



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DE LA CONTRACTACIÓ MIXTA
DEL SERVEI DE GESTIÓ DE L'ESTACIONAMENT REGULAT I DELS
APARCAMENTS DE L'ESCALA I DEL SUBMINISTRAMENT DE TRES
SISTEMES DE CONTROL D'ACCÉS



ÍNDEX

1	GENERALITATS I OBJECTE DEL CONTRACTE	3
1.1	ANTECEDENTS.....	3
1.2	OBJECTE D'AQUEST PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES.....	3
2	ÀMBIT DEL CONTRACTE	4
3	CALENDARI I HORARI DE FUNCIONAMENT DEL SERVEI	4
4	ESTRUCTURA TARIFARIA	5
5	VARIACIONS DEL SERVEI	6
6	TERMINI D'IMPLANTACIÓ	6
7	DESCRIPCIÓ DE LA GESTIÓ DE L'ESTACIONAMENT REGULAT	6
8	DESCRIPCIÓ DE LA GESTIÓ DELS APARCAMENTS EN SUPERFÍCIE	8
9	DESCRIPCIÓ DE LA GESTIÓ DE L'APARCAMENT SUBTERRANI.....	9
10	PERSONAL DE L'ADJUDICATÀRIA	10
11	DESPESES I OBLIGACIONS A CÀRREC DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA	11
12	DESPESES A CÀRREC DE L'AJUNTAMENT	12
13	RÈGIM DE FUNCIONAMENT DEL SERVEI.....	13
13.1	ADEQUAR-SE ALS SISTEMES DE COMUNICACIÓ QUE ESTABLEIXI L'AJUNTAMENT... 13	
13.2	PROPOSTES DE SANCIÓ A LES ZONES D'ESTACIONAMENT REGULAT	13
13.3	RECAPTACIÓ.....	14
13.4	RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES	14
13.5	CAPACITAT D'INSPECCIÓ.....	15
14	INSTAL·LACIONS DEL SERVEI	15
14.1	INSTAL·LACIONS ADSCRITES AL SERVEI	15
14.2	TRANSFERÈNCIA TECNOLÒGICA	15
14.3	FORMACIÓ	15
14.4	MANTENIMENT DE LES INSTAL·LACIONS DE L'APARCAMENT DE PL CATALUNYA	15



1 GENERALITATS I OBJECTE DEL CONTRACTE

1.1 ANTECEDENTS

Actualment el servei d'aparcament públic del municipi de L'Escala disposa de 957 places d'estacionament regulat de zona blava, els aparcaments en superfície de l'Era, La Lloba i de Puig i Cadafalch i l'aparcament subterrani ubicat en la plaça Catalunya, on s'ofereix vigilància i custòdia del vehicle en modalitat rotació i abonament.

1.2 OBJECTE D'AQUEST PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

L'objecte d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques és determinar les prescripcions tècniques que han de regir el procediment de contractació del servei de la gestió de l'estacionament regulat i dels aparcaments de L'Escala.

La gestió, en el cas de l'estacionament regulat inclou els següents treballs: vigilància, control, recaptació, proposta de denúncies, manteniment preventiu i correctiu dels parquímetres, manteniment preventiu i correctiu de la senyalització vertical i horitzontal, trasllat de part de les instal·lacions al magatzem durant l'hivern i atenció al ciutadà.

La gestió, en el cas dels aparcaments amb control d'accés, inclou els següents treballs: vigilància, control, recaptació i gestió dels vehicles en rotació i abonament, manteniment preventiu i correctiu de les instal·lacions de l'aparcament i atenció al client.

També s'inclou subministrar, instal·lar i posar en funcionament les instal·lacions d'accés, cobrament i de gestió de l'aparcament de Puig i Cadafalch, aparcament de la Lloba i aparcament de plaça Catalunya.

La gestió de l'estacionament regulat i dels aparcaments inclou qualsevol treball, subministrament, servei, prestació o prestacions, accessoris o complements, inclòs l'assessorament tècnic, que resultin necessaris per a l'execució del contracte.

Necessitat i conveniència de la contractació.

Actualment el municipi de L'Escala presta el servei públic d'estacionament regulat i aparcaments a través de l'empresa CONTINENTAL. Per tal de garantir el bon funcionament d'aquestes zones d'estacionament regulat i aparcaments es fa necessària la contractació de la gestió de l'estacionament regulat i dels aparcaments de L'Escala. En aquest sentit, el servei de gestió que es contracta realitzarà les tasques que es defineixen en aquest plec de prescripcions tècniques particulars.



