



Mancomunitat  
Intermunicipal  
de l'Horta Sud

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA  
ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE  
MANTENIMIENTO GESTION Y EXPLOTACIÓN DEL SISTEMA  
DE BICICLETAS DE USO PÚBLICO**

## INDICE

**CLÁUSULA 1ª.- OBJETO**

**CLÁUSULA 2ª.- DESCRIPCIÓN DE LOS ELEMENTOS DEL SISTEMA DE TRANSPORTE EN BICICLETA.**

**CLÁUSULA 3ª.- FUNCIONALIDADES DEL SOFTWARE DE GESTIÓN A SUMINISTRAR POR EL LICITADOR.**

**CLÁUSULA 4ª.- UBICACIÓN PUNTOS DE PRESTAMO, PIM, BANCADAS Y BICICLETAS**

**CLÁUSULA 5ª.- EJECUCIÓN DEL CONTRATO.**

**CLÁUSULA 6ª.- HORARIO DE UTILIZACIÓN Y SISTEMA DE TARIFAS**

**CLÁUSULA 7ª.- FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE PRÉSTAMO**

**CLÁUSULA 8ª.- INCLUSIÓN DE PUBLICIDAD EN LAS BICICLETAS Y EQUIPAMIENTO ASOCIADO**

**CLÁUSULA 9ª.- INFORMACIÓN ESTADÍSTICA**

**CLÁUSULA 10ª.- OBLIGACIONES EN MATERIA DE PERSONAL Y REPRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.**

**CLÁUSULA 11ª.- RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA Y SUSCRIPCIÓN DE PÓLIZA DE SEGURO.**

**DISPOSICIÓN FINAL.**



## **CLÁUSULA 1ª.- OBJETO**

El objeto del presente pliego es la adjudicación del contrato para la prestación del servicio de asistencia técnica para la gestión y mantenimiento de bicicletas y del resto de elementos del sistema de préstamo de bicicletas para uso público en los municipios de Aldaia, Alaquàs, Quart de Poblet y Xirivella.

La empresa adjudicataria se obliga a suministrar y mantener el software de gestión y a reponer, limpiar, mantener y gestionar el resto de elementos que integran el sistema de préstamo de bicicletas de uso público conforme se establece en el Pliego de Prescripciones Técnicas a fin de prestar un servicio integral de transporte en bicicleta de uso público.

Las condiciones a que ha de ajustarse la ejecución del contrato serán las que se detallan en el Pliego de Prescripciones Técnicas y el Plan Director de Movilidad Ciclista siendo ambos documentos contractuales.

La codificación que corresponde al objeto del contrato según la Nomenclatura del Vocabulario Común de Contratos Públicos (CPV), recogida en el Reglamento (CE) Nº 213/2008 de la Comisión de 28 de noviembre de 2007 es la siguiente:

50111100-7 Servicios de gestión de parque de vehículos

## **CLÁUSULA 2ª.- DESCRIPCIÓN DE LOS ELEMENTOS DEL SISTEMA DE TRANSPORTE EN BICICLETA.**

Los elementos que a continuación se relacionan forman parte del sistema del transporte en bicicleta y son propiedad de los Ayuntamientos que integran el presente contrato.

La descripción de estos elementos lo es a efectos informativos para que los licitadores conozcan sus características, las obligaciones y tareas a las que se obliga el adjudicatario se relacionan en la Cláusula 5ª del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

### **2.1. Los Puntos de Información Municipal.**

Los PIM (Puntos de Información Multimedia) son equipos configurables que permiten la instalación de aplicaciones de desarrollo propio: Software para administrar el contenido de la información que se muestra en el monitor del TI, garantizar la seguridad del mismo, evitar que puedan ser manipulados indebidamente, presentar avisos e información enviada desde del servidor sobre mantenimiento, cambio de horarios, información municipal, etc.

Además, incluyen información para mostrar al usuario en el momento del préstamo, a cerca de responsabilidades, obligaciones y cuestiones legales para la utilización eficaz del Servicio.

### **2.2. Estaciones aparcabicicletas.**

Se trata de los elementos en los que el usuario recoge y devuelve la bicicleta una vez utilizada. Las estaciones aparcabicicletas son propiedad de los Ayuntamientos que intervienen en el presente contrato y sus características son las siguientes:

- a) Disponen de un Terminal del Acceso al Servicio, a través del cual el usuario, previa identificación como tal mediante la tarjeta inteligente, puede retirar bicicletas y realizar diversas consultas sobre la disponibilidad en otras estaciones más próximas, A su vez, la bicicleta y cada uno de los puntos fijos de anclaje, llevan incorporados sendos sistemas de reconocimiento, que permiten al sistema de control conocer exactamente las bicicletas utilizadas, a quién se le presta, en qué condiciones, las bicicletas disponibles y dónde se encuentran, etc. El sistema permite por tanto, una identificación unívoca de las bicicletas mediante los sistemas de reconocimiento integrados en la bici y en el aparcabicicletas.
- b) Cuentan con los sistemas de anclaje de las bicicletas en las que éstas permanecen seguras y no puedan ser retiradas salvo por los usuarios habilitados en el servicio y el



personal de mantenimiento autorizado. Cuentan con los sistemas de conexión a la red de control de usuarios

