

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

CONTRACTE MIXT DE SERVEIS DE MANTENIMENT INFORMÀTIC I SUBMINISTRAMENT D'ELEMENTS PELS PARQUÍMETRES DE LA SOCIETAT MUNICIPAL SERVEIS AMBIENTALS DE CASTELLDEFELS SA

TRAMITACIÓ: **ORDINÀRIA**

PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ: **NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT PER RAONS TÈCNIQUES**

Descripció contracte	Serveis de manteniment informàtic i subministrament d'elements pels parquímetres de la zona blava i verda de Castelldefels
-----------------------------	--

Pressupost base de licitació	934.314,00 €	Tipificació contracte	Mixt	Codi CPV	4800000-0 31700000-3 30230000-0 72514300-4
				Codi CPA	

Índex

1	DISPOSICIONS GENERALS	3
1.1	OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
1.1.1	PRINCIPIS REGULADORS.....	3
1.1.2	MARC LEGAL	3
2	COMPONENTS DEL SUBMINISTRAMENT I PRESTACIÓ DE SERVEIS	3
2.1	OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA	3
2.1.1	CONDICIONS GENERALS	3
2.1.2	QUALITAT I ALTRES OBLIGACIONS	3
2.2	DURADA DEL CONTRACTE	4
2.3	CARACTERÍSTIQUES ESPECIALS DEL CONTRACTE	4
2.4	SERVEIS I SUBMINISTRAMENT D'ELEMENTS	4
2.4.1	SERVEIS.....	4
2.4.1.1	Software de gestió general. Parquímetres, Smartfolio i Analytics.	4
2.4.1.2	Software de gestió de matrícules. PRM i Extenso.	5
2.4.1.3	Software de pagament bancari	6
2.4.1.4	Comunicacions i manteniment de connexions del sistema de gestió.....	6
2.4.1.5	Modificacions a la programació existent, per canvis ordenança o similar.....	6
2.4.1.6	Reparacions	7
2.4.2	SUBMINISTRAMENT D'ELEMENTS.....	7
2.4.2.1	Peces de recanvi	7
2.4.2.2	Parquímetres	7
2.5	PREUS.....	7
2.5.1	Serveis	7
2.5.1.1	Preu software de gestió general. Parquímetres, Smartfolio i Analytics.	7
2.5.1.2	Preu software de gestió de matricules. PRM i Extenso.	8
2.5.1.3	Preu pagament bancari,.....	8
2.5.1.4	Preu comunicacions i manteniment connexions sistema de gestió.....	8
2.5.1.5	Preu modificació programació per modificació d'ordenança.	8
2.5.1.6	Preu reparacions.....	8
2.5.1.7	Formació i millores	9
2.5.2	Subministrament d'elements	9
2.5.2.1	Preu subministrament de peces de manteniment,	9
	Preu per cada unitat de peça de manteniment del llistat adjunt	9

Addicionalment el contractista adjuntarà preu de les tarifes de:.....	9
2.5.2.2 Preu subministrament de parquímetres,	9
2.5.3 Altres conceptes relatius als preus.....	9
3 CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES PROPOSICIONS	9
3.1 CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES PROPOSICIONS.....	9
3.1.1 Serveis	9
3.1.1.1 Cobertura del servei -software general.....	9
3.1.1.2 Cobertura del servei- software matrícules	10
3.1.1.3 Cobertura del servei- transaccions bancàries.....	10
3.1.1.4 Comunicacions.....	10
3.1.1.5 Termini en executar i enviar a SAC les modificacions de programacions sol·licitades.....	10
3.1.1.6 Reparacions	10
3.1.2 Termini de lliurament dels subministraments	10
3.1.2.1 Termini de subministrament de peces de recanvi (des de el moment d'enviar la comanda signada per Sac fins a la recepció per part de SAC).....	10
3.1.2.2 Termini de subministrament de parquímetres (des de el moment d'enviar la comanda signada per Sac fins a la recepció per part de SAC)	11
3.2 ORGANITZACIÓ	11
3.2.1 MODEL DE GESTIÓ DEL SERVEI.....	11
3.2.2 COMITÈS DE CONTROL I SEGUIMENT.....	11
3.2.3 OPERACIÓ	11
3.2.3.1 INFORMES DE GESTIÓ.....	11
3.2.3.2 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS).....	12
3.2.3.3 INDICADOR DE QUALITAT	13
3.2.3.4 DESCOMPTE A LA FACTURACIÓ PER INCOMPLIMENT DELS ANS	13
ANNEX 1. QUADRES DE PREUS.....	15
ANNEX 2. STOCK SEGURIDAD TPAL.....	17
1 Referencia	17

1 DISPOSICIONS GENERALS

1.1 OBJECTE DEL CONTRACTE

El present contracte té per objecte la prestació de diferents serveis (software, programacions i reparacions) i el subministrament d'elements (peces de recanvi) necessaris pel funcionament dels parquímetres de les zones d'estacionament regulat en superfície (zona blava i zona verda) de Castelldefels, gestionats per Serveis Ambientals de Castelldefels, S. A., d'ara endavant SAC.

