



Transportes Urbanos
de Vitoria, S.A.

TUVISA

Gasteizko Hiri
Garraioak, SA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
CONTRATO DE SERVICIOS
Procedimiento **abierto simplificado**

Expediente nº: 2026-11

Objeto: Contratación del servicio de telecontrol nocturno de 3 aparcamientos gestionados por Transportes Urbanos de Vitoria-Gasteiz S.A., TUVISA

Agirrelanda, 2
01013 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 16 10 54

tuvisa@vitoria-gasteiz.org
www.vitoria-gasteiz.org



INDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO	3
2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO	3
2.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS APARCAMIENTOS	3
2.2. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO	3
2.3. ATENCIÓN INCIDENCIAS Y CONSULTAS	3
2.4. HORARIO DE ASISTENCIA	5
2.5. TAREAS PREVENTIVAS	5
2.6. GENERACIÓN DE INFORMES	5
3. MEDIOS TÉCNICOS MÍNIMOS ADSCRITOS AL SERVICIO	5
3.1. PUESTOS DE OPERACIÓN	5
3.2. DISPONIBILIDAD	6
3.3. SISTEMA DE SUPERVISIÓN Y VIDEOVIGILANCIA	6
3.4. CENTRALITA VIRTUAL Y REGISTRO DE COMUNICACIONES	7
3.5. SEGURIDAD DE LAS COMUNICACIONES	7
3.6. PERSONAL ADSCRITO AL SERVICIO	7
3.7. COORDINACIÓN OPERATIVA	8
4. VISITAS	8
5. NORMATIVA	9
ANEXO I: APARCAMIENTOS OBJETO DEL CONTRATO	10



1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente Pliego es definir y regular el alcance y condiciones de las prestaciones que habrán de regir la **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELECONTROL NOCTURNO DE 3 APARCAMIENTOS GESTIONADOS POR TRANSPORTES URBANOS DE VITORIA-GASTEIZ S.A.: APARCAMIENTOS ARTIUM, IRADIER Y SANTA BÁRBARA**, de conformidad con el contenido este Pliego de Prescripciones Técnicas y en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

2.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS APARCAMIENTOS

En el Anexo I del presente Pliego Técnico, se detallan los equipos y dispositivos instalados en los aparcamientos que son gestionados por TUVISA y sobre los que el adjudicatario deberá garantizar su utilización, de cara a permitir un correcto funcionamiento del servicio en los horarios establecidos en el presente Pliego.

2.2. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO

Actualmente, los aparcamientos objeto de contrato son gestionados en remoto por personal propio de TUVISA mediante 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, en los horarios de asistencia marcados en el 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 los horarios de asistencia marcados en el presente Pliego.

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.

2.3. ATENCIÓN INCIDENCIAS Y CONSULTAS



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 cajeros.

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.

TUVISA entregará al adjudicatario del contrato un documento con la información detallada de cada aparcamiento y con las actuaciones a realizar:

- Informar de ofertas, tarifas, horarios o de lo que requieran las personas usuarias.
- Consultas sobre el uso de alguno de los sistemas (cajero, lectores, etc)
- Visionar las cámaras del aparcamiento.
- Interactuar con los sistemas de gestión de cada aparcamiento para realizar cualquier tarea requerida (cobros, tiques perdidos, tiques ilegibles, vales descuento, venta de abonos, emisión de recibos, etc.)
- Registro de incidencias diario.
- Apertura remota de puertas peatonales, barreras de entrada y salida, portones de entrada y salida.
- Comunicación telefónica con:
 - las empresas de mantenimiento, servicios técnicos o servicio acuda que por motivos de urgencia así se requiera.
 - servicios de urgencia como pueden ser bomberos, policía local, etc..
 - personal de TUVISA.

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.

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. HORARIO DE ASISTENCIA

La prestación del servicio de Telecontrol Nocturno en los tres aparcamientos tendrá el siguiente horario todos los días del año:

- De lunes a sábado: de 00:00h. a 06:00h.
- Domingos y festivos: de 22:00h. a 06:00h.

2.5. 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).
- 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 de TUVISA para establecer el correcto funcionamiento del servicio.

2.6. GENERACIÓN DE INFORMES

La empresa contratista generará y pondrá a disposición de TUVISA informes diarios, con la información de las actuaciones realizadas:

- Informe diario con el número de actuaciones indicando: fecha / hora / abono / rotación / terminal / descripción incidencia / acción realizada / observaciones.