2 ÀMBIT DEL CONTRACTE

La zona d'estacionament regulat consta de 957 places, repartides segons la seva tipologia en la taula 1:

Ubicació	Tipologia	Nº de places
Av. de Francesc Macià / Rec del Moli (La Vaixella)	Zona blava bonificada	180
Carrer de Gràcia	Zona blava bonificada	20
Plaça Catalunya (superfície)	Zona blava bonificada	83
Plaça Nova	Zona blava bonificada	92
Les Monges	Zona blava bonificada	70
La Palmera	Zona blava bonificada	16
Ronda del Pedró	Zona blava bonificada	73
Carrer de Naintré	Zona blava bonificada	8
Aparcament de Naintré	Zona blava bonificada	83
Carrer del pintor J. Massanet	Zona blava mixta (C/D)	5
Carrer d'Enric Serra	Zona blava mixta (C/D)	3
Carrer del Camí del Palau	Zona blava mixta (C/D)	6
Carrer d'Enric Serra	Zona blava	17
Plaça de l'Església	Zona blava	20
Carrer de l'Ave Maria	Zona blava	51
Carrer del Camí del Palau	Zona blava	12
Supermercat Camí del Palau	Zona blava	24
Carrer de la Margarida	Zona blava	23
Carrer del Gerani	Zona blava	8
Avinguda de Montgó	Zona blava	111
Carrer del Camp Rabassa	Zona blava	12
Aparcament del Camp Rabassa	Zona blava	40

Els aparcaments amb control d'accés consten de 1.005 places, repartides en:

Ubicació	Tipologia	Nº de places
Aparcament de plaça Catalunya	Aparcament subterrani	217
Aparcament de Puig i Cadafalch	Aparcament	355
Aparcament de l'Era	Aparcament	200
Aparcament de La Lloba	Aparcament	250

El detall de la ubicació de l'estacionament regulat i els aparcaments es troba en l'**Annex 1** Descripció del servei.

3 CALENDARI I HORARI DE FUNCIONAMENT DEL SERVEI

El calendari i l'horari de funcionament de l'estacionament regulat i dels aparcaments, és el següent:



Ubicació	Tipologia	Calendari i horari
Av. de Francesc Macià / Rec del	Zona blava bonificada	Estiu: del 15/6 al 15/9 de 8 i 21 h.
Carrer de Gràcia	Zona blava bonificada	
Plaça Catalunya (superfície)	Zona blava bonificada	
Ronda del Pedró	Zona blava bonificada	
Carrer de Naintré	Zona blava bonificada	
Aparcament de Naintré	Zona blava bonificada	
Plaça Nova	Zona blava bonificada	Estiu: del 15/6 al 15/9 de 8 a 21 h. Hivern: del 16/9 al 14/6 de 9 a 13 h i de 16 a 20 h.
Les Monges	Zona blava bonificada	
La Palmera	Zona blava bonificada	
Carrer d'Enric Serra	Zona blava	
Plaça de l'Església	Zona blava	
Carrer del pintor J. Massanet	Zona blava mixta (C/D)	
Carrer d'Enric Serra	Zona blava mixta (C/D)	Estiu: del 15/6 al 15/9 de 8 i 21 h.
Carrer del Camí del Palau	Zona blava mixta (C/D)	
Carrer de l'Ave Maria	Zona blava	
Carrer del Camí del Palau	Zona blava	
Supermercat Camí del Palau	Zona blava	
Carrer de la Margarida	Zona blava	
Carrer del Gerani	Zona blava	
Avinguda de Montgó	Zona blava	
Carrer del Camp Rabassa	Zona blava	
Aparcament del Camp Rabassa	Zona blava	
Aparcament de Puig i Cadafalch	Aparcament	Estiu: del 1/6 al 15/9 de 9 a 21 h.
Aparcament de l'Era	Aparcament	Estiu: del 1/6 al 30/9 de 8 a 23 h.
Aparcament de La Lloba	Aparcament	Hivern: del 15/4 al 1/6 i del 1/10 al 30/10, els caps de setmana i festius, de 8 a 23 h.
Aparcament de plaça Catalunya	Aparcament subterrani	Tot l'any, 24 hores.

El temps màxim d'estacionament autoritzat dels vehicles a les zones senyalitzades com a zona blava durant l'horari de funcionament estarà limitat pel que disposi l'Ordenança Fiscal vigent a cada moment. Així mateix, la citada ordenança regularà les taxes, els horaris i el termini temporal màxim i import per l'anul·lació de les infraccions denunciades.

El detall del calendari i horari de funcionament de l'estacionament regulat i els aparcaments es troba en l'**Annex 1** Descripció del servei.

4 ESTRUCTURA TARIFARIA

La taxa per l'ús de les diferents tipologies de zona d'estacionament regulat està actualment regulada per l'ordenança fiscal nº21, reguladora de la taxa d'estacionament limitat de vehicles a la via pública. Tanmateix, les tarifes seran les que disposi l'ordenança fiscal corresponent vigent a cada moment. Les tarifes dels aparcaments seran les definides en el present plec i podran ser modificades per l'Ajuntament de L'Escala. S'adjunta en **Annex 2** els preus del servei a aplicar a l'inici del contracte.



5 VARIACIONS DEL SERVEI

El servei de vigilància serà per un total de 1.979 places d'aparcament. Totes elles podran ser modificades a l'alça o a la baixa, per raons de reorganització de les zones regulades, obres a la via pública, ubicació de nou mobiliari urbà, instal·lació de reserves d'estacionament o qualsevol altra necessitat justificada per l'interès municipal. Si la variació de places és a l'alça aquesta no podrà ser superior al 5%. Aquesta variacions no comportaran una modificació del contracte.

