metro bilbao

Pliego de Prescripciones Técnicas para el Servicio de "Gestión de la red de los puntos de recarga de vehículos eléctricos (PRVE) instalados en Metro Bilbao"

25-LG-IN-118

Versión 1

10/25

Versión	Fecha	Motivo
0	10/2025	Versión inicial.

Cuadro de Características

1. **Objeto del contrato:**

   Gestión de la red de los puntos de recarga de vehículos eléctricos (PRVE) instalados en Metro Bilbao.

   CPV 79993000-1; 79993100-2

2. **Pliego de prescripciones técnicas:**

   25-LG-IN-118.

3. **Pliego de cláusulas administrativas:**

   20-LG-DC-016

4. **Volumen del contrato:**

   El volumen estimado máximo del contrato es de 15.000 €/año, IVA excluido.

   En el volumen máximo del contrato se tiene en cuenta la posibilidad de incremento del número de puntos de recarga hasta en un 10% de los existentes.

5. **Normas específicas:**

   No procede.

6. Duración del contrato:

La duración del contrato es de dos (2) años, prorrogable por períodos anuales hasta un máximo de cuatro (4) años.

7. Requisitos de Solvencia:

Se definen los siguientes requerimientos mínimos:

- Los participantes deberán acreditar su **solvencia económica y financiera** mediante:
  - Declaración sobre el volumen global de negocios, referido al mejor de los últimos tres ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de actividades del empresario, en la medida de que disponga de las referencias de dicho volumen de negocios, de **al menos veintidós mil quinientos euros anuales (22.500 €/anuales**). Deberán especificar el importe facturado anualmente en este tipo de servicios.
- Los licitadores deben acreditar su **solvencia técnica** en base al cumplimiento de todos los requisitos que se enumeran a continuación a través de los medios que se señalan en cada caso:
  - Relación servicios de gestión de redes de puntos de recarga de vehículos eléctricos ejecutados en el curso de los últimos tres años avalados por certificados de buena ejecución. Estos certificados indicarán las fechas y el lugar de ejecución de los servicios y se precisará si se llevaron normalmente a buen término; en su caso dichos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente. **Se aportarán certificados de buena ejecución** de servicios similares al objeto del contrato emitidos por las empresas correspondientes, acreditando un **volumen de al menos 15.000 € en el mejor de los últimos tres ejercicios disponibles**.

Nota importante:

Las **acreditaciones del cumplimiento de los requisitos** solicitados en el punto 8 deben incluirse en el **sobre nº1** de la oferta (Documentación administrativa). En aquellas ofertas que no lo hagan así, no se abrirán el resto de los sobres.

Los citados requisitos podrán ser inicialmente presentados mediante declaración responsable (DEUC), que se incluye en la convocatoria del procedimiento. Posteriormente, al adjudicatario se le solicitará acreditación documental de todos los extremos declarados.

Caso de solicitarse expresamente la presentación física de ofertas, será obligatorio presentar **copia en formato electrónico** de la oferta **en cada uno de los sobres** presentados, según lo indicado en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

En caso de empate en la puntuación TOTAL, se otorgará un (1) punto extra a la oferta que, al vencimiento del plazo de presentación de ofertas, incluya medidas de carácter social y laboral que favorezcan la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres,

disponer y acreditar; y sistemas auditables de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), disponer y acreditar. Si aun así siguiera produciéndose un empate, el desempate se resolverá mediante la aplicación de los criterios establecidos en el artículo 147.2 de la LCSP.

8. Fecha de inicio:

Previsiblemente julio de 2026.

9. Fecha límite de presentación de ofertas:

Las 12:00 del 19 de mayo de 2026.

10 **Criterios de valoración:**

Criterios evaluables mediante fórmula: 100 puntos

✓ Criterio 1: Puesta en marcha/alta de un PRVE (10 puntos)

- Puesta en marcha/alta de un PRVE para la correcta comunicación entre éste y la plataforma del adjudicatario, para que sea operable en la plataforma, recepción del PRVE, completa integración en la plataforma de gestión, cartelería informativa.

  Precio pago único de alta (€) = Nº PRVE * Precio unitario

✓ Criterio 2: Cuota mensual por PRVE por prestación del servicio (70 puntos)

- Cuota mensual por PRVE correspondiente a la prestación del servicio de la empresa proveedora de servicios de movilidad eléctrica con el alcance establecido en los pliegos, incluyendo licencias de software necesario, creación de perfiles de usuarios, servicio de atención al cliente y al usuario 24/7 , revisión en tiempo real del estado de los PRVE, gestión de alarmas, interoperabilidad y compatibilidad con los distintos fabricante de vehículos y de plataformas, emisión de informes y cuantas gestiones administrativas haya que realizar para la correcta prestación del servicio.