PRINCIPIS REGULADORS I MARC LEGAL

1.1.1 PRINCIPIS REGULADORS

Els productes objecte d'aquest subministrament 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 en Espanya com en la resta de la Unió Europea en relació a les indicacions tècniques de parquímetres, passarel·les i tractament de dades bancàries, peces de recanvis, , etc. previst en les normatives corresponents.

1.1.2 MARC LEGAL

El marc legal és disposat per la normativa següent:

- Directives Europees d' Harmonització Tècnica (marcatge CE).
- Legislació aplicable en matèria de protecció de dades.
- Legislació aplicable en seguretat en el tractament de dades financeres i Certificació per EMV.

2 COMPONENTS DEL SUBMINISTRAMENT I 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 2.4.1 d'aquest plec, incloses les passarel·les bancàries.
 - b. Subministrament de les peces de recanvi que es sol·licitin i que es detallen a la clàusula 2.4.2 i a l'annex 1 quadre 2 d'aquest plec.
 - c. Reparació de les peces que s'enviïn a reparar.
- b) El contractista haurà de garantir que les reparacions de les peces enviades s'efectuïn en un termini inferior a dos mesos.
- c) Les comandes seran realitzades únicament per la persona designada per SAC, mitjançant correu electrònic a la persona designada per l'empresa. Per la qual cosa, l'adjudicatari haurà de disposar d'un servei personalitzat de recepció de comandes, avisos i consultes, totalment gratuït per a SAC.
- d) La data i hora del correu electrònic serà la de la petició dels materials a tots els efectes.

2.1.2 QUALITAT I ALTRES OBLIGACIONS

- a) Les peces i recanvis subministrats per l'adjudicatari seran sempre nous i originals de la marca del parquímetre.

- b) No s'admetrà el subministrament de peces reparades, si no son les pròpies enviades per SAC. En cas de no poder realitzar-se les reparacions, s'hauran de retornar les peces avariades a SAC.
- c) Les màquines, equips tècnics, etc. que corresponguin han d'estar homologades per la Unió Europea, complint tots els requisits legals establerts i que siguin procedents.
- d) 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 1.000.000 euros.
- e) L'adjudicatari respondrà dels danys o perjudicis a SAC o a tercers que es puguin produir en la prestació de servei, subministres de recanvis, funcionament de les solucions a nivell de software, incloses les plataformes bancàries imputables a l'empresa adjudicatària o als seus empleats en l'execució del contracte.
- f) 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 subministrament, l'empresa adjudicatària a més a més, proposarà una persona de contacte que serà la responsable de l'execució material del subministrament a SAC. 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 DURADA DEL CONTRACTE

La durada màxima del contracte s'estableix en 3 anys.

2.3 CARACTERÍSTIQUES ESPECIALS DEL CONTRACTE

- a) La prestació de serveis de software es realitza diàriament durant tot el període de contracte.
- b) El subministrament de peces, recanvis i reparacions es farà segons necessitats de SAC. La no prestació dels serveis software, o la modificació en el número dels subministraments o reparacions previstes en aquests plecs no dona dret a cap reclamació per part de l'adjudicatari.
- c) La solució de pagament bancari, ha d'estar degudament certificada, i ha de complir amb tots els requisits vigents relatius al pagament bancari electrònic durant tot el període de contracte.
- d) La garantia de tots els equips subministrats, així com de les peces reparades serà d'un any, segons s'indica a la clàusula XXIII del PCAP.
- e) El termini d'entrega de les programacions i reprogramacions no pot ser superior a 15 dies naturals.
- f) El termini de les reparacions no pot ser superior a 3 mesos.
- g) El nivell mínim de servei de les solucions de software serà del 98,5%.

2.4 SERVEIS I SUBMINISTRAMENT D'ELEMENTS

2.4.1 SERVEIS

2.4.1.1 Software de gestió general. Parquímetres, Smartfolio i Analytics.

- a) L'adjudicatari haurà de subministrar e instal·lar una solució a nivell de software que connecti els equips existents de Flowbird/Parkeon al centre i la platja de Castelldefels, amb els PC o altres dispositius de SAC (pot ser aplicatiu web), tant Stelio com Strada Evolution 2, a un aplicatiu on estiguin recollides, almenys les següents funcionalitats:
 - a. Interacció intel·ligent amb un sistema cartogràfic
 - b. Representació segons criteris cartogràfics, a més de gràfics, sobre les divisions de ciutat que determini SAC.
 - c. Anàlisi de les dades: Exploració de dades combinada amb filtres dinàmics basats en les propietats del parc, permetent l'agregació segons diversos criteris.
 - d. Generació d'informes cartogràfics, gràfics i dades

