

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA LA REGULACIÓN Y CONTROL DE ZONAS DE CARGA Y DESCARGA.

### 1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato consiste en el despliegue de una solución digital para regular, controlar y monitorizar zonas de estacionamiento regulado con límite horario de uso gratuito para los usuarios, que permita estacionar vehículos para actividades profesionales de distribución urbana de mercancías.

En concreto, el objeto de la presente licitación es adjudicar, mediante procedimiento abierto, el contrato de:

- Servicio de implantación y mantenimiento de una plataforma tecnológica para la regulación y control del estacionamiento regulado con límite horario en las zonas de distribución urbana de mercancías de la ciudad de Lorca, basada en aplicaciones móviles para conductores.

La solución tecnológica deberá basarse en el uso de una App (Android y iOS) compatible con cualquier smartphone del mercado. Para facilitar la obtención de un tique de estacionamiento, la App deberá identificar mediante geoposicionamiento la zona y las condiciones de estacionamiento que regulan la zona a esa hora del día.

Se pretende contratar una plataforma basada en aplicaciones móviles para regular, controlar, monitorizar y analizar zonas de estacionamiento regulado gratuitas y con tiempo limitado para vehículos autorizados de profesionales. La plataforma deberá permitir la gestión del estacionamiento de plazas de aparcamiento mixtas en las zonas actualmente señalizadas como zonas de carga y descarga que tendrán usos distintos en función de la franja horaria.

La regulación arriba señalada (franjas horarias y tiempos máximos de estacionamiento) se ajustará en cualquier caso a lo que establezca la Ordenanza reguladora del estacionamiento regulado activo que deberá aprobar el Ayuntamiento.

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objetivo definir las características técnicas exigidas en la presente contratación que serán de obligado cumplimiento, así como la implantación, formación, soporte técnico a la operación y mantenimiento de la correspondiente plataforma tecnológica.

La descarga, utilización o cualquier otra interacción o consulta relacionada con la plataforma o sus aplicaciones para dispositivos de telefonía móvil, en ningún caso supondrá ningún tipo de coste para los usuarios conductores.

### 2. OBJETIVOS DEL CONTRATO

Se busca un sistema de regulación digitalizado que presente claras ventajas para los conductores que estacionan en las zonas de carga y descarga y para el personal del Ayuntamiento de Lorca que debe gestionarlas, con el objetivo de:

- Mejorar la disponibilidad de plazas de estacionamiento para vehículos autorizados a realizar labores de carga y descarga, aumentando la rotación de los vehículos autorizados y disminuyendo la indisciplina en el estacionamiento.
- Permitir la configuración de un tiempo máximo de estacionamiento y de un horario de funcionamiento específico para cada una de las zonas de carga y descarga que se establezcan.

pág. 1

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
AYALA LOPEZ ANTONIO	03-07-2024 11:55:50



- Disponer de información de uso de las zonas de carga y descarga en tiempo real que faciliten la búsqueda de aparcamiento por parte de los profesionales de DUM.
- Digitalizar la regulación de este tipo de zonas de estacionamiento restringido.
- Analizar patrones de comportamiento para ajustar la oferta a la demanda de plazas de carga y descarga.
- Disponer de datos en tiempo real y de estadísticas históricas que permitan a la vez conocer el estado de la oferta y la demanda de plazas, a fin de poder optimizar las zonas y las condiciones de regulación de los estacionamientos.

### 3. ALCANCE DE LA CONTRATACIÓN

Lorca cuenta actualmente con una red de plazas de carga (aproximadamente 50) y descarga distribuida por toda la localidad.

Todas estas plazas reservadas para DUM se incluirán en el alcance de la presente propuesta. En caso de que se ofrezca el soporte y el mantenimiento sin coste adicional.

El Ayuntamiento podrá modificar y crear nuevas zonas de carga y descarga en cualquier momento a lo largo de toda la vigencia del contrato, debiendo el contratista realizar cuantas actuaciones y modificaciones sean necesarias para incluir estas plazas en la aplicación de gestión, todo ello en un plazo no superior a 1 semana a partir de la fecha en la que recibe la comunicación.