- c) Permiten tanto la retirada como la devolución de forma automática, así como el anclaje de la bicicleta aún en ausencia de energía eléctrica para la devolución
- d) Asimismo el sistema de identificación unívoca de las bicicletas confirma el correcto anclaje de la bicicleta, reconociendo que se trata de una de las bicicletas específicas del sistema y no otro elemento extraño al mismo.
- e) El terminal de acceso consta de un punto de información antivandálico, para exteriores, pantalla, teclado y lector de tarjetas preparado para el préstamo mediante tarjetas sin contacto. De este modo se permite la integración intermodal de este medio de transporte con el resto de sistemas de transporte público y servicios municipales.
- f) Las estaciones permiten su adaptación al espacio disponible en la vía pública, y de cara a minimizar las obras en la misma, éstas cuentan con un sistema de conexión telefónica a internet (GPRS, ADSL o similar).

### 2.3. Las bicicletas

Son de diseño urbano, aptas para su uso en vías de circulación asfaltadas, dotadas de todos los elementos exigibles por el código de circulación y restante normativa aplicable. Las características de las bicicletas son:

- *Bicicleta de tipo urbano o de paseo.*
- *Bicicleta simple, de fácil uso y conservación.*
- *Cuadro de acero, de diseño exclusivo, que proporciona robustez y resistencia a la bicicleta.*
- *Geometría del cuadro "city" mixta, cuadro rebajado, permitiendo subir y bajar con facilidad.*
- *Cuadro de tubo ancho, disponiendo de espacio suficiente para alojar publicidad institucional o eslóganes que fomenten la movilidad sostenible.*
- *Calibrado delantero de la bicicleta.*
- *Frenos Shimano, piñón "freewheel" 14t*
- *Sillín ergonómico, regulable en altura con sistema anti-extracción para imposibilitar su robo. Tija de sillín de acero.*
- *Manillar ergonómico, con configuración fija, que favorece el correcto anclaje de la bicicleta y evita riesgos a los usuarios. A su vez, es un manillar ancho que favorece la práctica en ciudad.*
- *Bicicleta sin cambio de marchas.*
- *Pedales metálicos, con goma antideslizante y reflectantes.*
- *Reflectantes delanteros y traseros.*
- *Pie central que asegura una fijación estable de la bicicleta en posición de reposo.*
- *Llantas de doble perfil de 26".*
- *Neumáticos Kenda, con cámara de aire, específicos para ciudad. Son muy rodantes y facilitan un buen agarre.*
- *Guardabarros delanteros y traseros de plástico; resistentes a la corrosión, de gran durabilidad y fácil conservación y reemplazamiento.*
- *Protección de la cadena con pieza de plástico, evitando la corrosión.*
- *Accesorios:*
  - *Cesta frontal metálica, cuya sujeción a la bicicleta es segura y evita interferir en el sistema de anclaje de la bicicleta. Carga máxima: 5 kg*
  - *Timbre*
  - *Tornillo antirrobo en las ruedas*



### **CLÁUSULA 3ª.- FUNCIONALIDADES DEL SOFTWARE DE GESTIÓN A SUMINISTRAR POR EL LICITADOR.**

Para la gestión de todo el sistema, se habilitará un software que gestione y recoja información a cuatro niveles, y que será accesible al 100% por la Mancomunitat de l'Horta Sud y los Ayuntamientos que se integren en el sistema de préstamo. Este software deberá ser compatible con el resto de municipios del entorno geográfico de la Mancomunidad l'Horta Sud para permitir el intercambio de bicicletas entra las estaciones.

El sistema de software debe ser válido y compatible con el hardware actualmente existente en las estaciones.

Se trata del sistema informático que controla y facilita la gestión de todos los elementos involucrados en el servicio (bicicletas, estaciones base y usuarios).

El sistema deberá permitir llevar un control individualizado del uso de cada bicicleta así como la identificación de la disponibilidad de bicicletas en cada una de las estaciones base, los tiempos de uso de cada bicicleta, las estaciones más utilizadas en origen y destino, las franjas horarias de mayor uso, etc.

Asimismo, tendrá que suministrar información respecto de los usos habidos por periodos de tiempo, por zonas y, en general, la situación de funcionamiento del sistema de forma que se puedan conocer en todo momento las averías producidas.

