

Granollers Promocions, SA

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

DADES IDENTIFICATIVES DE LA LICITACIÓ

Objecte del contracte:	Subministrament en la modalitat d'arrendament d'un software de control de l'estacionament, d'una aplicació mòbil controladors, i d'una aplicació mòbil ciutadà, per al control de l'estacionament regulat amb superfície a Granollers
Referència GPSA	RCT23061

I. CONDICIONS GENERALS

1. OBJECTE DEL CONTRACTE:

El present plec de prescripcions tècniques té per objecte definir el contingut del contracte relatiu a:

Subministrament en la modalitat d'arrendament d'un software de control de l'estacionament, d'una aplicació mòbil controladors, i d'una aplicació mòbil ciutadà, per al control de l'estacionament regulat amb superfície a Granollers.

Aquest encàrrec compren la totalitat dels treballs objecte del contracte d'acord amb les prescripcions que conté aquest plec, el de clàusules administratives, el contracte signat entre les parts, i en la normativa i la legislació vigents, per tal d'assolir els requisits necessaris per a la correcta prestació del servei d'aparcament.

De forma detallada, aquest Plec de prescripcions tècniques (PTT) té per objecte la concreció de la forma d'execució de les següents prestacions:

1. Una Plataforma de gestió consistent en un software de gestió que contingui tota la informació de l'estacionament regulat en superfície sotmeses, que ha de contenir un tramitador de denúncies.
2. Una aplicació mòbil per als smartphones dels agents/controladors/es per controlar tant les zones d'estacionament regulat en superfície indicades pels inspectors, com per la interposició de denúncies.
3. Una aplicació mòbil ciutadà que permeti el pagament de la corresponent taxa per estacionament en superfície sota totes les condicions establertes en la corresponents ordenances municipals de Granollers, així com el control d'estacionament de zones verdes o residents i les zones DUM, i el pagament de les taxes que es puguin preveure en un futur.

2. DOCUMENTACIÓ

La documentació que haurà de prendre com a base el licitador per desenvolupar els treballs objecte de contractació són:

- El Plec de clàusules administratives particulars (en endavant PCA)
- El present plec de prescripcions tècniques (en endavant PPT)
- La normativa vigent, tant obligatòria com recomanada, d'aplicació

L'existència de qualsevol error, omissió o modificació posterior de la legislació no recollida en aquest plec no eximeix a l'adjudicatari del compliment de les seves obligacions pel que fa al manteniment objecte de contractació. Tots els documents hauran de ser idonis i complets per al seu objectiu, abans de ser adoptats com a documents d'obligat compliment.

3. NECESSITATS

Els software i app objecte de la present contractació és als efectes de gestionar els servei d'estacionament regulat en superfície a Granollers. Els diferents usos, taxes, horaris, zones, etc venen regulats en l'ordenança de mobilitat de Granollers, així com en el reglament d'estacionament, que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La regulació concreta pot variar segons variacions normatives. Les adaptacions que siguin necessàries que en cap cas, suposen una modificació del contracte i que es requereix obligatòriament pel contractista l'actualització de les particularitats que vinguin determinades per aquestes modificacions normatives.

Actualment, l'existència de noves tecnologies permeten: en primer lloc, que Agents/Controladors puguin exercir la seva feina de control amb més eficiència; disposar d'una plataforma única on centralitzar tota la informació de l'estacionament regulat amb superfície i poder establir els automatismes que permetin una gestió amb control directe i en temps real sobre l'estacionament regulat en superfície als efectes de poder disposar d'informació estadística i indicadors de l'estacionament a Granollers que permetin introduir millores en la mobilitat en el municipi, així com implantar nous sistemes de gestió que facilitin a l'usuari l'estacionament; i que el ciutadà disposi d'una APP ciutadana on poder fer totes els tràmits corresponents a l'estacionament regulat en superfície.

Per tant, es justifica la necessitat d'aquest contracte.