3. MEDIOS TÉCNICOS MÍNIMOS ADSCRITOS AL SERVICIO

3.1. PUESTOS DE OPERACIÓN

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



Para un adecuado servicio de telecontrol, es necesario que el adjudicatario disponga en sus instalaciones desde donde llevará a cabo la actividad de telecontrol de, al menos, los siguientes recursos:

- 2 líneas de acceso a internet con compañías diferentes, con balanceo de carga y gestión de VPN.
- Centralita de recepción de llamadas del sistema de interfonía con identificación de interfono emisor y grabación de llamadas.
- Servidor Windows Server con SQL Server para dar servicio al sistema de gestión de licencias del software de telecontrol, con base de datos SQL de los elementos de los aparcamientos e incidencias registradas.
- Software SCADA para el control de los equipos autómatas, CCTV e interfonía de los aparcamientos telecontrolados.
- Sistema de visualización permanente en sala de telecontrol (video Wall) con visionado permanente de las cámaras de los accesos de los 3 aparcamientos.
- Sistema de alimentación ininterrumpida dimensionado suficientemente para soportar los equipos y centralitas (mínimo 10 KW).

3.2. DISPONIBILIDAD

El servicio deberá permanecer operativo y disponible los 365 días del año en el horario de atención marcado en el presente Pliego.

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

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.

3.3. 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

El servicio deberá permanecer operativo y disponible los 365 días del año en el horario de atención marcado en el presente Pliego.

3.4. CENTRALITA VIRTUAL Y REGISTRO DE COMUNICACIONES

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

- 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.

3.5. 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.

3.6. 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.

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

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

3.7. 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. VISITAS

TUVISA, previa solicitud de las empresas licitadoras pondrá a disposición de las mismas una visita a los aparcamientos objeto del contrato de cara a conocer in situ las instalaciones y los equipos.

La visita deberá ser solicitada por correo electrónico dirigido a tuvisa.contratación@vitoria-gaseiz.org y tuvisa@vitoria-gaseiz.org.



TUVISA organizará dichas visitas entre los días 8 y 13 días naturales contados desde la fecha de publicación del anuncio del contrato en la Plataforma de Contratación del Sector Público por medios electrónicos y será anunciada en el Perfil del Contratante.

5. 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.).

En Vitoria – Gasteiz, a la fecha de la firma

Ricardo Rodríguez Ruiz

Técnico de Aparcamientos y Servicio de Grúa de TUVISA

RODRIGU
EZ RUIZ,
RICARDO
(FIRMA)

Firmado
digitalmente por
RODRIGUEZ RUIZ,
RICARDO (FIRMA)
Fecha: 2026.07.21
08:24:37 +02'00'



ANEXO I: APARCAMIENTOS OBJETO DEL CONTRATO

APARCAMIENTO ARTIUM (714 plazas de aparcamiento)

Sistemas de gestión:

- Sistema de gestión: PARKARE. La maquinaria del aparcamiento es de la casa PARKARE con CCAA e interfonos para comunicación con el centro de control.
- Sistema de telecontrol instalado: CONVI Sistemas de Seguridad S.A.

Accesos para vehículos:

Entrada de vehículos: 1 rampa de entrada equipada con:

- 1 máquina expendedora tiques con código QR y lector de tarjetas proximidad.
- 1 barrera automática.
- Sistema lector de matrículas

Entrada de vehículos Plantas -2 y -3: En la planta -1 está el portón que da acceso a las plantas -2 y 3 equipada con:

- 1 terminal con lector de tarjetas proximidad y 1 portón

Salida de vehículos: 1 rampa de salida equipada con:

- 1 terminal con lector de código QR y lector de tarjetas proximidad.
- 1 barrera automática.
- Sistema lector de matrículas.

Salida de vehículos Plantas -2 y -3: En la planta -2 está el portón de salida que da acceso a la plantas -1 equipada con:

- 1 terminal con lector de tarjetas proximidad y 1 portón

Accesos peatonales y aseos:

- Planta 0: 2 terminales de acceso peatonal al parking y 2 accesos a aseos
- Planta -2: 2 terminales de acceso peatonal a la planta -2
- Planta -3: 2 terminales de acceso peatonal a la planta -3

Cajeros:

Existen tres cajeros todos ellos situados en la Planta -1:

- Cajero Clínica: Acepta monedas, billetes de 5€, 10€, y 20€, así como tarjetas de crédito con banda magnética, pin y contactless.
- Cajero Mikeldi: Acepta tarjetas de crédito con banda magnética, pin y contactless.
- Cajero Cabina: Acepta tarjetas de crédito con banda magnética, pin y contactless.

