DOSIER ZK. - *Nº EXPEDIENTE:*
2021/CO_ASER/0024

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO

Expediente: 2021/CO_ASER/0024

Titulo: GESTIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE DENUNCIAS Y DE PAGO DE TASAS ASOCIADOS AL ESTACIONAMIENTO LIMITADO (OTA)

Departamento: MUGIKORTASUNA ETA ESPAZIO PUBLIKOA
MOVILIDAD Y ESPACIO PUBLICO

Código CPV: 50316000
72211000
72212000
72232000
72268000

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	SAGARDOY BRIONES, JUAN IGNACIO (Jefatura De Servicio De Tráfico De Movilidad y Espacio Público)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	PDNQRYNNLAQJERPRTHGISD67WM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	19/05/2021 14:48:15
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/18

PDNQRYNNLAQJERPRTHGISD67WM

GESTIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTION DE DENUNCIAS Y DE pago de TASAS ASOCIADOS AL ESTACIONAMIENTO LIMITADO (OTA)

INDICE

1.- OBJETO DEL CONTRATO

2.- GESTION DE DENUNCIAS

2.1.- Servidor informático

2.2.- Terminales emisores de denuncias

2.3.- Aplicaciones para la gestión de denuncias.

2.4.- Formato de impresión de las denuncias.

2.5.- Implantación del sistema y entrega posterior.

3.- PAGO TELEMATICO O "TALON VIRTUAL"

3.1.- Funcionalidades de las aplicaciones.

4.- PAGO A TRAVES DE EXPENDEDORES DE TALONES

5.- RECAUDACION DE INGRESOS Y OTROS ASPECTOS ECONOMICOS.

6.- RECOGIDA DE LA DOCUMENTACION PARA ANULACION DE DENUNCIAS.

7.- ESTUDIOS PERIODICOS

8.- MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS

8.1.- Conservación preventiva

8.2.- Reposición de fungibles

8.3.- Reparación de averías y desperfectos

8.4.- Cambios en la programación

9.- MEDIOS HUMANOS.

10.- FORMACION

11.- INFORMACION AL USUARIO

11.1.- Campaña informativa

11.2.- Información sobre el servicio

12.- PROTECCION DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

13.- PROPUESTA TECNICA

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	SAGARDOY BRIONES, JUAN IGNACIO (Jefatura De Servicio De Tráfico De Movilidad y Espacio Público)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	PDNQRYNNLAQJERPRTHGISD67WM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	19/05/2021 14:48:15
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	2/18

PDNQRYNNLAQJERPRTHGISD67WM

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato, cuyas especificaciones técnicas mínimas se reflejan es este documento, es la realización para el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (**en adelante "el Ayuntamiento"**), de las siguientes tareas:

- La implantación y mantenimiento de un sistema de gestión telemática de denuncias.
- La implantación y mantenimiento de un sistema de gestión del pago telemático de la tarifa de estacionamiento limitado, incluyendo la integración de una aplicación que lo posibilite mediante terminales del tipo "smartphone" o a través de web; sin perjuicio de la posibilidad de integración de otras aplicaciones comerciales de terceros operadores que así lo soliciten.
- El mantenimiento integral del sistema de pago a través de los expendedores de talones del estacionamiento limitado en superficie, propiedad del Ayuntamiento.
- La recaudación y liquidación con el Ayuntamiento de todos los pagos efectuados de tasas del estacionamiento limitado, tanto a través de los expendedores de talones, como a través de cualquiera de las aplicaciones informáticas que operen en la ciudad de Vitoria-Gasteiz a través del sistema objeto del presente contrato mediante interfaces tales como app's de smartphone o web.
- La recogida y entrega de la documentación y/o datos obrantes en los expendedores, para la gestión de la anulación de denuncias.
- La realización de informes de explotación de datos, y estudios periódicos de utilización de las plazas reguladas u otras afectadas por la regulación.

Todo ello en la ciudad de Vitoria-Gasteiz.

Dadas las características de los sistemas citados y de la operativa de sus funcionalidades, todos ellos están íntimamente relacionados, debiendo interconectarse a través desde un mismo servidor informático, por lo que puede considerarse como un sistema integral, con distintas funcionalidades. Todo ello se argumenta en los presentes pliegos.

2.- SISTEMA DE GESTION TELEMATICA DE DENUNCIAS

El sistema permitirá la emisión de denuncias a través de terminales móviles (tipo PDA o alternativos), su impresión, su almacenamiento en un servidor informático en formato de base de datos, así como la puesta a disposición de dichos datos al servicio administrativo que se encarga de la tramitación de los expedientes sancionadores. Deberá incluir la posibilidad de consulta y gestión desde otros clientes, con distintos perfiles o niveles de acceso.

Se concibe un sistema basado en un servidor informático, con el cual conectan:

- Los agentes denunciantes: a través de terminales móviles, por conexión inalámbrica, mediante una aplicación cuya interfaz de usuario permita introducir los distintos campos de las denuncias, necesarios para la tramitación de los expedientes sancionadores. Les deberá permitir conocer si un determinado usuario (matrícula) que hubiera adquirido título de estacionamiento por medios telemáticos, está habilitado para estacionar en ese momento, y la hora límite de la autorización vigente o cumplida recientemente.
- El servicio administrativo que, dentro del Ayuntamiento, se encarga de la tramitación de los expedientes sancionadores (actualmente el Servicio de Recaudación-Unidad de Multas); al que se le enviarán, o él mismo capturará, a través de una interfaz diseñada al efecto, remesas de denuncias para su tramitación, con el formato que le es fijado por estos pliegos, junto con las indicaciones o aclaraciones del Responsable del Contrato.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	SAGARDOY BRIONES, JUAN IGNACIO (Jefatura De Servicio De Tráfico De Movilidad y Espacio Público)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	PDNQRYNNLAQJERPRTHGISD67WM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	19/05/2021 14:48:15
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	3/18

PDNQRYNNLAQJERPRTHGISD67WM

- Los servicios técnicos responsables de la regulación del aparcamiento en superficie y de la emisión de denuncias por infracciones relacionadas con ella (actualmente el Servicio de Tráfico); conectándose a través de una interfaz que les permita consultar y gestionar las denuncias, generar listas “blancas” y “negras” de matrículas, etc.
- Los ciudadanos/usuarios que dispongan, y se hubieran dado de alta en el servicio, de alguna de las aplicaciones telemáticas de adquisición de títulos de estacionamiento que operen a través del sistema; para introducir los datos de cada uso autorizado de estacionamiento y gestionar las funcionalidades relacionadas con los mismos .
- Los servicios informáticos intermediarios que dispongan de las bases de datos de usuarios que hayan efectuado operaciones para la anulación de denuncias en los expendedores de talones.

