



Document	Expedient	Data	Segell
118493/2023	7871/2023	21-07-2023	

VIA A PUNT SLU151

Procediment
U2.4.3 Contractació de serveis

Codi de verificació



1C514R4A465N6U530I9C

CONTRACTACIÓ DEL SERVEIS DE MANTENIMENT DEL SOFTWARE DE LES APLICACIONS DE PAGAMENT PER TELÈFON MÒBIL I DE L'EINA DE CONTROL DE SANCIONS A LES ZONES D'ESTACIONAMENT REGULAT DE PINEDA DE MAR

1. ANTECEDENTS

Des del passat 1 de març de 2018, la societat municipal Via a Punt SL s'encarrega de gestionar la zona d'aparcament regulat al municipi de Pineda de Mar.

El 31 de maig de 2018, el Consell d'Administració de Via a Punt SL va adjudicar a l'empresa SOMINTEC SLU el CONTRACTE DEL SUBMINISTRAMENT I INSTAL·LACIÓ DE L'APLICACIÓ DE PAGAMENT PER TELÈFON MÒBIL I DEL SOFTWARE DE CONTROL DE SANCIONS A LES ZONES D'ESTACIONAMENT AMB LIMITACIÓ HORÀRIA DE LA VIA PÚBLICA DEL MUNICIPI DE PINEDA DE MAR.

Amb la materialització d'aquest contracte, va quedar clar que Via a Punt adquiria un software mitjançant una inversió forta el primer any i posteriorment el contracte deixava oberta la possibilitat de continuar tenint els serveis d'assistència tècnica, futurs desenvolupaments i allotjament de les dades contractats amb el proveïdor del software. Transcorreguts 5 anys, s'han esgotat totes les pròrrogues del contracte original, el resultat del software és satisfactori i Via a Punt no està interessada en procedir al canvi de software de pagament pel mòbil ni d'interposició de sancions. Per tant el que es necessita és procedir a contractar els serveis de manteniment del software adquirit a l'any 2018.

2. CARACTERÍSTIQUES BÀSIQUES DE L'APLICACIÓ DE PAGAMENT PELS USUARIS LICITADA AL 2018.

2.1.- OBJECTE, ABAST I ÀMBIT DE L'APLICACIÓ

L'aplicació és totalment gratuïta pels usuaris i permet el pagament a la zona blava i verda d'acord amb les tarifes vigents que siguin definides en les ordenances fiscals municipals de l'Ajuntament de Pineda de Mar.

2.2- REQUERIMENTS MÍNIMS OBLIGATORIS

L'aplicació és necessàriament compatible amb els protocols de comunicació i el sistema actual de transmissió de dades al servidor del proveïdor dels parquímetres del municipi. Igualment s'integra amb el mòdul de gestió de sancions.

L'aplicació es pot configurar en català i castellà, donant-se així l'opció a l'usuari d'escollir l'idioma per registrar-se i donar-hi d'alta.



Les tarifes i els horaris són subministrats per l'usuari administrador del sistema. Permet gestionar tarifes diferents, en funció de les llistes de vehicles amb permisos especials.

Es va establir com a requisit que els imports dels pagaments que efectuïn els usuaris mitjançant l'aplicació s'ingressaran directament al mateix moment en un compte corrent de Via a Punt SL (TPV del municipi i comissions de transaccions nul·les) sense passar per l'adjudicatari. Es va establir com a requisit ineludible que l'aplicació ha de ser totalment gratuïta pel usuari; ni aquesta ni cap de les seves prestacions mínimes ni addicionals ha de suposar cap cost per a l'usuari.

Operativa del servei

L'aplicació descarrega a través dels principals mercats d'aplicacions mòbils (Google Play i Apple Store) desenvolupades en els sistemes operatius Android, iOS i web, de forma totalment gratuïta i mitjançant geolocalització per GPS sobre el mapa de les àrees zonificades.

Operativa d'alta i registre

L'aplicació permet a l'usuari obrir un compte i registrar-se a través del seu telèfon mòbil intel·ligent (Smartphone). Durant el procediment d'alta i registre, l'usuari indica les seves dades d'identificació personals així com l'autenticació i enregistrament en temps real de la seva targeta a través de la plataforma de pagament i la verificació de l'adreça de correu electrònic. No es necessari precàrrega de saldo, atès que les transaccions es carreguen a la targeta de l'usuari en temps real.

La verificació i autenticació de les dades i de la targeta tant inicialment a l'alta com en cada utilització, no suposa mai cap cost per a l'usuari ni es pot carregar ni cobrar res per aquest concepte ni com a prepagament ni com a saldo o descompte a restar del primer pagament.