4. OBJECTIUS A COMPLIR EN EL CONTRACTE:

Els objectius a assolir amb aquesta contractació són els següents:

- Obtenir un seguiment acurat del funcionament, comunicació i transparència, amb informació i indicadors de gestió quantitativa i qualitativament en temps real, que permetin la capacitat d'implantar totes aquelles mesures correctores que siguin necessàries, i la implantació de millores en la gestió, ja siguin de caràcter tecnològic o organitzatiu, així com un seguiment directe i en temps reals del pagament de les taxes i denúncies interposades.
- Dotar als Agents/Controladors d'una eina que permeti una gestió més eficient i eficaç, i que permeti una gestió electrònica de les corresponents denúncies, que permeti consultar les dades històriques o avisos per gestionar la denúncia corresponent segons la gravetat de la infracció.
- Facilitar i controlar l'ús de l'estacionament regulat en superfície i el pagament de la corresponent taxa (actualment zona blava), amb possibilitat de pagar únicament pel temps realment estacionat, i sense necessitat de desplaçar-se a un parquímetre o haver de posar el tiquet a la cara interior del parabrisa per a la seva verificació, i sense costos afegits pel ciutadà; Facilitar i controlar l'ús de l'estacionament regulat en zona de residents (zona verda) i en les zones de càrrega i descàrrega (zona DUM)

I. OBLIGACIONS GENERALS

5. SOFTWARE A SUBMINISTRAR EN ARRENDAMENT

1) Llicències:

Granollers Promocions, SA amb l'adjudicació del contracte, contracta el subministrament en arrendament que implica que l'ús de la llicència que permet l'ús del software i les aplicacions mòbils que són objecte d'aquesta contractació.

Els elements a subministrar i mantenir no hauran d'incorporar llicències de pagament pel seu funcionament ni en mode local, ni en mode remot. És a dir, no ha de dependre de llicències de tercers ni pel seu funcionament, ni per ser gestionades exteriorment, en darrer lloc, ni estar sotmeses a pagament.

Atès que la gestió del servei públic d'estacionament regulat està gestionat a través de Granollers Promocions, SA i que es pot contractar altres empreses per a l'execució d'altres prestacions complementàries, queda autoritzada a facilitar l'accés (amb els rol d'usuaris corresponents) tant al software de la Plataforma com a l'aplicació mòbil dels Controladors a terceres empreses contractades per a la prestació d'alguna prestació vinculada a la gestió del servei públic de l'estacionament en superfície (com pot ser, la prestació dels serveis de vigilància i inspecció/generació de denúncies). A més l'aplicació ciutadà és per a distribució i ús de tothom que la vulgui/necessiti utilitzar per autoritzar el seu estacionament.

2) Compatibilitat i integrabilitat

Es determina com a necessitat d'aquest contracte que tots els software/APP a subministrar han de ser **plenament compatibles** amb les principals proveïdors de hardware (especialment dels parquímetres), així com que siguin **plenament integrables i compatibles entre sí**, als efectes d'un funcionament integral.

Totes les tasques d'integració d'elements del sistema de control i gestió que siguin necessaris en el futur, amb la implantació de nous parquímetres o noves APP de pagament de tercers, o nous softwares o hardware seran integrats amb plena funcionalitat als sistemes que s'instal·li per part de l'adjudicatari, i que formen part d'aquest contracte. Per tant, caldrà que sigui plenament integrable amb software/hardware de tercers

3) Formació

El licitador haurà de formar a l'equip que GPSA designi, sobre com fer servir els nous softwares, per als gestors del back-office, i d'altra banda, s'haurà de preveure una formació específica per als controladors/agents. Les formacions es faran conforme es faci la implantació.

S'ha de tenir present que al participar terceres empreses en la gestió de l'estacionament regulat en superfície, és necessari que la formació es faci als agents/controladors integrants de terceres empreses contractades per a prestacions vinculades a la gestió del servei.

II. PLATAFORMA

4) Descripció i modalitat de la plataforma:

El model de distribució de programari on el suport lògic i les dades s'allotgen en el **servidor en cloud a càrrec de l'adjudicatària**, al qual **s'accedeix via Internet**.