2.1.- Servidor informático

El adjudicatario deberá contar con uno o varios ordenadores (tipo mainframe u otro), equipados como servidores, para la gestión de las denuncias emitidas.

Asimismo deberá contar con la infraestructura o plataforma informática que resulte necesaria para la gestión de las aplicaciones de pago telemático, como más adelante se expone .

2.2.- Terminales emisores de denuncias

El Ayuntamiento dispone de 20 terminales tipo PDA (modelo IC45G de ITOS) y otras tantas impresoras portátiles conectadas a las PDA mediante bluetooth. Si estos fueran compatibles o suficientes para el sistema que proponga el adjudicatario, el Ayuntamiento los pondrá a disposición del mismo. En caso contrario, el adjudicatario pondrá al menos 20 terminales y/o impresoras a disposición de los agentes en tanto dure el contrato y dentro del precio del mismo, capacitados y configurados para la gestión de denuncias y comprobación del pago de la tasa, así como para que los ciudadanos puedan realizar el pago de las denuncias a través de los vigilantes, mediante tarjeta débito-crédito.

2.3.- Aplicaciones para la gestión de denuncias.

El adjudicatario deberá configurar e implantar las necesarias aplicaciones informáticas, a disposición de los distintos clientes, para la sincronización del servidor/sistema central de B.D. con los dispositivos móviles que utilicen los vigilantes, así como con el cliente del servicio municipal que gestiona la tramitación de los expedientes de denuncias.

La solución informática se basará en un software donde se encuentren perfectamente integradas las funciones requeridas.

Las interfaces de usuario deberán ser ergonómicas, amigables y fluidas, diseñadas de manera que se reduzca al máximo el tiempo de interacción del usuario con el dispositivo para cada una de las funcionalidades desarrolladas, solicitando la cantidad mínima necesaria de datos para realizar cada operación. Cada actuación que se realice deberá quedar registrada en el servidor.

Deberán satisfacer, al menos, las funcionalidades con las que cuentan las actuales aplicaciones e interfaces del Ayuntamiento para la gestión de las denuncias, así como las que cuentan para facilitar información y acceso al ciudadano a su expediente, en los puntos municipales de atención ciudadana. Los licitantes pueden requerir la información que deseen sobre esta infraestructura a través del Servicio de Tráfico del Ayuntamiento.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	SAGARDOY BRIONES, JUAN IGNACIO (Jefatura De Servicio De Tráfico De Movilidad y Espacio Público)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	PDNQRYNNLAQJERPRTHGISD67WM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	19/05/2021 14:48:15
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	4/18

PDNQRYNNLAQJERPRTHGISD67WM

Se dotará a la infraestructura con un sistema de alta disponibilidad, en la que tanto el sistema de soporte como el de backup puedan estar activos en balanceo de carga.

En cuanto a la emisión y cobro de denuncias, la aplicación deberá permitir al vigilante realizar, al menos, las siguientes funcionalidades:

- Permitir y reflejar una localización completa del vehículo, en la denuncia.
- Especificar la identidad del infractor, en el caso de que éste no fuera el titular del vehículo y fuera identificado por algún medio.
- Permitir al vigilante una gestión de sus denuncias completas, pudiendo introducir modificaciones.
- Permitir la generación de notas, grabaciones o fotografías, y anexarlas a la denuncia.
- Imprimir la denuncia en una impresora portátil, por ejemplo mediante su envío por bluetooth.
- Cuando el vigilante, al comprobar que un vehículo no dispone de talón de estacionamiento, inicie el proceso de propuesta voluntaria de denuncia mediante el dispositivo móvil, incluyendo la matrícula del vehículo, el sistema le informará en el caso de que tuviera "talón electrónico", y bloqueará la posibilidad de continuar con el proceso de imposición voluntaria de denuncias.
- Gestionar el cobro "in situ", en modo online, de las sanciones.
- Imprimir justificante de abono de la sanción.
- Generar la ráfaga bancaria y código de barras asociado para ser impreso en el boletín, según las especificaciones del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (cuaderno 60 modalidad 2, modificado). Ver Anexo "RÁFAGA BANCARIA".

En cuanto a la gestión, las aplicaciones deberán permitir al servicio de referencia (jefes de equipo y/o, actualmente, Servicio de Tráfico):

- Intercambio con los vigilantes (envío y recepción) de mensajes de texto y fotografías.
- Gestión de personal: datos personales, turnos, gestión de rutas, material asignado,…
- Gestión integral de denuncias y tramitación de las mismas (alta, baja y modificación, gestión de los rangos, cobros, gestión de listas blancas y negras).
- Realización de remesas digitales de denuncias para su posterior envío al Departamento municipal correspondiente. Ver diseño en anejo "REMESA"
- Anulación de denuncias por el agente denunciante, debiendo requerirse para ello de manera obligatoria la indicación del motivo de anulación. Tanto las denuncias anuladas como las no anuladas serán registradas en el sistema central de B.D. Únicamente las denuncias no anuladas por los vigilantes deberán transmitirse en la remesa al Servicio municipal de Recaudación.
- Obtención de informes sobre las denuncias, permitiendo seleccionar periodos temporales, distinguiendo las anuladas por el usuario mediante el pago de la tasa correspondiente, de aquellas que deben dar lugar a la tramitación del expediente sancionador correspondiente.
- Obtención de informes de vehículos denunciados, permitiendo seleccionar matrículas, tipo de infracción y periodos temporales.
- Generación de otros informes específicos.

Además de todo ello, deberá posibilitar:

- Consulta, como ya se ha citado, de datos de las denuncias en las Oficinas e Atención Ciudadana.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	SAGARDOY BRIONES, JUAN IGNACIO (Jefatura De Servicio De Tráfico De Movilidad y Espacio Público)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	PDNQRYNNLAQJERPRTHGISD67WM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	19/05/2021 14:48:15
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	5/18

PDNQRYNNLAQJERPRTHGISD67WM

- Configuración automática del terminal portátil del vigilante, en caso de desconfiguración en calle.
- Importación de datos de configuración y su mantenimiento (alta, baja y modificación), necesarios para la definición de las denuncias. Ver anexo "DATOS BASE".
- Gestión de recursos (batería, estado de conexión…) en el terminal portátil.
- Actualización de versiones.

2.4.- Formato de impresión de las denuncias.

Las denuncias deberán imprimirse siguiendo el formato aprobado por el Ayuntamiento. Como orientación, en el anejo "FORMATO DE DENUNCIA IMPRESA", se acompaña el formato aproximado del frontal de la denuncia que deberán imprimir las PDA', y el texto del dorso, que vendría pre-impreso en los rollos de papel.

2.5.- Implantación del sistema y entrega posterior.

