



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁ LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO GENERAL, CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL SOFTWARE DE CONTROL DEL ESTACIONAMIENTO REGULADO PARA LA EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTS PUBLIC DE TARRAGONA S.A.



1. ANTECEDENTES

La EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTS PÚBLICS DE TARRAGONA, SA (en adelante, EMT) se encarga de la gestión de la Zona Regulada de la ciudad de Tarragona, lo que requiere un sistema de gestión integral de la misma para, dinamizar y facilitar el trabajo diario de los controladores. El software necesita poder integrarse con las APPS de pago que dispone la ciudad de Tarragona y también obtener listados de operaciones de pagos por teléfono y poder saber los vehículos que disponen de ticket virtual desde el aplicativo de sanciones.

Por ello se licitó, mediante procedimiento abierto, la contratación del suministro de dicho software, así como su posterior mantenimiento por los siguientes 4 años, resultando adjudicataria la empresa SOMINTEC, SL, según acuerdo de adjudicación del Consejo de Administración de Aparcaments Municipals de Tarragona, SA (actualmente EMT, por proceso de fusión por absorción), adoptado en fecha 28 de mayo de 2020.

Con la materialización de este contrato, la empresa municipal de Aparcaments Municipals de Tarragona adquirió un software y su posterior mantenimiento.

Transcurridos 5 años, se han agotado las posibles prórrogas del contrato y dado que el software es satisfactorio, no resulta viable ni operativa ni económicamente, proceder a un cambio de software.

Por tanto, lo que se necesita es contratar el servicio de mantenimiento del software adquirido, teniendo en cuenta que Estacionamientos y Servicios, S.A.U. -en lo sucesivo, EYSA-, y NIF A-28385458, adquirió la mercantil Somintec y, en consecuencia, la plataforma Son Den pasa a denominarse CityXplorer, la cual mantiene todas las funcionalidades de Son Den y las amplía con mejoras para la operación, mejorando el rendimiento, usabilidad y capacidad de evolución de la solución informática.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego, tiene por objeto regular y definir las condiciones mínimas de servicio de mantenimiento de la plataforma/software de gestión y control del estacionamiento regulado de la ciudad de Tarragona, que comprende la aplicación de correctivos, evolutivos y soporte y resolución de incidencias.

A modo informativo y no limitativo, las características y funciones principales del software son:



- Gestión genérica de zonas.
 - Gestión de zonas y calles
- Gestión de denuncias y anulaciones
 - Visualización y consulta de todas las sanciones realizadas y todos los datos que figuran en la sanción sin ningún límite, así como las fotografías realizadas, pudiéndose hacer la investigación por cualquier de los campos de la denuncia.
 - Es obligatorio introducir fotografías en cada sanción, por ello se habilita, aparte de los datos principales del vehículo, un campo de observaciones donde el controlador podrá incluir la información que considere oportuna relacionada con la sanción.
 - Anulación de sanciones por parte del agente o controlador, cumplimentando una solicitud para la correspondiente anulación. Esta opción se puede habilitar o deshabilitar por parte de un usuario con permisos de administrador.
 - Integración con el sistema de tramitación de sanciones de BASE Tarragona. EMT se compromete a facilitar al adjudicatario la estructura del fichero que se generará a través del aplicativo con las sanciones para tramitar y que no incorporarán las sanciones que automáticamente hayan sido anuladas a través de las APPS de pago por dispositivo móvil y las sanciones anuladas a través de los parquímetros.
 - Realización de remesas digitales de denuncias para su posterior envío a BASE Tarragona (este sistema podrá ser automatizado).
- Gestión de residentes y otros autorizados.
 - Identificación de residente o vehículos con características especiales y en situación válida de estacionamiento.
 - Identificación a través de la matrícula de permisos de estacionamiento con carácter especial como pueden ser los residentes de zona.
- Integración con las APP de pago de particulares.
- Generación de informes.