  Precio anual (€) = Nº PRVE * Precio unitario mensual (€) * 12 meses

✓ Criterio 3: Comisión mensual por la gestión de cobros (5 puntos)

- Importe mensual correspondiente a la comisión por la gestión de cobros a los usuarios de los vehículos eléctricos que se conecten y consuman KWh en los PRVE de Metro Bilbao, de acuerdo con las tarifas de aplicación en función de los distintos perfiles de usuarios existente para un **consumo total estimado de unos 6.000 KWh al mes para todos los puntos de carga (incluidas conexiones de pago y propias de MB)**, incluyendo el importe correspondiente a la comisión por conexiones para la recarga, con un total de **500 conexiones de pago estimadas al año.**

  Precio valoración A= Comisión por gestión de cobros (%) de las conexiones de pago.
  Precio valoración B= Comisión fija por cada transacción de gestión de cobros (€).

  EL importe mensual se determinará aplicando la comisión ofertada (%) al importe facturado más el número de transacciones por el importe fijo ofertado.

Para el cálculo de la valoración de las ofertas se utilizará la siguiente fórmula:

$$Plic = (Omin / Olic) * Ptot$$

Plic: Puntuación que obtiene el licitador.
Omin: Oferta mínima de las presentadas y admitidas.
Olic: Oferta del licitador.
Ptot: Puntuación total máxima del criterio evaluable por fórmula

✓ Criterio 4: Tiempo de resolución de asistencias técnicas, averías y solicitudes de modificaciones / altas/bajas de puntos de carga (10 puntos)

- Reducción de **tiempos de asistencia**: (5 puntos)
  - **urgente** 0,5 puntos por reducción de 5 minutos hasta 2,5 puntos (Máximo 1 hora)
  - **ordinaria** 0,5 puntos por reducción de 60 minutos hasta 2,5 puntos (Máximo 8 horas)

- **Tiempo de resolución de anomalía** del sistema y los PRVE: (5 puntos)
  - 0,5 puntos por reducción de 10 minutos hasta 2,5 puntos (Máximo 2 horas)

- **Tiempo de alta de un alta/baja de punto de suministro**: (5 puntos)
  - ordinaria 0,5 puntos por reducción de día de reducción hasta 2,5 puntos (Máximo 1 mes)

✓ Criterio 5: Bilingüismo (5 puntos)

- Disponer de servicio de atención al cliente en euskera y castellano 2 puntos.
- Disponer de APP de uso en euskera y castellano 2 puntos.
- Emisión de informes en euskera y castellano 1 punto.

11 Revisión de precios:

No procede.

12 Fianza definitiva:

Para asegurar el fiel cumplimiento de este contrato y las posibles responsabilidades en que pudiera incurrir el Adjudicatario, se establece una fianza definitiva de 500 €. La fianza constituirá antes de la firma del contrato y permanecerá en vigor hasta la finalización del mismo.

13 Póliza de Responsabilidad civil:

300.000 € por siniestro.

INDICE

1. Antecedentes 11

2. Objeto 11

3. Alcance 12

4. Infraestructura de los PVRE 13

4.1. Características de los PVRE 13

4.2. Alimentación eléctrica 13

4.3. Comunicaciones 13

5. Condiciones de servicio 13

5.1. Recepción de los PVRE 13

5.2. Requisitos para la comunicación 14

6. Sistema de gestión y control 15

6.1. Acceso electrónico por los usuarios 16

6.2. Perfiles de usuarios 16

6.3. Tarifas a aplicar 17

6.4. Modalidades de activación 17

6.5. Documentación y cartelería informativa 17

6.6. Puesta en servicio 17

6.7. Facturación a usuarios 17

6.8. Servicio de atención al cliente 18

6.9. Tipos de asistencias técnicas a usuarios 19

6.10. Mantenimiento del sistema y de los PVRE 19

6.11. Información a remitir por la empresa adjudicataria 20

7. Inicio del servicio 20

8. Duración del servicio 20

9. Facturación del servicio 20

10. Presentación de ofertas 21

Información adicional a presentar con la oferta Administrativa 21

Información a presentar en la oferta económica 22

11. Régimen de faltas 22

11.1. Faltas 22

Se estimarán como faltas: 22

11.2. Penalización por faltas 22

12. Resolución 22

1. Antecedentes

Metro Bilbao cuenta con una infraestructura para la recarga de vehículos eléctricos con Puntos de Recarga de Vehículos Eléctricos (PRVE en adelante) instalados en los recintos gestionados por esta, cuyos emplazamientos, tipologías y usos se recoge en el **ANEXO 3: Relación de Puntos de Recarga de metro Bilbao.**

Al ser parte estos PRVE potencialmente accesibles al público, según establece el Real Decreto 639/2016, de 9 de diciembre, por el que se establece un marco de medidas para la implantación de una infraestructura para los combustibles alternativos, metro Bilbao debe permitir la recarga puntual a usuarios de vehículos eléctricos, sin necesidad de que medie contrato con el comercializador de electricidad o con ella, salvo la existencia de un sistema de gestión ordenado que garantice las condiciones básica que permitan la carga de forma eficiente y a mínimo coste para el propio usuario y para el sistema eléctrico.

