

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**MANTENIMIENTO Y GESTION DE PUNTOS DE RECARGA DE VEHÍCULOS ELÉCTRICOS
E HÍBRIDOS ENCHUFABLES, EN LAS SEDES DE RTVE**

INDICE

1. OBJETO	3
2. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS Y CONDICIONES TÉCNICAS PARA SU EJECUCIÓN.....	3
2.1. Gestión y mantenimiento remoto	3
2.2. Mantenimiento preventivo y correctivo	7
2.3. Prestación de los servicios de gestión y mantenimiento.....	9
2.4. Asignación de medios personales.....	10
3. CONTENIDO DE LA PROPUESTA TÉCNICA.....	12

1. OBJETO

El objeto de este pliego es regular y definir el alcance de las condiciones técnicas que regirán el servicio de mantenimiento integral y la gestión de los puntos de recarga destinados a vehículos eléctricos e híbridos enchufables instalados en las sedes de RTVE que se detallan en el punto 2.

Las condiciones del servicio se desarrollan en el contenido de este pliego que resumidamente incluye, entre otras, la gestión de los postes de recarga desde centro de control, la gestión y atención personalizada de los usuarios, la Tarificación y Facturación a los usuarios de las recargas realizadas, incluyendo la liquidación trimestral de los consumos por recargas realizadas en las instalaciones de CRTVE, y el mantenimiento y soporte integral preventivo y correctivo de los puntos de recarga y sus infraestructuras.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS Y CONDICIONES TÉCNICAS PARA SU EJECUCIÓN

El servicio de Gestión y Mantenimiento preventivo y correctivo que se requiere, se realizará en los centros de la Corporación RTVE que actual o próximamente dispondrán de puntos de recarga y que son los siguientes:

SEDE RTVE	DIRECCIÓN	POBLACIÓN	PLAZAS	POSTES	ESTADO ACTUAL
PRADO DEL REY	Avd. Radio televisión, s/n	28223 Pozuelo de Alarcón	30 plazas	3 (2x22KW) + 12 (2x7,4KW)	EN OPERACIÓN
TORRESPIÑA	Calle Alcalde Sainz de Baranda, 92	28028 Madrid	22 plazas	3 (2x22KW) + 8 (2x7,4KW)	
SAN CUGAT	Calle Carrer de Mercè Vilaret, 1	08174 San Cugat (Barcelona)	6 plazas	3 (2x22KW)	
RNE BARCELONA	Carrer de Roc Boronat, 127	08018 Barcelona	4 plazas	2 (2x22KW)	
IRTVÉ	Carretera de la Dehesa de la Villa, 14	28040 Madrid	4 plazas	2 (2x22KW)	
LAS PALMAS	Prolongación de Avd. de Escaleritas, s/n	35012 Las Palmas	2 plazas	1 (2x22KW)	
TOLEDO	Calle París, 15	45003 Toledo	2 plazas	1 (2x11KW)	EN PROYECTO DE INSTALACIÓN
SEVILLA	Edificio RTVE Isla de la Cartuja, Parque del Alamillo	41092 Sevilla	4 plazas	2 (2x11KW)	
MURCIA	Calle Navegante Juan Fernández, 5	30007 Murcia	2 plazas	1 (2x11KW)	
PATERNA	Calle Carrer de Charles Robert Darwin, 3	46980 Paterna (Valencia)	4 plazas	2 (2x11KW)	
SAN CUGAT	Calle Carrer de Mercè Vilaret, 1	08174 San Cugat (Barcelona)	10 plazas	5 (2x 7,4KW)	
ZARAGOZA	Avd. Ranillas, 5B	50018 Zaragoza	2 plazas	1 (2x11KW)	
LOGROÑO	Calle Canicalejo, s/n	26006 Varea, La Rioja	2 plazas	1 (2x11KW)	
PAMPLONA	Calle Aoiz, 17	31004 Pamplona	2 plazas	1 (2x11KW)	
SANTIAGO	Calle Rua de San Marcos Bando	15820 Santiago de Compostela	2 plazas	1 (2x11KW)	
MÉRIDA	Calle Antonio de Nebrija, s/n	06800 Mérida (Badajoz)	2 plazas	1 (2x11KW)	
OVIEDO	Calle San Esteban de las Cruces, 92	33195 Oviedo	2 plazas	1 (2x11KW)	
CANTABRIA	Polígono de Raos, s/n	39600 Camargo (Cantabria)	2 plazas	1 (2x11KW)	EN PROYECTO DE EDIFICACIÓN
VALLADOLID		Valladolid (nueva sede)	10 plazas	5 (2x 3,6KW)	

