


Área / Unidad MOVILIDAD URBANA MU1100C NCB	Documento 85114I0220	
<i>Código de verificación</i>  1W2L 3X0N 5920 5P3I 02O3	Expediente 851/2020/100	
	Fecha 10-12-2020	

INFORME VALORACIÓN TÉCNICA

Suministro de bicicletas, puestos de anclaje, sistemas TIC y software de gestión para el servicio de bicicletas de uso público del Ayuntamiento de A Coruña

COFINANCIADO EN UN 80% POR EL FONDO EUROPEO DE DESARROLLO
REGIONAL (FEDER) EN EL MARCO DEL PROGRAMA OPERATIVO
PLURIRREGIONAL DE ESPAÑA 2014-2020

I. LICITADORES

Se presentan los siguientes licitadores:

- **UTE CESPA - PBSC.**
- **SMOOVE**

II. VALORACIÓN DE CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR

Este informe se centra exclusivamente en la valoración técnica del apartado c) del pliego de cláusulas administrativas, es decir, el relativo a las *"mejoras en el sistema de gestión y operación de BiciCoruña"*. Los licitadores podrán obtener una puntuación máxima de 30 puntos en este punto.

Dentro del citado apartado c) del pliego de cláusulas administrativas se identifican los siguientes criterios de valoración:

1. Módulo de **gestión y atención a usuarios**: hasta 4 puntos
2. Módulo de **gestión económica**: hasta 8 puntos
3. Módulo de **alarmas, avisos y notificaciones**: hasta 3 puntos
4. Módulo de **gestión de inspección/calidad**: hasta 6 puntos
5. Módulo de **gestión de activos**: hasta 3 puntos
6. Módulo de **gestión de mantenimiento y logística**: hasta 3 puntos
7. Módulo de **gestión comercial y promocional**: hasta 3 puntos

De acuerdo con el PCA, se limita la extensión de la oferta en este apartado a un máximo de 30 páginas (cuestión que cumplen las ofertas de ambos licitadores).

De acuerdo con el PCA, obtendrán la mayor puntuación aquellas propuestas que incluyan todas las características que se indicaban. Estas características, recogidas en el PCA, se detallan en el ANEXO de este informe para cada módulo.

1. GESTIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS (hasta 4 puntos)

De acuerdo con el PCA, para este módulo se otorgará la mayor puntuación a aquellas propuestas que incluyan las siguientes características o mejoras:

"Mejoras en la sección de atención a usuarios/as para dar soporte a la interacción y el contacto con los usuarios, permitiendo el registro, seguimiento, tratamiento y trazabilidad de solicitudes de información, incidencias, observaciones y reclamaciones al usuario"

- **UTE CESPA - PBSC**

Para dar soporte a este módulo, la UTE incluye una herramienta de gestión de "comunicaciones" por parte del usuario, así como una sección de "Servicio al Cliente". El módulo de comunicaciones se prestaría mediante la herramienta Zendesk, la cual unifica en un único canal todas las interacciones con el cliente.

Dicha herramienta permite una completa trazabilidad de las solicitudes, incidencias y quejas de los usuarios. Además es personalizable. Incluye un chatbot. Dispone de un dashboard o cuadro de mando interno para analizar fácilmente estadísticas mensuales de incidencias (tickets), tipologías más demandadas, cargas de trabajo de agentes, etc.

La herramienta de servicio al cliente (CRM), gestiona toda la información relativa al usuario: información de la cuenta, viajes/trayectos, suscripciones, facturación, comunicaciones, notas, etc. Cada uno de estos ítems, se describe con gran detalle en la oferta.

Cumple todas y cada una de las mejoras funcionales incluidas respecto a lo indicado en el PCA para este módulo, y además lo hace con un alto grado de detalle.

La oferta en este apartado obtendría por tanto **4 puntos al cumplir las características solicitadas como mejoras.**

▪ SMOOVE

Para este módulo de gestión y experiencia del cliente, el licitador plantea una herramienta ágil, que facilite el acceso a toda la actividad del usuario vinculada a su cuenta personal. De esta forma, el servicio de atención al cliente puede responder rápidamente a las preguntas que haga el usuario sobre su cuenta, alquiler o facturación.

La atención a usuarios se prestaría mediante FAQ (preguntas más frecuentes) publicadas tanto en página web como app móvil.

Otro canal planteado sería mediante conversación directa basado en un sistema de terceros denominado Intercom, que permite gestionar la comunicación con los usuarios mediante (chat in-app en tiempo real, comunicación en tiempo real, interacción directa en app/web, captura continua de comentarios, comunicación con el cliente, etc.). El sistema unifica todos los canales de entrada (app, e-mail y redes sociales) en una única bandeja de entrada que estaría conectada a la base de datos de usuarios de la plataforma.

Una novedad es la segmentación de usuarios para la resolución de problemáticas similares.

Cumple todas y cada una de las mejoras funcionales incluidas respecto a lo indicado en el PCA para este módulo.