Les possibles modificacions a les ordenances municipals que impliquin variacions de l'horari de regulació i tarifes en els parquímetres, així com l'adaptació de les tasques de vigilància, aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària, sempre que aquestes modificacions no comportin un augment del 5% d'hores de servei. Aquesta modificació serà d'obligat compliment i immediatament des de l'aprovació o modificació de l'ordenança corresponent, sense que en cap cas sigui una modificació del contracte ni suposi cap dret de compensació econòmica a favor del contractista.

6 TERMINI D'IMPLANTACIÓ

La posada en marxa del servei d'estacionament regulat i dels aparcaments serà immediata a partir de l'endemà de la formalització del contracte, sense que hi hagi interrupció en el servei entre la finalització del contracte actual i l'entrada en vigor del nou contracte.

El subministrament, instal·lació i preparació per la posada en funcionament de l'aparcament de Puig i Cadafalch, així com la substitució dels controls d'accés, cobrament i gestió dels aparcaments de La Lloba i de plaça Catalunya, s'hauran de realitzar en el termini màxim de 90 dies des de la formalització del contracte.

7 DESCRIPCIÓ DE LA GESTIÓ DE L'ESTACIONAMENT REGULAT

La gestió del servei de l'estacionament regulat zona blava per part de l'adjudicatari, consistirà en els següents treballs:

- a. La recaptació de les taxes de rotació.
- b. Introduir l'estructura tarifaria vigent als parquímetres i a la aplicació mòbil MOT Aparcar.
- c. L'aplicació de diversos descomptes (bonificats, comerços...) segons les ordenances fiscals i les matrícules.
- d. La comprovació de la disposició del tiquet, del temps màxim de permanència dels vehicles a les places d'estacionament regulat, del pagament i del temps utilitzat.
- e. Igualment, l'adjudicatari haurà de contemplar la possibilitat de comprovar el pagament a través d'altres mitjans tecnològics com l'aplicació mòbil "MOT Aparcar" o futures que decideixi incloure l'Ajuntament de L'Escala, en el moment que siguin instal·lats.
- f. La formulació de les propostes de denúncies corresponents per infracció de l'ordenança fiscal reguladora en l'ús de les zones d'estacionament regulat. La formulació de les propostes de denúncies s'haurà de realitzar d'acord amb les directrius que indiqui l'Ajuntament o Xaloc per procedir a la seva tramitació mitjançant l'obertura d'expedient sancionador.
- g. Per tal de formular les propostes de denúncies, el contractista s'haurà de dotar de terminals de denúncies (telèfons mòbils + impressores) amb el software adequat que sigui integrable amb els parquímetres i amb les APP de pagament per mòbil que disposi l'Ajuntament de



L'Escala. Així mateix els terminals de denúncies també hauran de tenir la funcionalitat de lector de matrícules. S'inclou en **Annex 3**. Característiques tècniques del servei, les característiques mínimes del programari i dels equips de denúncies a utilitzar per l'adjudicatari.

- h. Per tal que el vigilant pugui advertir de qualsevol acte vandàlic o robatori que observi a la via pública, afecti o no a la zona objecte de concessió, cal que el contractista es proveeixi d'un mecanisme ràpid de comunicació amb la Policia local de L'Escala, a través de telèfon mòbil.
- i. La recaptació, comptatge, custòdia i transport de l'efectiu dels parquímetres, s'haurà d'ingressar amb una periodicitat setmanal a un compte bancari de l'Ajuntament de L'Escala.
- j. Els TPV dels parquímetres tindran un codi de comerç de l'Ajuntament de L'Escala, els qual l'adjudicatari haurà d'instal·lar en els parquímetres. Els ingressos aniran directament a un compte bancari específic de l'Ajuntament. Es dotarà d'accés a consulta del compte bancari de l'Ajuntament a l'adjudicatari per tal de quadrar els ingressos amb el que diuen els parquímetres i l'aplicació MOT Aparcar.
- k. El manteniment correctiu i preventiu de parquímetres, el qual es detalla en **Annex 3**, característiques tècniques del servei.
- l. Un servei telefònic d'atenció a l'usuari de les zones d'estacionament regulat, en horari en que estigui funcionant l'estacionament regulat. El telèfon no podrà tenir cap cost addicional per l'usuari i haurà de figurar en els parquímetres i a les denúncies de manera visualment clara i fàcil de detectar.
- m. Un servei d'atenció personalitzada a l'usuari a través de correu electrònic per resoldre els dubtes i incidències del servei, com cobraments indeguts, consultes de sancions, mal funcionament dels parquímetres o de la app.
- n. Un servei de neteja de totes les màquines expenedores i els seus panells solars que garanteixi el bon funcionament i la bona imatge de les instal·lacions.
- o. El manteniment de la senyalització vertical i horitzontal. S'haurà de mantenir la pintura de la senyalització horitzontal per tal que es vegin correctament durant tota la durada del contracte, amb una actuació de repintat cada 2 anys a partir de l'inici del contracte. També s'haurà de mantenir la senyalització vertical existent i subministrar i col·locar la instal·lació necessària dels nous senyals de localització de parquímetres i d'informació que es puguin necessitar amb la reubicació prevista de màquines expenedores, especialment de l'opció de pagament per APP mòbil. Al període d'hivern s'hauran de retirar part dels parquímetres i senyalització vertical (només la placa) i traslladar-los al magatzem de l'aparcament de la plaça Catalunya. Abans del període d'estiu s'hauran de tornar a col·locar.
- p. Elaboració d'un informe mensual, entrat per registre d'entrada, on hi consti:
 - Ingres per cada parquímetre i per l'APP Aparcar.
 - Ingres per cada tarifa (general o bonificada o enervació de la denúncia).
 - Ingres segons origen (aplicació mòbil, targeta bancària o efectiu).
 - Nombre de denúncies formulades indicant el motiu d'aquesta: si no disposar de tiquet o bé per sobrepassar l'horari.
 - Nombre de denúncies anul·lades, indicant el motiu de l'anul·lació de la denúncia.
 - Nombre d'infraccions per setmana i controlador.
 - Incidències laborals en els horaris dels controladors durant el mes.
 - Recaptacions per expenedor diferenciant els ingressos en metàl·lic i els de targeta.

