

PLIEGO CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES DE LA LICITACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE UNA APLICACIÓN DE PAGO POR TELEFONO MÓVIL DEL ESTACIONAMIENTO REGULADO EN SUPERFICIE Y ESTANCIA EN APARCAMIENTOS MUNICIPALES EN EL MUNICIPIO DE MALAGA

1.- DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

- 1) La Sociedad Municipal de Aparcamientos y Servicios, S.A. (SMASSA) se encarga de gestionar la zona de aparcamiento regulado en el municipio de Málaga, que está formada por unas 4.433 plazas de zona azul con 216 parquímetros centralizados, los cuales son del fabricante FLOWBIRD, integrados en un sistema de gestión y control.
- 2) SMASSA gestiona también la red de aparcamientos municipales que consta de 12 aparcamientos de rotación distribuidos por toda la ciudad y que son los siguientes:
 - Aparcamiento Alcazaba.
 - Aparcamiento Camas.
 - Aparcamiento Andalucía.
 - Aparcamientos Cervantes.
 - Aparcamiento Salitre.
 - Aparcamiento El Palo.
 - Aparcamiento Humilladero.
 - Aparcamiento Marina.
 - Aparcamiento San Juan.
 - Aparcamiento Carlos Haya.
 - Aparcamiento Tejón y Rodríguez.
 - Aparcamiento Pío Baroja
- 3) En la ciudad de Málaga, desde principios del año 2008 se puede hacer el pago del aparcamiento regulado (S.A.RE.) y el pago de la estancia en los aparcamientos municipales mediante una app para teléfono móvil propia de SMASSA y en la actualidad se pueden utilizar 3 aplicaciones más para el pago en S.A.RE: Telpark, EasyPark y EIParking.

- 4) En la actualidad en función de las tarifas y los horarios de funcionamiento hay 4 configuraciones de tarifa diferentes, más las tarifas propias de cada aparcamiento .
- 5) Durante el año 2023 se han realizado aproximadamente un total de 880.000 operaciones a través de la App de SMASSA, por un valor aproximado de 990.000 € anuales.

2.- NECESIDADES ADMINISTRATIVAS QUE HAY QUE SATISFACER E IDONEIDAD DEL CONTRATO

SMASSA se encarga de la gestión del estacionamiento regulado en superficie (S.A.RE.) y de la red de aparcamientos municipales. La presente contratación atiende la satisfacción de una necesidad de carácter local en el ejercicio de las competencias y funciones que sobre esta materia le atribuyen al municipio según el artículo 7 b) del Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.

3.- OBJETO DEL CONTRATO

- Suministro e instalación de la aplicación informática en aplicativo móvil (APP) y vía web, diseñada expresamente para teléfonos móviles inteligentes (Smartphones), como servicio de pago auxiliar y complementario al que se efectúa en los parquímetros que controlan el estacionamiento regulado en zona azul y los equipos de gestión de los aparcamientos y cualquier otro estacionamiento que se puedan regular en la ciudad de Málaga.
- La aplicación debe ser totalmente gratuita para los usuarios y debe permitir el pago en la zona de estacionamiento regulado y en los aparcamientos municipales de rotación una vez se realice la integración con los equipos existentes.
- También debe poder incorporar nuevas áreas de estacionamiento como la zona verde, zona DUM o zonas de carga y descarga, aparcamiento de ciclomotores y motocicletas, así como el control de los vehículos específicos, como los eléctricos, vehículos autorizados, gremios, etc. de acuerdo con las tarifas vigentes que sean definidas en las ordenanzas

fiscales municipales del Ayuntamiento de Málaga. En el caso de la carga y descarga podrá tratarse de otra aplicación diferente, con un desarrollo independiente, a la cual se podrá acceder desde esta app mediante enlace directo.

- Suministro e instalación de una plataforma de control y gestión de la app.
- La APP correspondiente al pago por teléfono debe estar integrada con el software de gestión de denuncias Mobility de Empark que utiliza SMASSA, de tal forma que se pueda hacer consultas y obtener listados de operaciones realizadas de pago por teléfono y saber los vehículos que disponen de ticket virtual desde de la aplicación de sanciones.
- También la APP se integrará con el sistema de gestión de los aparcamientos municipales a través del software Multipark del fabricante Orbility que facilitará su integración y sin coste para el desarrollador.
- Será completamente compatible e intregable con el sistema de parquímetros implantado en las vías públicas, para poder compartir datos de las dos procedencias.
- Se deberá integrar con las especificaciones que diseñe el Excmo. Ayuntamiento de Málaga y el Área de Movilidad al crear una aplicación que permita el pago de distintos servicios de la movilidad en la ciudad de Málaga.
- Mantenimiento anual de la aplicación y licencia.