El número de sedes, plazas y/o postes indicados en este cuadro son los operativos y los próximos a entrar en funcionamiento, podrían verse incrementados según las necesidades estratégicas de CRTVE durante el periodo de ejecución del contrato, de acuerdo con las condiciones recogidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El Servicio de Gestión que se desarrolla en los siguientes puntos se realizará principalmente de forma remota manteniendo una comunicación permanente con los equipos y reportando cualquier incidencia al coordinador que nombrará RTVE.

Los mantenimientos preventivo y correctivo se realizarán según las condiciones que se establecen en este pliego que, además, regula las asistencias in-situ programadas y las dedicadas a la solución de problemas o averías puntuales. Estos servicios afectan a instalaciones, tanto de nueva creación amparadas por su periodo de garantía, como a aquellas en funcionamiento en las que, durante el periodo de ejecución del contrato, finalice su periodo de garantía, el adjudicatario será el encargado de resolver con el instalador **cualquier**

incidencia relacionada con los materiales o la instalación que pudiera producirse por los defectos cubiertos, en su caso, por garantía, siempre con la mediación o supervisión de RTVE.

2.1. Gestión y mantenimiento remoto.

El Servicio de Gestión y Mantenimiento remoto de los terminales de recarga, se realizará desde un Centro de Control (en adelante CC), estando en comunicación permanente con los equipos mediante protocolos estándar OCPP 1.6 JSON y las actualizaciones posteriores que se pudieran producir, dando soporte 24H. a las instalaciones y los usuarios.

Las comunicaciones con el CC podrán ser celulares 3G/4G y/o Ethernet, según cobertura y localización. En cualquier caso, los gastos derivados de esta conexión quedarán incluidos en el coste de mantenimiento mensual de cada poste.

Los puntos de recarga actualmente en operación, deberán ser integrados desde la fecha inicial del servicio en el CC del nuevo gestor de carga. De igual forma se procederá con aquellos puntos de recarga en fase de instalación a medida que finalice la obra y se autorice su puesta en funcionamiento durante el periodo de ejecución de este contrato. Son necesarias las actuaciones siguientes tanto en la fase de ejecución de contrato como de las posibles prórrogas, en caso de que estuviesen contempladas.

2.1.1. Gestión de usuarios

El CC permitirá la gestión de usuarios de la infraestructura de puntos de recarga instalada. Será posible realizar un registro actualizado con información individualizada, con al menos los siguientes datos:

Datos personales: Nombre y Apellidos.

Identificador único de tarjeta RFID (sin contacto).

APP propiedad del adjudicatario para recarga.

Posibilidad de asociación de usuario a punto/s de recarga específicos.

Acceso a detalles de consumo por cada usuario: hora de inicio de la recarga, hora de fin, kWh consumidos, identificador del punto de recarga, curva de recarga realizada.

Posibilidad de gestión y cobro de consumo individualizado.

Histórico de recargas de cada usuario.