En estas circunstancias Metro Bilbao, siendo la titular de estas infraestructuras de recarga de vehículos eléctricos, y por tanto con sus derechos de explotación, de acuerdo con el Real Decreto 184/2022, de 8 de marzo, por el que se regula la actividad de prestación de servicios de recarga energética de vehículos eléctricos, adquiere la condición de operador de punto de recarga y se constituye como consumidor de energía eléctrica según la Ley 24/2013 del Sector Eléctrico. Por todo ello tendrá los derechos y obligaciones establecidos en el Real Decreto antes referido, y de acuerdo con ello ha establecido como modalidad de prestación del servicio de recarga energética a través de una empresa proveedora de servicios de movilidad eléctrica (EMSP en adelante), con la que suscribirá el correspondiente acuerdo de interoperabilidad.

2. Objeto

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT en adelante) tiene por objeto, establecer las condiciones técnicas que ha de regir la contratación de una EMSP para la gestión de servicios de recarga energética a través de los puntos de recarga de vehículos eléctricos de Metro Bilbao, con arreglo al alcance establecido.

Las prestaciones de este contrato de servicios se realizarán conforme a los términos que a continuación se recogen y que se corresponden a un acuerdo de interoperabilidad entre metro Bilbao y la EMSP adjudicataria, y que tendrá como función principal la entrega de energía en unas condiciones que permitan la carga de la forma más eficiente posible tanto para el usuario y para el sistema eléctrico

3. Alcance

La infraestructura de recarga eléctrica de vehículos sobre la que se realizará el contrato correspondiente es la que se incluye en el ANEXO 3: Relación de Puntos de Recarga de metro Bilbao.

El adjudicatario de este servicio deberá cumplir con las obligaciones establecidas en el artículo 7 del RD 184/2022, de 8 de marzo, por el que se regula la actividad de prestación de servicios de recarga energética de vehículos eléctricos, incluyendo en el alcance de su prestación lo siguiente:

1.- Puesta en marcha de los PRVE para la correcta comunicación entre estos y la plataforma del adjudicatario, lo que incluye la asistencia necesaria y asesoramiento a metro Bilbao para que los puntos de recarga sean operables en la plataforma.

2.- Servicio de operación de los PRVE en la plataforma del adjudicatario, a la que los distintos usuarios de vehículos eléctricos definidos en este PPT podrán acceder para poder utilizar los PRVE instalados en los recintos de metro Bilbao, según la ubicación de estos. Se debe tratar de una plataforma web y aplicación para móvil en la que los usuarios de los vehículos eléctricos puedan consultar el estado PRVE, iniciar una recarga y finalizarla, lo que requerirá que estos usuarios estén registrados y/o dados de alta como usuarios de la plataforma.

3.- Creación de distintos perfiles de usuarios de vehículos eléctricos de acuerdo con la definición establecida en este PPT (vehículos oficiales, vehículos empleados, vehículos de contratas y acceso público), así como la aplicación de las distintas tarifas (sin coste, tarifa empleados y tarifa pública, respectivamente).

4.- Licencia de uso del software del adjudicatario a Metro Bilbao. Metro Bilbao, como operador del punto de recarga (titular de las infraestructuras de recarga) usará esta herramienta para gestionar sus PRVE, monitorizarlos en tiempo real, extraer informes de uso, consumos, etc.

5.- Disponer de un servicio de atención telefónica los 7 días de la semana y las 24 horas del día que de soporte a los usuarios de vehículos eléctricos que lo necesiten, para atender incidencias en los PRVE en todo momento en remoto.

6.- Revisión en tiempo real del estado de los PRVE y envío de señales de alarma al servicio de mantenimiento eléctrico de metro Bilbao en caso de no ser solucionable la incidencia en remoto.

7.- Interoperabilidad y compatibilidad con los diferentes fabricantes de vehículos eléctricos y otras plataformas de integración de puntos de recarga de ámbito nacional o europeo.

8.- Servicio de gestión de facturación y cobro a los usuarios de vehículos eléctricos por los kWh consumidos, a partir de las tarifas que se apliquen en cada momento según el perfil de los usuarios definidos, de tal modo que el adjudicatario se ocupará de cobrar a estos usuarios, y abonará a metro Bilbao, semestralmente, lo cobrado descontando la retribución establecida en concepto de gestión de cobro.

9.- Servicio de facturación por ocupación de la plaza de recarga de vehículo eléctrico una vez la carga de la batería del vehículo está finalizada, a partir del minuto 20 desde que la batería está cargada, y a razón de la quinta parte de la tarifa que le resulte de aplicación, según el perfil de usuario, por minuto que el vehículo conectado ocupe la plaza de recarga (siempre a partir del minuto 20 desde que la batería está cargada).

