

CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'UNA APLICACIÓ DE PAGAMENT PER MÒBIL PER A L'ESTACIONAMENT REGULAT DE SANT CUGAT DEL VALLÈS	
TIPUS DE CONTRACTE	Subministrament i servei
PROCEDIMENT	Procediment obert
EXPEDIENT	1297/2025
DOCUMENT	PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

ÍNDEX:

1.	OBJECTE DEL CONTRACTE	4
2.	NORMATIVA ESPECIFICA APLICABLE	4
2.1	Estatutal i europea.....	4
2.2	Autonòmica	5
2.3	Local	5
3.	TERMINOLOGIA I DEFINICIONS	5
4.	DESCRIPCIÓ DEL SISTEMA D'ESTACIONAMENT REGULAT DE SANT CUGAT	6
4.1	Plataforma de gestió.....	6
4.2	Àrees actuals existents d'estacionament regulat.....	7
4.3	Aplicació de pagament actual	8
5.	ABAST DE LES PRESTACIONS DEL SERVEI	8
6.	CARACTERÍSTIQUES MÍNIMES DE LES PRESTACIONS DEL CONTRACTE.....	9
6.1	Subministrament d'una aplicació de pagament per a mòbil	9
6.1.1	Model de l'aplicació.....	9
6.1.2	Adaptació al servei	9
6.1.3	Horari de funcionament	10
6.1.4	Expedició dels títols d'estacionament	10



6.1.5	Sistemes de funcionament	11
6.1.6	Integració.....	11
6.1.7	Autenticació d'usuari	12
6.1.8	Passarel·la de pagament	12
6.1.9	Proves en pre-producció	12
6.1.10	Tarifes.....	12
6.1.11	Errors.....	13
6.1.12	Personalització de l'aplicació i publicació	13
6.1.13	Interfície d'ubicació del pagament	13
6.1.14	Sistema de gestió de l'estacionament	14
6.1.15	Característiques de la interfície d'usuari	15
6.1.16	Devolució dels desaparecaments	16
6.1.17	Anul·lació.....	16
6.1.18	Cost per a l'usuari	16
6.1.19	Informació.....	16
6.1.20	Millors	16
6.1.21	Transició.....	16
6.1.22	Equip de desenvolupament	17
6.2	Servei d'atenció a l'usuari.....	17
6.2.1	Atenció al client	17
6.2.2	Informació i ajuda.....	17
6.2.3	Comunicació	17
6.3	Integració del terminal de pagament (TPV) propi de la societat municipal	18
7.	MANTENIMENT I ATENCIÓ D'INCIDÈNCIES.....	18



8.	ACOMPLIMENT DE L'ENS	19
9.	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI.....	19
9.1	Model de gestió del Acords de Nivell de Servei	19
9.2	Requeriments de nivell de servei per a la resolució d'incidències de la plataforma 19	
9.2.1	Tipus d'incidències:	20
9.2.2	Temps de resolució	20
9.3	Millora de Nivells de Servei	20
9.4	Font d'informació per l'obtenció dels nivells de servei	20
7.	EXCLUSIVITAT.....	21
8.	RESPONSABLE DEL CONTRACTE.....	21



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la contractació per part de la societat municipal del servei d'una aplicació de pagament per mòbil per a l'estacionament regulat a la via pública de Sant Cugat del Vallès, que permeti als usuaris del servei satisfer la tarifa corresponent directament des d'aquests aparells electrònics evitant a aquests haver de desplaçar-se als parquímetres per obtenir un títol d'estacionament.

2. NORMATIVA ESPECIFICA APLICABLE

La normativa a complir aplicable a l'objecte del contracte és:

2.1 **Estatut i europea**

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.
- Reial decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.
- Reial decret 1671/2009, de 6 de novembre, pel que es desenvolupa parcialment la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.
- Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD)
- Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic.
- Instruccions del Centre Criptogràfic Nacional, CCN-STIC.
- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.
- Directiva 2003/108/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 8 de desembre de 2003, per la que es modifica la Directiva 2002/96/CE, sobre residus d'aparells elèctrics i electrònics (RAEE) -



- Directiva 2002/95/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 27 de gener de 2003, sobre restriccions en la utilització de determinades substàncies perilloses en aparells elèctrics i electrònics
- Directiva 2012/19/UE del Parlament europeu i del Consell de 4 de juliol de 2012 sobre residus d'aparells elèctrics i electrònics (RAEE)
- Normativa aplicable del sistema bancari

2.2 Autònoma

- Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.
- Llei 29/2010, de 3 d'agost, d'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 8/1989, de 13 d'abril, de Taxes i preus públics
- Llei 25/1998, de 13 de juliol, de modificació el Règim Legal de las Taxes Estats i Locals i de Reordenació de las Prestacions Patrimonials de Caràcter Público

2.3 Local

- Reglament municipal del servei d'estacionament regulat en via pública a Sant Cugat del Vallès
- Ordenança fiscal N°18 de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès reguladora de la Taxa per la utilització privativa o l'aprofitament especial via pública i terrenys d'ús públic

3. TERMINOLOGIA I DEFINICIONS

- App: aplicació de pagament per mòbil
- AV: Àrea veïnal, consisteix en les diferents unitats funcionals en les que es divideix el municipi on s'estableixen diferents regles per a la validesa dels títols d'estacionament.
- Àrea o zona d'estacionament: tipologies d'estacionament que es poden trobar dins de cadascuna de les àrees veïnals. Cada àrea o zona d'estacionament dona resposta a objectius diferents: rotació, residents o accés a equipaments, i per tant, apliquen diferents tipus de tarifes.