La plataforma de pagament digital és de màxim nivell de seguretat i permet obtenir a Via a Punt SL en temps real un albarà detallat d'estacionament per matrícula, zona i data.

Com a requisit obligatori, i des de la formalització de l'alta i activació del compte, l'usuari pot administrar en sentit ampli i en tot moment les seves dades d'accés, personals i bancaries. Així, les principals funcionalitats són les següents:

- *Administració de contrasenyes:* l'usuari pot recuperar i/o modificar la contrasenya de les seves dades d'accés.
- *Administració de dades personals:* l'usuari pot modificar les dades personals (nom complet, DNI, Telèfon, correu electrònic).
- *Administració de vehicles:* l'usuari pot modificar les dades dels seus vehicles (marca, tipus, matrícules etc.).
- *Administració de targetes:* l'usuari pot modificar les dades de pagament i de la targeta enregistrada de forma i manera equivalent a com ho ha fet en el procés d'alta.



- *Baixa: l'usuari pot donar-se de baixa a través de la pròpia aplicació mòbil. El sistema envia un correu electrònic informatiu a l'usuari.*

Acceptar condicions d'ús i Política de Privacitat

Finalitzada l'alta i activació del compte d'usuari, i com a tramit previ a l'inici de sessió i operacions, l'usuari accepta obligatòriament les *"condicions d'ús del servei i la política de privacitat"*

Si l'usuari accepta les "condicions d'ús del servei", el sistema enregistra la corresponent acceptació i la sessió s'iniciarà amb normalitat. El document de "Condicions d'ús del servei" contindrà, entre d'altres: l'abast, les condicions d'accés, les condicions d'estacionament i les condicions de pagament del servei, així com també recomanacions d'ús i seguretat del propi servei.

També inclourà informació relativa a la propietat i ús de les dades enregistrades dels usuaris i **NECESSÀRIAMENT** el consentiment exprés de cessió a Via a Punt SL.

L'estructura i contingut de la base de dades és propietat de Via a Punt SL.

Operativa d'estacionament

Un cop finalitzat el procediment de registre i d'alta, l'aplicació permet efectuar les operacions següents sense haver d'utilitzar els parquímetres:

- El pagament del temps que duri l'aparcament per fracció de minuts. Sens perjudici que també pot existir la modalitat de pagament a crèdit, obligatòriament ha d'oferir la modalitat de pagament a dèbit.
- La selecció de tarifa d'acord amb el sistema de geolocalització.
- La recepció per l'usuari d'avisos i/o notificacions de forma gratuïta sobre l'estat dels tiquets d'estacionament, indicant explícitament l'hora de caducitat.
- L'obtenció per l'usuari de comprovant del tiquet emès en format de factura simplificada així com tenir una versatilitat tal que permeti en tot moment conèixer els tiquets emesos per a cada *vehicle* enregistrat.
- L'usuari pot obtenir un històric de tiquets adquirits, anul·lacions i devolucions efectuades.
- L'ampliació del temps d'estacionament fins al màxim establert.
- Ha de permetre l'opció de «desaparcar» amb la *devolució* de **temps i diners** no consumit quan el sistema sigui a crèdit. Aquesta devolució serà realitzada a la mateixa targeta amb la qual s'ha efectuat la compra.
- L'obtenció per l'usuari de notificacions de forma gratuïta relatives a l'estat de funcionament del servei.

Anul·lació de denúncia

L'usuari mitjançant l'aplicació permet anul·lar una denúncia relacionada amb alguna de les seves matrícules i per qualsevol causa (excés de temps, zona incorrecta..... etc.).

L'usuari pot consultar el contingut d'una denúncia (hora, causa, termini, preu d'anul·lació, núm. d'expedient) i n'pot ordenar el pagament.



L'aplicació pot mostrar el detall de la denúncia i si se n'ordena el pagament de l'anul·lació envia la informació al servidor del sistema. Si la petició d'anul·lació de denúncia ha estat executada amb èxit, s'indicarà amb claredat a l'usuari el resum de l'operació d'anul·lació.