4. Infraestructura de los PVRE

4.1. Características de los PVRE

Actualmente se cuenta con cuatro tipos de PRVE instalados por metro Bilbao en sus instalaciones:

- CIRCUTOR URBAN T22

- INGETEAM

- SCHNEIDER ELECTRIC

- SIMON

Las características técnicas de estos cuatro tipos de PRVE se encuentran detalladas en el ANEXO 3: Características de los Puntos de Recarga de Vehículos Eléctricos instalados.

4.2. Alimentación eléctrica

Todos los PRVE se encuentran alimentados eléctricamente directamente desde los cuadros de BT de Centros de Transformación pertenecientes a la Red Eléctrica de Metro Bilbao.

4.3. Comunicaciones

Todos los PRVE se encuentran conectados con cable estructurado (cobre o F.O.) con la red de comunicaciones propia de Metro Bilbao.

5. Condiciones de servicio

5.1. Recepción de los PVRE

El adjudicatario deberá verificar y comprobar con anterioridad al inicio del servicio, que los PRVE incluidos en el alcance del presente PPT cumplen con todos los requisitos y

prescripciones técnicas, normativas y legales, vigentes que le sean de aplicación, así como su plena operabilidad (que tengan suministro eléctrico y que sean comunicables), debiendo en su defecto presentar informe donde se recojan las discrepancias o incumplimientos detectados.

Una vez comprobado lo anterior se extenderá ACTA DE INICIO, firmada por ambas partes, y que dará lugar al inicio de la prestación del servicio.

5.2. Requisitos para la comunicación

La adjudicataria mantendrá un interfaz de comunicación entre los puntos de recarga y el Sistema de Gestión con OCPP (Open Charge Point Protocol), y podrá requerir a metro Bilbao la actualización a su última versión en los PRVE.

En relación con las comunicaciones y la seguridad para la prestación del servicio se deberá tener en cuenta lo siguiente:

1.- La comunicación entre la infraestructura OT (tecnología operativa) del servicio (PRVE) y los sistemas IT (tecnología de la información) del adjudicatario que explote los primeros, se darán a través de una conexión VPN privada "site to site", con criptografía IPSEC.

2.- Sería recomendable que la información fuera securizada extremo a extremo, mediante la aplicación de protocolos de seguridad como lo es HTTPS.

3.- La infraestructura IT del adjudicatario, que explotará el servicio, y los datos surgidos del mismo, deberán encontrarse **dentro de la Unión Europea**.

4.- La administración de la infraestructura OT del servicio, por parte de personal propio de Metro Bilbao, se hará desde equipos autorizados internos a la red corporativa de Metro Bilbao, utilizando para ello protocolos seguros de comunicaciones como HTTPS.

5.- La administración de la infraestructura OT del servicio, por parte de personal propio del adjudicatario, se hará a través de la plataforma de acceso externo de la que dispone Meto Bilbao, utilizando para ello protocolos seguros de comunicaciones como HTTPS. Se aplicarán todas las medidas de seguridad en relación con el cumplimiento de postura de los equipos clientes del contratista, que Metro Bilbao considere oportunos, según su política de seguridad.

6.- La plataforma deberá contar con la posibilidad de instalar en el cliente el software de control de los equipos, de tal manera que no sea necesario que dichos equipos estén conectados a internet. Las actualizaciones y el acceso a la información se podrán realizar a través de dicho software de control. El único punto de acceso del mantenedor deberá ser la consola del software de control de los equipos.

6. Sistema de gestión y control

La EMSP adjudicataria deberá suministrar y poner a disposición del servicio durante la vigencia del contrato una aplicación software para el control integral y remoto de los PRVE, la cual permitirá gestionar todas las instalaciones desde un único interfaz gráfico, bajo una única aplicación accesible mediante web, a modo de Plataforma (web) de Gestión.

Todo este sistema, y/o las aplicaciones software que sean necesarias, será gestionado por el adjudicatario, debiendo facilitar un usuario de acceso a la Plataforma (web) de Gestión a la APBA, donde podrá acceder a toda la información disponible y ello sin perjuicio de la obligación de la adjudicataria de reportar cuantos informes sean solicitados por Metro Bilbao.

Dicha aplicación, contará, como mínimo, con las siguientes prestaciones:

1.- Acceso desde cualquier navegador.

2.- Altas, bajas o modificaciones de PRVE, debiendo estar preparado para poder incorporar en cualquier momento nuevos puntos de recarga, siendo un sistema escalable con posibilidad de ampliación.

3.- Monitorización y parametrización remota de los PRVE, para conocer su estado en cada momento, así como operaciones tales como reiniciarlos, deshabilitarlos además de poder iniciar y terminar una recarga.