L'empresa adjudicatària s'ocupa del servei de manteniment, de l'operació diària i del suport del programari usat. Regularment el programari pot ser consultat en qualsevol ordinador que estigui habilitat, amb les claus i contrasenyes/perfils d'usuari que siguin determinats per Granollers Promocions, SA.

En tot cas, durant el contracte o amb motiu de la seva finalització, Granollers Promocions, SA **pot requerir a l'adjudicatari la instal·lació la versió vigent del software en els seus servidors propis o d'una tercera entitat designada per GPSA**.

En tot cas, a la finalització del contracte de manteniment, l'adjudicatari estarà obligat a migrar la base de dades al servidor cloud que sigui indicat per Granollers Promocions, SA

5) Propietat de les dades

L'estructura i contingut de les dades que es continguin en aplicacions són **única i exclusivament propietat** de Granollers Promocions, SA amb caràcter indefinit.

Per tant, l'adjudicatari queda obligat a **custodiar i conservar** totes les dades durant tot el temps de vigència del contracte, i de les seves pròrrogues. Queda especialment obligat al tractament de dades de caràcter personal en els termes previstos en el plec de clàusules administratives.

Així mateix, queda obligat a **facilitar** en qualsevol format que sigui demanat per l'Ajuntament, les dades per ser exportades a futures aplicacions o bases de dades que pugui disposar l'Ajuntament de Granollers,

6) Integració obligatòria

a) Integració plena amb els altres softwares d'aquesta licitació:

S'ha d'integrar plenament i sense cap tipus de cost amb els altres softwares que es detallen també al present Plec.

b) Integració plena amb els parquímetres existents

Ha de permetre la plena integritat i interoperabilitat amb els protocols de comunicació i el sistema actual de transmissió de dades al servidor del proveïdor dels parquímetres actuals que són de la marca **MEYPAR**.

La integració ha de ser completa i plena amb els parquímetres marca Meypar actualment instal·lats. Per tant, la plataforma de l'adjudicatari ha de complir la plena integració sobre totes les dades que reporta el parquímetre, així com reportar a la seva vegada les dades necessàries perquè des del parquímetre l'usuari pugui fer l'operativa corresponent pròpia de la mecànica de l'estacionament segons les dades contingudes en la Plataforma (treure tiquet estacionament, abonament taxa, anul·lació denúncies, etc).

Aquesta integració forma part del contracte com obligació essencial del contracte, i és obligatori el seu estricte compliment per part de l'adjudicatari. Tota gestió d'integració és a càrrec únic i exclusiu de l'adjudicatari.

c) Integració amb les aplicacions informàtiques municipals de recaptació i tramitació d'expedients sancionadors:

Actualment, l'Ajuntament de Granollers disposa de les **aplicacions GT-TRB i GT-Multas, ambdues de la plataforma GTWin de l'empresa T-Systems**, com a aplicacions de recaptació i tramitació d'expedients sancionadors, respectivament.

La plataforma subministrada **s'ha d'integrar al 100 % amb aquestes dues aplicacions de caràcter obligatori i formant part del preu del contracte**, de forma que han de poder generar sobre les mateixes els rebuts i els expedients de denúncia, amb les corresponents claus de cobrament dels rebuts en format quadern 60 modalitat 2.

Aquesta integració s'ha de realitzar **via serveis web**, subministrats pel licitador en aquest mateix contracte. Aquests serveis web s'hauran d'instal·lar en el servidor que l'Ajuntament determini.

La generació dels rebuts i expedients s'ha de realitzar en mode on-line en el mateix moment de donar-se d'alta la nova denúncia des de l'aplicació mòbil per part dels controladors.

Al donar-se d'alta en el sistema d'informació municipal l'expedient i el rebut associat, es farà la consulta a la DGT, mitjançant el servei web de Via Oberta habilitat per l'AOC (Consorci d'Administració oberta de Catalunya), per identificar el titular del vehicle, de tal forma que l'expedient i el rebut associat ja es gravaran amb els titulars identificats (llevats dels casos excepcionals com els de les matrícules estrangeres, els quals es gravaran amb un titular genèric per poder identificar-lo posteriorment per part del servei tramitador dels expedients sancionadors).