L'informe haurà de quadrar els ingressos rebuts per l'Ajuntament de L'Escala amb els



proporcionats pels BackOffice dels parquímetres i de l'aplicació MOT Aparcar. L'Ajuntament haurà de disposar d'accés al BackOffice dels parquímetres i de MOT Aparcar en mode de consulta.

- q. Elaboració d'un informe mensual d'incidències del servei.
- r. Altres necessàries per al bon funcionament i/o per la gestió integral del servei.

8 DESCRIPCIÓ DE LA GESTIÓ DELS APARCAMENTS EN SUPERFÍCIE

La gestió del servei dels 3 aparcaments (l'Era, La Lloba i de Puig i Cadafalch) per part de l'adjudicatari, consistirà en els següents treballs:

- a. La recaptació de les contraprestacions econòmiques de rotació, aplicant diversos descomptes com als visitants del Museu d'Empúries o altres que pugui aprovar l'Ajuntament.
- b. El control d'entrada i sortida dels vehicles de l'aparcament mitjançant personal presencial en tot l'horari de servei (els aparcaments de l'Era i la Lloba comparteixen personal).
- c. Introduir l'estructura tarifaria vigent a les màquines de cobrament i expenedores de tiquets.
- d. La comprovació del temps màxim de permanència dels vehicles a les places d'aparcament.
- e. Per tal que el vigilant pugui advertir de qualsevol acte vandàlic o robatori que observi a l'aparcament, cal que el contractista es proveeixi d'un mecanisme ràpid de comunicació amb la Policia local de L'Escala, a través de telèfon mòbil.
- f. La recaptació, comptatge, custòdia i transport de l'efectiu dels caixers de cobrament, s'haurà d'ingressar amb una periodicitat setmanal a un compte bancari de l'Ajuntament de L'Escala.
- g. Els TPV de la màquina de cobrament tindrà un codi de comerç de l'Ajuntament de L'Escala, els qual l'adjudicatari haurà d'instal·lar en la màquina de cobrament. Els ingressos aniran directament a un compte bancari específic de l'Ajuntament. Es dotarà d'accés a consulta al compte bancari per tal de quadrar els ingressos amb la màquina de cobrament.
- h. El manteniment correctiu i preventiu de les màquines expenedores de tiquets, de les barreres i de les màquines de cobrament.
- i. Un servei telefònic i intèrfon d'atenció a l'usuari, en horari en que estigui funcionant l'aparcament. El telèfon intèrfon no podrà tenir cap cost addicional per l'usuari i haurà de figurar en la màquina expenedora i en el tiquet de manera visualment clara i fàcil de detectar. L'atenció al client a distància haurà de poder generar tiquets i resoldre qualsevol incidència a través del caixer de cobrament, facilitant al cobrament i la sortida del vehicle.
- j. Un servei d'atenció personalitzada a l'usuari a través de correu electrònic per resoldre els dubtes i incidències del servei.
- k. El manteniment de la senyalització vertical i del paviment, almenys 2 cops l'any, a inici de temporada i quan sigui necessari.
- l. Elaboració d'un informe mensual, entrat per registre d'entrada, on hi consti la següent informació per cada aparcament:
 - L'ingrés.
 - Ocupació de cada aparcament per franja horària.
 - Tipus d'ingrés segons origen (targeta bancària o efectiu).

L'informe haurà de quadrar els ingressos rebuts per l'Ajuntament de L'Escala amb els proporcionats pels BackOffice de les màquines de cobrament i control d'accés. L'Ajuntament haurà de disposar d'accés al BackOffice en mode de consulta.

- m. Elaboració d'un informe mensual d'incidències del servei.