4.- El sistema deberá efectuar una correcta gestión de los usuarios que comprenderá como mínimo las siguientes funciones:

- Altas, bajas y modificación de datos personales, manteniendo un histórico de cambios.
- La información de cada usuario, conteniendo como mínimo los siguientes datos: nombre, apellidos, CIF/NIF, dirección, e-mail, datos de consumo e histórico de recargas.
- La autentificación ante el sistema se podrá efectuar a través de la aplicación móvil APP.

5.- Gestión de alarmas.

6.- Gestión de las tarjetas o dispositivo RFID habilitados.

7.- Emisión de informes, permitiendo al menos obtener datos sobre historiales de utilización y consumo por equipo, periodo de tiempo, franja horaria, perfiles de usuario, etc.

8.- Compatibilidad e interoperabilidad para usuarios de otras plataformas, garantizando el e-roaming.

9. Facturación y emisión de facturas a los usuarios de los vehículos eléctricos.

10.- Exportar todos los datos en XLS.

6.1. Acceso electrónico por los usuarios

El acceso a los PRVE será, preferentemente, a través de una aplicación para dispositivos móviles (App), iOs y Android, que la EMSP adjudicataria pondrá a disposición del servicio de recarga de PRVE que, como mínimo, permita a los usuarios:

1.- Registrarse (o darse de baja) como usuario, escogiendo un perfil usuario de entre los posibles en los PRVE de metro Bilbao. En los casos de perfiles de vehículos de flota y de personal empleado de metro Bilbao se requerirá una validación por parte de esta como paso final del alta.

2.- Obtener información de los PRVE a través de un mapa con visualización de los que forman parte de la red de uso público, con información detallada de cada uno de ellos (tipos de conectores, potencia de carga, tarifa de recarga y estado de los puntos de recarga (libre, ocupado, tipo, etc.)

3.- Posibilidad de diferentes modos de pago de forma que facilite el uso para la recarga.

4.- Activar y seguir el estado de recarga del vehículo

5.- Recibir notificaciones, etc.

6.- Contactar de forma directa con el Servicio de Atención al cliente.

7.- Obtención de informes: historiales de utilización y consumo por equipo, periodo de tiempo, franja horaria, etc ...

6.2. Perfiles de usuarios

En relación con la titularidad y uso de los vehículos que pueden acceder a la recarga en los PRVE de metro Bilbao, se establecen los siguientes perfiles de usuarios:

1.- Vehículos oficiales, son los vehículos pertenecientes a la flota de vehículos metro Bilbao, y por tanto no tendrá ninguna facturación por los kWh consumidos.
2.- Vehículos empleados, son los vehículos particulares de los empleados de metro Bilbao que tienen acceso a los aparcamientos de empleados en sus respectivas zonas de trabajo,
3.- Vehículos contratas son los vehículos de las empresas que trabajan para Metro Bilbao (proveedores), incluidos los vehículos de los empleados de estas empresas/organismos, y que tienen acceso a las zonas restringidas en las que desarrollan sus trabajos.

4.- Acceso público, puntos de recarga accesibles a todos los usuarios de vehículos eléctricos.

6.3. Tarifas a aplicar

Los importes correspondientes a cada una de las tarifas a aplicar en función de las distintas modalidades de vehículos serán los establecidos por metro Bilbao y **podrán ser modificadas en cualquier momento durante la vigencia del contrato**.

6.4. Modalidades de activación

El adjudicatario tendrá que ofrecer a los usuarios al menos las siguientes modalidades de activación y uso de las terminales y pago del servicio de recarga:

1.- Modalidad de acceso a la red de recarga mediante tarjeta o dispositivo RFID de usuario. Mediante contacto con el lector incorporado al PRVE, los usuarios podrán realizar tanto las funciones de inicio y cierre de la sesión de recarga como habilitar el mecanismo de pago de la energía consumida.

2.- Modalidad de acceso a la recarga mediante aplicación de telefonía móvil, la cual tendrá configurada la forma de pago por defecto además de otras alternativas.

6.5. Documentación y cartelería informativa

El adjudicatario, previa a la puesta en servicio, deberá desarrollar, generar y distribuir instrucciones claras y precisas para el uso de los PRVE por los usuarios de los vehículos eléctricos. Además, deberán colocar en cada punto de recarga una cartelería explicativa del funcionamiento del sistema de gestión del punto de recarga, la cual incluirá códigos QR que permitan descargar la App y activar los PRVE, así como teléfono de contacto del servicio técnico de asistencia a los usuarios del adjudicatario.

Toda esta información **deberá ser presentada a metro Bilbao para su aprobación en el plazo de 20 días** a contar desde la firma del contrato.

6.6. Puesta en servicio

Se establecerá un plazo de un (1) mes para la puesta en marcha/alta de los PRVE para la correcta comunicación entre estos y la plataforma del adjudicatario, lo que incluye la asistencia necesaria y asesoramiento a Metro Bilbao para que los puntos de recarga sean operables en la plataforma.