La oferta en este apartado obtendría por tanto **4 puntos al cumplir las características solicitadas como mejoras.**

2. MÓDULO DE GESTIÓN ECONÓMICA (FACTURACIÓN, COBROS) (hasta 8 puntos)

▪ UTE CESPA - PBSC

Se propone COMET para el control y gestión de los ingresos y facturación de BICICORUÑA. Se detallan las funcionalidades de la aplicación web de ingresos mensuales de un año específico, así como el desglose de los ingresos de los diferentes tipos y orígenes de la transacción, con distintos filtros disponibles (año, origen / modelo de bicicleta, grupo de estaciones, clúster,...). Así mismo la pestaña facturación proporciona la información de facturación de ese cliente y acciones como ver y actualizar la información del cliente, facturas del cliente, detalles de la factura, líneas de factura y acciones sobre facturas (pago, cancelación, reembolso) y filtros y acciones sobre facturas o líneas de factura (p.ej. tipo de cliente, rango de importes, fechas, estado,.. para facturas).

Respecto a las características indicadas a cumplir en el PCA como mejoras:

- a) Respecto a la capacidad de generar facturas simplificadas automáticas (tiques) o completas para cada operación realizada, datos obligatorios a incluir y conserva y custodia de facturas simplificadas por medios electrónicos por EMVSA se indica que **SÍ LO CUMPLE** y que el sistema lo cubriría a través del sitio web y la aplicación móvil de los usuarios finales.
- b) Respecto a la característica de que si hay usos o abonos sin cargo (importe cero), no se emitirá factura, pero podrá incorporar un sistema de control desde el punto de vista operativo, económico y estadístico se indica que **SÍ LO CUMPLE** y se realiza así y que estarán disponibles en COMET o mediante exportaciones financieras.
- c) Respecto al cumplimiento de la normativa de la Agencia Tributaria y la relación con el sistema de gestión administrativo contable de la empresa gestora (EMVSA) se indica que **SÍ LO CUMPLE** y se genera informes contables y fiscales específicos para importarlos al sistema local y adaptándose el sistema a las regulaciones locales.
- d) Respecto a los registros y presentación de informes financieros, y si el sistema de gestión propuesto podrá emitir la información relativa a tipo de operación, control de stock de abonados desde el punto de vista financiero, y desde el punto de vista de operaciones la distinción entre tipos de abonos (activo para uso operativo, bloqueado, a coste cero,...) se indica que **SÍ LO CUMPLE**.
- e) Respecto a la capacidad de exportación del sistema de la información disponible, permitiendo obtener resúmenes diarios de la facturación realizada, separada por tipo de cobro se indica que el sistema **SÍ LO CUMPLE** y permite exportar los informes mediante CSV y que se pueden extraer informes diarios desde COMET filtrando las transacciones según el método de pago.

La oferta recibiría así en este apartado **8 puntos** al cumplir la totalidad de las características indicadas como mejoras.

▪ SMOOVE

En este apartado la oferta indica que se dispone de una página de ventas con una lista actualizada en cada momento de todas las ventas en el sistema, con

posibilidad de filtrar la lista de pedidos según distintos filtros (número de transacción, tipo suscripción, estado facturación,...). La página de ventas permite crear productos de suscripción y definir como cobrar un viaje.

Respecto a las características indicadas a cumplir en el PCA como mejoras:

- a) Respecto a la capacidad de generar facturas simplificadas automáticas (tiques) o completas para cada operación realizada, datos obligatorios a incluir y conserva y custodia de facturas simplificadas por medios electrónicos por EMVSA se indica de forma general que el sistema operativo genera la facturación basada en el uso que realiza el usuario, sin detallar cómo cumple esta mejora por lo tanto **CUMPLE PARCIALMENTE, NO INDICANDO CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS** de cómo cumple la enumeración las características indicadas en el PCA.
- b) Respecto a la característica de que si hay usos o abonos sin cargo (importe cero), no se emitirá factura, pero podrá incorporar un sistema de control desde el punto de vista operativo, la oferta **NO INDICA CARACTERÍSTICAS**.
- c) Respecto al cumplimiento de la normativa de la Agencia Tributaria y la relación con el sistema de gestión administrativo contable de la empresa gestora (EMVSA), la oferta **INDICA CARACTERÍSTICAS PARCIALES** relativas a que es posible exportar datos de ventas en formato CSV para incorporarlos a un sistema de contabilidad administrativa.
- d) Respecto a los registros y presentación de informes financieros, y si el sistema de gestión propuesto podrá emitir la información relativa a tipo de operación, control de stock de abonados desde el punto de vista financiero, y desde el punto de vista de operaciones la distinción entre tipos de abonos (activo para uso operativo, bloqueado, a coste cero,...) la oferta **NO INDICA CARACTERÍSTICAS**.
- e) Respecto a la capacidad de exportación del sistema de la información disponible, permitiendo obtener resúmenes diarios de la facturación realizada, separada por tipo de cobro la oferta **INDICA CARACTERÍSTICAS PARCIALES** relativas a la exportación de datos en formato CSV e, informes sobre número de productos vendidos e ingresos totales obtenidos en un período determinado (semana, mes y año) así como la capacidad de a través de la herramienta de BI de mostrar cualquier tipo de informe que se solicite.

La oferta recibiría así en este apartado **2 puntos** al cumplir parcialmente las características solicitadas como mejoras.