Si el titular identificat no està donat d'alta en la base de dades corporativa de persones, el connector també l'haurà de donar d'alta amb les dades identificatives corresponents (tipus de document d'identitat, número de document d'identitat, nom i cognoms o nom de la persona jurídica), i les de la seva adreça (província, municipi, tipus de via, nom de la via, número, quilòmetre, bloc, escala, planta, porta, toponímia, ...). L'adreça s'haurà d'identificar amb el tipus "DGT".

La identificació dels municipis de les adreces obtingudes de la DGT s'ha de realitzar en base a un diccionari de conversió entre els noms dels municipis de la DGT i els codis de la base de dades corporativa municipal de municipis.

Si el titular ja està donat d'alta en la base de dades corporativa municipal, s'hauran de prioritzar les dades identificatives i de l'adreça d'aquesta base de dades.

Ha de preveure el funcionament en mode off-line, en el cas que la connexió no estigui disponible temporalment, i la posterior actualització de la informació, un cop aquesta s'hagi restablert.

Ha de poder tramitar denúncies de les diferents infraccions i legislacions que estiguin definides en l'aplicació GT-Multas.

La plataforma s'ha de poder integrar amb altres aplicacions de recaptació i tramitació d'expedients sancionadors que l'Ajuntament pugui adquirir en un futur.

d) Integració amb llistes de matrícules per tipologia, de caràcter obligatori i condició essencial del contracte

El sistema ha de ser capaç de generar i mantenir diferents llistes d'autoritzats (un mínim de 7 llistes) amb dades de vehicles i zones, per ser gestionats pels controladors: residents, vehicles autorització especial, etc.

La plataforma ha de permetre la integració d'aquestes llistes amb les dades dels sistemes municipals. La integració s'ha de poder fer mitjançant serveis web o replicacions diàries.

e) Capacitat d'integració futures de hardware o software de gestió de l'estacionament en superfície:

La plataforma ha de permetre en qualsevol cas, que donat el cas que en futures ampliacions o modificacions es puguin instal·lar:

- La integració d'altres equips d'altres fabricants de parquímetre, per tant, la plataforma ha de ser integrable amb els principals fabricants d'hardware. Ha de permetre gestionar diversos fabricants de parquímetres en una mateixa instal·lació/software.
- També s'ha de preveure que es puguin integrar APPs de gestió de l'estacionament de tercers, de les que operen en el mercat, o altres solucions comunes habilitades per altres administracions.
- Ha de permetre integrar-se amb qualsevol element de hardware que es pugui implantar, com radars, càmeres, FotoVermell, o vehicles captadors de matrícules tipus DeltaCar, sent el sistema centralitzador de totes les denúncies i residents a nivell municipal.

Aquesta integració s'ha de realitzar **via serveis web**, subministrats pel licitador. En tot cas, els costos seran els que s'indiquin en l'oferta de l'adjudicatari i formaran part de la modificació del contracte o d'altres proveïdors de l'Ajuntament/Granollers Promocions, SA segons el cas.

7) Funcionalitats de la plataforma

a) Funcionament en temps real

És obligatori que els software de l'adjudicatari funcioni i disposi la informació en **temps real**, tant pel que afecta al software o plataforma de gestió, l'aplicació controladors, així com l'aplicació ciutadà.

En aquest sentit, es requereix:

- **Gestió i consulta en temps real del cobrament de taxes, tant manuals i/o targetes, o amb l'aplicació de pagament. Ha d'incorporar aquesta informació íntegrament.**
- **Gestió i consulta en temps real de l'ocupació de les places d'estacionament**
- **Gestió i consulta en temps real de la informació denúncies i anul·lacions**
- **Gestió i consulta en temps real posició inspectors**
- **Gestió informes estadístics (nr sancions, nr tiquets, nr devolucions, nr ocupació, etc), que sigui exportable a excel o csv.**

b) Mòdul gestor de denúncies.

