JOSU MACIAS SANTIAGO (1. guztira 1)
Kirol-instalazioen koordinatzailea / Coordinador de instalaciones deportivas
Sinaduraren data: 05/06/2026
HASH: 2ab8240a2496568a96d76ec74e94b1ef

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

Expediente: 4912/2026
Denominación: Lomipower aparkalekuaren telegestioa / Telegestión del parking Lomipower
Procedimiento: Abierto simplificado de tramitación reducida
Tipo de contrato: Servicio
Presupuesto (IVA incluido): 13.265,00 €
Plazo previsto: 2 años prorrogable anualmente, hasta un máximo de 4 años (2+1+1)

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente Pliego de Condiciones Técnicas tiene por objeto definir las prescripciones técnicas, funcionales y operativas mínimas que deberán cumplir los licitadores para la prestación del servicio de Centro de Telecontrol destinado a la atención remota de usuarios, la gestión de incidencias, la supervisión operativa y el control técnico del aparcamiento público Lomi Power, situado en el municipio de Ermua.

La finalidad del contrato es garantizar la correcta operatividad, seguridad, supervisión y control de las instalaciones del aparcamiento mediante la monitorización y gestión remota de los sistemas existentes de control de accesos, gestión de equipos y videovigilancia, asegurando la continuidad de la explotación del servicio sin necesidad de presencia física permanente en la instalación.

Actualmente, el aparcamiento dispone de una infraestructura de telecontrol plenamente operativa, integrada por los sistemas de gestión, supervisión y videovigilancia necesarios para su explotación remota. En consecuencia, el alcance del presente contrato se limita a la prestación del servicio de operación, supervisión y gestión remota de dichos sistemas, haciendo uso de las plataformas y herramientas actualmente implantadas, sin incluir el suministro, sustitución o renovación de los sistemas de gestión existentes, salvo que expresamente se indique lo contrario en otros apartados del presente Pliego.

El servicio deberá garantizar la atención permanente de las instalaciones conectadas, así como la continuidad operativa de los sistemas asociados a la explotación del aparcamiento, durante las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana y los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

Para ello, el adjudicatario deberá disponer de la infraestructura técnica, los medios humanos especializados y los sistemas de comunicaciones necesarios para asegurar la correcta prestación del servicio, incluyendo la atención remota a usuarios, la gestión y seguimiento de incidencias, el control de accesos, la supervisión de las instalaciones y la coordinación de las actuaciones necesarias para mantener la operatividad y seguridad del aparcamiento.

2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

Baliozkotze Kod.: 9ZTHAX27SLRZ345LDWA9P6TXZ
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 1. orrialdea, guztira 9

2.1. Características del aparcamiento

El ámbito de actuación se extiende al aparcamiento público Lomi Power de Ermua situado en la calle Zeharkale número 1, de una única planta y altura máxima de gálibo de 2,20m. La infraestructura cuenta con cuarenta y seis plazas (46) en régimen rotatorio para coches, de las cuales tres (3) son para recarga de vehículos eléctricos y una (1) para personas con movilidad reducida, y cincuenta y cinco plazas (55) para abonados, con la siguiente distribución: once (11) para motos y cuarenta y cuatro (44) para coches, de las cuales, dos (2) están reservadas para personas con movilidad reducida.

A continuación, se detallan los equipos y dispositivos instalados en los aparcamientos que son propiedad del Ayuntamiento de Ermua y sobre los que el adjudicatario deberá garantizar su utilización, de cara a permitir un correcto funcionamiento del servicio:

- Sistema de gestión y equipos marca MEYPAR.
- Cajero automático de pago exclusivo con tarjeta.
- Expendedor de entrada, barrera y lector de matrícula.
- Expendedor de salida con pago con tarjeta, barrera y lector de matrícula.
- Control de acceso peatonal con lector de QR de ticket o tarjeta de abonado.
- Control de acceso a aseo con lector de QR de ticket o tarjeta de abonado.
- Sistema de videovigilancia con 13 cámaras y un videograbador.
- Sistema de telegestión o gestión remota.
- Interfonía para comunicación en barrera de entrada, salida, cajero y accesos peatonales con telefonía IP.
- 3 puntos de recarga para vehículos eléctricos.
- Sistema de guiado.
- Ascensor.