3. MÓDULO DE ALARMAS, AVISOS Y NOTIFICACIONES (hasta 3 puntos)

▪ UTE CESPA - PBSC

Respecto a las características indicadas a cumplir en el PCA como mejoras:

- a) Respecto a la capacidad de que las bicicletas deberán estar localizadas en todo momento y en tiempo real (para poder generarse alarmas automáticas cuando p.ej. la bicicleta salga de un contorno delimitado por coordenadas geográficas o circule a determinada velocidad) se indica la capacidad de conocer la ubicación y el estado de las bicicletas del sistema en base a si están "en la estación", "fuera de la estación", "robada", "operación", etc. pero la oferta en este apartado **NO INDICA CARACTERÍSTICAS** relativas p.ej. a conocer en tiempo real coordenadas de la bicicleta o parámetros como la velocidad.
- b) Respecto a intentos de robo y vandalismo generados por componentes del sistema la oferta indica que al tener un control en tiempo real de una gran cantidad de parámetros del sistema se puede identificar cuando estos elementos están siendo vandalizados o dañados o incluso robado mediante notificaciones automáticas (e-mail, SMS, móvil) del sistema a partir de diferentes situaciones o circunstancias que se producen en el sistema permitiendo a los equipos de mantenimiento bloquear estación o anclajes. No se detalla sin embargo en este apartado qué parámetros son los que intervienen (más allá de puntos de anclaje defectuosos o abiertos). Por tanto la oferta **INDICA CARACTERÍSTICAS PARCIALES** relativas a este punto.

La oferta recibiría así en este apartado **1 punto** al cumplir parcialmente las características solicitadas como mejoras.

▪ SMOOVE

Respecto a las características indicadas a cumplir en el PCA como mejoras:

- a) Respecto a la capacidad de que las bicicletas deberán estar localizadas en todo momento y en tiempo real (p.ej. generarse alarmas automáticas cuando p.ej. la bicicleta salga de un contorno delimitado por coordenadas geográficas o circule a determinada velocidad) **SÍ LO CUMPLE** indicando expresamente la capacidad de conocer la ubicación y el movimiento de las bicicletas que tengan un módulo GPS, así como establecer una geodelimitación o el envío de coordenadas GPS de forma automática si un viaje excede el umbral de duración del alquiler (enviando notificaciones al usuario) o esta se roba.
- b) Respecto a intentos de robo y vandalismo generados por componentes del sistema **SÍ CUMPLE** indicándose lo anterior respecto a las bicicletas, así como la generación de alertas si se intenta sustraer una bicicleta de un anclaje sin autorización y su bloqueo automático, control de devoluciones rápidas (que indica que la bicicleta está averiada, cambiando su estado)

La oferta recibiría así en este apartado **3 puntos** al cumplir las características solicitadas como mejoras.

4. MÓDULO DE GESTIÓN DE INSPECCIÓN/CALIDAD (hasta 6 puntos)

▪ UTE CESPA - PBSC

Se indica la capacidad del sistema para ofrecer información relacionada con la actividad del sistema entre ellos alquileres (viajes o trayectos) detallando información de filtros, gráficas y detalle; popularidad de las estaciones indicando filtros personalizables; ocupación de la estación indicando los filtros disponibles, información y umbrales configurables para el cálculo de porcentaje de ocupación; escasez de disponibilidad de bicicletas indicando filtros disponibles, historial, etc. así como un listado de más informes que se pueden visualizar y exportar. Se indica así mismo que se generan una cantidad de datos en el sistema en la gestión de activos y estado del sistema que están disponibles en el sistema y pueden ser exportables para ser tratados para definir distintos indicadores de nivel de servicio.

Respecto a las características indicadas a cumplir en el PCA como mejoras:

- a) Respecto a los niveles de servicio deseados (nivel de disponibilidad de anclajes, nivel de bicicletas en disposición para el servicio, tiempo de retirada de una bicicleta estropeada, nivel de disponibilidad de las estaciones, tiempo de reparación de las estaciones) no se identifica en la oferta de forma concreta información que permita indicar si se podrán obtener niveles de servicio como p.ej. tiempo de reparación de las estaciones o tiempo de retirada de una bicicleta estropeada. Así la oferta **INDICA CARACTERÍSTICAS PARCIALES** relacionadas con niveles de servicio solicitados como aquellos relacionados con niveles de disponibilidad de bicicletas, estaciones, anclajes, etc. y otros informes relacionados.

La oferta recibiría así en este apartado **4 puntos** al cumplir parcialmente las características solicitadas como mejoras.

▪ SMOOVE

Se indica, de forma general, la capacidad del sistema de proporcionar todos los informes e indicadores necesarios al estar integrada con una plataforma de BI.

Respecto a las características indicadas a cumplir en el PCA como mejoras:

- a) Respecto a los niveles de servicio deseados (nivel de disponibilidad de anclajes, nivel de bicicletas en disposición para el servicio, tiempo de retirada de una bicicleta estropeada, nivel de disponibilidad de las estaciones, tiempo de reparación de las estaciones) la oferta **SÍ CUMPLE** indicándose que la plataforma puede proporcionar todos los informes e indicadores necesarios al estar conectada a una herramienta de BI, indicando de forma explícita que los cinco SLAs o niveles de servicio deseados estarían disponibles, aunque sin entrar en más detalle.

La oferta recibiría así en este apartado **6 puntos** al cumplir las características solicitadas como mejoras.