### 4. IMPORTE, DURACIÓN DEL CONTRATO

El presupuesto de licitación asciende a la cantidad de 69.000,00 euros más el 21% de IVA (14.490,00 euros) lo que supone un total de 83.490,00 euros (OCHENTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS NOVENTA EUROS) y constituye el importe máximo a satisfacer por el despliegue de la plataforma y servicios objetos del contrato.

La duración del contrato será como máximo de dos meses, en cualquier caso no se podrá superar la fecha de 31 de diciembre de 2024.

### 5. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO Y PROCEDIMIENTO DE VALORACION.

La adjudicación del contrato se llevará a cabo por procedimiento abierto, según lo previsto en los artículos 156, 157 y 158, de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público, en adelante LCSP.

A cada oferta se le asignará una puntuación máxima que se deriva del presente pliego de Condiciones Técnicas. Esta puntuación será el resultado de sumar las puntuaciones obtenidas en la propuesta técnica y económica.

**Puntuación total de la oferta = Puntuación oferta Técnica + puntuación oferta Económica.**

#### 5.1. PROCEDIMIENTO DE VALORACIÓN.

La valoración de las ofertas se realizará de acuerdo al siguiente procedimiento, de conformidad a lo establecido en el presente pliego de prescripciones técnicas:

1. En primer lugar, se realizará la evaluación de las ofertas respecto a los criterios técnicos que se citan a continuación.
2. Todas las ofertas serán valoradas en función de dichos criterios, en función de sus características y de su comparación con el resto de las ofertas, teniendo en cuenta su mayor adecuación a la mejora y perfeccionamiento de la ejecución del objeto de contrato. El resultado de dicha valoración será argumentado y justificado en el correspondiente informe de valoración.

pág. 2

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
AYALA LOPEZ ANTONIO	03-07-2024 11:55:50



3. Según el criterio, a la que se considere mejor oferta se le asignará la mayor puntuación y al resto, los puntos de ponderación que proporcionalmente les correspondan por su diferencia con la oferta de mayor puntuación.
4. Es objeto de este contrato el conseguir las condiciones económicas más ventajosas para el ayuntamiento, siguiendo el criterio de mejor calidad-precio de las ofertas presentadas establecido en el Art. 145.1 de la LCSP.

## 5.2.- CRITERIOS DE VALORACIÓN.

### 5.2.1- VALORACION TECNICA.

La puntuación técnica (**Máximo 80 puntos**) se obtendrá a partir de la suma de las puntuaciones parciales de los criterios técnicos que a continuación se detallan.

	CRITERIOS DE VALORACIÓN	PONDERACIÓN
C1	Período de soporte y mantenimiento sin coste adicional de la plataforma una vez finalizado el contrato: 12 puntos por cada año adicional, máximo 4 años.	Hasta 48 puntos
C2	Por el suministro e instalación de la señalización vertical que consistirá en señal rectangular de aluminio de 1400x900mm con la información de la zona de carga y descarga y la codificación correspondiente según diseño que se proporcionará por parte del ayuntamiento. Sobre poste de aluminio de al menos 60mm de diámetro y 3mm de espesor. Se ubicaran en las áreas de carga y descarga que se establezca por parte del Ayuntamiento. 1 punto por señal ofrecida con un máximo de 20.	Hasta 20 puntos
C3	Experiencia demostrable del técnico responsable por parte de la empresa para las tareas detalladas, solo en el caso de que se ofrezca un aumento del periodo de soporte y mantenimiento de la plataforma. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aquellas propuestas que aporte información que permita acreditar más de 10 años de experiencia por parte del responsable de la con 12 puntos.</li> <li>- Aquellas propuestas que aporten información que permita acreditar más de 5 años de experiencia con 6 puntos.</li> </ul>	Hasta 12 puntos
TOTAL		Hasta 80 Puntos

### 3.2.2.- VALORACION ECONOMICA.

Se establece como único criterio evaluable de forma automática el precio ofrecido por cada uno de los licitadores, con una ponderación del cincuenta por ciento de la valoración total.

