udalak beretzat gordetzen du kontratatutako zerbitzuaren jarraipena eta kontrola edozein unetan egin ahal izateko eskubidea, horretarako Udalak izendatutako langileen bitartez.

Erakunde esleipendunak udal-langileen lan-ordutegiak errespetatuz programatuko du kontratua gauzatzeko jarduera, eta zerbitzu publikoen ohiko funtzionamenduan ahalik eta interferentziarik txikiena eragiten saiatuko da, hargatik eragotzi gabe kontratua gauzatzeko beharrezkoak diren bilerak, elkarrizketak eta harremanak egitea.

10.- BESTE BALDINTZA BATZUK

Enpresa esleipendunak kontratuaren xede den zerbitzua behar bezala emateko behar diren giza baliabide kualifikatuak eta materialak izango ditu, eta bere kontura izango dira horrek eragiten dituen kostu guztiak, garraio-kostuak barne.

Enpresak langileen aldaketa oro jakinarazi beharko du esleitutako proiektuari dagokionez, eta langileen gabeziak estali beharko ditu, Hernaniko Udalari horien berri emanez. Enpresa esleipendunak behar bezala aseguratuta izan beharko ditu bere kargura dauden langileak, eta erantzukizun zibileko aseguruak sinatu beharko ditu zerbitzuak gauzatzen diren bitartean hirugarrenei sor dakizkiekeen kalteak estaltzeko.

Enpresa esleipendunak kontratua gauzatzean eskuratzen duen udal-informazio guztiaren izaera konfidentziala errespetatuko du, baita baldintza-agirietan edo kontratuan izaera hori ematen dion informazioarena edo, bere izaeragatik, halakotzat tratatu behar den informazioarena ere. Horrela, bada, ezin izango ditu berarentzat erabili edo hirugarrenei eman kontratatutako lanei buruzko datuak edo informazioa, Hernaniko Udalaren idatzizko baimenik ez badu. Beraz, bere eskura dituen baliabide guztiak jarri beharko ditu jasotako informazioaren eta dokumentazioaren izaera konfidentziala eta isilpekoa mantentzeko, baita egindako lanetik lortutako emaitzena ere.

Gudarien plaza 1 – Tel. 943 337 000 – Fax 943 55 26 96 – e-mail: hhz@hernani.eus

Kontratuaren enpresa esleipendunak eta bere langileek edo azpikontratetako langileek une oro errespetatu beharko dute datu pertsonalak babesteari buruz indarrean dagoen legeria. Enpresa esleipendunak hitzematen du ez duela material hori erabiliko, ezta zerbitzua ematetik eskuratu dituen datuak edo dokumentuak argitaratu, zabaldu edo hirugarrenei helaraziko ere, Hernaniko Udalaren berariazko baimena ez badu. Horrenbestez, konpromiso hori ez betetzeagatik sor dakizkiokeen kalte-ordainak eman beharko dizkio Hernaniko Udalari.

Era berean, Hernaniko Udalak enpresa esleipendunari agindutako lanak ustiatzeko eskubidea izango du, eta enpresa esleipendunak ezin izango ditu lan horiek inola ere ustiatu. Kontratatutako enpresak konfidentzialtasun eta sekretu betebeharrari buruzko klausula bat txertatuko du baldintza-agiri hauen xede den zerbitzua emateko langileek sinatzen dituzten lan-kontratuetan.

Gudarien plaza 1 – Tel. 943 337 000 – Fax 943 55 26 96 – e-mail: hhz@hernani.eus