5. MÓDULO DE GESTIÓN DE ACTIVOS (hasta 3 puntos)

▪ UTE CESPA - PBSC

Respecto a las características indicadas a cumplir en el PCA como mejoras:

- a) Respecto a la capacidad de gestionar el inventario de todos los activos y detalles (estaciones, bicicletas y componentes del sistema), así como consultar la monitorización y estado de cada activo y alertas en caso de necesidad de mantenimiento la oferta **SÍ CUMPLE** e indica que dispone de esta capacidad a través del interfaz de Estado del sistema con información sobre estaciones, anclajes, bicicletas, quioscos, grupos de estaciones o tarjetas indicando las capacidades de filtrado o búsqueda de activos, capacidad de exportación a CSV así como la información de detalle para cada activo en la que se indica el estado de cada activo ("operativo", "en mantenimiento",...) indicándose para cada activo las acciones que se pueden realizar sobre él (ver, editar, cambiar estados manualmente, ver incidencias,...) así como otras más específicas del activo como p.ej. reiniciar o bloquear o desbloquear estación de forma remota; identificar bicicleta en estación o bloquear esta de forma remota en la estación; o confirmar realización de revisión de estación, anclaje o bicicleta para restablecer recuentos y fecha de última revisión.
- b) Respecto a la capacidad de disponer de una ficha parametrizable de los activos que disponga del mínimo de información que se indica en el PCA en la oferta **NO SE INDICAN CARACTERÍSTICAS DE ESTE TIPO** y se identifica de forma parcial parte de los campos que se solicitan como información mínima, en los detalles de los activos que se indican en la oferta.
- c) Respecto a la capacidad del módulo de gestión relativa a la gestión de la información sobre las estaciones y permitir administrarlas (editar número de puesto, expulsar o bloquear bicicleta, comprobar estado,...) **SÍ CUMPLE**
- d) Respecto a la capacidad del módulo de gestión relativa a gestionar el parque de bicicletas (como p.ej. si se encuentra en uso, a disposición del usuario, reserva, mantenimiento,...) **SÍ CUMPLE**
- e) Respecto a la capacidad del módulo de gestión de realizar búsquedas de bicicletas por diferentes filtros (identificador, matrícula, número de bastidor, estado,...) **SÍ CUMPLE** aunque no se indica la existencia de alguno de estos campos en la ficha de información.
- f) Respecto a la capacidad del módulo de gestión de bicicletas en servicio (actualización automática para localizar una bicicleta en una estación, campos de información indicados,...) en la oferta **SE INDICAN CARACTERÍSTICAS** de este tipo, aunque no se puede deducir si contempla determinados campos de información.
- g) Respecto a la capacidad del módulo de gestión de consultar todos los elementos mantenidos en el inventario, filtrados, etc. mediante listado o mapa

la oferta **INDICA PARCIALMENTE EL CUMPLIMIENTO DE ESTA CARACTERÍSTICA** para las estaciones.

La oferta recibiría así en este apartado **2 puntos** al cumplir parcialmente las características solicitadas como mejoras.

▪ **SMOOVE**

Respecto a las características indicadas a cumplir en el PCA como mejoras:

- a) Respecto a la capacidad de gestionar el inventario de todos los activos y detalles (estaciones, bicicletas y componentes del sistema), así como consultar la monitorización y estado de cada activo y alertas en caso de necesidad de mantenimiento la oferta **SÍ CUMPLE** e indica la capacidad de gestionar estaciones, anclajes y bicicletas (se indica la información que gestiona) así como el estado de cada activo. Permite así mismo gestionar distintos tipos de estaciones (físicas, virtuales, híbridas) así como realizar acciones remotas sobre los activos como p.ej. bloquear la estación o las bicicletas.
- b) Respecto a la capacidad de disponer de una ficha parametrizable de los activos que disponga del mínimo de información que se indica en el PCA, la oferta **NO INDICA CARACTERÍSTICAS DE ESTE TIPO** en este apartado y se identifica de forma parcial parte de los campos que se solicitan como información mínima, en los detalles de los activos que se indican en la oferta.
- c) Respecto a la capacidad del módulo de gestión relativa a la gestión de la información sobre las estaciones y permitir administrarlas (editar número de puesto, expulsar o bloquear bicicleta, comprobar estado,..) se indica que **SI CUMPLE**
- d) Respecto a la capacidad del módulo de gestión relativa a gestionar el parque de bicicletas (como p.ej. si se encuentra en uso, a disposición del usuario, reserva, mantenimiento,...) **SÍ CUMPLE**.
- e) Respecto a la capacidad del módulo de gestión de realizar búsquedas de bicicletas por diferentes filtros **SÍ CUMPLE** indicándose los distintos parámetros por los que se puede filtrar la información.
- f) Respecto a la capacidad del módulo de gestión de bicicletas en servicio (actualización automática para localizar una bicicleta en una estación, campos de información indicados,...) en la oferta **SE INDICAN CARACTERÍSTICAS** de este tipo, aunque no se puede deducir si contempla determinados campos de información.
- g) Respecto a la capacidad del módulo de gestión de consultar todos los elementos mantenidos en el inventario, filtrados, etc. mediante listado o mapa **SÍ CUMPLE** indicándose que tanto las estaciones como la posición de las bicicletas son consultables en mapa.

La oferta recibiría así en este apartado **2,5 puntos** al cumplir parcialmente las características solicitadas como mejoras.