La atribución de puntos se realizará de acuerdo a la siguiente fórmula siendo la máxima puntuación de (**20 Puntos**), Correspondiente a la oferta más económica y la puntuación mínima de (0 puntos) a aquella que sea igual al presupuesto de licitación.

$$P_i = P_{\text{máx}} \cdot \sqrt{1 - \frac{[(L - O_i) - (L - M)]^2}{(L - M)^2}}$$

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
AYALA LOPEZ ANTONIO	03-07-2024 11:55:50



Siendo:

Pi= Puntuación obtenida por la oferta que se está valorando.

Pmáx= Puntuación máxima (100 puntos).

L = Presupuesto de Licitación.

Oi = Oferta económica que se está valorando.

M= Oferta más económica de las admitidas.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los licitadores presentarán sus propuestas tecnológicas adaptadas a las siguientes necesidades a cubrir en términos de exigencias funcionales, con inclusión en su caso de mejoras tecnológicas / innovadoras que consideren viables y adecuadas a la finalidad de este contrato.

Los licitadores deben cumplir las condiciones que se recogen a continuación.

- La plataforma tecnológica de gestión de las plazas de estacionamiento regulado se basará una aplicación para teléfonos móviles que gestionará la consulta de la ocupación y la adquisición de los tiques para el uso de las mismas.
- La solución tecnológica propuesta por los licitadores deberá posibilitar la íntegra digitalización de los procesos relativos al estacionamiento: regulación, control, ocupación, explotación de datos y comunicación. El Ayuntamiento de Lorca pretende la gestión de las plazas DUM mediante el exclusivo uso de medios tecnológicos (componentes electrónicos y aplicaciones móviles).
- La plataforma tecnológica deberá permitir su adecuación a la normativa vigente y sus posibles modificaciones.
- Los dispositivos tecnológicos posibilitarán conocer en tiempo real el estado de las plazas (libre/ocupada), mostrar a los conductores el estado de ocupación de las zonas cercanas.
- El Ayuntamiento de Lorca promueve la optimización del uso del espacio público. Por esta razón, se habilitará el uso mixto de las áreas de carga y descarga, las cuales, fuera de los horarios y días establecidos para dicho uso, se reservarán para estacionamiento regulado o uso libre y gratuito para todo tipo de usuarios.
- El comprobante de aparcamiento será digital. No se instalarán parquímetros ni otros elementos físicos en la calle para generar tiques de aparcamiento. La información del comprobante de aparcamiento podrá ser consultada por el usuario, la Policía Local y por los usuarios del BackOffice.
- La plataforma tecnológica deberá permitir la calendarización individual de las zonas de estacionamiento, es decir se podrá establecer la disponibilidad o no disponibilidad en unas determinadas fechas de las zonas de estacionamiento.
- La propuesta deberá permitir una gestión de datos con fines estadísticos respetuosa con el derecho a la intimidad de los usuarios y la normativa de protección de datos aplicable, evitando la identificación individualizada de vehículos. El servicio de análisis estadístico y evaluación de datos, será accesible para el Ayuntamiento vía online.
- La aplicación móvil será compatible con cualquier "smartphone" del mercado. Esta aplicación permitirá obtener de forma segura un comprobante del tiempo de estacionamiento permitido y mostrar información sobre el estado de ocupación de las plazas en tiempo real. Su diseño deberá ser sencillo y accesible, de modo que sus contenidos sean perceptibles, operables, comprensibles y robustos teniendo en cuenta el contenido del Real Decreto 1112/2018 sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
- El Contratista deberá cumplir con todos los requerimientos establecidos en el Esquema Nacional de Seguridad y en la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal. Los datos personales exigidos en el registro de usuario serán los estrictamente necesarios para gestionar el acceso a la aplicación. La gestión de los

