

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

RELATIU A LA LICITACIÓ DELS

SERVEIS DE MANTENIMENT DEL PROGRAMARI DE GESTIÓ DE DENÚNCIES PER A CASTELLDEFELS

TRAMITACIÓ: ORDINÀRIA

PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ: NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT PER RAONS TÈCNIQUES

EXPEDIENT: NSP-13/2023

Pressupost base de licitació (IVA inclòs)	36.888,06 €	Tipificació contracte	Serveis	Codi CPV	72267000-4
				Codi CPA	

Índex

1 DISPOSICIONS GENERALS.....	5
1.1 OBJECTE DEL CONTRACTE.....	5
1.2 PRINCIPIS REGULADORS	5
1.3 MARC LEGAL	5
2 COMPONENTS DE LA PRESTACIÓ DE SERVEIS.....	5
2.1 OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA	5
2.1.1 CONDICIONS GENERALS.....	5
2.1.2 QUALITAT I ALTRES OBLIGACIONS.....	5
2.2 CARACTERÍSTIQUES ESPECIALS DEL CONTRACTE.....	6
2.3 SERVEIS.....	6
2.3.1 Servei de Hosting i Somdenweb.	6
2.3.2 Manteniment OS parking i smartphones	8
2.3.3 Manteniment connectors amb APIS	9
2.3.4 Connexió sistema Sombike	9
2.3.5 Manteniment App Apparquem	9
2.3.6 Manteniment web segona anul·lació.....	9
2.3.7 Suport.....	10
2.3.8 Altres serveis.....	11
2.5. PREUS.....	11
2.5.1. Preu de manteniment del sistema Somdenweb i Hosting	11
2.5.2. Preu manteniment Osparking i Smartphones.....	11
2.5.3. Preu de manteniment del connectors.....	12
2.5.4. Preu manteniment sistema Sombike	12
2.5.5. Preu manteniment APP Apparquem	12
2.5.6. Preu manteniment web d'anul·lació	12
2.5.7. Preu suport.....	12
2.5.8. Preu borsa d'hores	12
3. ORGANITZACIÓ	12
4. MODEL DE GESTIÓ DEL SERVEI.....	13
5. COMITÈS DE CONTROL I SEGUIMENT.....	13
6. OPERACIÓ.....	13
6.1. INFORMES DE GESTIÓ	13

6.2.	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)	14
6.2.1.	FACTOR DE GRAU DE COMPLIMENT DEL SERVEI (FSS).....	14
6.2.2.	FACTOR DE GRAU DE COMPLIMENT DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE L'APP APPARQUEM (FSP).....	14
6.2.3.	FACTOR DE GRAU DE COMPLIMENT DEL SERVEI DE SUPORT (FSK)	15
6.3.	INDICADOR DE QUALITAT	15
6.4.	DESCOMPTE A LA FACTURACIÓ PER INCOMPLIMENT DELS ANS	15

1 DISPOSICIONS GENERALS

1.1 OBJECTE DEL CONTRACTE

El present contracte té per objecte la prestació de diferents serveis de manteniment dels software, connectors, Hosting, app i smartphones necessaris pel funcionament del sistema de gestió de denúncies de les zones d'estacionament regulat en superfície i del sistema de gestió de la retirada de vehicles de la via pública amb la grua municipal, així com el manteniment de l'aplicació de pagament per mòbil Apparquem, tots ells serveis gestionats per Serveis Ambientals de Castelldefels, S. A., d'ara endavant SAC.

1.2 PRINCIPIS REGULADORS

Les prestacions objecte d'aquest servei s'hauran d'ajustar, acomplir i adaptar-se a tot el que li sigui d'obligat compliment, durant el temps de vigència del contracte, tant a Espanya com en la resta de la Unió Europea en relació a les indicacions tècniques, passarel·les i tractament de dades bancàries, etc. previst en les normatives corresponents.

1.3 MARC LEGAL

El marc legal és disposat, entre d'altres, per la normativa següent:

- Legislació aplicable en matèria de protecció de dades i drets digitals.
- Legislació aplicable en serveis de la societat de la informació i comerç electrònic.
- Polítiques dels Marketplace de Google i Apple.
- Legislació aplicable en seguretat en el tractament de dades financeres.