6. MÓDULO DE GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y LOGÍSTICA (hasta 3 puntos)

▪ UTE CESPA - PBSC

Respecto a las características indicadas a cumplir en el PCA como mejoras:

- a) Respecto a la característica de permitir llevar y consultar un registro sobre las incidencias de cada uno de los activos, órdenes de trabajo de mantenimiento, planificación de mantenimientos y mantenimientos realizados, etc... **SÍ CUMPLE** indicando la oferta que se realiza mediante los módulos de Gestión de Activos y Estado del sistema, pudiendo consultarse las incidencias, inspecciones y operaciones de mantenimiento manteniendo un historial del sistema. Así mismo permite mantenimiento remoto del sistema (p.ej. diagnósticos o des bloqueos). Incorpora un sistema de ticketing para asignar operaciones a operarios, tiempos de asignación, etc. Todo ello soportado por web móvil/tableta.
- b) Respecto a las tareas mínimas de mantenimiento descritas en el PCA en la oferta no indica si estas tareas están soportadas y cómo se soportan (no se indica por ejemplo si se pueden definir nuevos activos o si se pueden definir tareas específicas) por tanto **NO SE INDICAN CARACTERÍSTICAS** en este apartado más allá de la posibilidad de incorporar notas.
- c) Respecto al seguimiento de las operaciones de mantenimiento realizadas sobre los diferentes activos que conforman el servicio manteniendo historial de las operaciones **SÍ CUMPLE** indicándose que se registra el historial de las operaciones.
- d) Respecto a la característica del soporte a la logística relacionada con el rebalanceo de la flota o redistribución de bicicletas entre estaciones **SÍ CUMPLE** y la oferta indica que los operarios disponen de la información en tiempo real del estado de ocupación de las bicicletas (con umbrales) así como otra información relacionada con la escasez de disponibilidad de las estaciones o informes sobre bicicletas rebalanceadas, etc. para facilitar dichas operaciones.
- e) Respecto al seguimiento y trazabilidad de la situación de las bicicletas (en estación, en tránsito, en almacén, en vehículo logístico,...).... **SÍ CUMPLE** indicándose posibles estados y situaciones de las bicicletas.

La oferta recibiría así en este apartado **2'5 puntos** al cumplir parcialmente las características solicitadas como mejoras.

▪ SMOOVE

- a) Respecto a la característica de permitir llevar y consultar un registro sobre las incidencias de cada uno de los activos, órdenes de trabajo de mantenimiento, planificación de mantenimientos y mantenimientos realizados, etc... **SÍ CUMPLE** al incorporar una lista de elementos configurables para gestionar

todo tipo de tareas por los equipos de mantenimiento, informes de mantenimiento, piezas y activos y mantenimiento realizado en por los operarios en los activos, incidencias y daños reportados por usuarios, histórico de acciones, seguimiento de mecánicos, seguimiento de piezas, tipo de repuestos y tipo de reparación, etc. Se indica así mismo la existencia de una aplicación de supervisor que incorpora lista de tareas para el taller de reparación móvil, visitas del supervisor a la estación, información sobre bicicletas con problemas constados y potenciales, etc.

- b) Respecto a las tareas mínimas de mantenimiento que se contemplan en el PCA aunque no se detallan en concreto las enumeradas **SÍ CUMPLE**, al permitir como se indica en la oferta: definir tareas, activos y mantenimientos personalizados, así como entre otros conocer los umbrales de la batería, etc.
- c) Respecto al seguimiento de las operaciones de mantenimiento realizadas sobre los diferentes activos que conforman el servicio manteniendo historial de las operaciones **SÍ CUMPLE** como se indica en el apartado a)
- d) Respecto a la característica del soporte a la logística relacionada con el rebalanceo de la flota o redistribución de bicicletas entre estaciones **SÍ CUMPLE** y se indica que se dispone de una página o sección específica destinado a ello con visión general y actualizada de las estaciones, filtro sobre el estado de rebalanceo, mapa, panel de control, lista de tareas para el rebalanceo, etc.
- e) Respecto al seguimiento y trazabilidad de la situación de las bicicletas (en estación, en tránsito, en almacén, en vehículo logístico,..) **SI CUMPLE** indicándose diferentes estados posibles de la bicicleta.

La oferta recibiría así en este apartado **3 puntos** al cumplir las características solicitadas como mejoras.

7. MÓDULO DE GESTIÓN COMERCIAL Y PROMOCIONAL (hasta 3 puntos)

▪ UTE CESPA - PBSC

Indica la existencia de un módulo de Gestión, para la gestión de productos (plan, tipo de suscripción o contrato; basado en el tiempo, prepago, "one-way"), acuerdos (contratos entre el operador y el cliente) , tarifas y certificados de regalo (de un solo uso o usos múltiples) indicando las distinta información y funcionalidades para cada uno de ellos.

Respecto a las características indicadas a cumplir en el PCA como mejoras:

- a) Respecto a la capacidad para facilitar el conocimiento y tratamiento segmentado de usuarios con el objeto de facilitar la gestión de los procesos comerciales y la promoción del servicio la oferta **SÍ CUMPLE** ya que se indica la existencia de esta funcionalidad mediante el módulo de gestión y atención a usuarios, incluyendo información sobre clientes, principales problemas y estadísticas con información parametrizada de los usuarios del sistema (como p.ej. datos de la cuenta /usuarios, viajes, suscripciones, facturaciones, comunicaciones,..) lo cual permite segmentarlos.