6.7. Facturación a usuarios

Por la recarga de los vehículos eléctricos.

El adjudicatario realizará el servicio de gestión de facturación y cobro a los usuarios de vehículos eléctricos por los kWh consumidos, a partir de las tarifas que se apliquen en cada momento según el perfil de los usuarios definidos, de tal modo que se ocupará de facturar/cobrar a estos usuarios, y posteriormente abonará a metro Bilbao lo facturado.

Por ocupación de la plaza de aparcamiento una vez concluida la recarga.

El adjudicatario realizará el servicio de facturación por ocupación de la plaza de aparcamiento correspondiente a la recarga de vehículo eléctrico una vez la carga de la batería del vehículo está finalizada, a partir del minuto 20, y a razón de la quinta parte de la tarifa que le resulte de aplicación, según el perfil de usuario, por minuto que el vehículo conectado ocupe la plaza de recarga.

6.8. Servicio de atención al cliente

El adjudicatario pondrá a disposición de la prestación del servicio y durante la vigencia del contrato un Servicio de Atención Telefónica durante los 7 días de la semana y las 24 horas del día, y que dé soporte a los usuarios de vehículos eléctricos que lo necesiten.

Este servicio de atención tendrá las siguientes características:

1.- Servicio capaz de solventar incidencias técnicas relacionadas con el uso de los PRVE y posibles averías que puedan resolverse en remoto, situaciones de emergencia, así como para canalizar y resolver incidencias relacionadas con el proceso de facturación y cobro de los servicios de recarga y gestión de nuevos clientes.

2.- Límite a los tiempos de espera
Los tiempos de espera se limitarán a cinco minutos en las llamadas telefónicas para recibir información general, reclamar o solicitar ayuda en el uso de los PRVE.

3.- Interlocutor. **Queda prohibida la atención robótica y/o contestadores automáticos**, debiendo contar personal de atención con formación específica que pueda dar respuesta en tiempo y forma a los usuarios.

4.- El adjudicatario permitirá que para la presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias la utilización del mismo canal a través del que captaron al cliente. Además, **deberán disponer también a estos efectos de la vía postal, telefónica y un correo electrónico**.

6.- Atención especial a la vulnerabilidad
A la hora de atender a los usuarios, el Servicio de Atención al cliente deberá considerar las circunstancias particulares de cada persona. En concreto, se considerarán en situación de vulnerabilidad aquellos que, por cuestiones de edad, formación, circunstancias personales o situación territorial, no puedan ejercer sus derechos como consumidores en condiciones de igualdad. En estos casos, los usuarios podrán elegir el formato de comunicación que desean para contactar con el Servicio de Atención al cliente. Además, las evaluaciones de calidad que se hacen al término de las llamadas serán de acceso público.

7.- Idioma de atención.

La atención al cliente será, independientemente del idioma en el que se realizó el alta de usuario en la Plataforma, al menos en Castellano, valorándose la atención en euskera.

6.9. Tipos de asistencias técnicas a usuarios

Como prestación del servicio de recarga se establecen varios tipos de asistencia técnica para las cuales, el adjudicatario deberá garantizar su atención en tiempo y forma.

Una vez comunicadas las incidencias, el adjudicatario tendrán un periodo máximo de 2 horas para dar una solución al afectado. En cambio, si la incidencia se debe a la infraestructura eléctrica o hardware del PRVE, el adjudicatario debe dar aviso inmediatamente a Metro Bilbao una vez detectada, al objeto de movilizar a sus servicios de mantenimiento.

Los tipos inicialmente establecidos son los siguientes:

1.- Asistencia Técnica de **Urgencia**: se consideran dentro de este tipo el caso de que, una vez finalizada la carga del vehículo eléctrico, no se pueda desconectar el cable. Este tipo de incidencias deben quedar resueltas en un tiempo inferior a **una (1) hora**.

Esta asistencia técnica se podrá realizar en remoto para intentar su resolución de forma inmediata, y en su defecto se cursará aviso al Servicio de Mantenimiento de metro Bilbao

2.- Asistencia Técnica **Ordinaria**: se consideran como asistencias técnicas ordinarias el resto de las incidencias que no tengan la consideración de urgentes según lo definido anteriormente., como por ejemplo el disparo de un interruptor automático diferencial. Este tipo de incidencias deben quedar resueltas en un tiempo inferior a **ocho (8) horas**.

6.10. Mantenimiento del sistema y de los PVRE

El adjudicatario deberá realizar revisión en tiempo real, en remoto, del estado de los PRVE, comprobando el correcto funcionamiento tanto eléctrico de los PRVE como informático, estando el sistema en disposición de prestar el servicio.

En caso de detectar anomalía en cuanto al sistema de gestión deberán resolver la incidencia en el **plazo máximo de 2 horas**.