2 COMPONENTS DE LA PRESTACIÓ DE SERVEIS

2.1 OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

2.1.1 CONDICIONS GENERALS

- a) L'adjudicatari haurà de disposar del mitjans materials i personals necessaris per acomplir les prestacions següents:
 - a. Subministrament i manteniment de les solucions a nivell de software que es detallen a clàusula 2.3 d'aquest plec.
- b) L'adjudicatari haurà de tenir un servei de suport 7 dies a la setmana, de 9 a 21h, 365 dies a l'any per atendre fallades dels sistemes imputables a l'adjudicatari.

2.1.2 QUALITAT I ALTRES OBLIGACIONS

- a) L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar que té contractat i en vigor una assegurança de responsabilitat civil d'explotació per a fer front a les reclamacions, per responsabilitat civil, fetes per tercers amb una cobertura mínima per import de 250.000,00 euros.
- b) L'adjudicatari respondrà dels danys o perjudicis a SAC o a tercers que es puguin produir en la prestació de servei, funcionament de les solucions a nivell de software imputables a l'empresa adjudicatària o als seus empleats en l'execució del contracte.

- c) Independentment que l'empresa adjudicatària tingui de manera obligatòria un servei d'atenció al client tant per via telefònica, correu electrònic o altres canals per resoldre qüestions del servei, l'empresa adjudicatària a més a més, proposarà una persona de contacte que serà la responsable de l'execució. Aquesta persona serà l'encarregada de resoldre qualsevol qüestió tècnica, econòmica o de seguiment del contracte i estarà a disposició de SAC fins a la seva finalització.

2.2 CARACTERÍSTIQUES ESPECIALS DEL CONTRACTE

- a) La prestació de serveis de Hosting, software i app es realitza diàriament durant tot el període de contracte.
- b) La utilització de la borsa d'hores per modificacions es farà segons necessitats de SAC. La no prestació dels serveis Hosting, software i app, o la modificació en el número d'hores de dedicació previstes en aquests plecs no dona dret a cap reclamació per part de l'adjudicatari.
- c) La solució de pagament via APP o web, ha d'estar degudament certificada, disponible 24h/365 dies a l'any als Store de Google i Apple i ha de complir amb tots els requisits vigents relatius al pagament bancari electrònic durant tot el període de contracte.
- d) El nivell mínim de servei de les solucions de software serà del 98% del període de servei.

2.3 SERVEIS

L'adjudicatari prestarà el servei dels programes/aplicacions Somdenweb, Osparking, Sombike i Apparquem diàriament incloent:

- 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.

A continuació es detallen cadascun dels serveis:

2.3.1 Servei de Hosting i Somdenweb.

L'adjudicatari haurà de:

- a) Subministrar el Hosting amb un mínim de 4vCPUs, 8GB de RAM, 5GB BBDD i 200GB de dades mínim.
- b) Prestar el servei i el manteniment del sistema Somdenweb amb els següents mòduls operatius, dels quals es detallen les principals característiques:
- Live map
 - Visualització geo-posicionada en temps real de la ubicació dels vigilants, grua, denúncies i anul·lacions dels diferents vigilants.
 - Denúncies
 - 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.
 - Tramitador
 - Possibilitat d'enviament segons format del tramitador. Diputació de Barcelona i empresa de gestió de denúncies a vehicles de placa estrangera.
 - Propostes