La Plataforma ha de disposar d'un mòdul/funcionalitat específica de gestor de denúncies. Ha de rebre les denúncies generades pels smartphones dels controladors/agents, i ha de generar un expedient amb les imatges enviades al sistema, assignant-los un número d'expedient, i ha de contenir totes les dades necessàries per a la tramitació de l'expedient sancionador. Ha de permetre verificar les denúncies, on es podran visualitzar totes les dades recollides 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.

Ha de permetre la generació en PDF d'una còpia de la denúncia generada pels agents controladors.

Ha de permetre imprimir denúncies en 4 idiomes depenent de la nacionalitat de la matrícula (català, castellà, francès i anglès).

c) Gestió del pagament de les anul·lacions de les denúncies per part dels usuaris

S'han de poder identificar les infraccions que són anul·lables.

El software ha de permetre que els usuaris, a través dels parquímetres i de la nova App ciutadà, puguin fer el pagament de les anul·lacions de les denúncies en temps real, en les condicions establertes en les ordenances fiscals i normativa aplicable.

- El sistema ha de permetre realitzar el pagament de les anul·lacions de les denúncies utilitzant els parquímetres: per tal d'anul·lar aquestes denúncies, es disposarà d'una funcionalitat a la Plataforma que, mitjançant el lector de codi de barres o QR del parquímetre, es permetrà procedir a l'anul·lació de la denúncia fent el pagament corresponent a través del parquímetre i informant al sistema.
- El sistema també ha de permetre el pagament de les anul·lacions de les denúncies via APP ciutadà: per tal d'anul·lar aquestes denúncies, es disposarà d'una funcionalitat a la APP ciutadà que permetrà accedir a les denúncies, i les podrà anul·lar fent el pagament corresponent a través de la APP i informant al sistema.

d) Visualització Geo-posicionada

Visualització geo-posicionada en temps real de la ubicació dels vigilants, denúncies i anul·lacions per part dels diferents vigilants.

e) Gestor de taules auxiliars:

Ha de gestionar taules auxiliars d'infraccions, carrers, zones, places, tarifes i horaris, etc. Ha d'existir un manteniment de taules auxiliars per tal de poder codificar correctament les dades necessàries amb les dades de les denúncies.

Les taules de legislacions, infraccions, agents, marques de vehicles, carrers i municipis s'han d'obtenir del sistema d'informació municipal, i s'ha de poder habilitar la seva sincronització de forma periòdica o sota demanda.

f) 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 .

Disposar d'alarmes específiques ja programades en la plataforma que generi avisos a l'APP controladors Aquestes alarmes relacionen vehicles segons matrícula amb determinades circumstàncies. Han d'implantar-se a l'inici del contracte i no han de requerir un desenvolupament posterior. La configuració dels paràmetres concrets dels avisos es farà durant el mes d'implantació de la plataforma

En tot cas, serà obligatori que en el moment d'implantació de la plataforma existeixin i estiguin configurades les alarmes ofertes per l'adjudicatari segons la seva **oferta**.

g) Nivell seguretat:

Ha de permetre configurar diferents nivells de seguretat per usuari, que ha de permetre establir també diferents nivells de permisos per usuari (administrador, consulta, etc)

III. APLICACIÓ MÒBIL DELS CONTROLADORS A TRAVÉS DE SMARTPHONES

8) Descripció

El sistema que s'ha de subministrar i instal·lar és un software/APP que ha de permetre a través dels smartphones, controlar l'estacionament en superfície:

- zona blava
- zona residents
- zona de càrrega i descàrrega
- En cas d'incompliment de les ordenances corresponents, generar les denúncies per les infraccions corresponents.

9) Integració

S'ha d'integrar plenament i sense cap tipus de cost amb els altres softwares que es detallen també al present Plec.