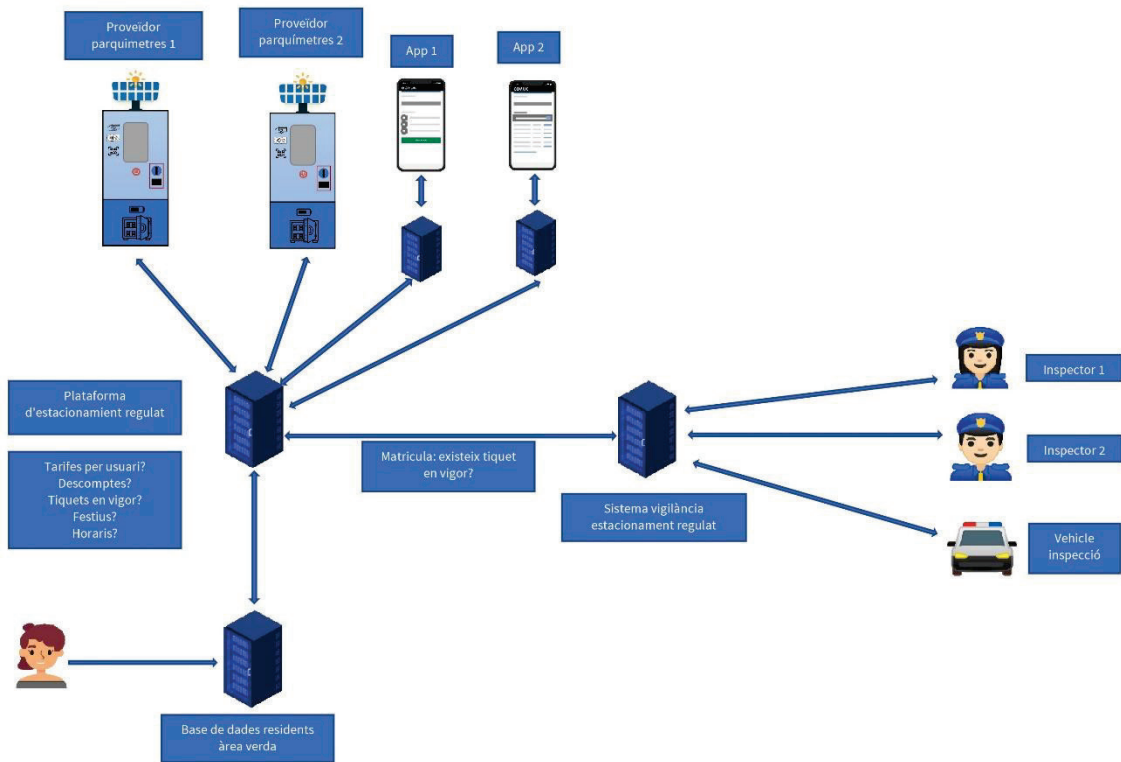
- Títol d'estacionament o comprovant horari: Títol que habilita l'estacionament d'un vehicle de dues o més rodes expedit mitjançant el parquímetre o aplicació equivalent , en format paper, o mitjançant el servei electrònic, en format digital.
- Sistema de gestió de l'estacionament: conjunt de rutines de programació que conjuntament amb una part física del sistema informàtic, que li resulta de suport, permet la configuració de tarifes a aplicar en les àrees d'estacionament regulat.
- Tercers: usuaris públics o privats que demandin informació al sistema de gestió per a poder expedir correctament títols d'estacionament o altres funcionalitats que formin part del servei d'estacionament regulat
- Reentrada: Temps mínim per expedir consecutivament el mateix títol d'estacionament
- Desaparcament: operació per la qual l'usuari atura un estacionament en vigor abans que finalitzi el temps habilitat mitjançant el pagament d'una tarifa que implica devolució de l'import no gaudit.

4. DESCRIPCIÓ DEL SISTEMA D'ESTACIONAMENT REGULAT DE SANT CUGAT DEL VALLÈS

4.1 Plataforma de gestió

A continuació es presenta un esquema de funcionament de la plataforma d'estacionament amb l'objectiu de millorar la descripció del funcionament del sistema:





Els sistema de gestió de l'aparcament segueix un model client-servidor, que evita que els diferents sistemes de pagament hagin de desenvolupar individualment el sistema tarifari de la ciutat. Aquest model té una sèrie d'avantatges addicionals, ja que augmenta la consistència de tot el sistema, prevenint l'aplicació de polítiques diferents, en horaris festius, descomptes, informació, temps màxim o inclús en preus.

La descripció funcional de les API i de les tarifes no es relaciona al present document, aquesta informació tècnica serà facilitada pel proveïdor del sistema que actualment el presta Meypar SL, un vegada el licitador resulti adjudicatari, conjuntament amb els descriptius del model tarifari actual del municipi.