- e. Obtenció de dades instantànies, incloses en format CSV.
- f. Actualització periòdica de les últimes dades (indicadors, pressió sobre l'estacionament, taxa d'infraccions)
- g. Les dades disponibles han de ser de un mínim de 2 anys
- h. Les dades obtingudes han de ser almenys:
 - i. Supervisió dels punts de venda
 - ii. Anàlisi de l'activitat de l'estacionament. Inclou anàlisi i prediccions per la presa de decisions
 - iii. Manteniment. Inclou alarmes i gestió de rutes de manteniment
 - iv. Recaptació. Inclou la monitorització de totes les transaccions incloses les de tercers (plataforma AMB, Appaquem)
 - v. Ajudes al control de l'estacionament. Inclou la gestió de rutes.
- i. SAC ha de poder gestionar les configuracions de les programacions en el màxim nivell possible, sense assistència de Flowbird:
 - i. Grups,
 - ii. Telecàrregues.
 - iii. Generació programacions en format SD
- j. Els mòduls a Analytics:
 - i. Estacionament
 - ii. Terminals
 - iii. Manteniment.
 - iv. Recaptacions
 - v. Ajut a l'explotació.
 - vi. Suport help desk
- k. Els mòduls a Smartfolio:
 - i. Gestió tècnica
 - ii. Gestió de recaptació
 - iii. Seguiment de l'estacionament
 - iv. Controls
 - v. Eines del centre de servei

El manteniment integral, l'actualització de llicències, i la posada en marxa del software (amb les connexions necessàries) estan incloses en el preu, durant tot el període de servei.

També s'inclou que SAC ha de poder autogestionar-se les programacions (canvi festivitats, tarifes, etc.) així com les ubicacions dels parquímetres en les diverses zones.

S'inclou la formació del personal de SAC.

2.4.1.2 Software de gestió de matrícules. PRM i Extenso.

- a) L'adjudicatari haurà de subministrar e instal·lar una solució a nivell de software que connecti els equips existents de Parkeon, tant Stelio com Strada Evolution 2, a un aplicatiu, o un mòdul addicional al software de gestió general, on estiguin recollides, almenys les següents funcionalitats:
 - a. funcionalitats d'introducció i reconeixement de matrícules,
 - b. aplicació de tarifes per matrícula,
 - c. gestió de temps gratuït,
 - d. extensió del tiquet,
 - e. Codi intel·ligent de denúncia.

Aquest software ha de permetre efectuar l'alta i la baixa de tots els usuaris (residents zona verda, bonificats zona blava, etc.) tant des de els PC de SAC (Parkfolio Office, Extenso, etc.), com des de

l'entorn web (Habittant) per part dels ciutadans. S'han de poder gestionar tots els drets de totes les matrícules amb les diferents regles de mobilitat.

L'accés de la ciutadania a Habittant es realitzarà mitjançant la pàgina web d'Aparcaments de Castelldefels, on es redigirà a Habittant o programa que el substitueixi.

Ha de poder facilitar la tarifa, les regles de mobilitat en temps real a les PDAs dels controladors i a altres APPS de pagament en línia.

També s'inclou la connexió amb DGT per identificar el distintiu mediambiental del vehicle.

El manteniment integral, l'actualització de llicències, i l'apostada en marxa del software (amb les connexions necessàries), i la càrrega de 2 llistats de matrícules de residents 12 cops a l'any per cada llistat, estan incloses en el preu, durant tot el període de servei.

SAC pot renunciar a l'ús d'Extensio i/o Habitant i es deixarà de cobrar el preu mensual.

S'inclou la formació del personal de SAC.

2.4.1.3 Software de pagament bancari

- a) L'adjudicatari haurà de proporcionar una solució certificada per a transaccions bancàries EMV, que permeti un tractament auditable i detallat de les transaccions de forma monitoritzada i exportable. Les transaccions es realitzaran amb els lectors M1000 del model Stelio TPAL i Strada TPAL i/o antenes A1000.

La solució ha de complir amb tots els requisits vigents relatius al pagament bancari electrònic durant tot el període de contracte.

El servei inclourà almenys:

- Disponibilitat i manteniment del servei de pagament bancari.
- Pasarel·la de pagament certificada EMV.
- Detall auditable de transaccions.

S'inclou la formació del personal de SAC.

2.4.1.4 Comunicacions i manteniment de connexions del sistema de gestió.

- a) L'adjudicatari facilitarà el software Globalcom per poder activar des de SAC els lectors M1000. En cas que el servei no estigui disponible, ho haurà d'activar el centre de suport.
- b) L'adjudicatari haurà de facilitar targetes SIM multioperador (Bouygues) que funcionaran amb diferents operadors de telefonia mòbil segons la cobertura del parquímetre.