Posibilidad, como beneficio puntuable, de que el usuario pueda utilizar la misma tarjeta -o si técnicamente no fuera posible otra paralela de características similares- en los terminales gestionados por el mantenedor fuera de las instalaciones de CRTVE teniendo en cuenta que, la relación que se establezca entre el mantenedor y el usuario en este sentido será ajena a las condiciones establecidas en los pliegos que rigen este concurso y que la única finalidad de esta mejora es fomentar el uso de vehículos recargables entre los empleados.

2.1.2. Gestión de equipos de recarga a distancia

El CC permitirá realizar, de manera remota, múltiples actuaciones sobre la red de puntos de recarga conectados:

Alta, baja o modificación de puntos de recarga en la red

Actualización de firmware

Consulta de estado de los terminales

Activación/desactivación de terminales

Reserva/anulación de puntos de recarga por tiempo limitado

Bloqueo/desbloqueo de conectores

Autenticación de clientes/usuarios

Inicio de carga/energización

Fin de carga/desenergización

Envío de notificaciones al usuario cuando el vehículo ha finalizado la recarga.

2.1.3. Aplicación para móviles y uso de tarjetas RFID

Los terminales de recarga de RTVE, se podrán activar mediante tarjetas RFID y/o aplicación móvil según criterio del usuario, el adjudicatario facilitará sin cargo tanto las aplicaciones App como las tarjetas. Con ellas, el usuario del vehículo podrá realizar la recarga en los puntos instalados en los distintos Centros de trabajo. Cada servicio será registrado por el centro de control con los datos correspondientes de inicio y fin de sesión, inicio y fin de carga, energía entregada, curva de potencia, importe, etc.,

La aplicación móvil estará disponible en lenguaje castellano (para distintos sistemas operativos móviles como iOS y Android) y permitirá, una vez identificado el usuario:

Localizar ubicaciones públicas y su distancia al punto en el que nos encontramos

Guiar desde la ubicación del usuario hasta el punto de recarga más próximo.

Consultar el estado de terminales de recarga en tiempo real (libre, en carga...)

Realizar y anular reservas online de terminales de recarga

Consultar recargas y reservas realizadas

Consultar curvas de carga realizadas

Iniciar y finalizar recargas sin necesidad de usar la tarjeta RFID.

Mostrar las tarifas vigentes en cada momento, tanto para los cargadores privados como públicos.

Aviso de recarga finalizada.

Facilitar los datos de la recarga realizada: hora de inicio, fin, kWh consumidos, curva de carga, importes de facturación provisionales y totales acumulados etc.

Con el fin de que el personal de RTVE, encargado de la supervisión de este servicio, pueda interrumpir una carga in situ en cualquier momento y desconectar el cable de recarga será necesario que un número limitado de tarjetas RFID o de usuarios de las aplicaciones se puedan configurar para que, al pasarlas por un cargador,

éste interrumpa la carga que están llevando a cabo, aunque se haya iniciado por otro usuario con la app o una tarjeta RFID distinta.

2.1.4. Gestión de permisos

Para que un usuario pueda iniciar una recarga, será necesario que antes se autentifique ante el sistema mediante tarjeta RFID, o aplicación móvil que deberá aproximar al terminal para iniciar la carga o hacer uso de la funcionalidad de inicio de recarga de la app.

El terminal comunicará al CC la identificación del usuario y del punto de recarga.

Solo aquellos usuarios con permiso para recargar en terminales ubicados en instalaciones de CRTVE recibirán la aprobación del sistema. Los permisos serán configurables en función de las necesidades del cliente.

Para finalizar la recarga, el usuario deberá aproximar la tarjeta o el móvil al punto de recarga o finalizar la recarga desde la app, y éste solicitará la Autorización al CC. El CC comprueba que:

La tarjeta será la misma que la que inició el proceso de recarga

El punto de recarga es el mismo que aquel en el que se inició la recarga

Si las comprobaciones son correctas, el CC enviará la autorización al punto de recarga y éste enviará a su vez la información del consumo y coste realizado durante el proceso de recarga al CC, y el cambio de estado a "En servicio".