- Módulo de búsqueda de matrículas detectadas.
- Lectura por matrícula y foto detección.
- Modulo LIVE MAP (Capas mínimas, alarma del sistema, localización tfl. inspectores y denuncias).

3. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR

3.1. Mantenimiento general y correctivo del software

En este apartado se incluirán:

- La resolución de incidencias que se detecten.
- En caso de requerir la corrección de errores o defectos del software, deberá indicar la solución propuesta para resolver este tipo de incidencia.
- Definición de mecanismos proactivos para reducir el número de incidencias.
- Deberá garantizarse el soporte funcional, operativo y evolutivo durante toda la vigencia del contrato. Así como también del mantenimiento de sistemas operativos, los cuales deberán estar siempre actualizados a la última versión.

3.2. Mantenimiento evolutivo del software

En este apartado se incluirán:

- Todas las modificaciones, adaptaciones y mejoras que sean necesarias por cambios normativos y legislativos.
- Todas las modificaciones y mejoras que pueda incorporar el software durante la vigencia del contrato. Concretamente, deberá incorporarse:
 - Gestión de zona carga y descarga (DUM)
 - Módulo denuncias de convivencia (denuncia Policial)
 - Altas y bajas de residentes online desde la web oficial de la EMT
 - Pago cambio de sector online desde la web oficial de la EMT
 - Módulo de pago online de denuncias desde la web oficial de la EMT.
 - Ampliación a 20 licencias de uso.



No se podrán realizar cambios, intervenciones, renovaciones tecnológicas... sin la aprobación previa de la EMT.

El servicio de mantenimiento se prestará conexión remota o con desplazamiento de los técnicos de EYSA, cuando sea preciso y en aquellos casos que la incidencia producida no pueda resolverse a distancia.

Cabe destacar que la transición de cualquier tecnología y la implantación de nuevos equipos, así como las actualizaciones de los existentes, se tendrá que realizar manteniendo el funcionamiento habitual del servicio de estacionamiento regulado, priorizando las tareas en horas de menor afluencia de vehículos como es al anochecer y los fines de semana.

3.3. Asistencia y soporte

En este apartado se incluirán:

- Servicio de soporte, con personal cualificado, que permita realizar consultas y atención y resolución de las posibles incidencias por teléfono o por correo electrónico. El horario de asistencia y recepción será de 09:00 a 20:00 h. los días laborables de lunes a sábado.
- Las actuaciones siempre se harán durante la supervisión y coordinación del personal de EMT.
- La caída total del sistema se estipula entre un tiempo de respuesta inmediato y el tiempo de resolución un máximo de cuatro horas. Cualquier incidencia que no sea de carácter grave el tiempo de respuesta será de un máximo de un día laboral y el tiempo de resolución también.
- El adjudicatario tendrá que garantizar el funcionamiento normal durante la ejecución del siguiente expediente.

4. INTERLOCUTOR ÚNICO O PREFERENTE

El adjudicatario designará un interlocutor único o preferente (Gestor del servicio) durante toda la vigencia del contrato.

Este interlocutor será el punto de contacto continuado para todos los aspectos de seguimiento, informes y control del servicio.



Este interlocutor se reunirá con los servicios técnicos de EMT, a petición de éstos cuando sea necesario. Estas reuniones podrán ser presenciales o telemáticas.

Su disponibilidad telefónica para atender consultas o requerimientos será continuada dentro de los límites razonables en estos casos y siempre en horario comercial.

5. FORMACIÓN

El adjudicatario deberá formar al personal designado por EMT (aproximadamente 30 trabajadores), en caso de instalar actualizaciones o módulos de nueva creación.

En ese caso, la bolsa mínima de horas de formación será de 20 horas y será necesario que el adjudicatario entregue un manual con las funcionalidades de la herramienta.

6. DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato será para un periodo de DOS (2) años, iniciándose al día siguiente de la firma del contrato.

Este contrato podrá prorrogarse por DOS años adicionales. Por lo que el formato del contrato será del tipo 2+1+1.

Tarragona, a la fecha de la firma electrónica

Cap de zona regulada EMT