2.4.1.5 Modificacions a la programació existent, per canvis ordenança o similar.

- a) Modificació de programació bàsica
L'adjudicatari haurà de realitzar, l'actualització de calendari i de les tarifes d'utilització dels parquímetres de les zones verda, blava i taronja de Castelldefels.
- b) Modificació de programació mitjana
L'adjudicatari haurà de realitzar una modificació de la programació vigent en més d'una zona d'estacionament per adaptar-la a les modificacions que siguin necessàries per canvis en les ordenances vigents, amb major modificacions que tarifes i calendari (programació bàsica).
- c) Modificació de programació completa.
L'adjudicatari haurà de realitzar una modificació àmplia de la programació vigent en totes les zones d'estacionament per adaptar-la a les modificacions que siguin necessàries per canvis en les ordenances vigents.

Totes les reprogramacions es faran per telecàrrega o biberó. La gravació a SD la realitza SAC mitjançant el programari facilitat per Flowbird que ha de poder gravar-se en win10 o superior. En cas que no es pugi gravar anirà a càrrec de l'adjudicatari la gravació i enviament de les targetes SD. Les pantalles de TPAL les ha de modificar l'adjudicatari.

2.4.1.6 Reparacions

- a) Reprogramació antenes A1000,
L'adjudicatari haurà de realitzar la reprogramació d'antenes A1000 que actualment treballen en els parquímetres juntament amb els lectors M1000, per treballar sense ells, és a dir A1000 Standalone.
- b) Altres reparacions
L'adjudicatari haurà de realitzar la reparació de diverses peces que s'enviïn des de SAC, en particular els lectors de targetes bancàries i antenes Cless. A aquest efectes es tindrà en compte el llistat de peces reparables segons el fabricant.

2.4.2 SUBMINISTRAMENT D'ELEMENTS

2.4.2.1 Peces de recanvi

L'adjudicatari haurà de subministrar diverses peces de recanvi pels parquímetres Strada Evolution 2, Strada TPAL i Stelio TPAL, segons les necessitats del servei que indiqui SAC. Es detalla a l'annex les principals peces a subministrar, no és un llistat limitatiu ni obligatori de subministrament, és merament orientatiu.

A aquests efectes s'haurà de fixar el llistat de tots els recanvis possibles a subministrar, segons determini el fabricant.

2.4.2.2 Parquímetres

L'adjudicatari haurà de subministrar parquímetres Strada Evolution TPAL, segons les necessitats del servei que indiqui SAC. Aquests parquímetres tindran com a característiques principals: mòdem 4G/5G, pantalla TPAL, color titanium grey, placa NEOPS V3, sistema de pagament Cless Standalone amb antena A1000.

En el cas de subministrament de nous parquímetres o noves peces amb evolucions respecte els actuals, serà a càrrec de l'adjudicatari si s'ha de realitzar una nova programació en SD per tal de garantir el correcte funcionament dels parquímetres.

L'adjudicatari podrà oferir aquests parquímetres a preu de nou de fàbrica o a preu de segona mà.

2.5 PREUS

2.5.1 Serveis

2.5.1.1 Preu software de gestió general. Parquímetres, Smartfolio i Analytics.

Que inclou les funcionalitats definides en l'apartat 2.4.1.1. expressat en euros/mes/parquímetre. Aquest preu haurà de diferenciar-se en tres tipologies de servei:

- a. Preu per parquímetre en connexió al sistema i en funcionament tot l'any per l'usuari de l'estacionament regulat.
- b. Preu per parquímetre en connexió al sistema i en funcionament tot l'any per l'usuari de l'estacionament regulat, però només dos dies a la setmana.

- c. Preu per parquímetre en connexió al sistema però fora de temporada de funcionament per l'usuari de l'estacionament regulat (parquímetre fora de servei).

2.5.1.2 Preu software de gestió de matricules. PRM i Extenso.

Que inclou les funcionalitats definides en l'apartat 2.4.1.2. expressat en euros/mes/parquímetre. Aquest preu haurà de diferenciar-se en dos temporades de servei:

- a. Preu per parquímetre en connexió al sistema i en funcionament per l'usuari de l'estacionament regulat.
- b. Preu per parquímetre en connexió al sistema però fora de temporada de funcionament per l'usuari de l'estacionament regulat (parquímetre fora de servei).