Los licitadores deberán demostrar la compatibilidad con el resto de sistemas del área metropolitana, tanto desde el punto de vista informático (BBDD del sistema, comunicación) así como la compatibilidad del sistema de enganche estación-bicicleta. Se valorará positivamente la presencia en otros municipios del entorno ya que facilita las operaciones de redistribución de bicicleta entre los distintos municipios.

Los elementos que deben conforman el software de control son:

#### **MÓDULO DE TERMINAL DE ACCESO AL PIM**

Los licitadores deberán demostrar estar en poseso de un sistema de software que permita realizar las siguientes funciones al terminal de acceso:

- a) La pantalla del Terminal será personalizada para cada municipio y/o sistema, incorporando los logos y eslogan de cada uno de forma independiente.
- b) En el terminal de acceso además se tendrá acceso a la información sobre el sistema (modalidades de alta, horarios, teléfonos y web de información, etc.).
- c) En el terminal se podrá consultar el estado on-line de las estaciones de todo el conjunto de poblaciones con el detalle de cada estación (bicicletas presentes y candados disponibles).

#### **MODULO DE MANTENIMIENTO EN LOS TERMINALES DE ACCESO**

El software que gestiona los terminales de acceso deberá estar preparado para hospedar un módulo de mantenimiento que permita a cada operario poder registrar las incidencias.

#### **MÓDULO SERVIDOR: SISTEMA DE GESTIÓN**

Las características mínimas del **sistema de gestión** de estaciones serán las siguientes:

- ✓ En el momento de solicitar el uso de una bicicleta, el sistema de control deberá conocer e informar al usuario a través de la pantalla del PIM, al menos, sobre los siguientes datos:
  - *Persona que solicita el uso.*
  - *Posibles restricciones de uso que pueda tener la persona, informándosele en ese momento sobre tal circunstancia.*



- *Disponibilidad de bicicletas en tiempo real, tanto en la propia bancada como en el resto de bancadas del Servicio, informando al usuario de sus ubicaciones y disponibilidades (de bicicletas y de candados libres) de cada una.*
- ✓ Registro de cada retirada y devolución para cada usuario, según los permisos y faltas acumuladas por el usuario, existiendo la posibilidad de denegar el préstamo de las bicicletas.
- ✓ Sistema de sincronización y funcionamiento off-line. Las estaciones de alquiler de bicicletas no disponen de línea ADSL y no se considera actualmente necesario acometer dicha conexión lo que supondría un coste innecesario tanto de instalación así como para la gestión. Por otra parte las diferentes estaciones se ubican en zonas donde no siempre existe una buena conexión de datos (GPRS, 3G o 4G). es por ello que el software que se instale por el licitador deberá permitir el funcionamiento de las estaciones off-line, mediante un almacenamiento de datos mínimo in situ y sistema de conexión y sincronización con el sistema central para su actualización.
- ✓ Sistema de múltiples-tarifa. En cada uso se asignará el coste relativo a la tarifa relativa de cada usuario. En este sentido hay que señalar que, en el marco de la compatibilidad entre sistemas de bicicleta pública del Área de Valencia el IVACE requiere que las tarifas sean compatibles entre todos los sistemas presentes. Es por ello que el software deberá permitir la coexistencia de diversas tipologías de tarifas, que por lo menos, deben incluir las siguientes:

a) Tarifa 120 donde el tiempo de uso gratuito será de 120 minutos.

Superado el límite gratuito se cobrará 1 € por hora o fracción.

Para cobrar los importe de dinero relativo a la superación del tiempo de uso gratuito el sistema tendrá habilitado un sistema de recarga de dinero asociada a la tarjeta del usuario del cual se irá descontando las cantidades específica a cada uso. Las recargas podrán habilitarse mediante el intranet del usuario por cantidades de 5, 10 o 15 €.

- ✓ Sistema automático de autoarranque en caso de pérdida de luz. Recuperación de todos los préstamos de bicicletas devueltas y autoarranque del software en el momento que se vuelve a conectar la estación a la red eléctrica.
- ✓ Actualización y mantenimiento de la base de datos centralizada con todas las informaciones de cada usuario registrado, con gestión de permisos, altas, bajas y emisión de tarjetas, sistemas de bloqueo de permisos y tratamiento estadístico para la emisión de informes.
- ✓ El software deberá ser compatible y poder acceder a las BBDD de los demás municipios del área metropolitana de Valencia para poder realizar su compatibilidad, de forma que cualquier usuario pueda ser identificado.

Además, el sistema contendrá:

- Historial de usos de cada persona: Se posibilita así la realización de campañas de incentivación mediante premios por cantidad de usos, o la aplicación de sanciones por incumplimientos de uso.
- Qué bicicleta se usa. La bicicleta y el punto fijo de anclaje llevarán incorporados sendos sistemas de reconocimiento, que permitirá al sistema de control conocer exactamente las bicicletas utilizadas, no sólo en número, si no también mediante identificación individual de cada una de éstas.
- Tiempo de uso de cada bicicleta, que se tendrá en cuenta en las operaciones de mantenimiento.