2.2. Características generales de servicio

El personal del centro de telecontrol atenderá las llamadas realizadas por las personas usuarias del aparcamiento mediante pulsación de los interfonos situados en los controles de acceso de entrada y salida, accesos peatonales y en el cajero. Adicionalmente el contratista deberá facilitar al menos un medio alternativo de contacto directo para los usuarios, incluyéndose en cualquier caso un número teléfono móvil. Se atenderán y resolverán las incidencias y peticiones de forma remota.

El personal del centro de telecontrol realizará asimismo tareas proactivas, sin necesidad de aviso por parte de los usuarios, en los términos que se definan en el presente pliego.

Adicionalmente, se atenderán peticiones por parte del personal del Ayuntamiento o por empresas dedicadas a la gestión o mantenimiento del aparcamiento.

2.3. Atención de las consultas e incidencias

El personal del centro de telecontrol atenderá las consultas y las incidencias de los usuarios, entre ellas:

- Información sobre tarifas, horarios y abonos.
- Consultas sobre el uso de alguno de los sistemas (cajero, lectores, etc)

Baliozkotze Kod.: 9ZTHAX27SLRZ345LDWA9P6TXZ
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 2. orrialdea, guztira 9

- Problemas con la apertura de las barreras
- Pérdida de tickets.
- Problemas con el sistema de pago
- Lectura incorrecta de matrículas
- Cualquier otro problema reportado que ocurra en el interior del recinto del aparcamiento

Las consultas e incidencias de los usuarios se resolverán de forma remota siempre que sea posible, mediante el uso de los sistemas de gestión del aparcamiento. Asimismo se contará con el apoyo de los dispositivos de videovigilancia para establecer un control visual de la zona. La resolución de las incidencias podrá implicar la emisión de duplicados de tickets extraviados, reinicio de máquinas y servidores, apertura de puertas y/o barreras, etc.

El contratista redactará un protocolo de actuación del servicio, que será consensuado con el Ayuntamiento. Se dará máxima prioridad a las incidencias que impidan a los usuarios abandonar el recinto (bloqueo de barrera de salida, imposibilidad en la realización del pago, etc).

El tiempo de atención al usuario deberá ser inferior a 30 segundos. Se entiende como tiempo de atención el tiempo transcurrido desde que el usuario realiza una llamada hasta que un operador del centro de telecontrol atiende la llamada para la recepción de la petición.

Tras atender la consulta o incidencia, se generará el correspondiente registro en un sistema de gestión de incidencias y se priorizará y resolverá según el protocolo de actuación mencionado anteriormente.

Para las tareas que no puedan resolverse remotamente, se definirá un protocolo de actuación, de modo que el centro de telecontrol podrá contactar con otros servicios que puedan resolver la consulta o incidencia, según su tipología.

En cualquier caso, el centro de telecontrol realizará el seguimiento de las incidencias y mantendrá informado al usuario hasta su resolución.

Todas las incidencias deberán ser registradas, incluyendo toda la información relevante, e indicándose en ellas cada una de las acciones realizadas hasta su resolución.

2.4. Tareas preventivas

El personal del centro de telecontrol realizará diariamente tareas preventivas, destinadas a anticiparse o prevenir posibles incidencias y asegurar el correcto funcionamiento del servicio. Entre ellas, se encuentran las siguientes:

- Verificación del acceso remoto a todos los sistemas de gestión y comunicaciones.
- Revisión del estado de los distintos sistemas.
- Verificación de los registros de alarmas.
- Revisión y resolución de las discrepancias del conteo de vehículos entre diferentes sistemas (control de acceso y guiado).