pág. 4

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
AYALA LOPEZ ANTONIO	03-07-2024 11:55:50



datos personales se ajustará a los principios contenidos en el Art. 5 del Reglamento (UE) 2016/679. En cualquier caso, el encargado del tratamiento de dichos datos deberá garantizar el deber de confidencialidad y ofrecer suficientes garantías en lo referente a conocimientos especializados, fiabilidad y recursos para la aplicación de medidas técnicas y organizativas que demuestren la seguridad del tratamiento y el cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal. El Contratista no podrá copiar o utilizar dichos datos con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

- El diseño de la aplicación móvil será personalizado para la ciudad de Lorca, con un estilo gráfico determinado para cada una de las zonas de la ciudad, incluyendo el escudo municipal, así como la información y/o logo que en su momento se determine.
- El idioma de la aplicación será el español, y se incluirá el idioma inglés como segunda opción.
- El uso del sistema propuesto no comportará ningún gasto para el usuario final.
- Los usuarios tendrán acceso a través de la propia aplicación a un Servicio de Centro de ayuda, sitio web o de contacto.
- Se facilitará un servicio de apoyo técnico y resolución de incidencias durante todo el contrato.
- La propuesta tecnológica permitirá al Servicio municipal de Movilidad administrar las condiciones de estacionamiento de cada zona, consultar las operaciones y acceder a los datos estadísticos referentes a los tiques virtuales obtenidos.
- Los licitadores podrán incluir en sus memorias cualquiera otra funcionalidad adicional que consideren necesaria para llevar a buen fin este contrato, teniendo en cuenta sus objetivos y el carácter innovador de esta actuación.
- El Ayuntamiento de Lorca se responsabiliza del suministro y colocación de la señalización de las plazas de carga y descarga, incluyen las señales verticales y el marcaje de las plazas, salvo que la señalización vertical sea aportada por la propuesta presentada.

## 7. PLATAFORMA DUM.

La gestión de las plazas de carga y descarga se efectuará mediante una plataforma que integrará los siguientes elementos:

1. Aplicación móvil de uso de las plazas reservadas.
2. Backoffice para la gestión, configuración y consulta de información.
3. APIs de interconexión con otros servicios de movilidad: Estacionamiento regulado, ZBE, otros.

Estos tres elementos deben permitir una gestión global de las plazas de carga y descarga, desde el punto de vista de la operativa (usuarios o empresa gestora) como de auditoría (Ayuntamiento), no siendo necesario ningún otro software para la operatividad de estas plazas.

## 8. APLICACIÓN MÓVIL PARA LA DUM.

La aplicación solicitada pretende servir como herramienta para regular el uso racional de las plazas de carga y descarga de la ciudad de Lorca. Estas plazas están destinadas a dar respuesta a las necesidades de los profesionales dedicados a la distribución urbana de mercancías (DUM).

Esta aplicación debe ofrecer a los usuarios la posibilidad de consultar, en tiempo real, el estado de ocupación de las plazas, para qué de forma razonada, los profesionales puedan optimizar sus rutas de reparto, evitando tiempos improductivos o estacionamientos ilegales (por ejemplo, dobles filas) ante la falta de estacionamiento legal. La consecuencia de esta optimización de rutas se puede resumir en la reducción del tráfico de agitación y la correspondiente reducción de las emisiones de gases contaminantes como el CO<sub>2</sub> que emiten

pág. 5



FIRMADO POR	FECHA FIRMA
AYALA LOPEZ ANTONIO	03-07-2024 11:55:50

los vehículos de combustión.