Desde el CC será posible autorizar y desautorizar usuarios de forma remota e inmediata en los terminales informando siempre al usuario a través de la App de su estado.

CRTVE dispondrá de tarjetas para pruebas, invitados y/o vehículos de flota, dichos consumos podrán ser cargados a una cuenta como un usuario más del servicio y conciliada en las cuentas trimestrales, sin que la emisión o reposición de estas tarjetas suponga coste alguno para RTVE, al igual que, al no originarse ninguna transacción bancaria, tampoco se establecerá comisión por los kWh suministrados.

2.1.5. Gestión de alarmas

A través del CC se gestionarán las diferentes alarmas e incidencias generadas por los terminales de recarga, enviando reporte mensual de incidencias a RTVE.

Estado de las protecciones Magnetotérmica y Diferencial

Estado del Contactor

Estado de la comunicación con el lector de tarjetas RFID

Presencia de Enchufe

Bloqueo de tapa

Estado de la comunicación con el Medidor de Energía

Ausencia de red / Estado de Batería

Continuidad a Tierra (Modo 3)

Pérdida de verticalidad de equipo de recarga

2.1.6. Gestión de Potencia

Si la demanda aumentara, la gestión de la demanda deberá establecer una programación de carga aprovechando el número de horas de estancia de los vehículos en las instalaciones y compartiendo la

potencia contratada entre todos ellos. La capacidad de gestión de la demanda del CC permitirá una contratación de potencia menor que la suma de las potencias individuales máximas de cada uno de los terminales conectados en una misma ubicación, permitiendo optimizar sustancialmente las necesidades de potencia a contratar y por tanto, reduciendo el impacto económico de dicha contratación.

2.1.7. Servicio de Atención al Cliente

El operador dispondrá de Servicio de Atención al Usuario accesible desde todo el territorio nacional, para responder ante cualquier incidente técnico o solicitud comercial, accesible por teléfono, por correo electrónico o mediante la App si la aplicación dispusiera de esta posibilidad.

En las diferentes estaciones/postes se dispondrá de las indicaciones de recarga, teléfono de contacto y correo y código QR para la descarga directa de la APP por los usuarios.

- Atención 24x7 a clientes
- Nivel de atención (NDA): No inferior al 95%
- 2 niveles de atención:
 - Nivel 1: directo a cliente
 - Nivel 2: soporte de especialista a atención al cliente
- Encuestas postcall y de satisfacción, reportando a RTVE los datos trimestralmente.
- Sistema de gestión telefónica para registro de llamadas y obtención de datos estadísticos
- Asistencia 24x7 de técnico de campo
- Atención 24x7 de la infraestructura informática y de las aplicaciones de soporte del servicio
- Equipo de atención al cliente:
 - 1 responsable del servicio. Atención 16x5 (días laborables 08:00 a 24:00)
 - 1 coordinador del servicio. Atención 16x5 (días laborables 08:00 a 24:00)
 - Técnicos especialistas en sistemas o telecomunicaciones

2.1.8. Tarifificación y Facturación

El operador dispondrá de sistemas de Tarifificación y Facturación, así como de plataforma de pago, estableciendo las tarifas que marque RTVE a los usuarios de sus puntos de recarga. Pudiendo establecerse distintos tipos de explotaciones y perfiles, tales como:

Gratuidad de la recarga

Cobro por kWh

Cobro por tiempo

Cobro por kWh + tiempo

Cobro por recargo tras margen de retirada

Soluciones mixtas por kWh y por tiempo transcurrido.

Perfiles de usuario, trabajador, invitado, externo, representación... pudiendo establecerse diferentes tarifas para cada perfil.

Flexibilidad para la implantación, a demanda de CRTVE, de cualquier otra solución que pudiera surgir

El adjudicatario se encarga del registro y control de usuarios autorizados para utilizar la infraestructura, así como de la facturación al usuario sea cual sea el perfil de uso.