4.2 Àrees actuals existents d'estacionament regulat

EL municipi es divideix en diferents àrees veïnals, on apliquen diferents tarifes en funció de zones o àrees corresponents a les diferents porcions de la via pública on s'estaciona. Aquestes àrees es poden consultar a continuació:

<https://mobilitat.promusa.cat/areaestacionament>

En l'actualitat aquesta plataforma no discrimina les tarifes per tarifa ambiental. Aquesta prestació està prevista per a implementar-se, però mentre aquesta situació no es resol, l'adjudicatari del present contracte haurà d'implementar una solució provisional consistent



en no evitar a l'usuari aquelles tarifes que no li siguin d'aplicació per la classificació ambiental del vehicle.

4.3 Aplicació de pagament actual

En aquests moments la ciutat disposa de dos aplicacions de pagament per mòbil, una pròpia per a la ciutat de Sant Cugat del Vallès i altra que està disponible en altres ciutats. La bondat d'aquesta solució permet evitar que les modificacions o correccions que es puguin presentar a la llarga del desenvolupament del servei no es vegin retardats per la possible afectació a usuaris d'altres ciutats on aquest tipus d'aplicacions també presten servei, disposant dels canvis ràpidament en almenys una de les solucions.

En tot cas, ambdues aplicacions estan publicades als diferents mercats amb comptes de desenvolupador aliens a PROMUSA, ja que aquests són propietat del proveïdor, el qual les presta solament un servei.

La proposta del licitador haurà d'incloure planificació de les diferents accions que realitzarà per minimitzar l'impacte entre la situació actual i el servei que prestarà, així com un anàlisi de quin ha de ser el model a llarg termini, identificant especialment els punts clau perquè l'impacte als usuaris sigui el més reduït possible, amb visió de llarg termini, tot descrivint i establint el procés de transició i devolució del servei a la finalització del contracte. Si la solució proposada inclou manteniment, llicències o qualsevol altre cost associat, aquest formarà part del preu determinat pel licitador a la seva oferta econòmica, especialment si la transició proposada permet el canvi de forma no traumàtica entre les dues solucions.

5. ABAST DE LES PRESTACIONS DEL SERVEI

Els servei a contractar es divideix en les següents prestacions parcials:

1. **Subministrament o desenvolupament d'una aplicació de pagament per mòbil.** El licitador haurà de posar a disposició com a mínim un aplicació de mòbil existent al mercat que estigui operant en altres ciutats o desenvoluparà una que presti el servei a la ciutat de Sant Cugat del Vallès. En ambdós casos, els processos s'adaptaran a l'operativa actual del sistema d'estacionament.
2. **Servei d'atenció als usuaris:** Inclourà el suport en quant a incidències relatives a l'explotació del servei per part dels usuaris i problemàtica associada sorgida de l'operació. Entre les necessitats a satisfer estarà la relativa a la informació de les característiques específiques del servei a Sant Cugat del Vallès i aquelles necessàries per poder donar suport als usuaris en quant al funcionament de l'app proposada.
3. **Integració del terminal de pagament (TPV) propi de la societat municipal.** El servei inclourà tota la consultoria, desenvolupaments, proves i tasques necessàries per a la integració del TPV que tingui contractat Promusa, inclús si aquest canvia, incloent les gestions amb l'entitat bancària en tot moment de la prestació del contracte, amb les garanties suficients de seguretat, que evitin els riscos relatius a un mal ús per tercers.



4. **Migració dels usuaris existents de la solució actual.** S'haurà de preveure un procediment o un estratègia que permeti disminuir l'impacte del canvi de les aplicacions actuals en servei a la solució proposada per l'adjudicatari, de forma que tot el procés sigui el més transparent possible per als usuaris actuals.

Al següent apartat s'inclou una descripció més detallada de cadascun d'aquestes prestacions i subserveis.

6. CARACTERÍSTIQUES MÍNIMES DE LES PRESTACIONS DEL CONTRACTE

6.1 Subministrament d'una aplicació de pagament per a mòbil

6.1.1 Model de l'aplicació

L'aplicació de pagament podrà ser una solució pròpia per a la ciutat de Sant Cugat del Vallès, però es valorarà que aquesta estigui operant a altres municipis i que per tant sigui un solució de pagament present al territori amb la suficient massa crítica per minimitzar l'impacte amb usuaris de tenir instal·lades múltiples aplicacions als seus dispositius. En tot cas per a no limitar la competència, aquest fet tindrà un pes parcial i acotat a la valoració per a l'adjudicació.

En el cas que l'aplicació sigui la solució de pagament ja existent en d'altres municipis, l'usuari determinarà la ciutat en la que està estacionant a l'inici de l'operativa, ja sigui manualment o per geoposicionament de forma alternativa i a voluntat de l'usuari.

El licitador també podrà oferir una solució pròpia per al municipi. En aquest cas s'exigeix que es presenti una solució per facilitar la migració de les solucions actuals, gestionades a les botigues d'aplicacions pel proveïdor actual fins a la solució proposada. Aquesta solució podrà incloure solucions informàtiques, d'acompanyament dels usuaris en la transició, d'informació o d'altres que el licitador consideri oportunes, tal i com s'ha descrit anteriorment.