- b) Respecto a la capacidad para recopilar datos de la funcionalidad de encuestas accesible desde el sitio web del servicio y la app móvil la oferta **NO INDICA CARACTERÍSTICAS** en este ámbito.

La oferta recibiría así en este apartado **2'5 puntos** al cumplir parcialmente las características solicitadas como mejoras.

▪ SMOOVE

Se indica que la plataforma Urban Sharing está integrada con una herramienta de servicio al cliente denominada intercom que permite comunicarse con los usuarios y entender a los usuarios.

Respecto a las características indicadas a cumplir en el PCA como mejoras:

- a) Respecto a la capacidad para facilitar el conocimiento y tratamiento segmentado de usuarios con el objeto de facilitar la gestión de los procesos comerciales y la promoción del servicio la oferta SI CUMPLE e indica que esto se realiza a través de la herramienta de servicio al cliente INTERCOM que permite ponerse en comunicación con subgrupos específicos de usuarios p.ej. combinación de edad y tipo de producto, comunicándose con un servicio personalizado, permitiendo así mismo la herramienta conocer cómo interactúan los usuarios con la página web creando mensajes personalizados. También permite recopilar datos y realizar análisis de usuario a través de distintos parámetros recogidos en el sistema. La oferta por tanto en este apartado **SÍ CUMPLE**.
- b) Respecto a la capacidad para recopilar datos de la funcionalidad de encuestas accesible desde el sitio web del servicio y la app móvil se menciona la posibilidad de utilizar voto de una encuesta pero no se indica si esto se implementa o cómo por lo tanto **NO INDICA CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS**.

La oferta recibiría así en este apartado **2'5 puntos** al cumplir parcialmente las características solicitadas como mejoras.

III. RESUMEN PUNTUACIONES (MÁXIMO 30 PUNTOS)

MEJORA	UTE CESPA-PBSC	SMOOVE
MODULO DE GESTIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS	4	4
MÓDULO DE GESTIÓN ECONÓMICA	8	2
MÓDULO DE ALARMAS, AVISOS Y NOTIFICACIONES	1	3
MODULO DE GESTIÓN DE	4	6

INSPECCION/CALIDAD		
MODULO DE GESTIÓN DE ACTIVOS	2	2,5
MODULO DE GESTION DE MANTENIMIENTO Y LOGÍSTICA	2'5	3
MODULO DE GESTIÓN COMERCIAL Y PROMOCIONAL	2'5	2'5
TOTAL	24	23

IV. OBSERVACIONES

No forma parte del objeto de este informe la valoración más allá de lo indicado en el apartado C) MEJORAS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN Y OPERACIÓN DE BICICORUÑA, HASTA 30 PUNTOS del apartado de CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR. Habida cuenta así mismo que en el PCA se indica que *"La presentación de la documentación correspondiente a los criterios cuantificables mediante juicio de valor se realizará mediante una Memoria técnica que tendrá que ajustarse al orden y recoger explícitamente los apartados y subapartados señalados en los criterios de adjudicación, no pudiendo superar el número máximo de páginas fijado por cada epígrafe (entendiendo por página cada una de las caras de una hoja completa), quedando excluidas de este cómputo las carátulas, portadas e índices. El incumplimiento de cualquiera de estas condiciones anulará la evaluación de dicho apartado."*

A este respecto en el PPT se solicitaba alguna información a incluir en la ofertas, en la que no se recoge en el PCA un apartado explícito donde indicarlo, tales como el coste de la licencia del sistema de información más allá del primer año incluido con el suministro: *"Deberá indicarse, en todo caso, el coste anual, por vehículo, de la modalidad SaaS para anualidades posteriores, que será vinculante."* A este respecto la UTE CESPA-PBSC indica estos costes, no haciéndolo así SMOOVE.

En A Coruña, en la fecha de la firma electrónica de este documento

J. Servicio de Innovación y Desarrollo Tecnológico

José María Ares Abalo

ANEXO

MEJORAS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN Y OPERACIÓN DE BICICORUÑA, HASTA 30 PUNTOS

Se valorarán aquellas propuestas que presenten mejoras en los módulos de gestión y operación, así como otros módulos que mejoren la operación, como:

- Módulo de gestión y atención a usuarios, hasta 4 puntos.
- Módulo de Gestión económica, hasta 8 puntos.
- Módulo de Alarmas, Avisos y notificaciones, hasta 3 puntos.
- Módulo de Gestión de inspección / calidad, hasta 6 puntos.
- Módulo de Gestión de activos, hasta 3 puntos.
- Módulo de Gestión de mantenimiento y logística, hasta 3 puntos.
- Módulo de Gestión Comercial y promocional, hasta 3 puntos.

Obtendrán la mayor puntuación aquellas propuestas que incluyan todas las características que se indican a continuación; la Memoria que incluya las mejoras propuestas tendrá un máximo de 30 páginas, teniendo en cuenta las instrucciones de paginado, interlineado, letra, tamaño y demás indicadas al principio del apartado de criterios cuantificables mediante juicio de valor:

MÓDULO DE GESTIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS

Mejoras en la sección de atención a usuarios/as para dar soporte a la interacción y el contacto con los usuarios, permitiendo el registro, seguimiento, tratamiento y trazabilidad de solicitudes de información, incidencias, observaciones y reclamaciones de un usuario.