2.5.1.3 Preu pagament bancari.

Que inclou la disponibilitat i manteniment del servei bancari, la passarel·la de pagament certificada amb un detall auditable de transaccions, expressat en:

- a. euros/mes /parquímetre (que ha d'incloure un mínim de 150 transaccions gratuïtes per parquímetre i mes, acumulables entre tots els parquímetres en funcionament aquell mes)
- b. euros/transacció bancària

2.5.1.4 Preu comunicacions i manteniment connexions sistema de gestió.

- a. Preu per mes de servei de software Globalcom de gestió de lectors M1000
- b. Preu per mes i targeta SIM de Bouyages multioperador
- c. Preu per unitat de PDA i mes del servei de connexió per les actuals PDA dels agents controladors
- d. Preu per mes del software de connexió PDA amb el de gestió general i de matrícules

2.5.1.5 Preu modificació programació per modificació d'ordenança.

Preu per unitat de reprogramació per zona de tarifa (verda/blava platja/blava centre/taronja) inclou canvi de festius i tarifes. El preu ha de ser per telecàrrega o biberó.

Les pantalles de TPAL les ha de modificar l'adjudicatari.

Les programacions s'emetràn per poder gravar-les en sistema Windows10. En cas que no es puguin gravar o que la gravació no resultés exitosa, l'adjudicatari enviarà les targetes SD gravades necessàries per la modificació de les programacions en els parquímetres, si no es realitza per telecàrrega.

- a. Preu de modificació bàsica.
- b. Preu per modificació de dificultat mitjana.
- c. Preu de modificació completa de totes les zones (totes les zones incloses).

2.5.1.6 Preu reparacions.

- a. Preu per unitat de reprogramació d'antenes A1000 que actualment treballen en els parquímetres juntament amb els lectors M1000, per treballar sense ells, és a dir A1000 Standalone, i els costos de modificació de programacions si fos necessari i d'entrega de Flowbird a SAC
- b. Reparacions de peces segons llistat adjunt, per unitat.
- c. Addicionalment el contractista annexarà un llistat de totes les peces potencialment reparables segons el fabricant del parquímetre, amb preu per unitat reparada.

2.5.1.7 Formació i millores

- a. Preu per jornada de formació en manteniment.
- b. Preu per jornada de formació en programacions.
- c. Preu per jornada en formació de Smartfolio i analítics, addicional a la primera que està inclosa en el desplegament dels sistemes

2.5.2 Subministrament d'elements

2.5.2.1 Preu subministrament de peces de manteniment,

Preu per cada unitat de peça de manteniment del llistat adjunt

Adicionalment el contractista adjuntarà preu de les tarifes de:

- consumibles,
- seguretat,
- recanvis per Strada Evolution 2 (inclòs TPAL) i d' Stelio TPAL.
- incloent un pac complet de seguretat per TPAL (A1000 standalone)

Nota: Les referències incloses en aquest llistat podran ser actualitzades d'acord amb l'actualització dels parquímetres.

Adicionalment el contractista annexarà un llistat de totes les peces subministrables d'aquestes tarifes que no figurin a l'annex, amb el corresponent preu.

2.5.2.2 Preu subministrament de parquímetres,

Preu per cada unitat de parquímetre subministrat segons llistat adjunt. Parquímetre configuració Standalone completa amb tots elements necessaris per la seva connexió al sistema, incloent mòdem 4G, targeta principal NEOPS V3 i antena A1000.

2.5.3 Altres conceptes relatius als preus

En el pressupost màxim de licitació estan incloses les taxes, tributs, arbitris i impostos que siguin d'aplicació d'acord amb la legislació vigent. Així com les despeses de transport i d'assegurança fins al lloc de lliurament.

Així mateix, es troben incloses en el preu totes les despeses que s'originin a les empreses seleccionades en el compliment de les seves obligacions contractuals.

3 CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES PROPOSICIONS

3.1 CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES PROPOSICIONS

D'acord amb l'establert el Plec de Clàusules Administratives Particulars, els criteris de valoració de les proposicions s'estableixen en criteris de valoració automàtics:

3.1.1 Serveis

3.1.1.1 Cobertura del servei -software general

- | | |
|--------|----------|
| • <99% | 0 punts |
| • 99% | 5 punts |
| • 100% | 10 punts |

3.1.1.2 Cobertura del servei- software matrícules

- <99% 0 punts
- 99% 5 punts
- 100% 10 punts

3.1.1.3 Cobertura del servei- transaccions bancàries

- <99% 0 punts
- 99% 5 punts
- 100% 10 punts

3.1.1.4 Comunicacions

3.1.1.4.1 Cobertura del servei- Globalcom

- <99% 0 punts
- 99% 1 punts
- 100% 2,5 punts

3.1.1.4.2 Cobertura del servei- sim multioperador

- <99% 0 punts
- 99% 2,5 punts
- 100% 7,5 punts

3.1.1.5 Termini en executar i enviar a SAC les modificacions de programacions sol·licitades

- >6 dies laborables 0 punts
- 6 dies laborables----- 5 punts
- 3 dies laborables----- 10 punts