A continuación, se enumeran los requisitos mínimos que debe disponer la aplicación:

- Disponible para los principales sistemas operativos de smartphone: iOS y Android.
- Estar disponible en los principales Marketplace. La descarga debe ser gratuita.
- Contar con una función de soporte técnico gratuito.
- Permitir el registro e identificación de los usuarios mediante la combinación de usuario y contraseña.
- Posibilidad de vincular varias matrículas para un mismo usuario.
- Identificar las dimensiones y fotografía de los vehículos en el proceso de alta en la aplicación.
- Permitir conocer la información de las plazas libres cerca de la posición del usuario: identificación, dirección, distancia, estado (libre/ocupada), tiempo estimado de llegada, etc.
- Al seleccionar una plaza, calcular la ruta óptima y efectuar el guiado hasta ella gracias al navegador del teléfono móvil.
- Confirmación del estacionamiento en una pantalla con toda la información de la operación: matrícula del vehículo, hora de inicio/fin del estacionamiento, dirección de la plaza, etc.
- Imposibilitar el estacionamiento en las plazas fuera del horario de reserva para carga y descarga.
- Permitir la ampliación del ticket dentro del periodo máximo indicado en la Ordenanza.
- Notificar la finalización del estacionamiento y el abandono de la plaza. El objetivo es informar, en tiempo real, al resto de usuarios, la disponibilidad de la plaza.
- Tiene que disponer de un área de atención a usuarios para realizar consultas del uso de la aplicación, de las plazas de carga y descarga, uso de la aplicación, etc. Además, deberá disponer de canales de comunicación para la notificación de incidencias de uso de la propia aplicación.
- Posibilidad de consultar el histórico de operaciones realizadas, con información de la fecha, duración del estacionamiento, plaza utilizada, etc.
- Permitir el envío de notificaciones al usuario informando de incidencias que afecten al normal uso de las plazas.

La app se diseñará acorde al Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

## 9. BACKOFFICE DUM.

La app móvil para el uso de las plazas de carga y descarga deberá contar con el correspondiente respaldo de su backoffice, accesible tanto para el adjudicatario como para el propio Ayuntamiento. Este backoffice será el responsable de la gestión, configuración y acceso a la información de la aplicación.

Los perfiles y privilegios de los accesos serán diferentes en función del usuario:

- Técnicos empresa adjudicataria:
  - Acceso total para la configuración de todas las variables del sistema:
    - Horario de reserva: se podrá configura cada plaza o grupo de plaza para que dispongan de un determinado horario de reserva para profesionales. Fuera de este horario, la aplicación no permitirá la emisión de tickets.
    - Tiempo máximo de estancia: cada plaza o grupo de plaza podrá tener distintos tiempos máximos de estancia en función de las características específicas de la

pág. 6



FIRMADO POR	FECHA FIRMA
AYALA LOPEZ ANTONIO	03-07-2024 11:55:50

zona o del interés general que le Ayuntamiento determine. La aplicación no permitirá la obtención/ampliación de tickets por encima del periodo configurado.

- Alta/baja de plazas de carga y descarga: se podrán crear nuevas plazas de carga y descarga, aplicándoles las características antes mencionadas (horario de reserva y tiempo máximo de estancia). También se podrán dar de baja plazas ya reservadas, eliminando sus restricciones de uso. Se deberá poder geo-localizar las plazas para su uso en la aplicación.
- Autorizaciones: revisión, aceptación o rechazo de autorizaciones.
- Técnicos municipales en general:  
El acceso del personal municipal se restringirá a la consulta de información referente al uso de estas plazas. En concreto a la siguiente información:
  - Ocupación de las plazas.
  - Estancia media.
  - Operaciones por matrícula.
  - Operaciones por plaza o grupo de plazas.
- Por parte del ayuntamiento se designará un técnico que tendrá el mismo perfil y privilegios que los técnicos de la empresa adjudicataria.

## 10. FORMACIÓN

Se realizarán una serie de sesiones de formación a los trabajadores que el Ayuntamiento proponga. El conjunto de estas sesiones debe sumar un mínimo de 10 horas y han de ser suficientes para la comprensión de funcionamiento de la plataforma.