6.1.2 Adaptació al servei actual

L'objecte del contracte és un subministrament i servei d'aplicació de pagament, en el que la propietat de l'aplicació serà de l'adjudicatari, responsabilitzant-se aquest de proveir de tots els mitjans humans, eines i equipaments necessaris per al seu funcionament i posada en disposició dels usuaris, formant part del preu cert proposat, però haurà d'adaptar-se el suficient per incloure totes les característiques necessàries per funcionar a Sant Cugat del Vallès, modificant el necessari perquè estiguin disponibles. La forma en que s'implementen aquestes característiques es consensuaran amb Promusa per evitar grans canvis de disseny o que desvirtuin la solució subministrada tal i com està concebuda.



Així doncs independentment de que l'aplicació del licitador operi en altres ciutats amb un funcionament diferent, l'adjudicatari haurà d'adaptar la solució per donar resposta a les característiques del present plec, amb el que el funcionament propi de l'app no pot condicionar l'operativa del servei.

En aquest sentit, l'adjudicatari haurà d'integrar en la solució les transformacions a la interfície o el desenvolupaments necessaris per a encabir els canvis o noves prestacions que es puguin implementar al servei d'estacionament regulat, és a dir que al llarg de la durada del contracte, s'hauran d'atendre les prestacions que puguin ser necessàries desenvolupar per al servei d'estacionament de la ciutat. De forma orientativa, no limitativa, s'enumeren algunes de possibles: sistemes de descomptes integrat per a comerciants, canvi de plataforma d'estacionament, noves tarifes, lògica tarifària, entre altres.....

Les implementacions que afectin al correcte funcionament de l'operativa no podran veure's demorades, i en tot cas s'acordaran els terminis de les publicacions per a evitar situacions de trencament del servei.

En el cas que el licitador plantegi una solució que sigui pròpia per a la ciutat, les aplicacions, per als diferents sistemes existents al mercat, es desplegaran mitjançant un compte de desenvolupador a nom de Promusa, del qual l'adjudicatari serà el gestor, fent-se càrrec de totes les despeses associades dels comptes i del seu manteniment, i del qual, -una vegada finalitzat el contracte-, tindrà l'obligació de traslladar i retornar a Promusa o qui s'estableixi en una nova contractació.

D'igual forma, el licitador podrà preparar una proposta que inclogui ambdues solucions com existeix actualment.

6.1.3 Horari de funcionament

L'aplicació de pagament estarà disponible i en funcionament permanentment les 24 hores del dia, tots els dies de l'any, incloent festius. L'aplicabilitat de les tarifes vindrà determinada per la solució del sistema de gestió de l'estacionament, és a dir que és aquest qui retorna les tarifes que estan disponibles quan un usuari ho demandi mitjançant l'app.

6.1.4 Expedició dels títols d'estacionament

Els títols d'estacionament tindran el contingut que es determini en cada moment i que l'operador haurà d'integrar sense cost, no es podrà incloure més informació per part del licitador que l'establerta, amb el que Promusa podrà requerir la correcció dels continguts, quan ho consideri convenient.

La informació mínima d'un títol d'estacionament serà la següent:

- Matrícula del vehicle del que s'ha satisfet la tarifa
- Descriptiu de la tarifa expedida



- Data d'expedició del títol
- Inici i final del període d'estacionament
- Durada
- Import satisfet
- Nombre o cadena alfanumèrica que identifiqui biunívocament el títol d'estacionament, de forma que aquest no es pugui repetir, de forma similar a l'exigible en l'emissió d'una factura
- Nombre o cadena alfanumèrica que permeti relacionar el títol d'estacionament amb l'operació de pagament efectuada mitjançant el TPV, quedant aquests dos actes relacionats, tant al sistema de gestió d'estacionament, com a la plataforma de consulta de cobraments subministrat per l'entitat bancària

El títol d'estacionament en format electrònic es subministrarà a l'usuari, com a mínim, en un format gratuït, portàtil i multiplataforma. A més de poder-se consultar a l'aplicació, s'haurà d'enviar per correu electrònic a l'usuari, per defecte, a no ser que el client rebutgi aquesta opció, fet que del s'haurà de deixar constància al backoffice de l'aplicació.

En un espai a definir del títol d'estacionament s'encabirà el logotip de Promusa o bé el de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès o ambdós a la vegada, segons es determini.

6.1.5 Sistemes de funcionament

L'aplicació mòbil haurà d'estar disponible i ser publicada, com a mínim a dos dels sistemes operatius per a dispositius mòbils amb més quota de mercat, segons l'informe anual de dispositius i comunicacions mòbils emès pel Centre Criptològic Nacional. Actualment aquests són Android i IOS.

Adicionalment, per ampliar els sistemes des d'on l'usuari podrà efectuar el pagament o podrà accedir al seu compte, existirà una versió web que ampliarà les possibilitats d'utilització de la solució, arribant a tot tipus de tauletes, ordinadors i altres dispositius electrònics.

Com a millora es valorarà altres formes de pagament, directament amb QR o similar, que el licitador haurà d'explicar en la memòria, que permetin el pagament sense necessitat de fer "log in" en l'aplicació sempre garantint que el cobrament el farà directament Promusa, fent incís en la seguretat a l'usuari, especialment en cas phising o suplantació d'identitat.

6.1.6 Integració

S'haurà d'adoptar el funcionament de la seva solució al sistema de client-servidor existent, amb els noms descriptius del nom de tarifa corresponent a cada codificació. La definició d'aquests descriptius es subministraran en el seu moment.