3.1.1.6 Reparacions

3.1.1.6.1 Termini en executar i enviar a SAC les antenes A1000 reprogramades a A1000 Standalone

- >15 dies laborables 0 punts
- 10 dies laborables----- 5 punts
- 5 dies laborables----- 10 punts

3.1.1.6.2 Termini en reparació de les peces de manteniment (des de el moment de recepció fins a l'entrega a SAC)

- >2 mesos----- 0 punts
- 2 mesos----- 5 punts
- 1 mes----- 10 punts

Total punts serveis: 70 punts

3.1.2 Termini de lliurament dels subministraments

3.1.2.1 Termini de subministrament de peces de recanvi (des de el moment d'enviar la comanda signada per Sac fins a la recepció per part de SAC)

- >72h laborables 0 punts
- 72h laborables 10 punts
- 48h laborables 20 punts

3.1.2.2 Termini de subministrament de parquímetres (des de el moment d'enviar la comanda signada per Sac fins a la recepció per part de SAC)

- >72h laborables 0 punts
- 72h laborables 5 punts
- 48h laborables 10 punts

Total punts subministraments: 30 punts

Total punts valoració criteris automàtics (serveis + subministraments): 100 punts

3.2 ORGANITZACIÓ

Per a SAC és de vital importància la gestió i la qualitat del subministrament 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 en 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.

3.2.1 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.

3.2.2 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.

3.2.3 OPERACIÓ**3.2.3.1 INFORMES DE GESTIÓ**

El contractista haurà de posar a disposició de SAC un sistema de seguiment del proveïment on es detalli, com a mínim:

- Ordre de petició.
- Data i hora de petició.

- Data i hora de l'abastiment/resolució d'incidència/obertura reparació.
- Import de l'abastiment/reparació/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 o subministrament 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.

3.2.3.2 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:

3.2.3.2.1 FACTOR DE GRAU DE COMPLIMENT DEL SERVEI SOFTWARE (FSS)

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

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.

FSS1: Factor de grau de compliment del servei software general

FSS2: Factor de grau de compliment del servei software de matrícules.

FSS3: Factor de grau de compliment del servei software de pagament bancari.

FSS4: Factor de grau de compliment del servei software Globalcom.

FSS5: Factor de grau de compliment del servei sim multioperador.

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 ofert pel licitador .
- Valor = 7: el servei ha estat cobert el 95% i el 99% del temps de cobertura ofert pel licitador.
- Valor = 5: el servei ha estat cobert el 94% i el 90% del temps de cobertura ofert pel licitador.
- Valor = 3 el servei ha estat cobert entre el 85% i el 89% del temps de cobertura ofert pel licitador.
- Valor = 0: el servei ha estat cobert en menys del 85% del temps de cobertura ofert pel licitador.

3.2.3.2.2 FACTOR DE GRAU DE COMPLIMENT DEL SERVEI DE PROGRAMACIÓ/REPARACIÓ (FSP)

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

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.

FSP1: Factor de grau de compliment del servei de programacions

FSP2: Factor de grau de compliment del servei de reprogramació d'antenes.

FSP3: Factor de grau de compliment del servei de reparacions.

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

- Valor = 10: el servei ha complert el 100% dels terminis oferts pel licitador .
- Valor = 7: el servei ha estat cobert el 95% i el 99% dels terminis oferts pel licitador .
- Valor = 5: el servei ha estat cobert el 94% i el 90% dels terminis oferts pel licitador .
- Valor = 3 el servei ha estat cobert entre el 85% i el 89% dels terminis oferts pel licitador
- Valor = 0: el servei ha estat cobert menys del 85% dels terminis oferts pel licitador .

3.2.3.2.3 FACTOR DE GRAU DE COMPLIMENT DEL SUBMINISTRAMENT de PECES DE RECANVI I PARQUÍMETRES (FSK)

És l'indicador que analitza el grau de compliment del subministrament de les comandes realitzades per SAC.

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

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

- Valor = 10: El subministrament s'ha lliurat en dins el termini ofert pel licitador en el 100% de les peticions.
- Valor = 7: El subministrament s'ha lliurat dins del termini ofert pel licitador entre el 95% i el 99% de les peticions.
- Valor = 5: El subministrament s'ha lliurat dins del termini ofert pel licitador entre el 94% i el 90% de les peticions.
- Valor = 3 El subministrament s'ha lliurat dins del termini ofert pel licitador entre el 85% i el 89% de les peticions.
- Valor = 0: El subministrament s'ha lliurat dins del termini ofert pel licitador en menys del 85%.