## 11. APIS DE INTERCONEXIÓN CON OTROS SERVICIOS DE MOVILIDAD.

La gestión de las plazas de carga y descarga se enmarca dentro de la movilidad urbana de la ciudad de Lorca, y como tal, debe formar parte de la solución propuesta para su regulación. Es decir, estas plazas deben ser vigiladas como el resto de plazas, razón por la cual, es necesario su integración en todos los servicios vinculados con el control de estacionamiento. En esta línea, es fundamental que la ocupación de estas plazas sea compartida con diversos servicios, que bien ahora o en el futuro, operarán en la ciudad de Lorca, por ejemplo:

- Control del estacionamiento regulado.
- Zona de Bajas emisiones.

Esta información (ocupación de las plazas de carga y descarga y geo-localización de las plazas), servirá como una fuente más para la identificación de los vehículos infractores de la Ordenanza municipal, bien en el ámbito del estacionamiento regulado o en el control de accesos a zonas restringidas.

Por esta razón, dentro del alcance de la presente licitación, la empresa adjudicataria deberá realizar la integración mediante webservices, API o cadena de conexión a las bases de datos, de la aplicación DUM con la plataforma de estacionamiento regulado y la de la ZBE, para poder realizar los procesos de compartición de datos.

## 12. CONDICIONES DE EJECUCIÓN

La implantación del servicio de la plataforma de regulación del estacionamiento en las zonas de carga y descarga y zonas de alta rotación, se realizará siguiendo las siguientes fases:

### a. Implantación:

El plan de implantación del sistema debe basarse en el cronograma general descrito a continuación:

1. **Configuración de la plataforma:** durante el primer mes desde la firma del contrato, el contratista suministrará y configurará todos los componentes y

pág. 7



FIRMADO POR	FECHA FIRMA
AYALA LOPEZ ANTONIO	03-07-2024 11:55:50



aplicaciones de la plataforma de regulación digital del estacionamiento. Se configurarán las aplicaciones municipales: BackOffice y aplicación móvil.

2. **Implantación personalizada de la aplicación en el municipio.** Realización de pruebas de funcionamiento en entorno real. Se estima un plazo de 15 días.
3. **Inicio operaciones:** inicio operaciones en entorno real después de haber transcurrido el período de configuración (un mes), implantación personalizada (15 días), con un posible período de carencia de 15 días.

La plataforma tecnológica de regulación digital de las zonas de carga y descarga tendrá que estar plenamente operativa 2 meses después de la fecha de firma del contrato, salvo que por el responsable municipal del contrato se establezca otra fecha posterior.

La coordinación del proyecto de implantación de la plataforma correrá a cargo del responsable del contrato.

**b. Soporte a la ejecución del contrato:**

Durante toda la vigencia del contrato, el sistema deberá estar apoyado por un amplio soporte técnico que permita resolver las posibles incidencias o mal funcionamiento de cualquiera de sus componentes o aplicaciones, y que estará incluido en el precio de que oferten los licitadores.

La plataforma tecnológica deberá disponer pues de un sistema de gestión de incidencias avanzado para poder dar respuesta a las posibles consultas o incidencias de los usuarios conductores y del personal de del Ayuntamiento de Lorca.

Cuando la incidencia afecte a los usuarios deberá informarse, desde la propia app, indicando el motivo de la incidencia y la solución que se da.

Existirá un teléfono único, correo electrónico o formulario de atención para poder notificar la apertura de incidencias.

El horario del servicio de soporte técnico a la operación será como mínimo de lunes a viernes laborables de 9:00 h a 19:00 horas. Es necesario poder cumplir con los siguientes tiempos de resolución de incidencias, a contar desde la notificación de la incidencia hasta su resolución:

- ✓ **Incidencia crítica:**  
Máximo 6 horas dentro del horario del servicio de soporte.
- ✓ **Incidencia grave:**  
Máximo 12 horas dentro del horario del servicio de soporte.
- ✓ **Incidencia leve:**  
Máximo una semana dentro del horario del servicio de soporte.