4.- CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONALIDAD DE LA APLICACION.

4.1. Requerimientos no funcionales

- El sistema debe permitir una gestión ágil, en tiempo real, partiendo de la base de que la información debe introducirse en el sistema una única vez. Se deben eliminar los procesos en papel y que los diferentes programas de gestión existentes del parque de parquímetros actual y futuro y los módulos de la app estén integrados entre ellos.
- El sistema debe estar situado en un Centro de Procesamiento de Datos (CPD) que disponga de los niveles de seguridad física y lógica

convenientes y debe garantizar un funcionamiento 24x7 con un nivel de disponibilidad 99,8%.

- El sistema debe garantizar la implementación de las técnicas necesarias que aseguren la privacidad de los datos almacenados o gestionados por la solución. Asimismo, se deben poder definir diferentes perfiles de acceso a los diferentes tipos de datos y funciones para evitar un uso inadecuado.
- El sistema debe ser robusto y escalable tanto en dimensiones como en volumen almacenamiento y procesamiento de datos, velocidad de proceso de la información y capacidad de respuesta en tiempo real.
- Debe garantizar la existencia de recursos necesarios, en términos de equipamiento redundante de hardware y software, herramientas de monitorización de los servicios en ejecución, de copias de seguridad y equipo de soporte de mantenimiento que permita asegurar una alta disponibilidad y escalabilidad de la solución sin coste para SMASSA.
- Todos los módulos que incorpore el sistema deberán mantenerse permanentemente actualizados a la última versión disponible durante la vigencia del contrato y sus prórrogas, sin límite de horas técnicas aportadas por el adjudicatario. Se incluyen todas las modificaciones del sistema en la App necesarias para mantener la interconexión 100% funcional.
- Debe ser accesible desde cualquier ordenador, dispositivo móvil o tableta, mediante acceso web o a la aplicación móvil.
- Para hacer pruebas, integrar mejoras y/o nuevos desarrollos como parte del mantenimiento evolutivo, se dispondrá de un entorno de pre-producción, que servirá para incorporación definitiva al sistema.
- El sistema debe disponer de sistemas de integración basados en servicios web que hagan posible la conexión en línea de información vinculada a los diferentes servicios y las futuras integraciones avanzadas con el resto de sistemas de SMASSA.

4.2. Requerimientos funcionales

4.2.1.- Aplicación de pago por teléfono para los usuarios.

El objeto se define en la cláusula tercera y debe estar integrada y comunicada con la aplicación de gestión de sanciones y uso por los vigilantes de

S.A.RE. y con el sistema de gestión de los aparcamientos cuando la integración esté disponible.

Esta aplicación se utilizará para cualquier estacionamiento regulado S.A.RE. y aparcamiento municipal de Málaga, y debe cumplir los siguientes requisitos:

A nivel de sistema

- Se podrá descargar mediante los principales mercados de aplicaciones móviles (Google Play y Apple Store) desarrolladas en los sistemas operativos Android e IOS.
- La aplicación debe permitir abrir una cuenta de usuario/a registrarse a través de su teléfono móvil y alternativamente también directamente en la web corporativa que se ofrece y desde cualquier ordenador y tableta.
- Durante el procedimiento de alta y registro, el usuario deberá indicar sus datos de identificación personales, así como la autenticación y grabación en tiempo real de la tarjeta en la plataforma de pago y la verificación de la dirección de correo electrónico. Habrá que aceptar, en cualquier caso, las condiciones de uso y la Política de Privacidad.
- Los idiomas disponibles como mínimo serán: castellano, inglés y francés, bien sea a través de la misma app o la configuración del idioma a través del teléfono móvil.
- La plataforma de pago digital dispondrá de la máxima seguridad en las transacciones y se podrá pagar por cada movimiento por el tiempo realmente aparcado o realizar un prepago del que se descontará cada estancia no utilizada.
- El ingreso se hará mensualmente en la cuenta de SMASA durante los primeros 5 días del mes siguiente. Se podrá solicitar por SMASSA el ingreso semanal si así lo dispusiera el Excmo. Ayuntamiento de Málaga.
- La aplicación debe ser totalmente gratuita para el usuario, y ninguna de sus prestaciones mínimas ni adicionales debe suponer coste alguno, ni comisión para el usuario.
- Dispondrá del área cliente para la gestión de datos de usuario: datos personales, contraseñas, vehículos, datos bancarios de pago (tarjetas), baja de la aplicación, etc.