3.2.3.3 INDICADOR DE QUALITAT

Com a resultat d'aquest sistema de control s'obtindrà l'indicador qualitat, que serà independent per cada concepte (servei software, servei programació/reparació, peces recanvi/kits) 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, FSS5, FSP1, FSP2, FSP2, FSK ≥ 7

3.2.3.4 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 i FSK ≥ 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 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 signatura electrònica

Orlando Huerga Gorgojo

Director de l'Àrea d'Aparcaments

Serveis Ambientals de Castelldefels, S.A.

NSP-19/2025

ANNEX 1. QUADRES DE PREUS

Serveis

	A	O	C	D	Total
	Preu (euros/mes/ parquímetre)	Ut.	Mesos	Anys	(AxBxCxD)
1. Software de gestió general					79.893,00 €
a) Parquímetres que funcionen tot l'any					
Parquímetres CENTRE Mesos que funcionen totes les setmanes	9,90 €	51	12	3	18.176,40 €
Parquímetres PLATJA que funcionen tot l'any . Mesos que funcionen tots els dies	9,90 €	164	5	3	24.354,00 €
Parquímetres PLATJA que funcionen tot l'any però només 2 dies a la setmana (2/7 dies)	9,90 €	164	7	3	34.095,60 €
b) Parquímetres que funcionen només en la temporada d'estiu.					
Parquímetres PLATJA Mesos de temporada en funcionament	9,90 €	15	5	3	2.227,50 €
Parquímetres PLATJA Mesos fora de funcionament	3,30 €	15	7	3	1.039,50 €
2. Software de gestió matrícules					32.400,00 €
a) PRM Parquímetres que funcionen tot l'any					
Parquímetres CENTRE Mesos que funcionen totes les setmanes	2,20 €	51	12	3	4.039,20 €
Parquímetres PLATJA que funcionen tot l'any però només 2 dies a la setmana (2/7 dies)	2,20 €	164	7	3	7.576,80 €
Parquímetres PLATJA que funcionen tot l'any . Mesos que funcionen tots els dies	2,20 €	164	5	3	5.412,00 €
b) PRM Parquímetres que funcionen només en temporada d'estiu				3	
Parquímetres PLATJA Mesos de temporada en funcionament	2,20 €	15	5	3	495,00 €
Parquímetres PLATJA Mesos fora de funcionament	2,20 €	15	7	3	693,00 €
Software Extensio de gestió de drets d'estacionament	394,00 €	1	12	3	14.184,00 €
3. Pagament bancari					246.060,00 €
Pagament bancari (tot l'any)	2,00 €	230	12	3	16.560,00 €
Transaccions bancàries no incloses en la quota mensual per parquímetre (tots els parquímetres)	0,085 €	900.000		3	229.500,00 €
4. Comunicacions i manteniment connexions sistema de gestió.					14.505,00 €
Software globalcom de gestió de lectors	485	1	1	3	1.455,00 €
Targetes SIM multioperador	3,000 €	20	12	3	2.160,00 €
manteniment connexions PDA	3,00 €	30	12	3	3.240,00 €
manteniment software	212,50 €	12		3	7.650,00 €
	A	B		Total	
	Preu unitat	Ut.		(AxB)	
5. Modificació programació canvis ordenança o similar					5.625,00 €
Modificació de programació bàsica	375,00 €	3			1.125,00 €
Modificació de programació dificultat mitjana	500,00 €	3			1.500,00 €
Modificació de programació completa (totes les zones).	1.000,00 €	3			3.000,00 €
6. Reparacions					98.680,00 €
Reprogramació d'antenna A1000 (M1000+A1000) a A1000 standalone (per antenna)	100,00 €	40			4.000,00 €
Reparacions de lectors M1000	672,00 €	10			6.720,00 €
Reparacions d'antena A1000	398,00 €	60			23.880,00 €
Reparacions de placa base NEOPS	610,00 €	30			18.300,00 €
Reparacions impressora tèrmica	368,00 €	30			11.040,00 €
Reparacions selector de monedes	600,00 €	30			18.000,00 €
Reparacions mòdem 3G-4G	558,00 €	30			16.740,00 €
7. Formació i millores					3.600,00 €
Formació en manteniment	1.200,00 €	1			1.200,00 €
formació en programacions	1.200,00 €	1			1.200,00 €
Formació en software smartfolio i analytics	1.200,00 €	1			1.200,00 €
Integració DGT	- €	1			- €
sistema Flowbird Hub	- €	1			- €