En el momento de convocarse la licitación de este contrato, el Ayuntamiento ya dispone de un sistema de emisión y gestión de denuncias, aunque no reúne todas las funcionalidades que se pretenden implantar. Dispone de la cesión de uso de un servidor informático que centraliza la transmisión y consulta de datos por medio de interfaces desarrolladas para ello. La información sobre el sistema actual se puede consultar en el Servicio de Tráfico del Ayuntamiento.

El adjudicatario deberá incluir en su propuesta técnica una descripción de las acciones que fueran necesarias para sustituir el sistema actual por el requerido en estos pliegos, complementado y matizado por aquello que plantee en su oferta (y que posteriormente deberá ser corroborado por quien el Ayuntamiento designe como responsable del contrato), siempre bajo el cumplimiento del presente pliegos de prescripciones y asumiendo, dentro del precio del presente contrato, la ejecución y el coste íntegro de todo lo propuesto.

Se incluirá en la oferta una planificación temporal de la implantación, que no podrá superar 2 MESES a partir de la fecha de la firma del contrato. La implantación se dará por finalizada cuando el sistema esté totalmente operativo, con todas las funcionalidades requeridas operativas.

3.- SISTEMA DE PAGO TELEMATICO DE LA TASA A TRAVES DE TERMINALES PORTATILES, O "TALON VIRTUAL"

Se trata de ofrecer al usuario de las plazas reguladas por OTA en Vitoria-Gasteiz, la posibilidad de obtener un título de estacionamiento, o renovar el que tenga adquirido, así como otras gestiones descritas más adelante, a través de un terminal portátil o a través de página web.

Para ello, el adjudicatario pondrá a disposición del sistema una aplicación, que el usuario deberá poder descargar desde las plataformas "Play Store" y "App Store", de forma sencilla y gratuita, para su uso a través de un terminal con sistema ANDROID y/o IOS, Asimismo, el licitante deberá ofrecer a los usuarios una página web que permita las mismas funcionalidades descritas en estos pliegos para las citadas aplicaciones.

Las distintas interfaces incluirán un "aviso legal" donde se recogerán todas la "condiciones de uso", "contrato", "obligaciones de pago", "precios", "responsabilidades" y "protección de datos" en cumplimiento de la LOPD, y el usuario deberá confirmar su aceptación expresamente para poder tener acceso al servicio. Los detalles de este aviso deberán ser aprobados por el Responsable del Contrato.

En cuanto a las interfaces que debe poner el adjudicatario a disposición del ciudadano, será a cuenta del adjudicatario toda la infraestructura necesaria para el pago, recaudación e ingreso en la cuenta municipal, de las tasas de

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	SAGARDOY BRIONES, JUAN IGNACIO (Jefatura De Servicio De Tráfico De Movilidad y Espacio Público)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	PDNQRYNNLAQJERPRTHGISD67WM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	19/05/2021 14:48:15
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	6/18

PDNQRYNNLAQJERPRTHGISD67WM

estacionamiento a través de medios electrónicos, incluyendo la pasarela de pagos para la realización de los pagos desde la aplicación móvil o la web .

La interfaz web ha de contar con la certificación en seguridad de comercio electrónico y garantía de pago, debidamente validada, sin posibilidad de rechazarla posteriormente. Deberá permitir el pago con tarjeta de débito o crédito de cualquier entidad financiera. Para una mayor seguridad de las operaciones, al realizar las mismas mediante el proceso web, ha de solicitar una confirmación de contraseña, previamente registrada por el usuario.

El adjudicatario pondrá a disposición del servicio, de forma gratuita, la última versión que exista, en cada momento de la ejecución del contrato, de la aplicación para dispositivos móviles.

OTRAS APLICACIONES COMERCIALES

El adjudicatario deberá facilitar la integración de cualquier aplicación de pago telemático que solicite su implantación en el sistema, para permitir a través de ella la funcionalidad de pago de las tasas de estacionamiento limitado; debiendo facilitarle asimismo el acceso a los recursos necesarios para poder ofrecer las funcionalidades que dichas aplicaciones pretendan poner a disposición de sus usuarios. Todo ello siempre y cuando la arquitectura y el estado de desarrollo de la plataforma lo permita, se cumplan los requisitos especificados en este apartado, y respetando escrupulosamente la normativa de salvaguarda de datos de carácter personal.

El adjudicatario deberá dejar claro a los titulares de estas aplicaciones que, para poder integrarse en el sistema, dichas aplicaciones deberán aplicar las tasas 1ª, 3ª Y 5ª de las de Regulación y Control del Tráfico Urbano y por Estacionamiento de Vehículos, y ofrecer al sistema la información necesaria para que los vigilantes puedan conocer, a través de sus terminales, al menos, la tarifa abonada y el tiempo límite de estacionamiento autorizado, en cada operación de estacionamiento que tramiten.

El adjudicatario deberá informar al Ayuntamiento, mediante escrito registrado, sobre la solicitud de integración en el sistema de cualquier interface de este tipo, informado sobre si cumple o no con lo especificado para ella en este apartado, antes de que esta pueda ser operativa.

La adjudicataria deberá llevar a cabo lo antes posible la integración en el sistema de esas otras aplicaciones, y en todo caso antes del plazo de un mes desde que realicen su solicitud, salvo que una mayor demora ocurra por una justificación razonable, lo cual deberá ponerse en conocimiento del responsable del contrato, antes de finalizar dicho plazo.

Las condiciones de acceso y las de prestación del servicio serán justas, razonables y no abusivas. Dentro de esas condiciones, el adjudicatario podrá incluir aquellas que sean necesarias para asegurarse del cobro del importe de la tasa municipal por las operaciones de estacionamiento que se hicieran a través de otras aplicaciones, ya que será el adjudicatario el que deberá justificar y liquidar con el Ayuntamiento las tasas recaudadas por esas otras aplicaciones, ingresando su importe en la cuenta bancaria señalada.

El adjudicatario deberá remitir al Ayuntamiento copia de la documentación que incluya las condiciones del acuerdo con estos terceros, con la aceptación del tercero implicado; o bien un documento (firmado por ambas partes) que exponga de forma resumida dichas condiciones.

En cualquier caso, sin menoscabo de lo especificado en este apartado, la integración de estas aplicaciones de pago por móvil en el sistema, incluyendo las condiciones económicas que se acuerden, no generará derechos de sus titulares frente al Ayuntamiento, ni estos ostentarán vínculo alguno con el Ayuntamiento; pues la única relación derivada de este contrato será entre el Ayuntamiento y la empresa adjudicataria del mismo; debiendo dirimir sus diferencias con aquellos terceros sin que el Ayuntamiento se vea obligado a su tutela.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	SAGARDOY BRIONES, JUAN IGNACIO (Jefatura De Servicio De Tráfico De Movilidad y Espacio Público)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	PDNQRYNNLAQJERPRTHGISD67WM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	19/05/2021 14:48:15
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	7/18

PDNQRYNNLAQJERPRTHGISD67WM

El Ayuntamiento se reserva la potestad de ordenar al adjudicatario (el cual deberá acatar tal decisión, bajo responsabilidad del Ayuntamiento) la anulación de la integración de cualquiera de esas aplicaciones, porque el Ayuntamiento entienda que el servicio que ofrecen no se ajusta al marco normativo vigente, o al código ético del Ayuntamiento.