MÓDULO DE GESTIÓN ECONÓMICA (FACTURACIÓN, COBROS)

A mayores de las indicaciones recogidas en el pliego técnico, y como mejora, este módulo incluiría las siguientes características en cuanto a la facturación: Se podrá editar al titular y emisor de la facturación. El sistema de gestión debe poder generar facturas simplificadas automáticas (tiques) o completas para cada operación realizada. Las facturas simplificadas deberán incluir obligatoriamente los datos siguientes:

- Número correlativo y serie de la factura simplificada.
- Fecha de expedición.
- Fecha de la operación.
- Nombre y número de identificación fiscal de EMVSA.
- Datos del cliente (al menos el NIF y la dirección de facturación)
- Identificación del tipo de operación.
- Número de unidades vendidas (abonos/tarjetas) / servicios prestados (usos).
- Tarifa / precio unitario.
- Descuento (en aquellos casos en los que sea aplicable)
- Tipo impositivo aplicable a la operación (IVA).
- Contraprestación total

El sistema de gestión permitirá que la empresa que gestione el servicio, en este caso EMVSA; pueda conservar y custodiar todas las facturas simplificadas, por medios electrónicos.

Las personas abonadas tendrán acceso a su factura simplificada mediante las aplicaciones del servicio del sistema.

Si hay usos o abonos sin cargo (importe cero), no se emitirá factura, pero podrá incorporar un sistema de control desde el punto de vista operativo, económico y estadístico.

El sistema de facturación debe cumplir la normativa de la Agencia Tributaria, incluido el "Suministro inmediato de información (SII) de IVA".

El sistema de gestión podrá relacionarse con el sistema de gestión administrativo contable de la empresa gestora, en este caso EMVSA, para todas las operaciones de facturación y cobro y tendrá que incorporar información de las unidades físicas vendidas o servidas, las unidades monetarias y el canal de cobro.

Toda esta información podrá exportarse mediante un fichero de texto o de hoja de cálculo, con los atributos necesarios a petición de la empresa gestora del servicio, para que se pueda incorporar al sistema administrativo contable correspondiente.

Respecto a los registros y presentación de informes financieros, el sistema de gestión podrá emitir con periodicidad límite por fecha/hora (desde/hasta) la información siguiente, respecto a:

1. Tipo de operación:

- Unidades vendidas (abonos/tarjetas) / Servicio prestado (usos).
- Tarifa / precio unitario
- Importe total, desglosando el IVA

2. Control de stock de abonados desde el punto de vista financiero. Se calculara a partir de la variables siguientes:

$$\text{Stock abono financiero} = + (\text{AA}) + (\text{RA}) \pm (\text{D}) - (\text{BA})$$

(+) (AA) Alta Abono: coincidirá con la fecha en la que se produce la facturación/ el cobro

(+) (RA) Renovación automática del abono: coincidirá con la fecha en la que se manda el fichero bancario al banco y se hace el apunte en la cuenta bancaria.

(±) (D) Devoluciones – ajustes de renovaciones: coincidirá con la fecha en que el banco envía la lista de las devoluciones y hace el apunte en la cuenta bancaria, generando la correspondiente factura de anulación.

(-) (BA) Baja de abonos: la fecha de baja será la misma que la fecha de alta/renovación más los días especificados de la duración del contrato (pe. Abono anual 365 días)

3. Desde el punto de vista de operaciones, el stock de abonados debe distinguir, por lo menos, entre:

- Abono activo para uso operativo
- Abono bloqueado
- Abono a coste cero (promociones, eventos...)

El sistema deberá permitir exportar toda la información disponible. Permitirá obtener resúmenes diarios de la facturación realizada, separada por tipos de cobro (transferencia, ingreso, TPV, efectivo...), incluyendo número de primera y última factura del día.

MÓDULO DE ALARMAS, AVISOS Y NOTIFICACIONES

Mejoras en el uso del servicio por los usuarios, informar sobre:

- Las bicicletas deberán estar localizadas en todo momento y en tiempo real. Para poder generarse alarmas automáticas cuando p.ej. la bicicleta salga de un contorno delimitado por coordenadas geográficas o circule a determinada velocidad.
- Intentos de robo y vandalismo generados por componentes del sistema.

MÓDULO DE GESTIÓN DE INSPECCIÓN/CALIDAD

El sistema permitirá realizar informes de autocontrol para comprobar los mantenimientos realizados así como la calidad del servicio, para ello se definirán unos niveles de servicio que podrán ser comprobados desde el sistema, en cualquier momento.