- Si un usuario se da de baja de la aplicación y aún dispone de saldo, la empresa estará obligada a devolverle el mismo a su cuenta de la tarjeta de crédito.
- Es importante que la fiabilidad de la aplicación sea elevadísima, ya que una parada de la aplicación dejaría totalmente inoperativo al servicio de control y denuncias del estacionamiento regulado, por lo tanto la disponibilidad deberá ser como mínimo de un 99,8%

A nivel de tarifas y de operativa

Para S.A.RE.:

- Una vez finalizado el procedimiento de registro y de alta, la aplicación deberá permitir efectuar el pago del tiempo que dure el aparcamiento por fracción de minutos, y con un mínimo, si así lo establece la tarifa vigente.
- Selección de la tarifa de acuerdo con el sistema de geo-localización, incluyendo la zona de estacionamiento regulado S.A.RE y resto de zonas que se puedan incorporar. Estas serán las establecidas en las ordenanzas fiscales del Ayuntamiento de Málaga, sin poder aumentarlas en ningún concepto complementario. La empresa adjudicataria estará obligada a hacer las actualizaciones de las tarifas que vengán recogidas en las ordenanzas fiscales, así como el calendario de días de servicios, sin ningún coste adicional para SMASSA.
- Las tarifas podrán ser bonificadas en función de las emisiones del vehículo registrado y la clasificación que ofrece la DGT cuando las futuras ordenanzas municipales así lo indiquen.
- Se podrán incorporar nuevas tarifas que estén en las ordenanzas fiscales del Ayuntamiento de Málaga como pueden ser: vehículos eléctricos, control de zonas DUM, zonas verdes, etc., sin ningún coste adicional para SMASSA.
- La recepción por el usuario de avisos y/o notificaciones de forma gratuita sobre el estado de los tickets de estacionamiento, indicando explícitamente la hora de caducidad, y obligatorio el aviso 5 minutos antes de la finalización del ticket y otro aviso a la finalización, con la posibilidad de poder ampliar la duración del ticket hasta el tiempo máximo de estacionamiento vigente en la zona estacionada.
- Debe permitir la opción de desaparcar con la devolución del dinero no consumido.

- La obtención por el usuario de aparcamientos de un comprobante del ticket emitido en formato de factura simplificada, así como tener una versatilidad tal que permita en todo momento conocer los tickets emitidos para cada vehículo registrado.
- El usuario puede obtener un histórico de tickets adquiridos, anulaciones y devoluciones efectuadas y obtener facturas por cualquiera de esos motivos.
- La aplicación enviará un aviso gratuito por el usuario cuando haya sido sancionado por el motivo que sea, y permitirá el pago de la anulación de denuncia solamente en los casos en que estipule la ordenanza fiscal reguladora, y en los demás casos no se podrá hacer el pago y se informará de esta situación.
- Si el usuario hace el correspondiente pago de la anulación de denuncia, ésta quedará registrada automáticamente en el software de sanciones, concretamente al número de sanción que se trata, de tal forma que a la hora de generar el fichero de sanciones para el Ayuntamiento de Málaga para ser tramitadas, las anuladas no se enviarán.

Para aparcamientos:

- Para el pago de la estancia en los aparcamientos municipales la APP dispondrá de un mapa de la ciudad con la ubicación de los aparcamientos y un sistema de guiado hacia aparcamientos.
- Las funcionalidades básicas para los aparcamientos en edificios, una vez se realice la integración, serán las siguientes:
 - a. Apertura de barreras del subterráneo para acceder, mediante la introducción del código de equipo y nº de ticket o una integración con la barrera o el borna, con reconocimiento de la matrícula u otro medio.
 - b. Se mostrará al cliente toda la información relacionada antes de validar el tique.
 - c. Pago a la salida y apertura de barreras de salida.
 - d. Conexión a un software tercero en tiempo real
 - e. Transmisión de todas las transacciones a un aplicativo especificado por SMASSA, donde se agregan los datos con los de tiques de parquímetros y las operaciones del software de regulación.