3.1.- Funcionalidades de las aplicaciones.

Las aplicaciones web o móviles que el adjudicatario pone, a través de este contrato, a disposición del Ayuntamiento y de los usuarios, tendrán al menos las siguientes posibilidades :

- ✓ Darse de alta o baja en el servicio.
- ✓ Compra de tiempo de estacionamiento.
- ✓ Geolocalización automática del usuario, a través del GPS de su dispositivo, facilitando al usuario información sobre los sectores y tarifas de la regulación de la ciudad, permitiendo modificar la establecida por defecto en la aplicación.
- ✓ La aplicación habilitará la adquisición de tramos de tiempo en función de lo que se señale en las ordenanzas municipales, informando de las limitaciones que pudieran existir para la adquisición de tiempo en función de tarifas restringidas para determinado tipo de usuarios.
- ✓ Extensión reiterativa del tiempo adquirido, hasta el límite máximo que permitan las ordenanzas municipales.
- ✓ Abono del exceso de uso sobre el tiempo permitido por el talón adquirido (comúnmente llamado “anulación de denuncia”), de acuerdo a lo que se estipule en las ordenanzas municipales correspondientes, incluyendo sus limitaciones, con un procedimiento similar al de la obtención de un talón de estacionamiento con este sistema de pago.
- ✓ Acceso del usuario, mediante consulta y descarga, a informes de pagos de al menos los seis últimos meses, pudiendo consultar, al menos, los siguientes campos:
  - Matricula vehículo.
  - Ciudad.
  - Tarifa.
  - Fecha y hora de la adquisición del título.
  - Hora fin estacionamiento.
  - Importe.
- ✓ El usuario deberá poder obtener un documento que le sirva como justificante o recibo de pago, así como consultar y descargar datos del histórico de facturación.
- ✓ Posibilidad para el usuario de modificar sus datos: identificación y datos de cargos, correo electrónico, tarjeta de crédito/debito o cuenta bancaria mediante la cual se efectúe el pago del servicio, y el alta o baja de las matriculas asociadas a su cuenta.
- ✓ Posibilidad de bloquear el proceso de pago, así como solicitar la baja del mismo.
- ✓ Posibilidad de recibir una alerta informándole con antelación del fin del tiempo adquirido y/o, posteriormente, de haber sido denunciado, en su caso.
- ✓ Consulta, en cualquier momento, del estado en el que se encuentra su autorización.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	SAGARDOY BRIONES, JUAN IGNACIO (Jefatura De Servicio De Tráfico De Movilidad y Espacio Público)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	PDNQRYNNLAQJERPRTHGISD67WM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	19/05/2021 14:48:15
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	8/18

PDNQRYNNLAQJERPRTHGISD67WM

- ✓ Una funcionalidad que de acceso a un menú de ayuda y/o preguntas frecuentes.

Las aplicaciones para dispositivos móviles y web que el adjudicatario pone, a través de este contrato, a disposición del Ayuntamiento y de los usuarios, deben estar desarrolladas con el interfaz de usuario, al menos, en los idiomas euskera, castellano e inglés .

El sistema debe tener la posibilidad de gestionar varios tipos de tarifas, y la aplicación informará al vigilante del tipo de tarifa abonada en cada operación (p.ej., tarifa PRIMERA, TERCERA o QUINTA, y si corresponde a la zona tarifaria 1, 2 o 3, en su caso).

El sistema permitirá al Ayuntamiento obtener los siguientes tipos de informe:

- Informe de ingresos por tipos de tarifa (de entre las relacionadas en la Ordenanza Municipal de Regulación y Control del Tráfico y por Estacionamiento de Vehículo) y canal (smartphone o Web); permitiendo seleccionar periodos temporales (diario, mensual, etc.). Se podrá obtener la información resumida o detallada, en cuyo caso deberá incluir al menos por cada operación los siguientes datos: importe, matrícula, fecha de la operación, hora de realización de la operación, hora de inicio y fin de estacionamiento u ampliación, y canal de pago (smartphone o Web).
- Informes de cada operación, por tipo (obtención de tique, ampliación de tiempo, anulación de denuncias), permitiendo seleccionar periodos horarios y tipo de tarifa.
- Informe sobre personas usuarias del sistema, permitiendo seleccionar periodos temporales y matrículas.
- Informe estadístico sobre los pagos realizados a través de cada una de las aplicaciones que operen a través del sistema.

Cualquier nueva funcionalidad que el adjudicatario pretenda implantar en el servicio al usuario, deberá ser aprobada previamente por el Ayuntamiento.

En el caso en el que el sistema aquí contratado fuera adjudicado a otro en un contrato sucesivo, el adjudicatario deberá facilitar la migración a quien se le encargara la nueva implantación. En la propuesta técnica se deberá hacer mención expresa de los detalles de esta transición, dentro de la cual adquiere mediante este contrato el compromiso de enviar, con al menos un mes de antelación de la entrada en uso de la aplicación que le suceda, una comunicación a todos los usuarios registrados en su aplicación, sobre el cambio de aplicación de pago. Los términos de dicha comunicación deberán contar con la previa aprobación del Ayuntamiento, a través del responsable del contrato.

4.- SISTEMA DE PAGO DE LA TASA A TRAVES DE EXPENDEDORES DE TALONES

El Ayuntamiento cuenta en la actualidad con un parque de 195 expendedores de talones, para expedir títulos habilitantes justificativos del pago de la tasa correspondiente y como comprobantes de la hora límite de estacionamiento autorizada. La mayoría de ellos se encuentran ubicados en distintos puntos de las zonas reguladas por estacionamiento limitado en la ciudad, y otros se encuentran almacenados, en reserva de que fueran necesarios.

Todos ellos han de estar en todo momento en situación de útiles para el servicio, y forman parte del ámbito del presente contrato.

Podría darse el caso de que, en el periodo de ejecución de este contrato, el Ayuntamiento instalara en la ciudad nuevos expendedores de talones, o cambiase todos o parte de los existentes por un modelo diferente; en cuyo caso el adjudicatario deberá asumirlos dentro del contrato, asumiendo su gestión y mantenimiento, a todos los efectos y dentro del precio de adjudicación del mismo, hasta un número total de 220 expendedores.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	SAGARDOY BRIONES, JUAN IGNACIO (Jefatura De Servicio De Tráfico De Movilidad y Espacio Público)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	PDNQRYNNLAQJERPRTHGISD67WM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	19/05/2021 14:48:15
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	9/18

PDNQRYNNLAQJERPRTHGISD67WM

El adjudicatario se hará cargo del mantenimiento preventivo y correctivo del parque de expendedores, y procederá a realizar las labores de mantenimiento descritas en estos pliegos, así como la recaudación de sus alcancías y datos obrantes en los mismos.