- n. Gestió dels vehicles abandonats a l'aparcament.
- o. Subministrament, instal·lació i posada en funcionament de les barreres d'entrada i sortida, caseta, lectura de matrícula d'entrada i sortida, màquina expenedora de tiquets, màquina lectora de tiquets i màquina de cobrament amb efectiu i targeta per l'aparcament de Puig i Cadafalch, d'acord amb les característiques tècniques de l'**Annex 3**.
- p. Substitució: subministrament, instal·lació i posada en funcionament de les barreres d'entrada i sortida, lectura de matrícula d'entrada i sortida, màquina expenedora de tiquets, màquina lectora de tiquets i màquina de cobrament amb efectiu i targeta bancària, màquina de cobrament amb targeta bancària per l'aparcament de la Lloba, d'acord amb les característiques tècniques de l'**Annex 3**.
- q. Retirada durant el període d'hivern i col·locació abans de començar el període d'estiu, de les instal·lacions de dins la caseta, de les barreres d'entrada i sortida, de les càmeres de lectura de matrícules d'entrada i sortida, de la màquina expenedora de tiquets a l'entrada i i la màquina lectora de tiquets de la sortida, dels 3 aparcaments que només funcionen a l'estiu: L'Era, la Lloba i Puig i Cadafalch. Les màquines de cobrament es deixaran dins els armaris antivandàlics. La caseta es deixarà lliure d'objectes a l'interior.
- r. Totes les altres tasques necessàries per un bon funcionament i/o per la gestió integral del servei.

9 DESCRIPCIÓ DE LA GESTIÓ DE L'APARCAMENT SUBTERRANI

La gestió del servei de l'aparcament subterrani de plaça Catalunya per part de l'adjudicatari, consistirà en els següents treballs:

- a. La recaptació dels ingressos de rotació i abonament. Els ingressos de rotació aniran directament a l'ajuntament de l'Escala. Els ingressos per abonament aniran a l'adjudicatari, i restarà l'import a la factura mensual de gestió a l'ajuntament.
- b. La gestió dels abonats, altes, baixes, rebuts, contractes, etc.
- c. Gestió d'abonaments a Hotels, Restaurants, etc, pels vehicles dels seus clients.
- d. El control d'entrada i sortida dels vehicles en rotació o abonament de l'aparcament.
- e. Introduir l'estructura tarifària vigent a les màquines expenedores de tiquets i de cobrament.
- f. La comprovació del temps màxim de permanència dels vehicles a les places d'aparcament.
- g. Per tal que el vigilant pugui advertir de qualsevol acte vandàlic o robatori que observi a l'aparcament, cal que el contractista es proveeixi d'un mecanisme ràpid de comunicació amb la Policia local de L'Escala, a través de telèfon mòbil.
- h. La recaptació, comptatge, custòdia i transport de l'efectiu de rotació de la màquina expenedora s'haurà d'ingressar amb una periodicitat setmanal a un compte bancari de l'Ajuntament de L'Escala.
- i. Els TPV de la màquina de cobrament tindran un codi de comerç de l'Ajuntament de L'Escala, els qual l'adjudicatari haurà d'instal·lar en la màquina de cobrament. Els ingressos aniran directament a un compte bancari específic de l'Ajuntament. Es dotarà d'accés a consulta al compte bancari per tal de quadrar els ingressos amb la màquina de cobrament.
- j. Neteja, manteniment correctiu i preventiu de les màquines expenedores de tiquets, de les barreres i de les màquines de cobrament, així com de la resta d'instal·lacions de l'aparcament.
- k. Un servei telefònic i interfon d'atenció a l'usuari, en horari en que estigui funcionant l'aparcament. El telèfon interfon no podrà tenir cap cost addicional per l'usuari i haurà de



figurar en la màquina expenedora i en el tiquet de manera visualment clara i fàcil de detectar. L'atenció al client a distància haurà de poder generar tiquets i resoldre qualsevol incidència a través del caixer automàtic, facilitant al cobrament i la sortida del vehicle.

- l. Un servei d'atenció personalitzada a l'usuari a través de correu electrònic per resoldre els dubtes i incidències del servei.
- m. Substitució: subministrament, instal·lació i posada en funcionament de les barreres d'entrada i sortida, lectura de matrícula d'entrada i sortida, màquina expenedora de tiquets, màquina lectora de tiquets, màquina de cobrament amb efectiu i targeta bancària, màquina de cobrament amb targeta bancària i control d'accés per a vianants per l'aparcament de plaça Catalunya, d'acord amb les característiques tècniques de l'**Annex 3**.
- n. Elaboració d'un informe mensual, a entrar per registre d'entrada, per:
 - Ingress per tipus (rotació o abonament).
 - Llista d'altes i baixes dels abonaments.
 - Ocupació de l'aparcament per franja horària diferenciant vehicles de rotació o abonament.
 - Tipus d'ingrés segons origen (targeta bancària o efectiu).

L'informe haurà de quadrar els ingressos rebuts per l'Ajuntament de L'Escala amb els proporcionats pels BackOffice de les màquines de cobrament i de gestió d'entrades i sortides de l'aparcament. L'Ajuntament haurà de disposar d'accés al BackOffice en mode de consulta.

- o. Elaboració d'un informe mensual d'incidències del servei.
- p. Gestió dels vehicles abandonats a l'aparcament.
- q. Aplicar les Normes i condicions d'ús de l'aparcament que es troben en l'**Annex 5**.
- r. Altres necessàries per al bon funcionament i/o per la gestió integral del servei.

10 PERSONAL DE L'ADJUDICATÀRIA

L'empresa s'obliga al compliment laboral, social i fiscal que li sigui aplicable, i presentarà, a requeriment de l'Ajuntament, tots aquells documents que se li demanin per acreditar el compliment d'aquesta clàusula.

Les persones de l'empresa no mantindran cap mena de vincle laboral amb l'Ajuntament de L'Escala.