- Zona blava
 - Gestió de les anul·lacions de denúncies. Els usuaris dels parquímetres i de l'App pel ciutadà podran fer anul·lacions de denúncies en temps real.
 - Comprovació de tiquets de parquímetres i diferents apps.
 - Aparquem
 - Integració completa amb l'APP ciutadana de pagament pel mòbil.
 - Estadístiques
 - 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.
 - 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.
 - Grua
 - Mòduls de serveis de grua. Pendants, tramitades, finalització i cobrament de taxa de grua (impressió i pas del cobrament bancari al sistema).
 - Utilitats
 - Detecció de matrícules.
 - Tracking dels agents.
 - Ciutat
 - 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, etc.
 - Configuració
 - Gestor de taules auxiliars d'infraccions, carrers, zones, places, tarifes i horaris.
 - Seguretat
 - Mòdul de seguretat que permet la gestió de permisos per usuari i pantalla.
- c) El sistema també 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 diferents fabricants de parquímetres en una mateixa instal·lació.
 - Permet imprimir denúncies en 5 idiomes addicionals depenent de la nacionalitat de la matrícula.
 - 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.
 - Possibilitat d'ampliar amb denúncies de trànsit o d'un altre tipus d'infracció etc.
 - La base de dades estarà allotjada en servidors Cloud de l'adjudicatari.
- d) Sense caràcter exhaustiu, el manteniment inclou:
- Canvis en el text legal de les denúncies.
 - Canvis en denúncies (matrícules, països, etc.).
 - Canvis en la generació d'arxius de traspàs de denúncies.
 - Canvis en diversos conceptes (maques vehicles, models, carrers, etc.).
 - Canvis en tarifes i mètodes de cobrament de la taxa de grua.

2.3.2 Manteniment OS parking i smartphones .

L'adjudicatari haurà de realitzar:

- a) El manteniment del programa/aplicació On Street Parking (OS parking) en els smartphones de l'àrea d'Aparcaments de SAC.

Aquesta aplicació ha de tenir els següents requisits mínims:

- Compatible amb qualsevol dispositiu ANDROID.
- Missatgeria interna entre els dispositius.
- Captura de matrícula amb la càmera del Smartphone (OCR).
- Treballa On-line i Off-line.
- Actualitzacions de software i dades automàtiques sense cap suport tècnic per part de l'adjudicatari.
- Generació de fotos per cada denúncia.
- Genera referències C60 de modalitat 2 o modalitat 3.
- Pot treballar sense targeta de telefonia.
- Administració remota dels dispositius per part de l'adjudicatari.
- Disposar de la informació de l'històric de consultes i denúncies de un vigilant.
- 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.
 - N° 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 n° 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.
- Capacitat d'imprimir els expedients de denúncies, enviant les dades, via Bluetooth a la impressora portàtil de paper tèrmic.
- Permet compartir impressores entre dispositius de forma senzilla.
- Memoritzar les dades de vehicles per a poder-les recuperar en cas de denúncies posteriors.
- 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.

- b) Sense caràcter exhaustiu, el manteniment inclou:

- l'adaptació d'Os parking a les noves versions d'Android per tal que l'app pugui funcionar en les noves versions que vagin sortint al mercat.

- c) L'adjudicatari assessorarà SAC en l'adquisició dels smartphones i les impressores que siguin necessàries perquè els controladors puguin desenvolupar la seva feina.

2.3.3 Manteniment connectors amb APIS .

L'adjudicatari haurà de realitzar:

- a) El manteniment dels connectors existents entre Somdenweb/On Street Parking i que són els següents:
- Connector Smou-Apps AMB.
 - Connector Apparquem.
 - Connector Flowbird.
 - Connector Park&Ride.
 - Connector Spro.
 - Connector tramitador matrícules estrangeres.
- b) Sense caràcter exhaustiu, el manteniment inclou:
- L'adaptació dels diferents connectors a les indicacions/modificacions de Flowbird i AMB per tal que aquests puguin funcionar perfectament.
 - La desconexió dels connectors en cas de mal funcionament d'aquest i la reconexió un cop hagi estat solucionada la incidència.

2.3.4 Connexió sistema Sombike

L'adjudicatari haurà de proporcionar, respecte al sistema Sombike amb 2 terminals:

- a) Servei de connexió entre els terminals Sombike i el sistema Somdenweb.
- b) Manteniment del software Sombike, inclòs llicència CloudVision, sense límit de deteccions.
- c) Funcionament del sistema: mínim 6 mesos/any.