Els costos de la integració amb el sistema de gestió de l'estacionament aniran a càrrec de l'adjudicatari que s'hauran d'abonar a Meypar SL, sent aquest import de 3.000€ (IVA exclòs) fixat al contracte corresponent amb aquest proveïdor per cobrir la despesa d'hores de dedicació a cada integració, incloent les hores de proves que permeten garantir el bon funcionament abans de la seva posa en producció

Aquest import es quedarà inclòs al preu cert ofert pel licitador en la seva proposta.

6.1.7 Autentificació d'usuari

En el moment que s'iniciï l'aplicació de pagament per mòbil, es mostrarà una interfície d'accés que permetrà identificar l'usuari que com a mínim mitjançant correu electrònic i contrasenya, s'asseguri l'accés. Es permetran altres formes d'accés de forma complementària.

L'app permetrà recordar la contrasenya en cas d'oblit, enviant un correu electrònic que permeti la reinicialització.

6.1.8 Passarel·la de pagament

Promusa subministrarà una passarel·la de pagament, que haurà d'integrar-se en proves. Aquesta prestació està descrita a l'apartat corresponent.

6.1.9 Proves en pre-producció

Abans de la posada en servei de l'aplicació, l'adjudicatari haurà de realitzar una sèrie de proves per a cadascuna de les tarifes per verificar el correcte funcionament, això com per avaluar la integració amb la plataforma d'estacionament. A més s'hauran de fer diferents assajos per assegurar la compatibilitat amb programari de vigilància i que no es donen situacions incontrolades que puguin produir situacions indesitjades una vegada aquesta estigui en ús pels usuaris.

6.1.10 Tarifes

Les tarifes disponibles venen articulades pel sistema de gestió, però l'adjudicatari haurà d'integrar el procés de la part corresponent a l'app. En el cas que es desenvolupin noves tarifes, noves àrees veïnals o noves zones aquestes s'hauran d'implementar al servei de l'aplicació perquè es mostrin correctament a la interfície.

Els textos descriptius de les tarifes que es mostren a l'usuari hauran de coincidir amb les presents al sistema de gestió de l'estacionament, l'objectiu es que l'experiència d'usuari sigui la mateixa independentment del mitjà de pagament, en tot cas es podran fer canvis per l'adjudicatari sota autorització de Promusa.

L'adjudicatari haurà d'integrar les anul·lacions de denúncia i permetre aquesta operativa des de l'aplicació mòbil sempre que es donin les condicions tecnològiques adequades perquè aquesta operació estigui disponible.



Com s'ha indicat anteriorment actualment no es segreguen les tarifes per etiqueta ambiental, i per tant, caldrà donar una solució provisional a aquesta circumstància.

6.1.11 Errors

Quan el sistema de gestió de l'estacionament retorni una resposta tipificada com un codi d'error, aquest haurà de traduir-se a l'usuari amb un text predefinit, en diferents idiomes segons la llengua escollida per l'usuari. Aquests descriptius es faran arribar per Promusa una vegada s'hagi adjudicat el contracte.

6.1.12 Personalització de l'aplicació i publicació

L'aplicació mòbil haurà d'estar disponible i ser publicada, com a mínim a dos dels sistemes operatius per a dispositius mòbils amb més quota de mercat, segons l'informe anual de dispositius i comunicacions mòbils emès pel Centre Criptològic Nacional. Actualment aquests són Android i IOS.

El preu de la contractació inclourà tots el tràmits, treballs, costos o necessitats a satisfer, per a la publicació en les tendes d'aplicacions d'aquests sistemes operatius.

6.1.13 Interfície d'ubicació del pagament

El primer que mostrarà l'aplicació, una vegada s'hagi efectuat el "log in", serà un plànol de les ciutats amb les àrees veïnals, geoposicionant la ubicació de l'usuari, utilitzant els dispositius de posicionament disponibles als mòbils. De forma simultània, mostrarà un espai on es permeti triar un llistat de les zones existents. Una vegada s'hagi escollit l'àrea veïnal, es preguntarà per les zona en que s'està estacionant, aquest procés haurà de ser implementat per l'aplicació al no existir a la plataforma de gestió, moment en el que s'assignarà un identificador que es el que es transmetrà a la plataforma per retornar les tarifes disponibles.

El procés de selecció de tarifa serà un flux com el que es presenta a continuació, havent d'anar presentant-se els següent grups de selecció:

Primer grup	Segon Grup	Tercer grup
AV on s'estaciona	Àrees d'estacionament o zones que estiguin disponibles en aquella AV	Tarifes disponibles en aquella Àrea d'estacionament

El primer grup de selecció permetrà la seva selecció sobre plànol amb geoposicionament com s'ha descrit anteriorment. En el cas que PROMUSA decideixi passar a un nivell de detall de zona en plànol, aquest serà implementat gratuïtament per l'adjudicatari.



Actualment aquesta solució no està implementada pels riscos provinent de l'error en el geoposicionament al tenir zones molt properes unes d'altres. El licitador podrà realitzar propostes o millores en la memòria sobre aquesta qüestió que seran valorades.

6.1.14 Sistema de gestió de l'estacionament

Promusa determinarà quines tarifes són les que estaran disponibles per al pagament per mòbil.