La conciliación sobre los consumos objeto de facturación por CRTVE al adjudicatario se realizará trimestralmente, el adjudicatario deberá presentar detalle de consumos por recarga del trimestre en los 15 primeros días naturales posteriores al trimestre finalizado.

Se establece un recargo por exceso de tiempo máximo de recarga de 1 céntimo por minuto (IVA incluido). Este recargo será facturado por el adjudicatario al usuario de la instalación y será, a su vez liquidado a CRTVE trimestralmente con los consumos. CRTVE podrá modificar este recargo durante el periodo de ejecución del contrato o las posibles prórrogas.

Gestión de recargas.

El adjudicatario estará obligado a realizar las siguientes tareas para la correcta prestación del servicio:

Gestiones respecto a usuarios del servicio

- Informar de consumos realizados en cada recarga
- Facturar consumos al precio fijado con anterioridad por CRTVE para cada trimestre
- Facilitar resumen mensual de consumos.

Gestiones respecto a CRTVE

- Facilitar información trimestral de los consumos realizados por cada usuario, que incluirán información detallada por usuario, energía suministrada, con energía inicial y final del contador, potencia suministrada, tiempo total recarga, tiempo con recargo, hora inicio y fin, importe total de recarga, desglose importe energía y recargo.
- Informar del detalle de consumos (nº recargas, nº recargas excedidas en tiempo con recargo, etc). CRTVE facturará los correspondientes consumos y los recargos originados en las recargas y deducirá las comisiones por transacción según las tarifas detalladas en este Pliego.
- Informará de cualquier incidencia producida en los procesos de recarga que afecten a la facturación a emitir por CRTVE (recargas incompletas, errores de cargo en consumos)

Las modificaciones de tarificación y los recargos por exceso de tiempo de recarga se podrán establecer cada 3 o 6 meses, siendo notificados por correo electrónico por RTVE al adjudicatario en un plazo no inferior a 7 días antes de su entrada en vigor.

2.1.9. Acceso web para consultas RTVE

RTVE dispondrá de acceso a zona web para consultas, a través de internet, donde estará disponible la información sobre las recargas de los vehículos en sus instalaciones como:

- Detalle de las recargas: hora de inicio, hora de fin, curva de recarga, kWh consumidos... con posibilidad de exportar ese detalle a excel y pdf. para su información.

- Datos de identificación de usuario (excepto datos bancarios), punto de recarga, estado, consumo en kWh, tiempo de conexión, fechas, horas, etc.
- Registro de alarmas, eventos, incidencias
- Tarjetas RFID propietarias de RTVE dadas de alta en el sistema
- Listado de recargas
- Costes asociados a las recargas
- Estado y alarmas de los puntos de recarga

La disponibilidad de esta información on-line no exime al adjudicatario de facilitar la información trimestral requerida en el apartado 2.1.8.

2.1.10. Interoperabilidad

El licitador dispondrá de una red de recarga pública propia o gestionada. La interoperabilidad con más puntos de recarga que se pudiera proponer como beneficio según lo descrito en el apartado 2.1.1, para que los usuarios puedan realizar recargas fuera de las instalaciones de RTVE con los mismos medios de conectividad y pago (tarjeta RFID y APP) que, en los puntos internos de la Corporación, deberá justificarse asimismo en la propuesta técnica.

Dentro de un periodo no superior a 15 días tras la finalización del contrato, el adjudicatario queda obligado a facilitar todos los datos e historial tratado durante al menos los dos últimos años del contrato a RTVE en formato Excel y pdf.

2.2. Mantenimiento preventivo y correctivo

El adjudicatario realizará el mantenimiento preventivo y correctivo conservando, en todo momento, los equipos disponibles en perfecto estado de funcionamiento para la recarga de vehículos eléctricos y será el responsable del firmware y de aplicar todas las actualizaciones posteriores que aparezcan de los protocolos estándar OCPP 1.6 JSON así como de su correcto funcionamiento y aplicación.