Dentro de los seis primeros meses de contrato, el adjudicatario procederá al equipamiento de los expendedores con los teclados y módulos de alimentación solar de sus baterías, que el Ayuntamiento le proporcionara.

Dentro de ese mismo plazo, deberá implantar en los expendedores la funcionalidad de pago de la TARIFA TERCERA de las tasas por regulación y control del tráfico urbano y por estacionamiento de vehículos, referida al abono de tiempo excedido, comúnmente llamada “anulación de denuncias”. La funcionalidad cumplirá las especificaciones señaladas por el responsable del contrato, y que básicamente consistirán en que los usuarios tengan la posibilidad de abonar dicha tasa en los expendedores de talones, obteniendo un justificante que lo acredite.

Deberá crearse una base de datos con estas operaciones, que incluya al menos los campos de Nº DE BOLETIN - FECHA DE LA OPERACIÓN - HORA DE LA OPERACIÓN - ANULADA EN EXPENDEDOR (frente a las anuladas en la app).

Previsiblemente, habrá abonos de esta tasa que se realicen para denuncias a las que no les es aplicable, por no cumplir los requisitos para ello (por no cumplir con el tipo de denuncia anulable, o no haberlo hecho cumpliendo con los plazos horarios estipulados, por ejemplo). Estas operaciones se deberán incluir asimismo en la base de datos, con todos los campos que contiene.

También podría ocurrir que algunos usuarios realicen un abono de esta tasa introduciendo un número de boletín de una denuncia inexistente; debiendo identificarse separadamente estas operaciones, junto con los campos arriba señalados.

5.- RECAUDACION DE INGRESOS Y OTROS ASPECTOS ECONOMICOS.

El adjudicatario recaudará los ingresos correspondientes a la cuota tributaria correspondiente a las tarifas PRIMERA, TERCERA y QUINTA de las tasas por regulación y control del tráfico urbano y por estacionamiento de vehículos, realizados en los expendedores de talones, en cualesquiera de las app de pago telemático que operen a través del sistema, o a través de la web .

Procederá a la recogida de las alcancías de los expendedores de talones que en cada momento del contrato estén en servicio en la vía pública, sustituyéndolas en el momento por otras vacías, y procediendo al ingreso de su contenido en cuenta bancaria, como más adelante se estipula.

La recaudación de dichas alcancías tendrá una periodicidad semanal para aquellas máquinas que recauden más monedas. En todo caso, con una periodicidad mensual, se hará una recaudación masiva, en un mismo día o a lo sumo en dos días consecutivos, en la que se procederá a recaudar la totalidad de las máquinas.

El adjudicatario asume los riesgos derivados del proceso de recaudación de los expendedores, debiendo ingresar al Ayuntamiento aquellas cantidades que hayan sido abonadas en las máquinas por los usuarios y que, como mínimo y en el cómputo de cada año natural, serán las que se deduzcan de los talones de gestión emitidos por las máquinas.

Serán a cargo del adjudicatario las posibles comisiones y gastos financieros que se deriven de los pagos con los medios telemáticos que este hubiera puesto a disposición.

El adjudicatario recaudará asimismo los ingresos que se paguen por medio de las aplicaciones de telefonía móvil que operen a través del sistema o a través de web. Las cantidades a ingresar serán las que se deduzcan de la información contenida en el sistema central de BDD, relativa a los pagos efectuados a través de cualquiera de estos

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	SAGARDOY BRIONES, JUAN IGNACIO (Jefatura De Servicio De Tráfico De Movilidad y Espacio Público)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	PDNQRYNNLAQJERPRTHGISD67WM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	19/05/2021 14:48:15
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	10/18

PDNQRYNNLAQJERPRTHGISD67WM

medios de pago, en la semana correspondiente. Cualquier incidencia en cuanto a descuadres, deberá ser puesta en conocimiento del Responsable del Contrato.

En cuanto al pago de la tarifa mediante la aplicación smartphone o a través de la web que el adjudicatario pone, a través de este contrato, a disposición del Ayuntamiento y de los usuarios; el adjudicatario no podrá incluir al usuario ningún coste adicional al importe oficial de las tasas.

El adjudicatario procederá al ingreso del importe correspondiente a los títulos facilitados a los usuarios, así como el importe de la recarga de tarjetas prepago habilitadas por el Ayuntamiento y de las demás tasas cuyo abono facilitan tanto los expendedores como los medios telemáticos; y procederá a su ingreso en la cuenta bancaria municipal que le sea comunicada al contratista en el contrato.

El sistema no debería emitir una autorización de estacionamiento sin garantizar que la operación de pago se haya realizado correctamente. En cualquier caso, el adjudicatario se hará responsable del abono de todas las autorizaciones emitidas, sea cual fuere su situación de cobro.

Los ingresos se corresponderán con los de cada una de las recaudaciones diarias de los expendedores y, en el caso de las aplicaciones telemáticas, a cada semana natural en que estuviera vigente el servicio de estacionamiento limitado. Cualquier otro sistema de ingreso, deberá ser aprobado por el Responsable del Contrato .

Los ingresos de los expendedores se realizarán inmediatamente de su recaudación y conteo, y los de los demás medios de pago se realizarán no más tarde del primer día hábil de la semana posterior a su devengo.

El adjudicatario presentará liquidación de todos los ingresos al Responsable del Contrato, con frecuencia al menos mensual, poniendo a su disposición los talones de gestión emitidos por los expendedores en el momento de su recaudación, junto con los boletines de ingreso en cuenta bancaria y los datos de cada recaudación. Estos se facilitarán en el modelo que le sea estipulado por el responsable del contrato, incluyendo datos de cada una de las zonas reguladas y de cada tarifa, relativos al número de talones expedidos de cada tipo e importes abonados, separados en concepto de adquisición de talones, anulaciones o recarga de tarjetas.

En el caso de que en su momento se implantara la funcionalidad de pago por medios pre-pago o crédito de entidades bancarias, el adjudicatario asumirá dentro de las obligaciones y precio del contrato, la recogida en las máquinas expendedoras de los archivos de datos de las cantidades abonadas, así como la transmisión de dichos datos y su tramitación, hasta el abono de las cantidades al Ayuntamiento. Todo ello según las especificaciones de las entidades financieras correspondientes.

El adjudicatario deberá contar con autorización del Ayuntamiento para introducir cualquier iniciativa que esté relacionada con el servicio de pago del estacionamiento en las plazas de uso público en superficie en Vitoria-Gasteiz, así como para incluir funcionalidades, específicas para su uso en cualquier infraestructura de Vitoria-Gasteiz, en la aplicación informática que se ponga a disposición del servicio.