3. CARACTERÍSTIQUES BÀSIQUES DEL SOFTWARE DE GESTIÓ DE SANCIONS I ÚS PELS CONTROLADORS LICITAT AL 2018

3.1.- MÒDUL DE GESTIÓ DEL SERVEI DE VIGILÀNCIA I DENÚNCIES DE LES ZONES D'APARCAMENT REGULAT

El sistema inclou les següents funcionalitats:

- Es pot integrar amb els principals fabricants d'hardware per poder accedir a les dades que s'han introduït via parquímetres.
- Permet gestionar varis fabricants de parquímetres en una mateixa instal·lació.
- Integració completa amb l'APP ciutadana de pagament pel mòbil.
- Visualització geo-posicionada en temps real de la ubicació dels vigilants, denúncies i anul·lacions dels diferents vigilants.
- Gestor de taules auxiliars d'infraccions, carrers, zones, places, tarifes i horaris.
- Mòdul verificador de denúncies, on es podran visualitzar totes les consultes fetes pels vigilants així com les denúncies emeses, amb totes les dades i fotografies sense límit de l'expedient. La recerca es podrà fer per qualsevol dels camps de la denúncia.
- Generació en PDF d'una còpia de la denúncia generada pels agents controladors.
- Permet imprimir denúncies en 5 idiomes addicionals depenent de la nacionalitat de la matrícula.
- Gestió de les anul·lacions de denúncies. Els usuaris dels parquímetres i de la nova App pel ciutadà podran fer anul·lacions de denúncies en temps real. No obstant això, el sistema ha de permetre realitzar anul·lacions utilitzant el sistema tradicional (que inclou l'anul·lació en els parquímetres). Per tal d'anul·lar aquestes denúncies que poden arribar dies després a Via a Punt SL, es disposarà una funcionalitat a la Plataforma que mitjançant un lector de codi de barres, permetrà procedir a l'anul·lació de la denúncia informant als sistemes de Via a Punt SL mitjançant serveis web.
- Gestor de taules auxiliars: Ha d'existir un manteniment de taules auxiliars per tal de poder codificar correctament les dades necessàries en les dades de les denúncies. Aquestes dades es carregaran mitjançant fitxers oberts (CSV) per facilitar les tasques d'importació.
- Generador d'alarmes. El sistema ha de ser capaç de generar i mantenir un fitxer amb dades de vehicles i tipus d'alarma, per a ser gestionades pels vigilants, per exemple: infractor reincident, vehicle inclòs en llista de recerca, etc...
- Generador d'autoritzacions: El sistema ha de ser capaç de generar i mantenir un fitxer amb dades de vehicles i titulars, per a ser gestionats pels vigilants: Residents, vehicles autorització especial, com els vehicles no retolats de Mossos o PM, etc...
- Generador d'informes (especialment denúncies i activitat de vigilants), així com estadístiques per zona, per dates, per vehicle, per vigilant i ruta i per qualsevol altre dada estadística relacionada i adient.
- Possibilitat d'enviament segons format del tramitador. En el cas de Pineda de Mar, Diputació de Barcelona.
- S'pot integrar en un futur amb mòduls de serveis de grua, denúncies de trànsit o d'un altre tipus d'infracció etc.
- Mòdul de seguretat que permet la gestió de permisos per usuari i pantalla.



- La base de dades estarà allotjada en servidors cloud de l'adjudicari.

3.2.- APP PELS VIGILANTS GENERADORA D'EXPEDIENTS SANCIONADORS DE ZONES BLAVES I VERDES

Aquest APP per vigilant incorpora les següents funcionalitats:

1. Compatible amb qualsevol dispositiu ANDROID.
2. Missatgeria interna entre els dispositius.
3. Captura de matrícula amb la càmera del Smartphone (OCR)
4. Treballa On-line i Off-line.
5. Actualitzacions de software i dades automàtiques sense cap suport tècnic per part de l'adjudicatari.
6. Generació de fotos per cada denúncia.
7. Genera referències C60 de modalitat 2 o modalitat 3.
8. Pot treballar sense targeta de telefonia.
9. Administració remota dels dispositius per part de l'adjudicatari.
10. Disposar de la informació de l'històric de consultes i denúncies de un vigilant.
11. Generador d'expedient de denúncia, amb les dades del vehicle, lloc i tipus d'infracció, camp per observacions i prova documental (fins a 2 fotografies). Les fotografies han d'estar geo-localitzades i signades amb un segell de temps per tal de garantir-ne la veracitat de la infracció.

L'expedient inclou necessàriament:

- Codi vigilant.
 - Nº d'expedient intern (es generarà automàticament).
 - Data i hora de la denúncia.
 - Matrícula, marca, model i color del vehicle denunciat (els tres últims camps es seleccionaran d'un llistat).
 - Codi del carrer (vinculat al nom del carrer) i nº de placa.
 - Codi d'infracció (vinculat al llistat d'infraccions).
 - Dades de tiquet, observacions i 2 camps per fotografies.
 - Dades de pagament de la denúncia.
12. Capacitat d'imprimir els expedients de denúncies, enviant les dades, via bluetooth a la impressora portàtil de paper tèrmic.
 13. Permet compartir impressores entre dispositius de forma senzilla.
 14. Memoritzar les dades de vehicles per a poder-les recuperar en cas de denúncies posteriors.
 15. Generar alarmes per activar emergències en el servei central de back-office.