El personal haurà d'anar degudament uniformat amb el vestuari que proporcioni l'empresa, que s'haurà de renovar quan calgui per tal de garantir la bona imatge al lloc de treball i que haurà d'incloure el número d'agent, en placa independent però visible durant l'horari del servei. El personal haurà de disposar de material de protecció de pluja i fred adequat.

L'adjudicatari disposarà del personal suficient per oferir el servei de vigilància, control i gestió de l'àrea d'estacionament regulat i dels aparcaments que, com a mínim, haurà d'estar integrat per el personal tècnic necessari, per tal de cobrir les hores del servei de l'estacionament regulat i dels aparcaments, d'acord amb la següent relació:



Lloc de treball	Horari	Ubicació	Funcions
1 Cap d'equip 1 Encarregat	Tot l'any.	Aparcament plaça Catalunya	Gestionar el servei, fer la recaptació, manteniment de les instal·lacions, formació, coordinació de contractistes i proveïdors, control d'ingressos, informes per l'Ajuntament, col·locació i retirada de senyals i parquímetres, cobrir baixes d'última hora, substituir companys en cas de necessitat, etc
1 Agent d'aparcament	Tot l'any.	Aparcament plaça Catalunya	Atenció al client de l'aparcament i gestió diària del mateix.
1 Agent d'aparcament	8 mesos a l'any.	Estacionament regulat i aparcament pl. Catalunya	Vigilància estacionament regulat tot l'any i aparcament plaça Catalunya..
3 Agents d'aparcament	4 mesos a l'any.	Aparcament l'Era i La Lloba	Atenció al client de l'aparcament i gestió diària del mateix. En un mes hi ha 465 hores de servei. Si un agent per conveni fa 161 hores al mes (1770/11) , entre els tres en sumen 482 hores.
3 Agents d'aparcament	4 mesos a l'any.	Aparcament de Puig i Cadafalch	Atenció al client de l'aparcament i gestió diària del mateix. En un mes hi ha 372 hores de servei. Si un agent per conveni fa 161 hores, entre els 3 sumen 482 hores. Les hores 110 hores que sobren poden cobrir altres aparcaments.
5 Agents d'aparcament	1 x 8 mesos a l'any. 7 x 4 mesos a l'any.	Estacionament regulat	En un mes hi ha 372 hores de servei i es necessiten 3 agents treballant de manera simultània, un ubicat al sud i 2 ubicats al centre i a La Vaixella. Es necessiten 372 hores de servei al sud i 372x1,5 hores de servei al centre/Vaixella (el segon agent en un 50% de les hores de servei). Amb un total de 930 hores de servei. Els 5 agents d'aparcament sumen 805 hores de servei.

El personal estarà adscrit al servei.

Tot el personal podrà realitzar les funcions i tasques requerides per l'estacionament regulat i aparcaments de manera indistinta.

En tot cas, l'empresa contractista haurà de designar un interlocutor que realitzi les funcions de coordinació amb l'Ajuntament de L'Escala als efectes de dur a terme la correcta execució de les prestacions objecte del contracte i amb qui es vehicularan les ordres i instruccions necessàries per assolir aquest objectiu.

L'Ajuntament podrà requerir a l'empresa contractada pel servei l'obertura d'expedient disciplinari, si s'escau, la substitució del personal que acumuli moltes queixes fonamentades. El contractista restarà obligat a efectuar al seu personal accions de formació específica relacionades amb l'atenció ciutadana, el tracte amb el públic i les relacions amb la comunitat, per tal de mantenir una millora contínua amb la qualitat de servei, sota la supervisió del responsable del contracte .

11 DESPESES I OBLIGACIONS A CÀRREC DE L'EMPRESA ADJUDICATARIA

Seran per compte de l'adjudicatari els costos derivats de l'execució del servei, en els termes d'aquest plec, i que a títol enunciatiu, podran comprendre els que es detallen a continuació:

- El cobrament i ingrés a l'Ajuntament de L'Escala de les contraprestacions econòmiques per rotació del servei d'estacionament regulat i aparcaments, d'acord amb els preus de l'**Annex 2** o els aprovats per l'Ajuntament de L'Escala.
- El cobrament de les tarifes d'abonament de l'aparcament de plaça Catalunya, per posteriorment restar-los de l'import de la factura de la gestió a l'ajuntament de L'Escala.
- El personal per cobrir el control i la vigilància de l'estacionament regulat i dels aparcaments



tots els dies de l'any que correspongui.