NIVELES DE SERVICIO

Se definen unos niveles de servicio que permitirán realizar un seguimiento sobre el servicio prestado a los usuarios. Los niveles de servicio deseados son:

- Nivel de disponibilidad de anclajes: es el porcentaje medio de anclajes disponibles, que se comprobará, como mínimo, dos veces al día.
- Nivel de bicicletas en disposición para el servicio: es el porcentaje de bicicletas disponibles para poner en servicio, sobre el total de bicicletas.
- Tiempo de retirada de una bicicleta estropeada: es el tiempo medio mensual que pasa desde la detección o aviso de una bicicleta estropeada hasta la retirada de la misma para poder ser reparada.
- Nivel de disponibilidad de las estaciones: es el porcentaje de tiempo de funcionamiento real de la totalidad de las estaciones respecto al tiempo total que tendrían que estar funcionando.
- Tiempo de reparación de las estaciones: es el tiempo medio mensual que discurre entre la detección y la reparación de la estación fuera de servicio..

MÓDULO DE GESTIÓN DE ACTIVOS

El sistema tendrá que ser capaz de gestionar el inventario de todos los activos y detalles de las estaciones, las bicicletas y los componentes del sistema; consultar la monitorización y estado de cada activo y alertas en caso de necesidad de mantenimiento.

Todos los activos dispondrán de una ficha con la información más relevante de los mismos que podrá ser parametrizable, disponiendo como mínimo de la siguiente información:

- Bicicletas:
 - Número de matrícula.
 - Bastidor o Identificador (RFID o similar)
 - Sistema de localización (datos de conectividad, tarjeta SIM o número asociado) en el supuesto de disponer del mismo.
 - Modelo de bicicleta
 - Estado de la bicicleta (activa, reserva, en reparación, baja, baja robo...)
 - Incidencias
 - Permitirá guardar las actuaciones realizadas sobre los elementos principales de la bicicleta. (reparaciones, sustitución de piezas, mantenimiento preventivo, limpieza).

- Permitiría grabar la fecha de cada actuación, técnico que la realiza y si la incidencia queda resuelta o pendiente de resolver.

- Estaciones:

- Identificador de la estación
- Nombre asociado
- Dirección
- Ubicación (Latitud / Longitud)
- Datos de conectividad (IP, puerto, tarjeta SIM o número de teléfono)
- Horario de funcionamiento
- Número de puestos
- Estado de cada anclaje (activado, fuera de servicio, en reparación)
- Incidencias
- Permitirá guardar las actuaciones realizadas sobre los elementos principales de la estación, tales como reparaciones, sustitución de piezas, mantenimiento preventivo, limpieza, mantenimiento correctivo, grabando fecha de cada actuación, técnico que la realiza y si la incidencia queda resuelta o pendiente de resolver.

El módulo de gestión permitirá, así mismo:

- Gestionar información sobre las estaciones y permitir administrarlas, donde se puede editar el número de puesto en caso de que se modifiquen, desde donde se puede expulsar o bloquear una bicicleta de forma manual, comprobar el estado de la estación...
- Gestionar el parque de bicicletas, con indicación si se encuentra en uso, a disposición del usuario, en reserva, en mantenimiento, de baja, robada...
- Realizar búsquedas de bicicletas por diferentes filtros, identificador, matrícula, nº de bastidor, estado...
- Bicicletas en servicio: se actualizará de forma automática y servirá para localizar una bicicleta en una estación. Los campos que tiene son: estación / puesto / fecha de actualización (campo con fecha y hora) / identificador / matrícula / estado.

Deberá permitir la consulta de todos los elementos mantenidos en el inventario, filtrados, etc. mediante listado o mapa (para aquellos elementos georreferenciables.)

MÓDULO DE GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y LOGÍSTICA

Deberá permitir consultar y llevar un registro sobre las incidencias de cada uno de los activos, órdenes de trabajo de mantenimiento, planificación de mantenimientos y mantenimientos realizados, etc

En las bicicletas las tareas mínimas de mantenimiento que se contemplan son:

- Lubricación de las piezas móviles
- Comprobación del sistema de frenado (cables, manetas, zapatas, discos...)
- Ajuste de los cables, mando y cambio de velocidades
- Comprobación de la iluminación delantera y trasera
- Comprobación del timbre
- Revisión del estado general de la tornillería, prestando especial atención a la dirección, pedales y ruedas.
- Comprobación de neumáticos
- Comprobación del estado del mecanismo de anclaje
- Comprobación del estado de la batería de las bicicletas eléctricas, que deberán salir del taller con al menos un 90% de carga
- Revisión general de la bicicleta y sustitución de piezas en mal estado o desgastadas.
- Limpieza general

En las estaciones las tareas mínimas de mantenimiento serán las recogidas por la adjudicataria en el plan de mantenimiento entregado.

Opcionalmente el sistema deberá permitir el seguimiento de las operaciones de mantenimiento realizadas sobre los distintos activos que conforman el servicio (estaciones y sus componentes, bicicletas y sus componentes,...), manteniendo un historial de estas operaciones.

El sistema deberá dar soporte a la logística relacionada con el servicio opcionalmente podrá incluir el rebalanceo de la flota o redistribución de bicicletas entre estaciones.

Debe así mismo permitir el seguimiento y la trazabilidad de la situación de las bicicletas (si están en la estación, en tránsito, en almacén, en vehículo logístico,...)

MÓDULO DE GESTIÓN COMERCIAL Y PROMOCIONAL

El sistema tendrá que facilitar el conocimiento y el tratamiento segmentado de usuarios con el objeto de facilitar la gestión de los procesos comerciales y la promoción del servicio. Este módulo deberá recopilar los datos de la funcionalidad de encuestas accesible desde el sitio web del servicio y la app móvil.