Si por el contrario la incidencia se corresponde con el hardware (sistemas eléctricos y/o electrónicos o de comunicación) de los PRVE deberá enviar señales de alarma de forma inmediata a los servicios de mantenimiento de metro Bilbao para que se realicen la correspondiente actuación.

6.11. Información a remitir por la empresa adjudicataria

Además, con una **periodicidad mensual**, el adjudicatario remitirá a metro Bilbao, a la dirección o direcciones de email que a tal efecto se indiquen, un informe con los datos registrados por cada uno de los puntos de recarga, debiendo de figurar al menos la siguiente información:

- Identificador del punto de recarga
- Nº de recargas realizadas
- Consumo (kWh)
- Consumo medio por recarga (kWh)
- Nº usuarios distintos
- Tiempo medio de recarga (min.)
- Ahorro CO2 (Kg)
- Tiempo total de recarga (min.)
- % de recargas que ocupan el punto de recarga >= a 30 min
- % de recargas que ocupan el punto de recarga entre 31 y 60 min
- % de recargas que ocupan el punto de recarga 61 min., o más

7. Inicio del servicio

El inicio de la prestación del servicio tendrá lugar con la firma del acta de inicio, que se producirá en el **plazo máximo de 30 días desde la firma del contrato**.

Los PRVE deberán estar operativos en la plataforma del adjudicatario en el plazo máximo de 30 días desde la firma del acta de inicio.

8. Duración del servicio

El plazo de duración del contrato será de dos años (2) años, prorrogable de año en año, hasta un máximo de CUATRO (4) años.

9. Facturación del servicio

El adjudicatario, de forma **mensual**, enviará a metro Bilbao informe sobre los kWh consumidos y los importes facturados a los usuarios en base a las tarifas que se hayan aplicado. Una vez verificado por Metro Bilbao los datos informados, emitirá la factura correspondiente a estos importes y el adjudicatario procederá a su abono.

A su vez, con la misma periodicidad, Metro Bilbao abonará al adjudicatario la comisión establecida en concepto de gestión de cobros, así como el resto de los conceptos contemplados por la prestación, a la presentación de la factura correspondiente.

10. Presentación de ofertas

El licitante deberá presentar la documentación de las ofertas en:

https://apps.euskadi.eus/appcont/lizitazioa

En caso de problemas técnicos para cargar las ofertas solicitar ayuda en el tlf.: 945016298.

La propuesta deberá cumplimentarse de acuerdo a las especificaciones del presente pliego y del Pliego de Cláusulas Administrativas 20-LG-DC-017.

La empresa ofertante deberá presentar la documentación que se indica en los apartados siguientes.

Información adicional a presentar con la oferta Administrativa

Los ofertantes, junto con la documentación administrativa y para cada lote al que oferten, presentarán una **breve memoria** en la cual se recoja la siguiente información:

- Descripción de la plataforma ofertada. Se presentará una demo en formato PPTx (PowerPoint) en la que se presente la interface de la plataforma ofertada y su funcionamiento, haciendo especial hincapié en las Capacidades analíticas recogidas en el PPTP. Tendrá una extensión máxima de 20 hojas DIN-A4 a doble cara, 40 páginas en total, tipo de letra Arial tamaño 12, (si se quiere incluir alguna hoja en formato DIN-A3, a efectos de la extensión máxima del documento se entenderá que una hoja en este formato equivale a 2 hojas de formato DIN A4.

- Demo en formato PPTx (PowerPoint) con una duración máxima de 10 minutos.

- Modelos de Informes de uso de los cargadores con Gráficos y estadísticas de cargadores, usuarios y procesos de carga, y al menos los siguientes datos y con la opción de personalizar los intervalos de fechas para la emisión de un informe de un periodo específico:

    - Número de cargas
    - Consumo de cada carga y total
    - Hora, duración y coste de cada carga
    - Estadísticas de las recargas
    - Número de usuarios distintos
    - Ingresos
    - Coste de energía
    - Calendario de reservas realizadas
    - Servicio de exportación de datos

- Cronograma informativo de uso y reserva del cargador
- Consumo de energía del cargador
- Historial de cobros y recibos
- Historial y métricas de incidencias
- Visualización gráfica mediante cuadros de mando o gráficos.

Información a presentar en la oferta económica

Se ofertará de acuerdo a los Cuadros de Precios de los Anexos.

Los precios ofertados se darán con todos los impuestos incluidos a excepción del I.V.A. que se facturará aparte.

El ofertante presentará la proposición económica en virtud de la cual se compromete a realizar los servicios propuestos en las condiciones previstas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

11. Régimen de faltas

11.1.Faltas

Se estimarán como faltas:

- El incumplimiento de plazos de alta, resolución de incidencias y asistencia técnica.
- Tener los equipos fuera de servicio de manera injustificada.