2.2.1. Mantenimiento Correctivo

Dentro del mantenimiento correctivo se incluye la gestión a realizar durante periodo de garantía que pudiera amparar al equipamiento y la instalación: El adjudicatario será el encargado de verificar el correcto funcionamiento de la instalación, comunicando, cuando sea necesario, con el instalador en todo lo que afecte para la resolución de incidencias por funcionamiento deficiente o averías, ocupándose y verificando que queda solucionada cualquier incidencia amparada por la garantía. En todo caso se informará al Coordinador nombrado por RTVE que será el responsable final de cualquier decisión al respecto cuando resulte necesaria.

Vencida la garantía el adjudicatario será el encargado de solucionar los correctivos por su cuenta incluyendo los defectos de estado o funcionamiento detectados en los puntos de recarga o instalaciones de acuerdo con los siguientes criterios.

Se realizará a través de 2 niveles de operación:

1. Asistencia técnica remota 24x7

Servicio técnico remoto 24x7 para atender de inmediato cualquier incidencia detectada por un usuario, a través del teléfono de atención al cliente. Los técnicos, a través del centro de control, conectarán con el terminal y realizarán las acciones oportunas para resolver el problema detectado. En caso de que no se consiga solucionar la incidencia remotamente, se escalará al nivel de asistencia técnica presencial.

2. Asistencia técnica presencial

La incidencia será atendida por un técnico especializado en menos de 24 horas, desde la llamada del usuario o del aviso del coordinador nombrado por RTVE. El técnico realizará las acciones correctivas pertinentes para resolver la avería por cuenta y riesgo del adjudicatario siguiendo los siguientes criterios:

– Cuando la avería se pueda resolver con la simple sustitución o reparación de cualquier pieza de la instalación se realizará en un plazo no superior a 48 horas **repercutiendo a RTVE únicamente el coste de los materiales** a precio de tarifa del fabricante **y el tiempo de reparación a precios máximos indicados en PCAP 2ª (PRECIO DEL CONTRATO)** .

- Si el importe de los materiales supera los 200 euros requerirá la aprobación previa de RTVE.

- Cuando el importe de los materiales sea superior a 500 € el adjudicatario presentará un presupuesto que RTVE podrá comparar con otros solicitados a otras empresas, encargando la reparación al que considere más ventajoso. Cuando al menos tres de los presupuestos solicitados tengan un precio inferior al presupuesto del adjudicatario tendrá derecho, al menos, a igualar la mejor oferta adquiriendo de este modo preferencia en la reparación, siempre dentro de las condiciones y límites económicos de este expediente. Las reparaciones realizadas por otras empresas no alterarán las condiciones del servicio contemplado en estos pliegos.

Los fungibles sustituidos deberán ser siempre originales manteniendo al menos la calidad de los originales. En cualquier caso, el Coordinador nombrado por RTVE será el encargado y responsable de decidir, previa propuesta (en su caso) del adjudicatario, qué solución técnica es la más adecuada.

Cuando las averías no supongan la pérdida de operatividad de la instalación, los trabajos de mantenimiento correctivo se planificarán, en la medida de lo posible, para ser realizados junto con los trabajos de mantenimiento preventivo, a fin de reducir al máximo el tiempo de las intervenciones y de interrupción en la prestación del servicio de recarga a usuarios.

2.2.2. Mantenimiento Preventivo

Para la conservación de los equipos y/o las instalaciones se efectuará al menos una revisión anual obligatoria -cuya fecha será acordada con el adjudicatario-, con el fin de garantizar su buen funcionamiento y fiabilidad de acuerdo con las condiciones mínimas que se describen a continuación:

Revisión completa de la instalación verificando:

Cuadros, Interruptores automáticos magnetotérmicos y diferenciales:

Reapriete de conexiones en cuadros y puntos de recarga (realización de termografía)

Reapriete de fijaciones, con revisión anclajes suelo/pared

Limpieza interna / externa.