La aplicación permitirá realizar tanto campañas de promoción comercial como otros dentro del ámbito de la promoción municipal de Málaga.

5.- MANTENIMIENTO, COMUNICACIÓN, PROMOCIÓN Y FORMACIÓN

5.1. Mantenimiento

El proyecto técnico deberá incorporar una oferta de mantenimiento y apoyo, orientada a resolver las incidencias que puedan producir en el funcionamiento de la app pago por teléfono por los usuarios

Las ofertas incluirán un mantenimiento estándar (correctivo y evolutivo) y general vinculado a nuevas versiones del producto pedidas por SMASSA durante la vigencia del contrato y sus prórrogas de 20.000 €, más IVA. Este importe se podrá actualizar anualmente con el IPC.

La cobertura horaria del servicio de mantenimiento en la que el adjudicatario deberá prestar el servicio y la atención a la resolución de incidencias independientemente de la que se trate será de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas y sábados de 08:00 a 15:00 h.

Para el apoyo a la ciudadanía en la utilización de la APP, se requiere obligatoriamente la existencia de un e-mail de contacto y un teléfono de asistencia durante la franjas horarias relacionadas en el anterior párrafo.

Se mantendrá actualizado el listado de vehículos Residentes tanto a nivel manual, cuando lo requiera SMASSA, el cual facilitará un listado mensual de matrículas, o automáticamente a través de Mobility.

El tiempo de disponibilidad de la APP por cualquier circunstancia deberá ser superior al 99,8%.

En caso de requerir SMASSA informes a causa de cualquier tipo de incidencia de las aplicaciones, éste será entregado en formato PDF y firmado, en el plazo máximo de 48 horas. En caso de existir complejidad de volumen de datos en el informe, se podrá alargar este plazo hasta 72 horas.

El adjudicatario entregará mensualmente un informe completo del funcionamiento de la aplicación (ingresos, denuncias, incidencias, etc...) separado por las diferentes zonas de S.ARE. en Málaga reguladas en la ordenanza Fiscal y por aparcamiento municipal. También ofrecerá una

herramienta para que SMASSA pueda obtener datos de explotación del sistema en cualquier momento accediendo al servicio web desde cualquier ordenador.

5.2. Comunicación y promoción

El adjudicatario puede ofertar como mejora directa, sin coste adicional para SMASSA, la fabricación, suministro y colocación de vinilos y adhesivos informativos para pegar en los laterales y frontal de los parquímetros instalados en el Municipio de Málaga, según especificaciones que se den, los cuales informarán a los usuarios sobre el uso de la aplicación.

El diseño e imagen de estos vinilos será supervisado por los servicios técnicos de SMASSA. Estos vinilos se deberán ir renovando en función de las necesidades marcadas por los servicios técnicos de SMASSA durante la vigencia que dure el contrato.

5.3. Formación

El licitador se compromete a formar al personal que designe SMASSA en la utilización de la App, la licencia y el back office, para todo el personal de explotación (10 personas como mínimo) durante un mínimo de 10 horas.

Aparte, los licitadores podrán ofrecer un paquete de horas gratuitas de formación para la vigencia del contrato.

También se mantiene una reserva máxima de 10h de formación gratuita posterior, en caso de que sea necesario hacer nueva formación por diferentes motivos: incorporación de personal nuevo, nuevas versiones y mejoras introducidas por el adjudicatario, y nuevos encargos de desarrollo específicos para el Municipio de Málaga.

Se facilitará un manual de instrucciones en pdf para el uso del back office completo.

6.- DOCUMENTACIÓN Y ENTREGABLES

Los licitadores deberán presentar una memoria técnica explicativa del proyecto.