2.3.5 Manteniment App Apparquem

L'adjudicatari haurà de realitzar:

- a) el manteniment de la APP de pagament per mòbil Apparquem, i la seva connexió amb Somdenweb/Osparking.
- b) Sense caràcter exhaustiu, aquest manteniment almenys inclou:
- Les modificacions necessàries per adaptacions als Marketplace de Google i Apple. L'app ha d'estar disponible 24h/365 dies any per descarregar. Les despeses i els tràmits necessaris per estar disponibles en aquests Stores seran a càrrec de l'adjudicatari.
 - Les modificacions tarifàries, de zones, de festivitats o d'imatge que sol·liciti SAC.
 - L'adjudicatari ha de respondre a les queixes/suggeriments dels usuaris de Apparquem donant còpia SAC de les respostes i solucions, i portant un registre de les incidències (tipus, actuacions, mesures a prendre, etc.)
 - Connexió amb DGT per associar el distintiu ambiental del vehicle al vehicle que inclogui l'usuari i poder cobrar la tarifa corresponent.
 - Resposta a SAC de les incidències amb tiquets i anul·lacions que hagin sorgit.

2.3.6 Manteniment web segona anul·lació

L'adjudicatari haurà de realitzar:

- a) el manteniment de la web que en aquests moments utilitza la ciutadania per anul·lar les denúncies fins a 72h posteriors a la denúncia:
<https://anulzb.apparquem.cat/88860/dashBoard>
- b) Sense caràcter exhaustiu aquest manteniment inclou:
- Manteniment del funcionament 24h de la web i del sistema de pagament.
 - Qualsevol modificació tarifària, d'imatge, de sistema de pagament, etc. sol·licitada per SAC.

2.3.7 Suport

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 a SAC.
- Assistència per correu electrònic a la ciutadania usuària de l'App Apparquem.
- La resolució de les possibles incidències detectades al més aviat possible, en particular i amb caràcter urgent:
 - i. les incidències amb Osparking que tinguin els controladors.
 - ii. Les incidències que tingui la ciutadania amb l'APP.
- Suport a administració en incidències sol·licitades per l'ajuntament de Castelldefels.

a) Horari de funcionament

L'horari de funcionament ordinari dels programes i aplicacions és el següent:

- OS Parking DL-DG: 0-24h.
- Somdenweb DL-DG: 9-21h.
- Sombike DL-DG: 9-21h.
- Apparquem DL-DG: 0-24h.
- Hosting DL-DG: 0-24h.

b) Horaris de suport

Cal tenir en compte que la franja d'atenció al servei fixa uns límits temporals en els quals 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.

a. Suport a SAC per Osparking/Somdenweb/Sombike/Web anul·lació

Horari de suport:

- Ordinari: DL-DV de 9-17 h.
- Per incidències imputables a l'adjudicatari: DL-DG de 9-21h.

b. Suport a la ciutadania/SAC per Apparquem

Per al suport a la ciutadania en la utilització de l'APP, es requereix l'existència d'una Assistència per correu electrònic, durant les franges horàries principals de funcionament de les zones d'aparcament regulat:

- Ordinari: DL-DV de 9-18 h.
- Per incidències imputables a l'adjudicatari: DL-DG de 9-21h.

c) Temps de resposta i solució d'incidències

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:

Tipus d'incidència	Resposta	Temps de solució
Afectació total a Osparking i/o Apparquem /Web anul·lació	DL-DG (9-21h) Immediata	4 hores
Afectació total Somdenweb/Sombike	DL-DV (9-17h) Immediata DS-DG següent laborable	1 dia laborable
Afectació parcial a Somdenweb/Sombike/ Apparquem/Web /Osparking	DL-DV Mateix dia DS-DG següent laborable	2 dies laborables

2.3.8 Altres serveis

- a) SAC disposarà d'una borsa d'hores per a la realització de tasques de millora del sistema i adaptació a les necessitats específiques de SAC.

Per poder facturar aquestes hores, s'haurà de realitzar un pressupost previ amb l'estimació prèvia d'hores i aquest haurà de ser validat per SAC.

2.5. PREUS

2.5.1. Preu de manteniment del sistema Somdenweb i Hosting

Que inclou les funcionalitats definides en l'apartat 2.4.1.1. expressat en euros/mes.

- a. Preu per manteniment del Hosting i Somdenweb.

2.5.2. Preu manteniment Osparking i Smartphones

Que inclou les funcionalitats definides en l'apartat 2.4.1.2. expressat en euros/mes.