Los componentes del precio a abonar al adjudicatario por las prestaciones que se incluyen en el presente contrato, no dependerán de la posible variación del los parámetros de la regulación del estacionamiento limitado en Vitoria-Gasteiz, tales como la configuración o cuantía de las tasas aplicables, o el número o tipo de plazas reguladas.

6.- RECOGIDA DE LA DOCUMENTACION PARA ANULACION DE DENUNCIAS.

En tanto estuviera implantada la anulación de denuncias con aportación de documentación física a través de los expendedores de talones, el adjudicatario deberá recoger, con una frecuencia al menos semanal, la documentación que se encuentre en los buzones habilitados en las máquinas para ese fin, y entregarlas al Ayuntamiento antes de 24 h. en el lugar que se le señale al efecto.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	SAGARDOY BRIONES, JUAN IGNACIO (Jefatura De Servicio De Tráfico De Movilidad y Espacio Público)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	PDNQRYNNLAQJERPRTHGISD67WM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	19/05/2021 14:48:15
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	11/18

PDNQRYNNLAQJERPRTHGISD67WM

7.- ESTUDIOS PERIODICOS

En el contrato se incluye una asistencia técnica concebida como la necesaria para aportar a la dirección técnica los elementos de juicio suficientes, resultantes de la observación y análisis del desarrollo del servicio de regulación y de su experiencia en este campo, para que pueda tenerse una visión clara de la situación del servicio de regulación del estacionamiento y de las posibles actuaciones que pudiera necesitar llevar a cabo para corregirlo o mejorarlo.

A tal efecto, el adjudicatario presentará junto a cada liquidación mensual y como requisito imprescindible para su aprobación, memoria del servicio en la que, además de la pormenorización de incidencias, partes de averías y mantenimiento, balance económico, etc., se reflejará el seguimiento y análisis de los resultados obtenidos, y propuestas sobre actuaciones o modificaciones pertinentes.

En dicha memoria se actualizará el inventario de plazas, por tipos y por tramos de calle.

Al menos durante los meses de mayo y de noviembre, el adjudicatario entregará al Ayuntamiento los resultados del uso de estacionamiento regulado. Este incluirá los datos recogidos en una muestra de un tamaño aproximado del 25% de las plazas reguladas, a lo largo de todo el horario de servicio, y en un momento de la madrugada. El responsable del contrato podrá derivar el ámbito del estudio hacia plazas fuera de la zona regulada.

En el primer caso, los datos recogidos serán, al menos, los relativos a plazas ocupadas y libres, vehículos con tarjeta de residente de la zona, vehículos objeto de infracción por estacionamiento y existencia de talón válido; reflejando su variación durante el tiempo. En todo caso el estudio se ajustará a las especificaciones técnicas señaladas por el Ayuntamiento a través del responsable del contrato.

8.- MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS

8.1.- Conservación preventiva

Los licitadores deberán presentar un plan detallado de las operaciones ordinarias de mantenimiento preventivo de cada uno de los componentes de los sistemas, señalando la frecuencia de cada una de ellas y los medios humanos y materiales necesarios para las mismas, que se considerarán incluidos en el precio del mantenimiento.

Las labores de mantenimiento preventivo se llevarán a cabo sin menoscabo de la prioridad que siempre tendrá la atención de los avisos de reparación.

8.2.- Reposición de fungibles

El adjudicatario se compromete a surtir a las instalaciones de los materiales y trabajos necesarios que les sean necesarios para su perfecta operatividad, sin interrupción alguna, durante el contrato; salvo el momento de la propia operación de mantenimiento, la cual se procurará hacer fuera del horario de regulación. Entre éstos se incluirán al menos, tanto para los expendedores y las terminales de denuncia, el suministro y alimentación de papel y la reposición de baterías y/o pilas cuando estás estuvieran ya inservibles para el uso de dichos aparatos.

8.3.- Reparación de averías y desperfectos

El adjudicatario será responsable del correcto funcionamiento de todos los sistemas aquí incluidos, tanto del software como del hardware asociados, debiendo repararlos en caso de mal funcionamiento, e incluyendo la reposición a su cuenta de cualquier elemento que fuera necesario sustituir para que los sistemas funcionen co-

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	SAGARDOY BRIONES, JUAN IGNACIO (Jefatura De Servicio De Tráfico De Movilidad y Espacio Público)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	PDNQRYNNLAQJERPRTHGISD67WM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	19/05/2021 14:48:15
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	12/18

PDNQRYNNLAQJERPRTHGISD67WM

rrectamente, aunque fuera por haber acabado su vida útil; o de las modificaciones del software que fueran necesarias para el mismo fin.

El adjudicatario estará obligado a la reparación a su costa de cualquier avería ocasionada en las instalaciones, sobrevenida bien sea por fallo o defecto de las propias instalaciones como por agentes externos, tales como inundación, descargas eléctricas meteorológicas, etc. o por cualquier otro agente externo a las instalaciones, incluso en caso de daños causados por vandalismo o desperfectos imputables a un tercero que no fueran consecuencia del simple uso o manipulación de las instalaciones. En este último caso, se exceptúa el coste de reposición del hardware que fuera objeto de deterioro, por causas imputables a un uso incorrecto por los usuarios municipales.

Se incluyen las labores simples necesarias para que el aspecto exterior de los expendedores sea en todo momento impecable, incluyendo eliminación de pintadas, carteles o pegatinas, etc.

Los plazos de intervención sobre los expendedores no podrán exceder de los detallados a continuación:

a) Limpieza externa de pintadas, pegatinas, carteles: 24 horas desde la recepción de aviso.
b) Reposición de elementos informativos del expendedor (pegatinas o carátulas): 24 horas desde la recepción de aviso.
c) Reposición de fungibles o reparación de averías que provoquen fuera de servicio: 2 horas útiles desde la recepción de aviso de avería siempre y cuando no se produzcan más de tres avisos diferentes simultáneos. Por cada aviso simultáneo se aumentará el plazo de reparación en 0,5 horas útiles.
d) Sustitución integral de expendedor de talones para una reposición que no exceda de tres unidades: 48 horas desde la recepción de aviso de avería.
e) Sustitución integral de expendedor de talones para una reposición que no exceda del 10% del total del parque instalado: dos semanas desde la recepción de aviso de avería.
f) Sustitución integral de expendedor de talones para una reposición que exceda del 10% del total del parque instalado: ocho semanas desde la recepción de aviso de avería.

Las reparaciones tendrán, como norma general, una garantía de seis meses, respondiendo el adjudicatario de cada reparación, incluso si el periodo de garantía superase la fecha de finalización del contrato, para lo cual se retendrá la fianza definitiva hasta la finalización de todos los plazos de garantía que se encontraran vigentes.