**c. Mantenimiento de la plataforma:**

A lo largo de toda la duración del contrato, es necesario garantizar el correcto mantenimiento y evolución de todas las aplicaciones y componentes incluidos dentro del ámbito de este contrato y que deberá incluir:

- ✓ **Mantenimiento preventivo.**  
Se requiere realizar tareas de mantenimiento preventivo periódicas para garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma y de todos sus componentes. Deberá realizarse un informe semestral por parte del contratista donde quede constancia de que este mantenimiento se está efectuando de forma correcta.
- ✓ **Mantenimiento correctivo.**  
Es necesario poder garantizar actuaciones de mantenimiento correctivo con los tiempos de respuesta indicados previamente para poder hacer frente a posibles incidencias en los componentes y aplicaciones incluidos en el ámbito

pág. 8



FIRMADO POR	FECHA FIRMA
AYALA LOPEZ ANTONIO	03-07-2024 11:55:50

del contrato. Se incluye explícitamente la reposición de los componentes electrónicos suministrados de forma inmediata.

✓ **Mantenimiento evolutivo.**

La plataforma debe actualizar las versiones de la aplicación móvil, en la medida en que las prestaciones técnicas y funcionales de ésta evolucione.

✓ **Mantenimiento adaptativo.**

La plataforma debe garantizar la adaptabilidad de las aplicaciones móviles a las nuevas versiones de sistemas operativos de teléfonos móviles inteligentes (Android, iOS y otros existentes en el mercado).

El coste de todos estos tipos de mantenimientos irá íntegramente a cargo del adjudicatario y estará incluido en el precio de mantenimiento por plaza de aparcamiento que oferte el licitador.

### 13. INFORMACIÓN A LA ADMINISTRACIÓN

La empresa adjudicataria deberá mantener debidamente informado al Ayuntamiento sobre:

- Los cambios, modificaciones, desarrollo de la plataforma y aplicación para móvil que puedan afectar a la política e imagen del Ayuntamiento, con un manual detallado de los cambios y sobre cómo afectan al uso de la aplicación móvil.
- Cualquier incidencia o error en la operatividad de la plataforma y la aplicación móvil en tiempo y forma, indicando el alcance de los mismos y de las actuaciones adoptadas. Este informe detallado se emitirá de forma puntual.
- Quejas, reclamaciones o errores en el servicio. El contratista deberá remitir al Ayuntamiento informes mensuales que como mínimo contengan información sobre: número de reclamaciones, motivo, fecha, resolución, tiempo de respuesta, número de reclamaciones estimadas, número de reclamaciones desestimadas, número de reclamaciones sin respuesta, etc.
- De forma previa a su validación, se informará al Ayuntamiento de los contenidos de los desarrollos de las nuevas versiones de la plataforma o de aplicaciones móviles.
- De forma previa a su validación, se informará al Ayuntamiento de toda información o publicidad que se facilite a los usuarios o potenciales usuarios del servicio de estacionamiento regulado que pueda afectar a la política e imagen del Ayuntamiento o bien los derechos de los usuarios.

### 14. RESPONSABLE DEL CONTRATO

El contratista deberá notificar al Ayuntamiento quién será la persona responsable del contrato por parte de la empresa. Para el correcto funcionamiento del servicio, esta persona será responsable de la coordinación de todas las actuaciones incluidas en la prestación del servicio, así como de estar en contacto con el responsable municipal del contrato para todos los asuntos relativos al mismo cuando así le sea requerido. La persona responsable del contrato estará localizable de forma permanente, 24 horas al día todos los días del año. Su nombramiento deberá ser comunicado y aceptado por el Ayuntamiento. Si la empresa adjudicataria pretendiera sustituir a la persona coordinadora del contrato, deberá comunicarlo al Ayuntamiento con la suficiente antelación.

En Lorca a 3 de julio de 2024  
El jefe de la sección de informática

Fdo. Antonio Ayala López.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
AYALA LOPEZ ANTONIO	03-07-2024 11:55:50