10) Ha de disposar de les següents característiques mínimes obligatòries:

- a) La APP es la mateixa per a TOTS els Controladors, i en base al seu perfil, carrega uns formularis o altres
- b) Compatible amb qualsevol dispositiu ANDROID.
- c) Missatgeria interna entre els dispositius.
- d) Captura de matrícula amb la càmera del Smartphone (OCR)
- e) Treballa On-line i Off-line.
- f) S'ha de fer la comprovació de matrícules amb la DGT..
- g) Controladors- Comprovació de matrícules en temps real en el software de gestió (pagament de taxa, exempcions, bonificacions, etc – zona residents- termini zona càrrega i descàrrega-DUM). S'ha de validar la matrícula abans de generar la denúncia amb indicació de la causa segons determinin les ordenances municipal aplicables i les indicacions del servei de mobilitat de l'Ajuntament de Granollers (manca de tiquet, excés termini, etc)
- h) Actualitzacions de software i dades automàtiques sense cap suport tècnic per part de l'adjudicatari.
- i) Generació de fotos del vehicle per cada denúncia.
- j) Genera referències C60 de modalitat 2.
- k) Capacitat d'administració remota dels dispositius per part de l'adjudicatari
- l) Disposar de la informació de l'històric de consultes i denúncies d'un vigilant/agent

m) Generador d'expedient de denúncia, amb les dades del vehicles, lloc i tipus d'infracció, camp per observacions i prova documental (fins a 2 fotografies). Les fotògrafes han d'estar geo-localitzades i signades amb un segell de temps per tal de garantir-ne la veracitat de la infracció. L'expedient ha d'incloure necessàriament:

- Codi vigilant/agent
 - N° d'expedient intern (es generarà automàticament).
 - Data i hora de la denúncia.
 - Matrícula, marca, model i color del vehicle denunciat
 - Codi del carrer (vinculat al nom del carrer) i nr de plaça.
 - Codi d'infracció (vinculat al llistat d'infraccions).
 - Dades de tiquet, observacions i 2 camps per fotografies.
 - Dades per al pagament bonificat de la denúncia.
- n) Capacitat d'imprimir les denúncies, enviant les dades via bluetooth a la impressora portàtil de paper tèrmic.
- o) Permet compartir impressores entre dispositius
- p) Memoritzar les dades de vehicles per a poder-les recuperar en cas de denúncies posteriors.
- q) Generar alarmes per activar emergències en el servei central de back-office.
- r) 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.

IV. L'APLICACIÓ PER MÒBIL PELS USUARIS O APP CIUTADÀ

11) Descripció

L'objecte és el subministrament i instal·lació d'una aplicació informàtica en aplicatiu mòbil APP dissenyada expressament per a telèfons mòbils intel·ligents (Smartphones) com a servei de:

- Pagament auxiliar i complementari al que s'efectua als parquímetres que controlen l'estacionament en **zona blava i verda de Granollers**.
- Aquesta aplicació també ha de permetre el control del temps d'estacionament de les **zones DUM**.
- Ha de preveure també la possibilitat d'establir altres controls d'estacionament en superfície, i la parametrització del control dels vehicles específics -com els elèctrics-, d'acord amb les tarifes vigents que siguin definides en les ordenances fiscals municipals de l'Ajuntament de Granollers.
- S'ha de permetre gestionar tarifes diferents, en funció de les llistes de vehicles amb permisos especials, zones habilitades concretes i etiqueta ambiental de la DGT.

12) Integració

S'ha d'integrar plenament i sense cap tipus de cost amb els altres softwares que es detallen també al present Plec.

13) Característiques

- a) S'estableix 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 Granollers Promocions, SA** (TPV del municipi i comissions de transaccions nul·les) sense passar per l'adjudicatari.
- b) L'aplicació ha de ser totalment gratuïta pels usuaris, sense cap tipus de publicitat. S'estableix com a requisit ineludible que **l'aplicació ha de ser totalment gratuïta per l'usuari**; ni aquesta ni cap de les seves prestacions mínimes ni addicionals ha de suposar cap cost per a l'usuari, ni ha de contenir ni es pot inserir cap tipus de publicitat, ni tant sols de l'empresa proveïdora de l'aplicació.