- a. Preu per manteniment de cada smartphone que s'utilitza tot l'any.

- b. Preu per manteniment de cada smartphone que s'utilitza a la temporada d'estiu (5 mesos).

2.5.3. Preu de manteniment del connectors

Que inclou les funcionalitats definides en l'apartat 2.4.1.3. expressat en euros/mes.

- a. Preu per manteniment de connector amb l'app Apparquem.
- b. Preu per manteniment de connector amb l'app Smou i resta Apps AMB.
- c. Preu per manteniment de connector amb Flowbird (parquímetres, cloud, etc.).
- d. Preu per manteniment de connector amb l'app Park&Ride.
- e. Preu per manteniment de connector amb l'app Spro.
- f. Preu per manteniment de connector de tramitació de denúncies de vehicles amb placa estrangera.

2.5.4. Preu manteniment sistema Sombike

Que inclou les funcionalitats definides en l'apartat 2.4.1.4. expressat en euros/mes.

- a. Preu per terminal Sombike i mes del servei, tot inclòs.

2.5.5. Preu manteniment APP Apparquem

Que inclou les funcionalitats definides en l'apartat 2.4.1.5. expressat en euros/mes.

- a. Preu per mes de manteniment de l'APP Apparquem, tot inclòs.

2.5.6. Preu manteniment web d'anul·lació

Que inclou les funcionalitats definides en l'apartat 2.4.1.6. expressat en euros/mes.

- b. Preu per mes de manteniment de la web, tot inclòs.

2.5.7. Preu suport

- a. Preu suport a SAC.
Preu mes de suport a SAC en la utilització de totes les aplicacions, programes i funcionalitats. Inclòs en el preu de manteniment.
- b. Preu suport a la ciutadania.
Preu de suport a la ciutadania en l'ús de l'app. Inclòs en el preu de manteniment.

2.5.8. Preu borsa d'hores

- a. Preu per hora de dedicació.

3. ORGANITZACIÓ

Per a SAC és de vital importància la gestió i la qualitat del servei que es vol contractar.

El sistema de control que exercirà SAC a través del responsable del contracte sobre el servei serà quantitatiu i qualitatiu, amb la identificació del nivell de qualitat del servei aconseguit i la determinació del nivell de compliment. És per això, entre d'altres objectius, que SAC realitzarà el seguiment d'aquest contracte quant a compromisos, fites, nivell de qualitat, etc. i la seva execució en general.

SAC es reserva la potestat de contractar a una empresa per a col·laborar en la realització d'aquesta funció.

4. MODEL DE GESTIÓ DEL SERVEI

L'adjudicatari designarà per escrit una persona responsable de la direcció i del funcionament del servei i de la coordinació que serà l'interlocutor amb SAC a efectes d'informació i coordinació.

Totes les instruccions i recomanacions que emanin de la persona designada per SAC es canalitzaran, sense excepció, a través del coordinador designat per l'adjudicatari.

El coordinador impartirà les ordres i instruccions pertinents a la resta del personal de l'adjudicatari adscrit al servei, llevat que el seu model d'organització interna estableixi un altre circuit.

SAC aplicarà el sistema de control de les obligacions per tal de verificar el correcte desenvolupament del servei, mitjançant la creació de comitès de control i seguiment.

5. COMITÈS DE CONTROL I SEGUIMENT

S'estableix un Comitè de Control i Seguiment per abordar les qüestions corresponents a l'execució del servei que es reunirà a petició de qualsevol de les parts i al que assistiran, necessàriament, el coordinador tècnic designat per l'adjudicatari i la persona designada per SAC.

Entre d'altres, el Comitè revisarà:

- Compliment de les obligacions i compromisos contractuals.
- Coordinació tècnica en funció de les necessitats operatives.
- Facturació.

6. OPERACIÓ

6.1. INFORMES DE GESTIÓ

El contractista haurà de posar a disposició de SAC un sistema de seguiment del servei/manteniment on es detalli mensualment, com a mínim:

a) Informe incidències SAC

- Ordre de petició o comunicació d'incidència.
- Data i hora de petició o comunicació.
- Data i hora de la resolució d'incidència/finalització servei peticionat.
- Mesures adoptades per solucionar la incidència o servei entregat.

b) Informe incidències APP Ciutadania Appaquem

- Ordre de comunicació d'incidència.
- Data i hora de comunicació.
- Data i hora de la resolució d'incidència.
- Mesures adoptades per solucionar la incidència.