Baliozkotze Kod.: 9ZTHAX27SLRZ345LDWA9P6TXZ
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 3. orrialdea, guztira 9

- Revisión del número restante de tickets y papel de recibo, dando aviso al personal encargado de su reposición.

Como resultado de estas tareas preventivas, ante la detección de alguna anomalía, el centro de telecontrol podrá realizar las acciones que sean necesarias para su resolución, o en caso de no poder resolverse en remoto, contactar con el personal responsable del Ayuntamiento para establecer el correcto funcionamiento del servicio.

2.5. Generación de informes

La empresa contratista generará y pondrá a disposición del Ayuntamiento una serie de informes periódicos, con información que permitirá conocer y analizar el estado del servicio. El contenido de los informes será propuesto por el contratista y validado por el Ayuntamiento.

Con carácter mensual:

- Informe resumen con el número de actuaciones agrupadas por tipología y tiempos medios de respuesta.
- Informe de estado general de los sistemas (alertas activas, incidencias pendientes de resolución).

Con carácter semestral:

- Informe con propuestas de mejora para reducción de las incidencias recurrentes y del tiempo de indisponibilidad del servicio.

3. MEDIOS TÉCNICOS MÍNIMOS ADSCRITOS AL SERVICIO

3.1. Puestos de operación

El Centro de Telecontrol deberá disponer, como mínimo, de cuatro (4) puestos de operador plenamente equipados y operativos, capaces de atender simultáneamente hasta cuatro comunicaciones o incidencias concurrentes.

Cada puesto deberá disponer, al menos, de:

- Equipamiento informático completo.
- Sistema de telefonía IP.
- Acceso al software de gestión de incidencias.
- Acceso a sistemas CCTV y de control de instalaciones.
- Herramientas de comunicación bidireccional con usuarios e instalaciones.
- Sistemas de grabación y trazabilidad de actuaciones.

3.2. Disponibilidad y continuidad del servicio

El servicio deberá permanecer operativo y disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, incluidos fines de semana y festivos.

El adjudicatario deberá disponer de protocolos de continuidad operativa que garanticen la prestación ininterrumpida del servicio ante incidencias técnicas, energéticas o de comunicaciones.

Baliozkotze Kod.: 9ZTHAX27SLRZ345LDWA9P6TXZ
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 4. orrialdea, guztira 9

3.3. Sistema de respaldo energético

El Centro de Telecontrol deberá disponer de un sistema de alimentación ininterrumpida (SAI/UPS) y de respaldo energético que garantice la continuidad del suministro eléctrico ante caídas de tensión o interrupciones del suministro eléctrico general.

La solución implantada deberá permitir mantener operativos, como mínimo:

- Los puestos de operador.
- Los sistemas de comunicaciones.
- Los servidores y sistemas de grabación.
- Los sistemas de monitorización y videovigilancia.

3.4. Redundancia de comunicaciones

El adjudicatario deberá disponer de sistemas redundantes de comunicaciones de datos que garanticen la continuidad del servicio.

Como mínimo, el Centro de Telecontrol deberá contar con:

- Dos conexiones de fibra óptica independientes.
- Las conexiones deberán pertenecer a dos operadores de telecomunicaciones diferentes.
- Las conexiones deberán utilizar infraestructuras o redes diferenciadas.
- Una conexión de respaldo mediante tecnología móvil 5G para contingencias o pérdida de comunicaciones principales.

El sistema deberá permitir la conmutación automática o inmediata entre líneas en caso de fallo de cualquiera de las conexiones principales.

3.5. Sistema de supervisión y videovigilancia

El Centro de Telecontrol deberá disponer de un sistema de supervisión continua mediante videowall, sistema multipantalla o solución equivalente.

El sistema deberá permitir:

- Visualización simultánea de múltiples instalaciones.
- Monitorización en tiempo real.
- Gestión de alarmas y eventos.
- Detección de movimiento y eventos automáticos.
- Priorización visual de incidencias críticas.
- Reacción inmediata por parte de los operadores.