Subministrament

	A	B	Total
	Preu unitat	Ut.	(AxB)
1. Peces de manteniment			387.551,00 €
Stock de Seguridad para TPAL Stelio A1000 Standalone (contingut detallat a l'ANNEX 2)	11.971,00 €	3	35.913,00 €
Stock de Seguridad para TPAL Strada A1000 Standalone (contingut detallat a l'ANNEX 2)	11.598,00 €	4	46.392,00 €
Tarjeta NEOPS de 3a generación	1.787,00 €	30	53.610,00 €
Impressora tèrmica	940,00 €	20	18.800,00 €
Autoadhesivo para teclado extendido versión Strada TPAL (paquete de 10ud)	21 €	179	3.759,00 €
Autoadhesivo para teclado extendido versión Stelio TPAL (paquete de 10 ud)	21 €	51	1.071,00 €
Autoadhesivo antena A100 Worldwide	9 €	230	2.070,00 €
Sombrero solar solar integrado	874,00 €	5	4.370,00 €
Cableado alimentación solar 404402613	42,00 €	4	168,00 €
Obturador para M1000	167,00 €	62	10.354,00 €
Kit Baterías 12V 12Ah	153,00 €	100	15.300,00 €
Kit Baterías 12V 27Ah	268,00 €	217	58.156,00 €
Kit Baterías 12V 42Ah	384,00 €	100	38.400,00 €
Llave T8/k2r puerta alta Strada/Stelio	46,00 €	10	460,00 €
Llave t8/kr2 puerta baja Strada/Stelio	46,00 €	10	460,00 €
Llave para cajón mecánico Strada/Stelio Omega	53,00 €	10	530,00 €
Precobro motorizado	237,00 €	30	7.110,00 €
Trampilla inferior equipada	637,00 €	10	6.370,00 €
Rack preequipado neops	776,00 €	5	3.880,00 €
Cableado A1000	48,00 €	10	480,00 €
Calbelado A1000+m1000	121,00 €	10	1.210,00 €
Kit 6 cajones mecánicos Strada con 3 llaves única	1.721,00 €	1	1.721,00 €
kit Entrada de monedas Strada evo2	111,00 €	30	3.330,00 €
NEOPSdata ELM1000001431	118,00 €	20	2.360,00 €
Cableado principal 1 REF404406000	107,00 €	2	214,00 €
Cableado principal 2 REF404406001	91,00 €	2	182,00 €
kit de cerradura PB SDA415361	272,00 €	4	1.088,00 €
kit de cerradura PB SDA412146	272,00 €	4	1.088,00 €
Fichas de prueba de parquímetro	4 €	26	104,00 €
antena A1000 programada	792	30	23.760,00 €
Frontal delantero superior equipado con vidrio STRADA TPAL	488	4	1.952,00 €
Frontal delantero superior equipado con vidrio STELIO TPAL	570	4	2.280,00 €
Frontal inferior con kit de monedas integrado	187	4	748,00 €
kit centralización 4G Strada	734	30	22.020,00 €
kit centralización 4G Stelio	633	10	6.330,00 €
Llave cajón mecánico Strada con cerradura k4000	53	5	265,00 €
Selector de monedas programado	917	5	4.585,00 €
Módulo de pantalla 7" a color equipado	982	6	5.892,00 €
kit entrada de monedas Stelio	111	4	444,00 €
Entrada de monedas con detección	65	5	325,00 €
2. Parquímetres			66.000,00 €
Subministrament de parquímetre Strada Evo2 A1000 Standalone- nou	5.500,00 €	12	66.000,00 €

ANNEX 2. STOCK SEGURIDAD TPAL

“Stock de seguridad para StelioTPAL /Strada TPAL A1000 Standalone” inclou:

Piezas comunes a todas las configuraciones

1	Referencia	Descripción	Cantidad
	ELP1000023260	Tarjeta principal Neops: 3a generación	2
	ELM1000019264	Módulo pantalla color 7"	2
	400770311	Fusible de 4 amperios (En lote de 10)	3
	MEC1000017952	Frontal delantero superior equipado de un teclado extendido	1
	MEC1000019038	Vidrio de protección del módulo pantalla 7"	3
	ELP1000017702	Tarjeta de conexión para teclado extendido	2
	CAR1000025153	Módem 4G Telit worldwide	1
	CAT1000018056	Antena 4G	1
	MEC1000013718	Entrada monedas con detección de monedas	2
	CAT1000019607	Junta con forma de U antena A40 (En lote de 10)	1
	000120348	Peine de descarga electrostática (En lote de 10)	2
	ELM1000008737	Impresora térmica	1
	000130599	Escudilla de tiques con escobilla antiestática y deflector	1
	000120341	Ventanilla de escudilla de tiques	1
	000130716	Conjunto Rack con cableados, tarjeta relés y tornillería	1
	CAT1000003452	Kleeneo para los subconjuntos de los expendedores	5
	000124673	Kit depósito de monedas	1
	000120342	Cubierta de depósito de monedas	1
	SVT CAS 46	Selector de monedas	2
	000129567	Kit de tornillos y pernos	3

Piezas para alimentación

Alimentación solar « ampliada »			
	404402613	Cableado - Para alimentación solar	1

Piezas según la forma de pago

2	Bancario M1000	ELP1000027141	Antena A1000	1
---	----------------	---------------	--------------	---