- d. La reparació i manteniment del maquinari, programari i instal·lacions adscrites al servei, que es troben en **Annex 1**.
- e. El subministrament, manteniment, instal·lació i conservació de la senyalització vertical i horitzontal de la zona blava que es troba a la via pública.
- f. El manteniment i conservació de les instal·lacions dels aparcaments de superfície i subterrani.
- g. La neteja i manteniment de la zona dels aparcaments en superfície i subterrani.
- h. El subministrament, manteniment preventiu i correctiu de tot el programari de gestió del servei, d'acord amb l'**Annex 3**, de Característiques tècniques del servei.
 - Terminals i programari per les denúncies de l'estacionament regulat.
 - Parquímetres i programari pel seu funcionament.
 - Barreres d'accés als aparcaments i programari pel seu funcionament
 - Programació de gestió d'abonats per l'aparcament subterrani.
 - Inclou la integració i connectivitat entre tots els programaris de gestió i l'aplicació MOT Aparcar.
 - Inclou les despeses en comunicació dels programaris (telefonía, internet, web) per la gestió del servei.
 - Inclou les bases de dades i web per les gestions online de l'usuari.
- i. Tots els materials fungibles del propi funcionament de l'activitat: tiquets, bosses recaptació, material d'escriptori, productes neteja, etc...
- j. El subministrament, instal·lació i posada en funcionament de les instal·lacions de l'aparcament de Puig i Cadafalch i la substitució dels sistemes de control d'accés de l'aparcament de la Lloba i de plaça Catalunya, d'acord amb l'**Annex 3** Característiques tècniques del servei.
- k. La recaptació i trasllat a l'entitat bancària de l'efectiu.
- l. Assegurances necessàries (multirisc, responsabilitat civil, instal·lacions...)
- m. Subministraments com l'aigua, electricitat, comunicacions.
- n. Impostos
- o. Lavabos pel personal en cas que siguin necessaris.
- p. El subministrament de la furgoneta per realitzar el manteniment i recollida d'efectiu dels parquímetres i aparcaments i la motocicleta per desplaçaments entre aparcaments.
- q. Despeses indirectes i generals
- r. Qualsevol altre que sigui necessari per assegurar el bon i correcte desenvolupament de les prestacions del contracte.

12 DESPESES A CÀRREC DE L'AJUNTAMENT

- a. La neteja de la via pública corresponent a les zones d'estacionament regulat.
- b. Assumir el cost i manteniment de l'aplicació mòbil MOT Aparcar.



13 RÈGIM DE FUNCIONAMENT DEL SERVEI

Les normes de règim de funcionament del servei a les que s'obliga l'adjudicatari s'ajustaran a les que s'especifiquen a continuació, sense perjudici de les que amb caràcter general es deriven del plec de clàusules administratives particulars que regeixen aquest contracte:

13.1 ADEQUAR-SE ALS SISTEMES DE COMUNICACIÓ QUE ESTABLEIXI L'AJUNTAMENT.

L'operador de telefonia amb el servei de telefonia i internet, que permeti el cobrament mitjançant TPV dels parquímetres i als aparcaments.

Facilitar els accessos als BACKOFFICE de consulta de les diferents aplicacions del software de control i gestió de l'estacionament regulat i aparcaments i de les denúncies. Les dades de l'esmentat software han d'estar actualitzades amb temps real, amb el format i mitjans establerts.

13.2 PROPOSTES DE SANCIÓ A LES ZONES D'ESTACIONAMENT REGULAT

L'adjudicatari li correspondrà la vigilància, la gestió de la recaptació del servei i la confecció de les denúncies als vehicles que incompleixin els preceptes de l'ordenança que regula el funcionament dels aparcaments de les zones regulades, mitjançant terminals compatibles amb els sistemes de tramitació de denúncies de l'Ajuntament de L'Escala.

Els vigilants de la zona d'estacionament regulat, recolliran les infraccions amb indicació de la sanció que comporti als vehicles que no hagin abonat la taxa d'estacionament, o bé en els que s'hagi exhaurit el temps d'estacionament pel que s'havia pagat, mitjançant el sistema adoptat per aquesta finalitat. Aquestes propostes d'infraccions quedaran anul·lades en els casos previstos a l'ordenança fiscal reguladora.

En el vehicle es deixarà una còpia de la proposta de sanció, on s'indicarà el que cal que faci el conductor per a què se li anul·li si està en els casos que això sigui possible. Els textos i disseny dels tiquets i propostes de sanció hauran d'ésser aprovats per l'Ajuntament de L'Escala i redactats com a mínim en català. Les propostes d'infracció no anul·lades es remetran a XALOC o unitat administrativa que li sigui indicada, setmanalment, per tal que tramiti les denúncies corresponents, en el suport que dicti l'Ajuntament. En aquest sentit l'adjudicatari està obligat a disposar del sistema tecnològic més adient i compatible per tal de poder lliurar i integrar les propostes de sanció al programa informàtic de gestió de multes que tingui o estableixi l'Ajuntament, al que s'hauran d'adjuntar les imatges i fotografies com a mitja prova o justificant de les propostes en aquells casos que l'Ajuntament consideri adient. Per tal d'assegurar l'estat i situació dels vehicles en el moment de la proposta de sanció pot requerir -se enregistrar o capturar les imatges necessàries, mantenint un arxiu adequat, per la qual cosa són necessaris com a mínim:

- Càmera fotogràfica o de vídeo digital (o qualssevol equip que pugui realitzar aquesta funció) i reproductor
- Inserció d'un espai en el software de gestió per poder consultar les proves fotogràfiques de cadascuna de les denúncies.

El sistema ha de garantir la configuració amb diferents tarifes i tipologies de zona d'estacionament regulat en superfície, actuals i que es puguin crear en un futur, així com garantir la integració entre el sistema software de gestió, les APP de pagament mòbil i totes les tipologies de parquímetres que hi pugui haver.