3.6. Centralita virtual y registro de comunicaciones

El adjudicatario deberá disponer de una centralita virtual o plataforma equivalente que permita:

Baliozkotze Kod.: 9ZTHAX27SLRZ345LDWA9P6TXZ
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 5. orrialdea, guztira 9

- La gestión integral de llamadas entrantes y salientes.
- La distribución automática de llamadas.
- La gestión simultánea de múltiples comunicaciones.
- El registro histórico de llamadas.
- La grabación de comunicaciones.
- La monitorización y auditoría posterior de las actuaciones realizadas.

Las grabaciones deberán conservarse durante el periodo legalmente exigible y cumpliendo la normativa vigente en materia de protección de datos.

3.7. Seguridad de las comunicaciones

El adjudicatario deberá disponer de una infraestructura de comunicaciones seguras mediante red VPN propia o sistema equivalente que garantice:

- La confidencialidad de las comunicaciones.
- La integridad de los datos.
- El acceso seguro a las instalaciones conectadas.
- La protección frente a accesos no autorizados.

Toda comunicación entre el Centro de Telecontrol y los aparcamientos deberá realizarse mediante canales seguros y cifrados.

3.8. Personal adscrito al servicio

Las empresas licitadoras deberán disponer de personal suficiente para poder realizar en toda su extensión el servicio descrito según las condiciones que se describen en el presente pliego, cumpliendo con los períodos y tiempos señalados en el mismo.

Deberá haber personal siempre para la atención de las llamadas, independientemente de cualquier contingencia que se produzca, incluidas bajas y vacaciones.

El personal adscrito al Centro de Telecontrol deberá disponer de formación y capacitación específica para la prestación de servicios de atención remota de aparcamientos públicos.

Los operadores deberán acreditar:

- Formación en atención al cliente y gestión de incidencias.
- Experiencia previa en operativa de aparcamientos y servicios de telecontrol.
- Conocimiento operativo y experiencia de uso de plataformas y softwares de gestión de aparcamientos de los principales fabricantes implantados en España.

Como mínimo, el personal deberá estar familiarizado con sistemas de los siguientes fabricantes:

- Parkare.
- Equinsa.

Baliozkotze Kod.: 9ZTHAX27SLRZ345LDWA9P6TXZ
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 6. orrialdea, guztira 9

- I+D3.
- Skidata.
- Meypar.

El adjudicatario deberá garantizar la disponibilidad de personal con capacidad para realizar:

- Atención remota a usuarios.
- Aperturas y maniobras remotas.
- Resolución básica de incidencias técnicas.
- Gestión de alarmas y eventos.
- Escalado técnico y coordinación de mantenimientos.

3.9. Coordinación operativa

El adjudicatario deberá disponer de, al menos, un Coordinador del Centro de Control, con experiencia acreditable en:

- Operativa de aparcamientos.
- Gestión de centros de telecontrol.
- Resolución de incidencias técnicas.
- Coordinación de operadores y protocolos de actuación.
- Gestión de incidencias críticas y escalados.

El Coordinador será responsable de la supervisión operativa del servicio, control de calidad, seguimiento de incidencias y coordinación con el responsable del contrato.

4. COSTES ASUMIDOS POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA

Personal adscrito al servicio:
Serán a cargo de la empresa adjudicataria los gastos del personal al servicio, incluidos salarios y cotización a la Seguridad Social, así como los gastos generales e impuestos.

Medios técnicos:
La empresa adjudicataria asumirá los costes correspondientes a la línea telefónica de recepción de llamadas para la atención a las personas usuarias, así como la licencia y los costes de mantenimiento del software de conexión remota, la línea de acceso a internet y el equipo informático necesarios en las instalaciones del adjudicatario, para la correcta prestación del servicio.