El contractista haurà de presentar la facturació mensual en el format que estableixi SAC adjuntant l'albarà o albarans amb el detall del servei realitzat i, si s'escau, el descompte a la facturació per incompliment dels ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS) d'acord amb el punt 4.1.3.2 i següents d'aquest Plec.

- I en general, inclourà tota aquella informació que consideri necessària SAC, sempre mantenint la confidencialitat que dictamini la Llei.

6.2. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

El model d'ANS estipula la qualitat del servei en funció d'una sèrie de paràmetres establerts per SAC i, per tant, reflecteix contractualment el nivell operatiu de funcionament del servei prestat i els descomptes sobre la facturació i/o les penalitzacions aplicables en cas d'incompliment.

L'adjudicatari, durant el període de vigència del contracte, se sotmetrà als ANS definits en els apartats següents:

6.2.1. FACTOR DE GRAU DE COMPLIMENT DEL SERVEI (FSS)

És l'indicador que analitza el grau de compliment en la prestació del servei de les solucions a nivell de software.

Com a resultat de la informació disponible, el responsable del contracte identifica el percentatge de compliment, obtenint finalment l'indicador "FSS" com el valor resum de compliment del període d'anàlisi (mensual).

- FSS1: Factor de grau de compliment del servei software Somdenweb .
- FSS2: Factor de grau de compliment del servei software de Osparking.
- FSS3: Factor de grau de compliment del servei software de Sombike.
- FSS4: Factor de grau de compliment del servei software de la web d'anul·lació.

El valor dels factors de servei FSS_i es mesura segons els criteris següents:

- Valor = 10: el servei ha estat cobert el 100% del temps de cobertura horària del servei .
- Valor = 7: el servei ha estat cobert el 99,8% i el 99,5% del temps de cobertura horària del servei .
- Valor = 5: el servei ha estat cobert el 99,5% i el 99,0% del temps de cobertura horària del servei.
- Valor = 3 el servei ha estat cobert entre el 99,0% i el 98,0% del temps de cobertura horària del servei
- Valor = 0: el servei ha estat cobert en menys del 98,0% del temps de cobertura horària del servei

6.2.2. FACTOR DE GRAU DE COMPLIMENT DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE L'APP APPARQUEM (FSP)

És l'indicador que analitza el grau de compliment en la prestació del servei de manteniment de l'app.

Com a resultat de la informació disponible, el responsable del contracte identifica el percentatge de compliment, obtenint finalment l'indicador "FSP" com el valor resum de compliment del període d'anàlisi (mensual).

FSP1: Factor de grau de compliment del servei de l'app.

El valor dels factors de servei FSP_i es mesura segons els criteris següents:

- Valor = 10: el servei ha estat cobert el 100% del temps de cobertura horària del servei .
- Valor = 7: el servei ha estat cobert el 99,9% i el 99,5% del temps de cobertura horària del servei .

- Valor = 5: el servei ha estat cobert el 99,5% i el 99,0% del temps de cobertura horària del servei.
- Valor = 3 el servei ha estat cobert entre el 99,0% i el 98,5% del temps de cobertura horària del servei
- Valor = 0: el servei ha estat cobert en menys del 98,5% del temps de cobertura horària del servei

6.2.3. FACTOR DE GRAU DE COMPLIMENT DEL SERVEI DE SUPORT (FSK)

És l'indicador que analitza el grau de compliment en la prestació del servei de suport.

Com a resultat de la informació disponible, el responsable del contracte identifica el percentatge de compliment, obtenint finalment l'indicador "FSK" com el valor resum de compliment del període d'anàlisi (mensual).