L'adjudicatari en cap cas podrà proposar tarifes d'estacionament pel seu compte i sempre seran les que el sistema de gestió d'estacionament posi en disposició de l'adjudicatari en cada moment.

L'adjudicatari consultarà aquestes tarifes al sistema de gestió en cada operació i les posaran en disposició dels seus usuaris. Aquest sistema dotarà de la tecnologia suficient, per allotjar els títols d'estacionament en suport electrònic, que habiliten l'aparcament als espais regulats de la via pública. Els títols d'estacionament efectius i en vigor seran els recollits al sistema de gestió esmentat que garantirà les comunicacions de forma eficient, eficaç i segura entre aquest i l'adjudicatari

En resum el procés d'expedició d'un títol d'estacionament mitjançant l'aplicació serà el següent:

1. Consulta al sistema de gestió de les tarifes disponibles en aquell moment i en aquella àrea veïnal on es situa l'usuari, per elecció o geoposicionament. Amb aquesta comunicació es transmetran les característiques de la tarifa, preu, temps màxim, reentrada, si es permet el desaparcament o l'anul·lació.
2. A partir d'aquestes dades, l'aplicació mostrarà la informació del títol d'estacionament que s'està obtenint, que com a mínim contindrà el preu, temps que es satisfà i temps màxim, permetent la validació de la tarifa per l'usuari.
3. Amb la validació, es procedirà a l'activació de la passarel·la de pagament, on s'efectuarà el cobrament mitjançant el mitjà que tingui l'usuari configurat a l'aplicació.
4. Posteriorment el licitador inserirà el títol d'estacionament en el sistema de gestió de l'estacionament.
5. Es passarà el codi de venda del TPV a la plataforma de gestió per lligar l'aparcament amb la compra.
6. L'expedició del títol i la verificació amb el sistema de gestió, serà immediatament posterior a l'operació de pagament, no es permetrà una diferència de temps superior a un minut entre elles.



La plataforma de l'adjudicatari haurà de continuar intentant la inserció del títol al sistema de gestió, fins que aquesta operació es completi amb èxit. Els intervals entres intents vindran definits per Promusa si s'escau.

L'expedició del títol consistirà tant en la presentació del títol en la pròpia aplicació, com en l'enviament d'un document al correu electrònic de l'usuari amb el format que es descriu al present plec.

Els desaparcaments seguiran el mateix procés, amb la diferència que el pagament, consistirà en una devolució utilitzant la passarel·la de pagament posada a disposició de l'adjudicatari.

Independentment de la integració amb el sistema de gestió d'estacionament de Promusa, l'adjudicatari donarà accés a la base de dades o backoffice pròpi de l'aplicació que permeti la seva gestió.

L'adjudicatari solament podrà emetre títols d'estacionament pel seu compte o sense integració amb el sistema gestió, sota l'autorització expressa de Promusa.

Quan el sistema de gestió de l'estacionament, indiqui que una tarifa no està disponible, per dia festiu o per període en el que l'estacionament està fora de servei, l'aplicació no permetrà l'operativa i indicarà a l'usuari que aquella tarifa no està disponible en aquell moment.

La forma en que es determina el temps o base horària, que permet fixar els inicis i finals de les operacions coincidirà amb el del sistema de gestió, de forma que no hi hagin decalatges per aquest motiu en les operacions.

6.1.15 Característiques de la interfície d'usuari

L'app estarà dividida en els següents apartats:

- a) Espai per a l'expedició d'un tiquet nou o posterior gestió dels títols d'estacionament en vigor, on es mostrarà el temps de validesa i el temps que queda per consumir així com l'import pagat. Les tarifes que permetin el desaparcamment, mostraran un botó o una solució equivalent que permeti l'aturada de l'estacionament.
- b) Espai on es mostraran els desaparcaments.
- c) Espai on es detallarà un registre històric de les operacions efectuades per l'usuari.
- d) Espai on es permetrà l'anul·lació de denúncies d'aquelles tarifes que així ho permetin.
- e) Un espai on es podran consultar el mitjans de pagament registrats.



La llengua de la interfície serà com a mínim en català

6.1.16 Devolució dels desapareciments

El desapareciment es tractarà com un cobrament però en direcció a l'usuari, és a dir una devolució que s'haurà de produir, mitjançant la utilització de la mateixa passarel·la, en el moment en que l'usuari efectua aquesta operació.

El sistema de gestió de l'estacionament indicarà quines tarifes tenen habilitada aquesta circumstància.

6.1.17 Anul·lació

L'adjudicatari haurà d'integrar el procés d'anul·lació establert al sistema de gestió en el que intervé el proveïdor de la solució de vigilància. Aquest procés inserirà les anul·lacions a la plataforma esmentada.

6.1.18 Cost per a l'usuari

L'aplicació serà gratuïta per a l'usuari, no suposant cap cost la seva utilització més enllà del l'abonament dels imports de les tarifes que es satisfacin.

Les úniques remuneracions de l'adjudicatari per la prestació del servei seran les previstes a la present licitació, quedant expressament exclosos cobraments afegits al valor de la tarifa o la inclusió de publicitat a l'aplicació. L'adjudicatari podrà cobrar per altres serveis però seran complementaris i no impediran el seu ús si l'usuari no està interessat, quedant totalment separats de l'operativa de l'estacionament, incloent la seva facturació.