El Ayuntamiento facilitará al adjudicatario un stock de repuestos para los expendedores, consistente en los siguientes elementos:

- 3 cabezales.
- 3 pies soporte.
- 5 impresoras.
- 5 lectoras de tarjeta.
- 10 juegos de botones.
- 10 juegos de cables.
- 7 selectores de monedas.
- 2 microordenadores JUMBO.
- 25 juegos de pequeñas piezas interiores.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	SAGARDOY BRIONES, JUAN IGNACIO (Jefatura De Servicio De Tráfico De Movilidad y Espacio Público)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	PDNQRYNNLAQJERPRTHGISD67WM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	19/05/2021 14:48:15
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	13/18

PDNQRYNNLAQJERPRTHGISD67WM

- 3 kits de centralización
- 100 bobinas de papel térmico para talones.

Los elementos de este stock deberán ser repuestos tras su uso, debiendo ser entregados al Ayuntamiento a la finalización del contrato, no abonándose cantidad adicional alguna por esta reposición, por estar incluido dentro de la presente contratación.

El Ayuntamiento facilitará al adjudicatario medios informáticos auxiliares de gestión del mantenimiento, corriendo por cuenta del adjudicatario los gastos que su utilización pudiera ocasionar, así como su mantenimiento o reparación, debiendo entregarlos al Ayuntamiento a la finalización del contrato, en perfectas condiciones de uso.

8.4.- Programación.

Los importes de las tasas que se programen en los sistemas de pago, se ajustarán a las tarifas que el Ayuntamiento haya aprobado y estén vigentes en cada momento.

El adjudicatario estará obligado, dentro del mantenimiento ordinario, a la adaptación de los sistemas a cualquier cambio en la regulación aprobado por el Ayuntamiento y/o señalado por el responsable del contrato, tales como la ampliación o modificación de las zonas de regulación, la clasificación de las plazas reguladas, el cambio de tarifas o de las formas de pago, de los períodos de estacionamiento, introducción de la emisión de títulos de cualquier naturaleza. La adaptación incluirá el consecuente cambio de la información estática o dinámica proporcionada por las máquinas (incluyendo la elaboración y colocación de los soportes infográficos necesarios).

Todos estos trabajos, incluidos la mano de obra y los materiales que fueran necesarios para la reparación de los desperfectos, incluso los ocasionados por terceros, se consideran incluidos dentro del precio del mantenimiento mensual.

Se incluyen en el contrato la puesta a disposición y el coste de las licencias de uso de las aplicaciones informáticas y de actualización a las versiones más recientes que estuvieran disponibles, necesarias para el funcionamiento de los sistemas.

Se incluyen asimismo los costes de las comunicaciones que fueran necesarias para el funcionamiento del sistema, así como los gastos derivados de la instalación, uso, mantenimiento y consumo de las redes de comunicación necesarias en la transmisión de datos, y para la comunicación GSM o GPRS de la gestión centralizada de alarmas de mantenimiento.

Se incluye asimismo el coste de los servicios intermediarios que resultaran necesarios para el trasvase de información entre los distintos elementos del sistema.

Deberá realizar, dentro del precio del contrato, el mantenimiento de los servidores informáticos que se pongan a disposición del sistema, realizando copias de seguridad, mantenimiento y actualización del software, etc.

Durante el período de duración del contrato, el adjudicatario responderá subsidiariamente, ante cualquier tercero, de cualquier daño ocasionado por el mal estado o defecto de funcionamiento de los sistemas, así como de sus consecuencias. Dichos defectos deberán ser comunicados al Ayuntamiento junto con las memorias del servicio que entregue al mismo, o de forma inmediata en caso de algún defecto cuyas consecuencias pudieran ser de mayor importancia.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	SAGARDOY BRIONES, JUAN IGNACIO (Jefatura De Servicio De Tráfico De Movilidad y Espacio Público)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	PDNQRYNNLAQJERPRTHGISD67WM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	19/05/2021 14:48:15
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	14/18

PDNQRYNNLAQJERPRTHGISD67WM

9.- MEDIOS HUMANOS

Los medios humanos a disposición del servicio serán los necesarios para el cumplimiento de las obligaciones contempladas en este pliego y aquellas adicionales que pudieran proponerse en la oferta. En caso de resultar la incorporación de personal distinto al actualmente adscrito al servicio, se deberá justificar su número y cualificación en la propuesta técnica, adjuntando curricula. Los licitadores deberán disponer de técnicos suficientes para desarrollar las labores objeto del contrato, y con los conocimientos técnicos necesarios sobre las instalaciones a mantener, como para poder solventar cualquier reparación u operación de las especificadas en el pliego de prescripciones técnicas.

Estarán constituidos por personal de la propia empresa adjudicataria, no teniendo dicho personal ninguna relación jurídica, laboral ó de cualquier otra índole con el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz durante la vigencia del contrato ni al término del mismo, siendo de cuenta del adjudicatario el cumplimiento de todas las obligaciones, indemnizaciones y responsabilidades que sobrevinieran con ocasión de este contrato, incluido el pago de todos los gastos de personal, salarios y cotización a la Seguridad Social, así como los gastos generales e impuestos.

10.- FORMACION

Además de asumir la formación de su propio personal, el adjudicatario deberá presentar en su propuesta técnica un plan de formación para adiestrar del uso del sistema a los vigilantes de aparcamiento, así como a los técnicos designados por los servicios municipales encargados de la gestión del estacionamiento en superficie y de la tramitación de sanciones.

11.- INFORMACION AL USUARIO

11.1.- Campañas informativas.

Formando parte de la implantación del sistema o de cada de sus funcionalidades, el adjudicatario deberá diseñar y desarrollar, dentro del precio del contrato, campañas informativas dirigidas a la ciudadanía de Vitoria-Gasteiz, en las que se informe de las ventajas y funcionalidades del sistema que se implanta y/o de la forma de operar; debiendo presentar en su propuesta técnica un anejo que desarrolle los detalles de las citadas campañas, tanto de su diseño básico y planificación temporal, como especialmente la cuantificación pormenorizada de medios que se utilizarán, y que será vinculante.

Incluirá, de forma separada, la introducción de las funcionalidades de la app, como la de anulación de denuncias en los expendedores.

11.2.- Información sobre el servicio.

El adjudicatario deberá poner a disposición de los usuarios, a lo largo del contrato, un sistema de información, con conexión telefónica, hoja web, oficina presencial (opcional), etc., mediante el cual, el usuario pueda consultar cualquier detalle del uso del sistema de pago de talón virtual, especialmente durante las horas de servicio del estacionamiento limitado. En su propuesta técnica, los licitantes deberán reflejar los detalles de dicho sistema de información.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	SAGARDOY BRIONES, JUAN IGNACIO (Jefatura De Servicio De Tráfico De Movilidad y Espacio Público)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	PDNQRYNNLAQJERPRTHGISD67WM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	19/05/2021 14:48:15
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	15/18

PDNQRYNNLAQJERPRTHGISD67WM

12.- PROTECCION DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La ejecución de este contrato lleva consigo el tratamiento de datos de carácter personal que pueden obrar en las denuncias emitidas y en otro tipo de información que los usuarios faciliten al sistema, por lo que está sujeto a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.