5. COSTES ASUMIDOS POR LA ENTIDAD CONTRATANTE

El Ayuntamiento de Ermua se hará cargo de los siguientes costes:

Contratos de mantenimiento exigidos legalmente como:

Baliozkotze Kod.: 9ZTHAX27SLRZ345LDWA9P6TXZ
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 7. orrialdea, guztira 9

- Contrato de mantenimiento del equipamiento Meypar.
- Contrato de mantenimiento del ascensor.
- Contrato mantenimiento incendios-ventilación.

Medios técnicos:

Reparaciones de instalaciones y equipos, averías en equipamientos informáticos en las instalaciones del Ayuntamiento de Ermua, suministros (energía eléctrica, agua, internet, consumibles...) así como cualquier otro que sea necesario para la gestión y explotación adecuada del aparcamiento, como la limpieza de las instalaciones.

6. VISITAS

El Ayuntamiento de Ermua, previa solicitud de las empresas licitadoras, pondrá a disposición de las mismas una visita al aparcamiento objeto del contrato de cara a conocer in situ las instalaciones y los equipos, cuya fecha y hora será publicada en la Plataforma de Contratación del Sector Público por medios electrónicos y será anunciada en el Perfil del contratante.

7. RESPONSABILIDAD EN CASO DE ACCIDENTES

El adjudicatario será responsable de los accidentes, daños y perjuicios que puedan ocurrir por la mala ejecución de los trabajos objeto de este pliego que no sean imputables a terceros. A los citados efectos, las empresas licitadoras deberán acreditar la suscripción de póliza de seguro de responsabilidad civil en el ejercicio de su actividad, incluyendo como asegurado al contratista, subcontratista y al personal que intervenga a su cargo, y en su caso, por el importe que asegure sin reservas cuantos daños directos e indirectos puedan serle exigibles por posibles afecciones a terceros derivados de la ejecución del servicio y desarrollo general de sus obligaciones contractuales.

El seguro será suscrito por un importe suficiente que asegure la ejecución del trabajo.

La contratación de este seguro por parte de la contratista no le libera de sus responsabilidades, por lo que queda obligada a asumir los incumplimientos que la compañía de seguros tenga establecidos.

El adjudicatario contratará y mantendrá a su costa este seguro durante el periodo contractual y el plazo de garantía.

8. NORMATIVA

En la prestación del servicio, la empresa adjudicataria debe cumplir las exigencias legales y normativas vigentes de carácter nacional, autonómico o local que resulten de aplicación al objeto del contrato, así como toda aquella normativa aplicable en cada caso (relativas a seguridad y salud, ergonomía, medioambiental, etc.).

Baliozkotze Kod.: 9ZTHAX27SLRZ345LDWA9P6TXZ
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 8. orrialdea, guztira 9

9. NIVELES DE SERVICIO (SLA)

El adjudicatario deberá garantizar la prestación del servicio conforme a los siguientes niveles mínimos de calidad:

a) Tiempo de respuesta: El tiempo máximo de atención de llamadas provenientes de los sistemas de interfonía o del número habilitado no podrá superar los 30 segundos desde su activación.
b) Tiempo de resolución: Las incidencias deberán resolverse de forma remota en un tiempo máximo de 5 minutos desde su recepción, siempre que técnicamente sea posible.
c) Disponibilidad del servicio: La disponibilidad del servicio será del 99,5 % en cómputo mensual, excluidos los periodos programados de mantenimiento previamente comunicados.
d) Tasa de resolución remota: Al menos el 90 % de las incidencias deberán resolverse mediante gestión remota sin necesidad de intervención presencial.
e) Registro y trazabilidad: El adjudicatario deberá registrar el 100 % de las incidencias, incluyendo fecha, hora, tipo de incidencia, actuación realizada y tiempo de resolución.

El cumplimiento de estos indicadores será objeto de seguimiento por parte del Ayuntamiento y servirá de base para la aplicación, en su caso, del régimen de penalidades.

Baliozkotze Kod.: 9ZTHAX27SLRZ345LDWA9P6TXZ
Egiaztapena: https://ermua.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 9. orrialdea, guztira 9