- c) L'aplicació s'ha de configurar en **català i castellà, donant-se així l'opció a l'usuari d'escollir l'idioma per registrar-se i donar-se d'alta.**

14) Operativa del servei

a) Accés a l'aplicació:

L'aplicació s'ha de poder descarregar a través dels principals distribuïdors d'aplicacions mòbils (Google Play i Apple Store) desenvolupades en els sistemes operatius **Android, iOS i Web**, de forma totalment gratuïta.

b) Operativa d'alta i registre

L'aplicació ha de permetre a l'usuari obrir un compte i registrar-se a través del seu telèfon mòbil intel·ligent (Smartphone).

L'usuari ha de poder seleccionar l'idioma d'alta segons consta al punt 1 e) anterior.

Durant el procediment d'alta i registre, l'usuari haurà d'indicar 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 ha de ser necessària en cap cas la precarrega de saldo, atès que les transaccions s'han de carregar en 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 ha de suposar 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 ha de ser de màxim nivell de seguretat i permetrà obtenir a GPSA 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 ha de poder administrar en sentit ampli i en tot moment les seves dades d'accés, personals i bancàries. Així, les principals funcionalitats són les següents:

- *Administració de contrasenyes:* l'usuari ha de poder recuperar i/o modificar la contrasenya de les seves dades d'accés.
- *Administració de dades persona/s:* l'usuari ha de poder modificar les dades personals (nom complet, DNI, Telèfon, correu electrònic).
- *Administració de vehicles:* l'usuari ha de poder modificar les dades dels seus vehicles (marca, tipus, matrícules etc.) .
- *Administració de targetes:* l'usuari ha de poder modificar les dades de pagament i de la targeta en registrada de forma i manera equivalent a com ho ha fet en el procés d'alta.
- *Baixa de l'usuari* ha de poder donar-se de baixa a través de la pròpia aplicació mòbil. El sistema ha d'enviar un correu electrònic informatiu a l'usuari.

c) Acceptar condicions d'ús i Política de Privacitat

Finalitzada l'alta i activació del compte d'usuari, i com a tràmit previ a l'inici de sessió i operacions, l'usuari ha d'acceptar obligatòriament les "*condicions d'ús del servei*"

Si l'usuari accepta les "*condicions d'ús del servei*", el sistema haurà d'enregistrar 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 protecció de dades de caràcter personal

d) Operativa d'estacionament (zona blava - verda)

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

- El pagament del temps que duri l'aparcament per fracció de minuts. Obligatòriament ha d'oferir la modalitat de pagament a dèbit.
- La selecció de tarifa d'acord amb el sistema de geolocalització.
- La selecció de tarifa d'acord amb l'etiqueta ambiental de la DGT de forma automàtica en introduir la matrícula.
- La recepció per l'usuari d'avís 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 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, tenint en compte el què defineix el reglament d'aparcament regulat de Granollers segons el tipus de tarifa.
- 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.

e) Estacionament zones de càrrega i descàrrega-DUM

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

- Activació del temps del vehicle concret per l'estacionament en zones de càrrega i descàrrega.
- Detecció de vehicles autoritzats o no segons determinacions del reglament d'aparcament regulat de Granollers, mitjançant accés a les dades de vehicles de la DGT a partir de la introducció de la matrícula del vehicle. Tots aquells vehicles que no compleixin amb les determinacions per estar autoritzats a una plaça DUM ja no han de disposar de tiquet.
- La recepció per l'usuari d'avisos i/o notificacions de forma gratuïta, indicant explícitament l'hora de caducitat.
- L'obtenció per l'usuari de notificacions de forma gratuïta relatives a l'estat de funcionament del servei.

f) Pagament bonificat denúncies:

L'usuari mitjançant l'aplicació ha de poder fer el pagament bonificat d'una denúncia relacionada amb alguna de les seves matrícules i per qualsevol causa (excés de temps, zona incorrecta, etc.) sempre que ho permeti l'ordenança corresponent.