Terminales:

Actualización del firmware con las últimas versiones

Revisión de todo el sistema de datos

Verificación de funcionamiento correcto

Limpieza de terminales de carga

Cualquier anomalía, incidencia o avería que se detecte durante el preventivo se resolverán según lo descrito en el apartado 2.2.1 para el mantenimiento correctivo.

2.3 Prestación de los servicios de gestión y mantenimiento.

El contrato incluye tres tipos de prestaciones

- a) Gestión de recargas y cobro de las mismas
- b) Mantenimiento periódico o programado (preventivo)
- c) Mantenimiento no programado (correctivo)

El apartado a) incluye actividades de tipo técnico y administrativo, mientras que los apartados de mantenimiento incluyen tareas de tipo predominantemente técnico. De tal forma, la definición de “prestación deficiente” es diferente para cada concepto de la prestación objeto del contrato.

Gestión de recargas y cobro

Incumplimiento leve. Retraso de 15 días en la presentación de la liquidación trimestral de consumos.

Incumplimiento grave. Retraso de 30 días en la presentación de la liquidación trimestral de consumos.

Incumplimiento muy grave. Retraso de 45 días en la presentación de la liquidación trimestral de consumos.

Mantenimiento preventivo

Incumplimiento leve. Retraso de 15 días en la realización de mantenimiento preventivo planificado.

Incumplimiento grave. Retraso de 30 días en la realización de mantenimiento preventivo planificado.

Incumplimiento muy grave. Retraso de 45 días en la realización de mantenimiento preventivo planificado (siempre contando desde la comunicación por el adjudicatario de la finalización del trabajo planificado).

Mantenimiento correctivo

Incumplimiento leve. Retraso de 7 días en la realización de mantenimiento correctivo comunicado por CRTVE.

Incumplimiento grave. Retraso de 14 días en la realización de mantenimiento correctivo comunicado por CRTVE.

Incumplimiento muy grave. Retraso de 30 días en la realización de mantenimiento correctivo comunicado por CRTVE.

En el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares se definen las penalizaciones aplicables a los incumplimientos indicados.

2.4 Asignación de medios personales.

- **Responsable del servicio:** con titulación mínima de Ingeniero Técnico o equivalente con al menos 5 años de experiencia en gestión de instalaciones de características similares, que deberá conocer las condiciones y términos de este servicio, y actuará como responsable del servicio e interlocutor único con el responsable designado por CRTVE tanto a nivel de gestión del contrato, como para la organización del mantenimiento preventivo y correctivo.

- **Coordinador del servicio.** con titulación mínima de Técnico especialista en Sistemas, Telecomunicaciones, o equivalente, con al menos 3 años de experiencia en gestión de instalaciones de características similares, dedicado a actuar en la solución de problemas como interlocutor en primera instancia con los usuarios y como analista de las incidencias que se pudieran detectar en el CC, actuando en cada caso según lo descrito en este pliego.

- **Técnico de CC (Centro de Control).** con titulación de Técnico eléctrico, electrónico o titulaciones equivalentes en las ramas de electricidad o electrónica (al menos grado superior de F.P.) con al menos 2 años de experiencia en instalaciones de características similares, que realizará la operación, soporte y atención al usuario, dependiendo del coordinador del servicio al que reportará cualquier incidencia técnica.

- **Técnicos eléctricos.** con titulación de Técnico eléctrico, electrónico o titulaciones equivalentes en las ramas de electricidad o electrónica (al menos grado superior de F.P.) con al menos 2 años de experiencia en instalaciones de características similares, que realizarán el mantenimiento correctivo y preventivo, y dependerán del responsable del servicio al que reportarán cualquiera incidencia técnica relacionada con las instalaciones.