11.2. Penalización por faltas

Se establecen las siguientes penalizaciones a aplicar por faltas:

- ✓ Una falta conllevará el oportuno apercibimiento y una penalización de 500 €.
- ✓ Si se producen tres o más faltas durante la vigencia del contrato Metro Bilbao. podrá proceder unilateralmente a la rescisión del contrato, con pérdida de la fianza y sin compensación económica alguna.

12. Resolución

Metro Bilbao, S.A. adjudicará el servicio en base a la mejor oferta económica y técnica, según los criterios indicados en el cuadro de características, y condicionando la adjudicación a que la empresa suscriba y formalice la documentación contractual que redacte Metro Bilbao al efecto.

Una vez resuelta la adjudicación, se notificará el resultado de la misma a todas las empresas que hayan participado en el proceso.

Anexo1: Modelo de Proposición Económica:

D./Dña…….. con DNI……..en nombre ……..con domicilio a efectos de notificaciones en……., y CIF…….

DECLARO:

I.- Que, he quedado enterado del procedimiento para la adjudicación del contrato que tiene por objeto "Gestión de la red de los puntos de recarga de vehículos eléctricos (PRVE) instalados en Metro Bilbao".

II.- Que, igualmente conozco el Pliego de Prescripciones Técnicas, el Pliego de Cláusulas Administrativas y demás documentación que debe regir el presente contrato, que expresamente asumo y acato en su totalidad, sin salvedad alguna.

III.- Que, la Empresa a la que represento cumple con todos los requisitos y obligaciones exigidos por la normativa vigente para su apertura, instalación y funcionamiento, y que en la elaboración de la oferta se han tenido en cuenta todas las obligaciones derivadas de las disposiciones vigentes en materia de protección de empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.

IV.- Que, en relación con la prestación de la presente oferta, propongo su realización por los precios indicados en la tabla anexa a esta propuesta económica. Dichos importes incluyen todos los tributos, tasas, cánones de cualquier índole que sean de aplicación, así como cualquier otro gasto que se derive de la prestación, o que se origine por el Adjudicatario como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente pliego, **A EXCEPCION DEL IVA**, que no será incluido.

En ……., a …….. de…….. de ……..

Fdo:

D.N.I.:

Anexo 2: Mediciones para valoración económica

Criterio	Descripción	Uds.	Precio unitario (€)	Precio unitario Máximo	Comisión mensual por gestión de cobros (%)	Comisión mensual Máxima por gestión de cobros (%)	Nº meses	Precio anual (€)
1	Puesta en marcha/alta de un PRVE (pago único)	27		**250 €**				
2	Cuota mensual por PRVE por la prestación del servicio de la empresa proveedora de servicios de movilidad eléctrica	27		**28,83 €**			12	
3	Comisión mensual por la gestión de cobros (%)					**12%**		
4	Comisión por cada transacción de gestión de cobros	500		**0,45 €**				
	Precio total sin la Comisión mensual por la gestión de cobros (€)							

Es obligatorio **rellenar todas las casillas blancas**.

La relación medición-presupuesto de los cuadros de precios es orientativa para permitir la comparativa de las ofertas económicas que se presenten. Las mediciones indicadas no son contractuales.

-Anexo 3: **Relación de puntos de carga**

Ubicación	Ptos de carga	Modelo cargador
Taller de Ariz	1 1	CIRCUTOR URBAN T22 Ingeteam Fusion Street FS3MW-N2N2 - Tipo 2 (22 kW) + Tipo 2 (22 kW)
Parking de Etxebarri	3	Ingeteam Fusion Street FS3MW-N2N2 - Tipo 2 (22 kW) + Tipo 2 (22 kW)
Oficinas C/Navarra	1	Ingeteam Fusion Wall FW3MW-N2N2 - Tipo 2 (22 kW) + Tipo 2 (22 kW)
Parking de Bolueta	1 1	Ingeteam Fusion Street FS3MW-N2N2 - Tipo 2 (22 kW) + Tipo 2 (22 Kw CIRCUTOR URBAN T22
Parking de San Inazio	1	SIMON XENÓN BUSINESS BA.T2 22kW TRIF.+AUT.DIF. 0660121-100
Parking de Leioa	4	Ingeteam Fusion Street FS3MW-N2N2 - Tipo 2 (22 kW) + Tipo 2 (22 kW
Parking de Iberbengoa	3 1	Ingeteam Fusion Wall FW3MW-N2N2 - Tipo 2 (22 kW) + Tipo 2 (22 kW) Cargador, EVlink Pro AC/AC Metal, 22kW, 32A
Taller de Sopelana	2 3 4	CIRCUTOR URBAN T22 Ingeteam Fusion Street FS3MW-N2N2 - Tipo 2 (22 kW) + Tipo 2 (22 kW) Ingeteam Fusion Wall FW3MW-N2N2 - Tipo 2 (22 kW) + Tipo 2 (22 kW
Parking de Urbinaga	1	CIRCUTOR URBAN T22