La memoria o proyecto técnico deberá organizarse de acuerdo al siguiente índice:

- **Introducción y Objetivos:** En este apartado se incluirá la información genérica relativa a la solución presentada : nombre comercial y descripción de la solución, partes de la misma que responden a cada uno de los módulos funcionales, etc... También a incluir respuestas a todos los requerimientos no funcionales establecidos en el Pliego, así como cualquier elemento adicional y no mencionado específicamente que pueda ser útil para realizar la valoración técnica.
- **Descripción de la interfaz de uso y operaciones con la APP:** Descripción de las operaciones de altas, bajas, pago de tiempo y anulaciones de multas, resolución de incidencias y cualquier elemento adicional y no mencionado específicamente que pueda ser útil para realizar la valoración técnica.
- **Descripción de las funcionalidades del back office para la gestión global de la APP por parte del personal de SMASSA, vigilantes y control de datos.** Debe incluir explicación detallada del back office, dando respuesta a todos los requerimientos establecidos Pliego, así como cualquier otra funcionalidad adicional y no mencionada específicamente, que pueda ser útil para realizar la valoración técnica.
- **Descripción de otras funciones extras de la interfaz de uso del App y el back office.**
- **Diseño, estética y mejoras.** Debe incluir cualquier propuesta o servicio adicional y no específicamente en los Pliegos. Para la valoración del diseño y la estética se pueden presentar fotografías o vídeos de corta duración (5 minutos máximo) que muestren la App en funcionamiento.
- **Documentación:** Debe incluir una información detallada de los entregables y de la documentación, partiendo de lo que en este ámbito se detalla en el Pliego. Es muy importante que quede muy detallado el tipo de manual de uso de la aplicación y mejoras, que se entregará y que su contenido sea muy fácil de entender y aplicar por la utilización de los aplicativos tanto a nivel administrativo como los controladores.
- **Descripción de la formación:** Debe incluir la oferta en relación a la formación al personal administrativo y vigilantes y a la difusión general del proyecto.
- **Devolución del Servicio a la finalización del contrato:** Debe incluir, partiendo de los requerimientos especificados en el Pliego, la propuesta

de compromisos y actuaciones derivadas de la finalización del contrato, tanto si es de acuerdo a las fechas y términos vinculados a lo normal ciclo de vida del proyecto como si sucede de forma anticipada.

7.- CONFIDENCIALIDAD Y REVERSIÓN

7.1 Confidencialidad

Debido a la importancia de los servicios objeto del contrato, los adjudicatarios deberán garantizar la confidencialidad de la información y de las configuraciones de los sistemas a los que den servicio así como el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

En el caso de incumplimiento, será motivo de resolución inmediato del contrato sin perjuicio de los efectos legales que se puedan derivar.

Las obligaciones laborales con el personal que prestará el servicio será imputable a el adjudicatario (seguridad social, prevención de riesgos, etc..) así como el seguro y responsabilidad de los equipos y servicios que puedan derivar.

7.2 Reversión

La empresa adjudicataria se obliga a la finalización del contrato y/o de sus prórrogas , y/o en cualquier circunstancia de modificación del mismo, a entregar toda la información necesaria de manera que SMASSA pueda habilitar los servicios en sus propios sistemas o bien trasladarlos a otro proveedor de servicios, todo ello en el plazo más breve posible y con el menor impacto en el servicio, a los usuarios, garantizando en la transición la integridad de la información, configuración y parametrización del servicio sin ningún coste adicional para SMASSA.

A partir del momento de esta transferencia la empresa adjudicataria quedará liberada de sus responsabilidades a efectos de propiedad intelectual, licencias y configuración sobre los productos de terceros que configuran la solución propuesta.

Entre los posibles acontecimientos que puedan motivar esta finalización se encuentran, entre otros, la propia finalización del contrato y/o prórrogas, la violación de los acuerdos de nivel usuario (ANS), la intervención no autorizada o no adecuada de algún subcontratista, la transferencia de datos a países fuera del Espacio Económico Europeo, la modificación unilateral por el adjudicatario de las condiciones del servicio y las que se establezcan en los presentes PLECS.

Una vez comunicada formalmente por SMASSA la completa reversión del servicio en los términos descritos en el apartado anterior, pero no antes, la empresa adjudicataria del servicio procederá en un plazo no superior a 5 días hábiles, a borrar/destruir toda la información almacenada relativa a la prestación del servicio, excepto aquella que deba mantener por cuestiones legales y sólo durante el plazo fijado por la legislación vigente.

La empresa emitirá los correspondientes certificados a efectos de acreditar la ejecución de las operaciones de borrado/destrucción de la información.

La empresa adjudicataria en el supuesto de que el aplicativo de pago por teléfono funcione en el modo de pre-pago estará obligada a devolver el saldo a los usuarios que se quieran darse de baja del aplicativo.

Málaga, 2 de mayo de 2024



Emilio Zamarriego García
Jefe de Servicios