3. CONTENIDO DE LA PROPUESTA TÉCNICA

El Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares del presente expediente, en su punto Criterios de valoración de las ofertas, recoge de forma detallada los diferentes aspectos que definen los criterios cualitativos técnicos, así como la puntuación que corresponde a cada uno de ellos, precisando seguidamente la documentación que se requiere para el análisis y evaluación de cada oferta.

3.1 CRITERIOS DE VALORACIÓN SUJETOS A JUICIO DE VALOR **(sobre B)**

3.1.1. Planificación temporal:

A. Diagrama de Gantt

B. Descripción de la planificación temporal de la puesta en marcha del servicio

(Máximo 30 páginas DIN A4 formato pdf, sin contar portada ni índice. En memorias con extensión mayor de 30 páginas sólo serán puntuadas las 30 primeras páginas).

3.1.2. Programa de mantenimiento sistemático:

- A. Plan de mantenimiento Preventivo.
- B. Plan de mantenimiento Correctivo.

3.1.3. Plan de atención al usuario y resolución de incidencias:

- A. Descripción de procedimiento de cambio de usuarios desde la plataforma actual
- B. Descripción de procedimiento de carga
- C. Descripción de información de inicio de servicio
- D. Orden prioridad de atención de incidencias
- E. Plan de actuación frente a incidencias

3.1.4. Plan de contingencias:

Teléfono a disposición 24 horas/365 días y Correo electrónico.

3.1.5. Beneficios adicionales para los usuarios del servicio de recarga:

- A. Instalación en domicilios
- B. Descuentos

La información destinada a la obtención de **la puntuación subjetiva** se desarrollará de forma clara, veraz y detallada aportando la información suficiente que permita la valoración técnica según lo previsto en las tablas de puntuación descritas en el apartado 11 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

La documentación presentada se considerará como contractual. Solo podrán asignarse a la ejecución del contrato recursos que cumplan, como mínimo, con los perfiles requeridos en apartado 2.4 “Asignación de medios personales”. A requerimiento de CRTVE, el adjudicatario deberá justificar que los recursos asignados corresponden con los requisitos de este Pliego Técnico y con la puntuación aplicada en Anexo de criterios técnicos evaluables mediante fórmulas, (Anexo III) de su oferta.

3.2 CRITERIOS DE VALORACIÓN AUTOMÁTICOS - TÉCNICOS (sobre C)

Se considera como criterio de evaluación automático – técnico la experiencia del equipo encargado de supervisar, ejecutar y dar soporte en la ejecución del servicio, dado que la calidad del personal empleado puede afectar de manera significativa a la prestación del servicio.

Para la valoración de los puntos objetivos se aportará la documentación requerida en el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares (**Anexo III**) cumplimentada de acuerdo con los siguientes criterios:

3.2.1.- Medios personales que integrarán el equipo de gestión y mantenimiento:

3.2.1.a.- Responsable del contrato.

3.2.1.b.- Coordinador del Servicio.

3.2.1.c.- Técnico de Centro de Control.

3.2.1.d.-Técnicos eléctricos.

A requerimiento de CRTVE, se aportará la documentación curricular de los medios personales nombrados para este servicio con inclusión de la **información** que permita la verificación de los requisitos requeridos en los puntos anteriores: titulación y experiencia. En tal caso, deberá facilitarse: -relación individualizada de las instalaciones en las que cada uno de los medios nombrados en los puntos **3.2.1.a**, **3.2.1.b**, **3.2.1.c**, **3.2.1.d** ha intervenido en calidad del perfil propuesto. Sólo se aportará documentación que permita valorar la calidad técnica del equipo designado para la ejecución de este servicio, cualquier información genérica de trabajos realizados por la empresa en la que no haya mención expresa sobre la participación de los medios designados para este servicio no será considerada válida a efectos de valoración.