FSK: Factor de grau de compliment del servei de suport

El valor del factor de suport FSK es mesura segons els criteris següents:

- Valor = 10: el servei ha estat cobert el 100% dels casos segons el quadre de suport (2.4.7a).
- Valor = 7: el servei ha estat cobert el 98% i el 99,9% dels casos segons el quadre de suport(2.4.7a).
- Valor = 5: el servei ha estat cobert el 95% i el 98% dels casos segons el quadre de suport(2.4.7a).
- Valor = 3 el servei ha estat cobert entre el 80% i el 95% dels casos segons el quadre de suport (2.4.7a).
- Valor = 0: el servei ha estat cobert en menys del 80% dels casos segons el quadre de suport(2.4.7a).

6.3.INDICADOR DE QUALITAT

Com a resultat d'aquest sistema de control s'obtindrà l'indicador qualitat, que serà independent per cada concepte de la factura emesa (haurà de detallar-se la factura d'acord amb els diferents factors en avaluació).

L'indicador de qualitat estarà conformat de forma indistinta pels diferents factors FSS_i, FSP_i i FSK que hauran de ser cadascun d'ells més grans o iguals a 7.

FSS1, FSS2, FSS3, FSS4, FSP1, FSK $\geq$ 7

6.4.DESCOMPTE A LA FACTURACIÓ PER INCOMPLIMENT DELS ANS

La facturació mensual total del servei es veurà afectada per la **CORRECCIÓ** de la facturació com a conseqüència de descomptes per no compliment de FSS_i, FSP_i i FSK major o igual a 7.

L'adjudicatari descomptarà de la factura del mes en curs l'import corresponent a l'incompliment d'acord amb la tabla següent (recull els paràmetres exigibles i els descomptes sobre la facturació):

CONCEPTE	OBJECTIU	PUNTUACIÓ REAL	DESCOMPTE S/ FACTURACIÓ	ANOTACIONS
QUALITAT (FSS _i , FSP _i i FSK)	FSS _i , FSP _i ≥ 7	FSS _i , FSP _i i FSK ≥ 7	--	Respecte a la factura mensual en curs.
		5 < FSS _i , FSP _i i FSK < 7	1%	Cada concepte FSS _i , FSP _i i FSK és independent, no afecta al total de la factura.
		3 < FSS _i , FSP _i i FSK ≤ 5	3%	
		FSS _i , FSP _i i FSK ≤ 3	5%	

L'adjudicatari indicarà en la factura l'Indicador FSS_i, FSP_i FSK del període i l'import de descompte corresponent (si s'escau).

Aquests descomptes no podran superar el 10% del pressupost del contracte i es podran efectuar sens perjudici de l'aplicació de sancions que es puguin imposar.

Castelldefels, a la data de la signatura electrònica

Orlando Huerga

Serveis Ambientals de Castelldefels, S.A.

ANNEX 1. QUADRES DE PREUS

QUADRE 1. SERVEIS

	A Preu (euros/mes/	B Ut.	Total (euros) (AxB)
1. Servei i manteniment sistema Somden i Hosting			3.360,00
Manteniment mensual	140	24	3.360,00
2. Servei i manteniment Software On Street Parking i smartphones			6.390,00
Per cada Smartphone 9 PDAS any complet	15	216	3.240,00
Per cada Smartphone 21 PDAs de maig a setembre	15	210	3.150,00
3. Servei i manteniment connectors			5.568,00
Connector Smou	42	24	1.008,00
Connector Apparquem	42	24	1.008,00
Connector Flowbird	42	24	1.008,00
Connector Park&ride	42	24	1.008,00
Connector Spro	42	24	1.008,00
Connector Extrangers	22	24	528,00
4. Servei i manteniment sistema Sombike			2.100,00
Per cada terminal Sombike 2 us 5 mesos /any	105	20	2.100,00
5. Servei i manteniment APP			5.040,00
Manteniment APP Apparquem per mes	210	24	5.040,00
6. Servei i manteniment web anul·lació			528,00
Per cada mes de servei web	22	24	528,00
7. Servei de suport			
Suport a SAC	inclòs en manteniment		
Suport a la ciutadania	inclòs en manteniment		
8. Modificacions			7500,00
Borsa d'hores per dedicacions a modificacions per petició de SAC dels serveis contractats	50	150	7500,00

Total 2 anys: 30.486,00 euros