L'usuari ha de poder consultar el contingut d'una denúncia (hora, causa, termini, l'import bonificat pagament avançat de la sanció/anul·lació de la denúncia, núm. d'expedient) i n'ha de poder efectuar el pagament del corresponent import bonificat.

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

El pagament de denúncies bonificades seran les que vinguin recollides per les corresponents ordenances municipals, i normativa que sigui d'aplicació (aquestes variables seran les indicades per GPSA, o directament pel Servei Mobilitat de l'Ajuntament de Granollers). S'haurà d'adaptar les motius d'anul·lació/pagament bonificat de les denúncies a les corresponents ordenances de Granollers.

V. PRESTACIONS RELATIVES A L'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES

6. Serveis de manteniment

El **manteniment de programari** és el procés de millora i optimització del programari després del seu lliurament (és a dir, revisió del programa), i també correcció i prevenció dels defectes. Inclou el manteniment:

- **Perfectiu:** Són les accions dutes a terme per millorar la qualitat interna dels sistemes en qualsevol dels seus aspectes: reestructuració del codi, definició més clara del sistema i optimització del rendiment i eficiència.
- **Evolutiu:** Són les incorporacions, modificacions i eliminacions necessàries en un producte software per cobrir l'expansió o canvi en les necessitats
- **Adaptatiu:** Són les modificacions que afecten els entorns en què el sistema opera, per exemple, canvis de configuració del maquinari, programari de base, gestors de base de dades, comunicacions, etc.
- **Correctiu:** Són aquells canvis necessaris per corregir errors del producte de programari.

El servei de manteniment inclou manteniment integral de tots els software/APP que són objecte d'aquesta licitació. Inclou el manteniment de les versions, noves funcionalitats, atenció i resolució d'incidències i help desk.

Durant la vigència del contracte de manteniment l'empresa adjudicatària està obligada a la instal·lació de les versions evolucionades dels paquets de software inclosos en l'oferta si es considera que aporten millores.

L'adjudicatari haurà de notificar a Granollers Promocions la disponibilitat d'aquestes noves versions i les noves funcionalitats que incorpora.

7. Cobertura horària del servei

L'adjudicatari haurà de prestar el servei d'atenció a la resolució d'incidències i a les peticions de servei durant les franges horàries següents:

De dilluns a dissabte: matí, de 8 a 14 h; tarda, de 16 a 20 h. S'exceptuen els dissabtes del mes d'agost i els festius de tot l'any.

8. Nivell de servei incidències

Per establir el nivell de servei per al suport de la Plataforma, l'aplicació mòbil controladors, i l'aplicació mòbil ciutadana, es defineix la prioritat de la incidència en funció de la seva incidència crítica i/o impacte en el funcionament del servei.

Amb l'objectiu de simplificar, es defineixen les següents prioritats:

- o **Prioritat 1: Afectació total a la Plataforma, i/o APP inspectors i/o l'APP ciutadà**
- o **Prioritat 2: Afectació parcial al Plataforma, i/o APP inspectors i/o l'APP ciutadà, que SI afecta a les característiques principals de la prestació del servei al ciutadà.**
- o **Prioritat 3: Afectació parcial al Plataforma, i/o APP inspectors i/o l'APP ciutadà, que NO afecta a les característiques principals de la prestació del servei al ciutadà.**

Els temps de resposta i de solució mínima es determinarà en l'**oferta** de l'adjudicatari.

Els temps de resposta amb solució inclosa donats és des de l'avís fins a la solució de la incidència a la normalitat, en el sentit que ha de permetre l'operativa conjunta de tots els softwares.

S'exclou supòsit de causa major o per causes de tercers. En aquests darrer casos, llevat que sigui causa imputable directament a l'Ajuntament, caldrà aportar **informe escrit i degudament** signat pel responsable del contracte on es determini exactament la causa imputable al tercer que impedeix el compliment dels terminis ofertats en aquest punt. El seu incompliment comportarà l'**aplicació de penalitats**

9. 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.

Granollers Promocions, SA 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 a l'estacionament regulat en superfície indicat.