6.1.19 Informació

L'aplicació disposarà d'un espai o enllaçarà o descriurà les diferents tarifes, horaris o informació rellevant de l'estacionament regulat de Sant Cugat del Vallès.

El licitador també descriurà a la memòria de quina forma donarà solució a aquesta qüestió.

6.1.20 Millors

L'adjudicatari presentarà si ho considera oportú altres millors de les expressades a la resta d'apartats. Entre altres es valorarà que la solució permeti el pagament de l'aparcament Monestir del C. Vallès 13 de Sant Cugat del Vallès també utilitzant un TPV propi de Promusa.

6.1.21 Transició

Com ja s'ha indicat, la memòria haurà de descriure com a mínim dues fases del servei:

- Transició de la solució actual a la proposada per l'adjudicatari i migració dels usuaris.



- Pla de transició i devolució del servei.
- Depenent de la solució proposada, gestió del compte de desenvolupador a nom de Promusa, podent haver d'assumir la responsabilitat sobre els comptes de desenvolupador actuals.

6.1.22 Equip de desenvolupament

El licitador descriurà a la memòria, l'equip que posa a disposició del contracte per valorar les capacitats per fer front a les obligacions del servei i de totes les prestacions que es demanen, per valorarà la seva conveniència.

6.2 Servei d'atenció a l'usuari

6.2.1 Atenció al client

El licitador disposarà d'un servei d'atenció al client, propi o prestat per tercers, dedicat a atendre les peticions, queixes o comunicacions entre l'adjudicatari i l'usuari. El licitador certificarà amb una declaració responsable que presta aquest servei i en quin horari estarà disponible

6.2.2 Informació i ajuda

El servei d'atenció abarcarà incidències relatives a l'explotació del servei per part dels usuaris i problemàtica associada sorgida de l'operació. Entre les necessitats a satisfer estarà la relativa a la informació de les característiques específiques del servei a Sant Cugat del Vallès i aquelles necessàries per a poder donar suport als usuaris en quant al funcionament de l'aplicació proposada.

A més el servei d'atenció prestarà ajuda als usuaris quan tinguin problemes amb la creació d'un compte d'usuari o amb la vinculació de la seva targeta bancària amb el TPV. Aquesta ajuda no es prestarà únicament per correu electrònic sinó que també haurà de disposar de recolzament telefònic, mitjà de contacte que serà fàcilment distingible a l'aplicació o inclús donar una solució d'assistència remota al ciutadans.

6.2.3 Comunicació

Promusa es reserva la potestat de prohibir a l'adjudicatari, la comunicació amb els usuaris, de determinats termes relatius al funcionament de sistema de gestió de l'estacionament. L'adjudicatari redactarà un manual de prestació de servei amb les solucions comunes que es trobarà amb els usuaris.

Les comunicacions de l'adjudicatari amb els usuaris, seran sempre relatives al funcionament de l'aplicació o les funcionalitats del programari. En tot cas, fora d'aquests continguts o en cas d'incidències relatives a la gestió de l'estacionament, el servei post-venda de l'adjudicatari remetrà als canals de comunicació que disposi Promusa a tal efecte i que seran comunicats a l'inici de la prestació i en el moment en que produeixin modificacions o canvis.



L'adjudicatari utilitzarà com a mínim el català en les comunicacions amb els usuaris, això inclourà la interfície d'usuari de l'aplicació.

6.3 Integració del terminal de pagament (TPV) propi de la societat municipal

El servei inclourà tota la consultoria, desenvolupaments, proves i tasques necessàries per a la integració del TPV que tingui contractat Promusa, inclús si aquest canvia, incloent les gestions amb l'entitat bancària en tot moment de la prestació del contracte, amb les garanties suficients de seguretat, que evitin els riscos relatius a un mal ús per tercers.

Una vegada finalitzada la integració, l'adjudicatari haurà de crear dos usuaris a la plataforma de pagament, un com administrador a nom de Promusa i un segon amb permisos suficients per realitzar el manteniment suficient del terminal.

L'adjudicatari es responsabilitzarà de les diferents incidències que pugin donar-se'n amb el terminal per canvis o actualitzacions tant dels sistema bancari com d'altres que ens comuniqui el banc o el propi operador del TPV, en el que actuarà com interlocutor al llarg del contracte, deslliurant a Promusa d'aquesta tasca.

Es podran proposar millores relatives a fer compatible Google Pay Apple Pay sense deixar fer servir el TPV de Promusa assegurant que no hi ha comissions i que el pagament es fa sense tercers passarel·les, permetent les devolucions des de la pròpia gestió del terminal de pagament

6.4 Durada de la implantació

La implantació de la solució proposada per l'adjudicatari serà de 8 setmanes més una addicional de proves des de la data de la signatura del contracte.

EL licitador podrà reduir aquest termini en la seva proposta i presentarà un calendari amb tots les fases crítiques que considera rellevants durant la implantació, tenint en compte també les transicions d'usuaris.

En el cas d'incompliment del termini ofert, la partida de $P_{subministrament}$ = Preu únic per la consultoria inicial rebrà una penalització sobre la factura del 100%.