Sistema de video-vigilancia:

- 2 grabadores con 32 cámaras en total



APARCAMIENTO IRADIER (792 plazas de aparcamiento)

Sistemas de gestión:

- Sistema de gestión: EQUINSA. La maquinaria del aparcamiento es de la casa EQUINSA con CCAA e interfonos para comunicación con el centro de control.
- Sistema de telecontrol instalado: CONVI Sistemas de Seguridad S.A.

Accesos para vehículos:

Entrada de vehículos: 1 rampa de entrada con 2 carriles equipada con:

- 1 portero en el inicio de la rampa de entrada
- 2 máquinas expendedoras de tiques y lectores de tarjetas proximidad.
- 2 barreras automáticas.
- Sistema lector de matrículas

Entrada de vehículos a Planta -3:

- 1 terminal con lector de tarjetas proximidad y 1 portón

Salida de vehículos: 1 rampa de salida con dos carriles equipada con:

- 2 terminales con lectores de tiques y lectores de tarjetas proximidad.
- 2 barreras automáticas.
- Sistema lector de matrículas.

Salida de vehículos Planta -3:

- 1 terminal con lector de tarjetas proximidad y 1 portón

Accesos peatonales y aseos:

- Planta 0: 1 terminal de acceso peatonal al parking
- Planta -1: 2 terminales de acceso a baños
- Planta -2: 2 terminales de acceso a baños
- Planta -3: 1 terminal de entrada a planta -3

Cajeros:

Existen tres cajeros todos ellos situados en la Planta -1:

- Cajero 1: Acepta monedas, billetes de 5€, 10€, y 20€, así como tarjetas de crédito con banda magnética, pin y contactless.
- Cajero 2: Acepta monedas, billetes de 5€, 10€, y 20€, así como tarjetas de crédito con banda magnética, pin y contactless.
- Cajero 3: Acepta monedas, billetes de 5€, 10€, y 20€, así como tarjetas de crédito con banda magnética, pin y contactless.

Sistema de video-vigilancia:

- 1 grabador con 32 cámaras



APARCAMIENTO SANTA BÁRBARA (532 plazas de aparcamiento)

Sistemas de gestión:

- Sistema de gestión: PARKARE. La maquinaria del aparcamiento es de la casa PARKARE con CCAA e interfonos para comunicación con el centro de control.
- Sistema de telecontrol instalado: CONVI Sistemas de Seguridad S.A.

Accesos para vehículos:

Entrada de vehículos: 1 rampa de entrada equipada con:

- 1 portón
- 2 máquinas expendedora tiques con código QR y lector de tarjetas proximidad.
- 2 barreras automáticas.
- Sistema lector de matrículas

Salida de vehículos: 1 rampa de salida equipada con:

- 1 portón
- 2 terminales con lector de tiques con código QR y lector de tarjetas proximidad.
- 2 barreras automáticas.
- Sistema lector de matrículas.

Accesos peatonales y aseos:

- Planta 0: 1 terminal de acceso peatonal al parking
- Planta -1: 2 terminales de acceso a baños
- Planta -2: 2 terminales de acceso a baños

Cajeros:

Existen ocho cajeros:

- Cajero AUTO 1: Acepta monedas, billetes de 5€, 10€, y 20€, así como tarjetas de crédito con banda magnética, pin y contactless.
- Cajero AUTO 2: Acepta monedas, billetes de 5€, 10€, y 20€, así como tarjetas de crédito con banda magnética, pin y contactless.
- Cajero A: Tarjetas de crédito con banda magnética, pin y contactless.
- Cajero B: Tarjetas de crédito con banda magnética, pin y contactless.
- Cajero C: Tarjetas de crédito con banda magnética, pin y contactless.
- Cajero D: Tarjetas de crédito con banda magnética, pin y contactless.
- Cajero CRE1: Acepta tarjetas de El Corte Inglés
- Cajero CRE2: Acepta tarjetas de El Corte Inglés

Sistema de video-vigilancia:

- 2 grabadores con 32 cámaras en total