Per motius de seguretat en cas de pèrdua del terminal, les dades locals de l'aplicació han d'estar encriptades per tal d'impedir l'accés a dades sensibles o comprometre la seguretat del sistema.

L'adjudicatari assessorarà Via a Punt SL en l'adquisició dels smartphones i les impressores que siguin necessàries perquè els controladors puguin desenvolupar la seva feina.



4. SERVEIS DE MANTENIMENT I SUPORT REMOT.

Els serveis de suport i manteniment s'han de definir d'acord als criteris generals descrits a continuació.

Es demana un servei de manteniment de les aplicacions lliurades i de suport remot durant tota la durada del contracte.

El manteniment inclou:

- El hosting de les aplicacions en el núvol.
- L'actualització de les aplicacions en les seves últimes versions per a les funcionalitats incloses en el projecte original subministrat.

El suport remot inclou:

- El monitoratge de les infraestructures i aplicacions proporcionades.
- L'accés a la documentació tècnica i manuals de les aplicacions
- Una assistència per correu electrònic o telèfon
- La resolució de les possibles incidències detectades al més aviat possible.

4.1.- COBERTURA HORÀRIA DEL SERVEI

En la següent taula s'indica la cobertura horària en la que l'adjudicatari haurà de prestar el servei i l'atenció a la resolució d'incidències.

Calendari	Franja Horària	Resolució segons Prioritat		
		1	2	3
De dilluns a divendres (laboral)	De 8 h. a 18 h.	SI	SI	SI
	De 18 h. a 8 h.	SI	NO	NO
Dissabtes, diumenges i festius	De 0 h. a 24 h.	SI	NO	NO

Cal tenir en compte que la franja d'atenció al servei fixa uns límits temporals en els que l'adjudicatari haurà d'atendre les peticions de servei, la resolució d'incidències, etc.. però això no comporta necessàriament una dedicació permanent de recursos durant l'interval de temps establert (p.e. descans per dinar).

Per al suport a la ciutadania en la utilització de l'APP, es requereix l'existència d'un telèfon d'Assistència durant les franges horàries principals de funcionament de les zones d'aparcament regulat.: **DL-DS 09:00-13:00-16:00-20:00.**



4.2.- ACTUACIONS PROGRAMADES

Les actuacions programades fan referència a intervencions tècniques (maquinari i programari) associades al servei que, degut al seu impacte rellevant en el servei, cal que siguin realitzades en una franja horària on l'afectació a l'usuari sigui la menor possible. Via a Punt SL es reserva el dret de fixar la franja horària més adient per a portar a terme una actuació d'aquest tipus. Tot i això i amb caràcter general, es procurarà que aquest tipus d'actuacions siguin realitzades durant la franja horària assignada al servei (de 8:00h a 18:00h).

4.3.- ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

Per establir el nivell de servei per al suport de la Plataforma i de l'APP ciutadana, es defineix la prioritat de la incidència en funció de la seva criticitat i/o impacte. Amb l'objectiu de simplificar, es defineixen les següents prioritats:

- Prioritat 1: Afectació total al mòdul back-office i/o l'APP ciutadana.
- Prioritat 2: Afectació total al mòdul back-office
- Prioritat 3: Afectació parcial al mòdul back-office i/o APP ciutadana.

Els temps de resposta i de solució mínim es determina en funció de la prioritat:

	Temps de resposta 1	Temps de solució
Prioritat 1	Immediat	4 hores
Prioritat 2	Immediat	1 dia laborable
Prioritat 3	Següent Dia Laborable	2 dies laborables

4.4.- CONFIDENCIALITAT

Degut a la importància dels serveis objecte del contracte, els adjudicataris hauran de garantir la confidencialitat de la informació i de les configuracions dels sistemes als que donin servei així com el compliment de la legislació vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal. En el cas d'incompliment, serà motiu de resolució immediat del contracte sens perjudici dels efectes legals que es puguin derivar. Com un requisit previ a l'inici del projecte executiu, l'adjudicatari haurà de signar un contracte de confidencialitat d'acord amb les polítiques i normes de seguretat de Via a Punt SL.

Les obligacions laborals amb el personal que prestarà el servei serà imputable a l'adjudicatari (seguretat social, prevenció de riscos, etc..).



5. DURADA DEL CONTRACTE

La durada del contracte és **d'un any a comptat des de la signatura del contracte**, prorrogable anualment fins a un límit màxim de 4 anys si cap de les parts no manifesta el contrari amb 2 mesos d'antelació al venciment de cada anualitat.

Això no obstant, el contractista haurà de prestar el servei fins que un altre proveïdor es faci càrrec de la seva gestió.