7. MANTENIMENT I ATENCIÓ D'INCIDÈNCIES

L'adjudicatari mantindrà la solució proposada, formant part del cost del servei, al llarg de tota l'execució del contracte, sense aplicar costos addicionals. En el cas d'incidències el contractista les haurà de resoldre per garantir la prestació del servei, pel que s'haurà d'explicar aquesta gestió a la proposta i com es donarà solució en el cas que aquestes succeeixin en cap de setmana.



8. ACOMPLIMENT DE L'ENS

L'adjudicatari haurà d'acomplir amb l'Esquema Nacional de Seguretat i disposarà de la certificació ENS de nivell Mitjà o superior en el moment de la formalització del contracte.

9. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

És responsabilitat de l'adjudicatari presentar en la seva proposta tècnica, l'estructura dels Acords de Nivell de Servei que proposa per a cadascun dels subserveis indicats.

A mode de mínims, no exhaustius, es mostren els indicadors de referència que s'hauran d'incloure en la proposta de servei.

9.1 **Model de gestió del Acords de Nivell de Servei**

Per a la gestió i seguiment dels serveis prestats per a l'adjudicatari, es demanen una sèrie de Acords de Nivell de Servei (ANS) que els licitadors han de presentar en les seves ofertes.

L'acord de Nivell de Servei s'ha elaborat tenint en compte els següents criteris:

- La definició de les activitats i funcions responsabilitat de l'adjudicatari.
- L'establiment d'indicadors de qualitat del servei prestat, de manera que Promusa pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i que l'adjudicatari tingui una base per a la correcció de les eventuais deficiències en la prestació, i per a la millora dels seus processos i organització.
- L'establiment d'un model de penalitzacions que relacioni el nivell de prestació del servei amb la facturació d'aquest, penalitzant econòmicament aquelles situacions de prestació del servei que es consideren deficientes.

La periodicitat de les mesures dels nivells d'acord de servei a nivell de compliment contractual i per tant subjecte a possibles penalitzacions, serà mensual.

Al llarg de la vida del contracte, Promusa es reserva el dret a afegir o eliminar nivells de servei, segons les necessitats, d'acord amb l'adjudicatari.

9.2 **Requeriments de nivell de servei per a la resolució d'incidències de la plataforma**

Es defineix com a incidència una interrupció en el servei que presta la plataforma o una disminució en la qualitat del servei (taula a completar pel licitador).



Resolució d'incidències	Temps de valoració (si s'escau)	Temps de resolució
Incidència crítica	X hores	X hores
Incidència no crítica	X hores	X hores

9.2.1 Tipus d'incidències:

Incidència crítica: Qualsevol incidència que provoca la interrupció o degradació greu d'un servei o funció de Promusa, que afecti a la consecució de les finalitats de l'empresa, podent acabar provocant un tall de servei si no s'executen les accions necessàries per a evitar-ho.

Incidència no crítica: Incidència que genera una degradació mitja o lleu del servei o que no afecta al seu funcionament.

9.2.2 Temps de resolució

És el temps que passa des que la incidència és comunicada a l'adjudicatari i s'ha acceptat la possible valoració fins que es considera tancada pel responsable del servei o la persona que es designi.

El temps de resolució de les incidències es comptaran sobre l'horari de 8x5 i considerant dies laborables.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari detallar els principals indicadors de servei mínims ofertats en la seva proposta de serveis.

9.3 Millora de Nivells de Servei

Al llarg de l'execució del contracte, Promusa pretén obtenir una millora del nivell de servei prestat per l'adjudicatari. Aquestes millores seran assolides com a conseqüència de l'execució de les activitats de millora contínua del servei, aplicades per l'adjudicatari.

Aquestes millores seran objectivades, definides i consensuades com a evolucions en el temps dels valors dels llindars assignats a un indicador de mesura.

9.4 Font d'informació per l'obtenció dels nivells de servei

L'adjudicatari proporcionarà a Promusa un sistema per a realitzar els càlculs de compliment dels ANS i per a generar els informes corresponents que seran avaluats i consensuats conjuntament.

Els processos, dades i procediments relatius als processos de monitoratge d'ANS es consideraran en la seva totalitat objectes sota la propietat intel·lectual de Promusa.



7. EXCLUSIVITAT

L'adjudicació del contracte del present procediment de contractació, no implicarà l'exclusivitat del pagament de l'estacionament regulat per mòbil a Sant Cugat del Vallès, per part de l'adjudicatari.

De fet, el règim d'operació serà l'obertura a tercers, tant públics com privats, que oferiran serveis similars, conjuntament amb l'adjudicatari, amb altres fórmules, ja sigui per autorització o contractació, que potenciïn la competència del mercat d'aquest tipus d'aplicacions.

8. RESPONSABLE DEL CONTRACTE

Per a la coordinació del servei, l'adjudicatari haurà de designar un responsable del contracte, que serà l'interlocutor per part del contractista i durà la comunicació amb el responsable de contracte designat per Promusa. Aquest fet quedarà determinat amb l'acta de recepció del servei, proporcionant un correu electrònic i un telèfon de contacte que s'haurà de comunicar en el cas de canvis al llarg del contracte.

Sant Cugat del Vallès, març de 2025

Jordi Núñez Martínez
gerent
Òrgan de Contractació