Les empreses que presentin oferta podran millorar-ho amb opcions tecnològiques més actuals, però prèviament a la seva utilització s'haurà de garantir que es cent per cent compatible amb els sistemes informàtics i telemàtics que tingui o instal·li l'Ajuntament.

13.3 RECAPTACIÓ

La responsabilitat de la gestió de l'efectiu fins a l'ingrés en el compte corrent de l'Ajuntament i la correcta gestió dels pagaments fets amb targeta bancària és de l'adjudicatari.

La justificació de l'import recaptat es comptabilitzarà per cada màquina, dia i hora. Es considera prioritari que el sistema que doni les màximes garanties de control de recaptació a l'Ajuntament de L'Escala.

El contractista ingressarà a l'Ajuntament de L'Escala la totalitat de la recaptació en efectiu setmanalment. El contractista habilitarà els TPV dels parquímetres i les màquines de cobrament i dels TPV de cobrament manual dels aparcaments amb codis de comerç de l'Ajuntament perquè els pagaments amb targeta bancàries es dirigeixin directament al comte bancari de l'Ajuntament.

Aquesta recaptació s'haurà d'ingressar en el compte corrent de l'entitat bancària que li indiqui l'Ajuntament de L'Escala. En cas de canvi d'aquest, s'haurà de comunicar amb una antelació mínima de deu dies hàbils.

Juntament amb aquest ingrés setmanal el contractista haurà de presentar mensualment els justificants de la recaptació realitzada per cada parquímetre, TPV i màquina de cobrament dels aparcaments, que acrediti la conformitat dels ingressos realitzats diàriament. A més a més haurà de desglossar la via d'ingrés (targeta o efectiu) i el número d'operació de l'aplicació d'informes econòmics i recaptació (en el cas que els TPV no siguin de l'Ajuntament). Totes les despeses originades en el procés d'ingrés de la recaptació, com ara equips, trasllat o transport de monedes aniran a càrrec de l'adjudicatari.

13.4 RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES

L'empresa haurà de prestar l'atenció que sigui necessària a les persones usuàries per tal de resoldre els inconvenients que puguin sorgir o la tramitació de queixes davant de l'Ajuntament de L'Escala, amb un seguiment específic a la resposta oportuna.

Igualment haurà de comunicar a les persones usuàries, a més de comunicar-ho a l'Ajuntament de L'Escala, qualsevol anomalia que afecti el servei, de forma immediata quan hi hagi la incidència. En la major brevetat que sigui possible (màxim 1 hora).

L'empresa contractista vetllarà perquè el personal que adscriuï al servei mantingui un tracte correcte i educat en tot moment amb les persones usuàries i la ciutadania.

L'adjudicatari s'obliga a complir en tot moment les prescripcions establertes a la legislació vigent de consum i defensa dels consumidors i usuaris.



13.5 CAPACITAT D'INSPECCIÓ

L'adjudicatari facilitarà accés al backoffice de tots els programes de gestió que controlen els ingressos del servei: parquímetres, APP Aparcar, màquines de cobrament dels aparcaments i programes de gestió dels aparcaments i TPV manuals dels aparcaments.

L'adjudicatari haurà de permetre en tot moment, el control, per part de l'Ajuntament sobre l'execució del contracte, comprovant que la seva realització s'ajusta al que s'estableix en el present plec, i a la resta de documentació contractual, inclosa l'oferta de l'adjudicatari i, cursarà a l'adjudicatari les instruccions per a la correcta prestació del servei.

A tal efecte, el responsable del contracte, podrà realitzar les principals tasques de control a l'execució del contracte (interpretar correctament el plec, exigir el material previst, proposar ajustaments al servei per el seu bon funcionament, etc.).

L'òrgan de contractació, podrà en qualsevol moment fiscalitzar el contracte tenint per això accés a tota la documentació comptable i financera que sigui necessària per realitzar aquesta feina, obligant-se l'adjudicatari a facilitar les dades que sigui necessari aportar a aquests efectes.

14 INSTAL·LACIONS DEL SERVEI

14.1 INSTAL·LACIONS ADSCRITES AL SERVEI

Els aparcaments i l'estacionament regulat presenten les instal·lacions necessàries per l'òptim funcionament del servei. En l'**Annex 1** es troben descrites les instal·lacions tant de l'estacionament regulat com dels 4 aparcaments.

A la finalització del contracte, totes les instal·lacions passaran a l'Ajuntament de L'Escala per posar-les a disposició del nou adjudicatari.

14.2 TRANSFERÈNCIA TECNOLÒGICA

L'adjudicatari es compromet en tot moment a facilitar a l'Ajuntament la informació i documentació que aquest sol·liciti per a disposar d'un ple coneixement de les instal·lacions i del seu funcionament, així com dels eventuais problemes que es puguin plantejar i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzats per a resoldre'ls.

14.3 FORMACIÓ

L'adjudicatari haurà de formar als treballadors per fer un ús correcte dels parquímetres, instal·lacions dels aparcaments i del software de gestió.

14.4 MANTENIMENT DE LES INSTAL·LACIONS DE L'APARCAMENT DE PL CATALUNYA

L'adjudicatari haurà de mantenir les instal·lacions de l'aparcament de plaça Catalunya, d'acord amb l'**Annex 6**.