La finalidad del tratamiento será la siguiente:

- Habilitar a los usuarios de la aplicación que gestione el pago de las tasas del estacionamiento limitado, el uso de las funciones que dicha aplicación permite.
- Habilitar al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz el acceso a la información que se almacene en los servidores informáticos que soportan el sistema de gestión de denuncias y de pago de las tasas del estacionamiento limitado.

La empresa adjudicataria adquirirá la condición de encargado del tratamiento y el Ayuntamiento de responsable del tratamiento.

Así pues, el Encargado del Tratamiento, se verá obligado a:

- Utilizar dichos datos única y exclusivamente para la ejecución del contrato y a llevar a cabo el tratamiento conforme a las especificaciones dadas por el Responsable del Fichero.
- Velar para que los datos sean adecuados, pertinentes y no excesivos, garantizando su exactitud y su periódica actualización.
- No ceder ni comunicar a terceros a los que tenga acceso para la prestación del servicio, sin la previa autorización del responsable del tratamiento.
- A la finalización del contrato, el Encargado del Tratamiento deberá preguntar al responsable del tratamiento si debe devolver o destruir los datos, actuando en consecuencia.
- Mantener y cumplir, durante el contrato y tras su finalización, el deber de confidencialidad recogido en el art. 5 de la LOPD.
- El encargado de tratamiento, estará obligado a adoptar las medidas de seguridad necesarias, tanto técnicas como organizativas, que garanticen la protección de los datos personales objeto de tratamiento, de acuerdo al nivel de seguridad de los datos tratados.

13.- PROPUESTA TECNICA

Las ofertas deberán contener una propuesta técnica en la que se exponga el sistema que proponen implantar, así como cualquier detalle que considere de utilidad para el conocimiento del sistema. En todo caso, se incluirá una descripción de las acciones que fueran necesarias para sustituir el sistema actual por el requerido en los pliegos,

Al margen de la exposición que cada proponente quisiera realizar, la propuesta técnica contendrá los siguientes apartados:

a) Fiabilidad e integración de los sistemas.

Este apartado tendrá el siguiente contenido:

- ✓ Exposición del plan de implantación del sistema, con descripción detallada de las operaciones que se llevarán a cabo y la forma en la que se realizarán. Se hará especial referencia explicativa del nivel de seguridad y fiabilidad del plan propuesto, en cuanto a la estabilidad del sistema y del mantenimiento de las funcionalidades actuales. Incluirá una programación temporal de la implantación.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	SAGARDOY BRIONES, JUAN IGNACIO (Jefatura De Servicio De Tráfico De Movilidad y Espacio Público)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	PDNQRYNNLAQJERPRTHGISD67WM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	19/05/2021 14:48:15
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	16/18

PDNQRYNNLAQJERPRTHGISD67WM

- ✓ Documento técnico en el que se expongan las características del sistema propuesto; del cual se deduzca el nivel de integración e interoperatividad con los actuales sistemas informáticos del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Se hará referencia especial a la fiabilidad y seguridad en la compatibilidad de los sistemas propuestos, con la configuración de sistemas actuales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

b) Ventajas funcionales.

En cuanto al sistema que se proponga implantar, en este apartado se resaltarán los siguientes parámetros:

- ✓ Sencillez de uso y facilidades para el usuario, tanto para los usuarios municipales como para los ciudadanos.
- ✓ Funcionalidades o servicios adicionales u opcionales del sistema de emisión y gestión de denuncias, además de las especificadas en los pliegos.
- ✓ Funcionalidades adicionales o complementarias que la aplicación de pago propuesta pudiera aportar, tales como el pago o gestión de otros bienes o servicios diferentes al del estacionamiento limitado, u otro tipo de funcionalidades adicionales que sean de utilidad al usuario.
- ✓ Funcionalidades y facilidades que el sistema podría ofrecer a otros agentes del entorno: comerciantes, empresas, servicios técnicos, etc.
- ✓ Utilidad para el usuario de la aplicación de pago propuesta, fuera de Vitoria-Gasteiz.

c) Plan de Formación

Describirá el Plan de formación que desarrollará para adiestrar del uso del sistema a los vigilantes de aparcamiento, así como a los técnicos designados por el servicio municipal encargado de la gestión del estacionamiento en superficie.

d) Información al usuario

Incluirá los siguientes apartados:

- ✓ Campaña informativa: describiendo las acciones que llevará a cabo, previas a la implantación del sistema, para informar a la ciudadanía de Vitoria-Gasteiz de las ventajas del sistema y de su manejo, con descripción de su contenido y cuantificación pormenorizada de medios.
- ✓ Información sobre el servicio: descripción de los sistemas de información que se pondrán a disposición de los usuarios a lo largo del desarrollo del contrato, para la consulta de cualquier detalle del uso del sistema de pago de talón virtual.

e) Medios materiales:

Los medios materiales necesarios para la gestión del servicio serán objeto de descripción y justificación pormenorizada en el proyecto técnico que acompañará a la oferta, incluyéndose, además de los aspectos propios del sistema y del equipamiento del personal, la disponibilidad de oficinas, almacenes, vehículos, medios de comunicación e informáticos, herramientas, material de reposición (baterías de reserva, rollos de papel, piezas de recambio, medios auxiliares de mantenimiento y de operación, herramientas especiales, …), etc., cuyo número y calidad deberá estar disponible en todo momento.

Al final de cada uno de los apartados arriba descritos, la propuesta resaltará de forma resumida las especiales características de la propuesta técnica que, a juicio del licitante, entiende que deberían ser objeto de especial valoración.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	SAGARDOY BRIONES, JUAN IGNACIO (Jefatura De Servicio De Tráfico De Movilidad y Espacio Público)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	PDNQRYNNLAQJERPRTHGISD67WM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	19/05/2021 14:48:15
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	17/18

PDNQRYNNLAQJERPRTHGISD67WM

Contendrá un apartado en el que el licitante desarrolle los detalles de su disponibilidad y colaboración en el caso de la hipotética migración a un nuevo sistema, fruto de un contrato sucesivo.

Esta documentación deberá ser presentada tanto en formato papel como en formato digital.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	SAGARDOY BRIONES, JUAN IGNACIO (Jefatura De Servicio De Tráfico De Movilidad y Espacio Público)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	PDNQRYNNLAQJERPRTHGISD67WM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	19/05/2021 14:48:15
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	18/18

PDNQRYNNLAQJERPRTHGISD67WM