- Lugar de retirada y lugar de entrega de cada bicicleta.
- En cada momento, bicicletas devueltas al sistema y bicicletas en servicio o no devueltas.
- Con los datos obtenidos se elaborarán estadísticas globales de uso del Servicio.

La aplicación deberá tener una parte pública en la web del Servicio, que permita como mínimo acceder a la siguiente información:

- Ubicaciones de las bases aparca-bicicletas.
- Horario del sistema y de requisitos de usuarios del sistema.
- Otra información relacionada con el Servicio, permitiendo la descarga de documentación en formato pdf: Impresos de altas y bajas de usuarios, reglamento de uso del sistema, tríptico con información genérica del sistema, mapas, ubicaciones, teléfonos de atención al cliente...
- Alta de usuario: Posibilidad que el usuario se de de alta a través de la web, pagando por TPV o transferencia.
- Ficha de usuario, con información de sus datos, historial, etc..
- Intranet de mantenimiento, donde los operadores del sistema introducen sus credenciales para acceder a la aplicación de gestión web, y gestionar el mantenimiento y las incidencias.
- Intranet específica para los ayuntamientos, donde los técnicos municipales puedan acceder y consultar los datos a tiempo real y obtener los informes de:
  - **Préstamos:** Se podrá visualizar los préstamos abiertos y cerrados en tiempo real. Además se podrán buscar por estación origen y/o destino, y por fecha.
  - **Estaciones:** Se indicarán la disponibilidad de las bicicletas en cada una de las estaciones, y el número de anclajes libres.
  - **Usuarios.** El personal del ayuntamiento podrá consultar los usuarios que se dan de alta y/o baja cada anualmente.
- Presentación del Estado on-line con el grado de ocupación de los diferentes aparcamientos del sistema.

#### **Gestión del servicio de mantenimiento.**

La empresa, basándose en la información suministrada por la aplicación informática destinada a este servicio y en la información aportada por responsables del servicio, gestionará y controlará la situación de las bicicletas, encargándose de que en todo momento se conozca la localización y estado de las mismas.

La empresa adjudicataria deberá disponer de un teléfono de emergencias que permita atender las posibles eventualidades que pudieran producirse durante el funcionamiento diario del servicio de préstamo. Durante las horas de servicio, un trabajador de la empresa adjudicataria deberá estar permanentemente localizable para resolver las incidencias que se pudiesen presentar.

#### **Recuperación de bicicletas.**

La empresa, basándose en la información suministrada por la aplicación informática destinada a este servicio y en la información aportada por responsables del servicio, se encargará de recuperar y reparar las bicicletas que, por una u otra razón, se encuentren abandonadas o



estacionadas en lugares inadecuados, así como las que sufran alguna incidencia durante el préstamo y la persona usuaria avise del sitio donde la deja.

#### CLÁUSULA 4ª.- UBICACIÓN PUNTOS DE PRESTAMO, PIM, BANCADAS Y BICICLETAS

La ubicación actual de los puntos de información PIM y el número y ubicación de las Bancadas, así como el número de aparca bicicletas de que constan las mismas es el siguiente:

HORTASUDENBICI (MANCOMUNITAT)	(dirección exacta)	ANCLAJES
01 - (QUART DE POBLET) Avda. Ramón y Cajal	Av Ramón y Cajal cruce con c/ Santa Cecilia	12
02 - (QUART DE POBLET) San Rafael	Plaza San Rafael cruce Av Antic Regne de Valencia	14
03 - (QUART DE POBLET) C/ Roger de Flor	C/ Roger de Flor en puerta colegio San Enrique	14
04 - (QUART DE POBLET) San Onofre	Av. San Onofre junto a la iglesia	12
05 - Barrio del Cristo	C/ Motilla cruce C/ La Salud	12
06 - (ALDAIA) Lluís Vives	C/ Lluís Vives cruce Av de les Comedies	14
07 - (ALDAIA) Plaza Constitució	Plaza Constitución cruce C/ Pablo Iglesias	12
08 - (ALDAIA) Plaza Corts Valencianes	Plaza Cortes Valencianas cruce C/ Velázquez	14
09 - (ALDAIA) Centro Comercial Bonaire	Centro Comercial Bonaire junto a parada autobuses	12
10 - (ALDAIA) Poliesportiu	Polideportivo, entrada por calle Ricardo Fuster	12
11 - (ALDAIA) Pza. de la Concordia	Pza. de la Concordia	8
12 - (ALQUAS) Calle Lanjarón	C/ Lanjarón cruce C/ Antonio Sancho Bueno	12
13 - (ALQUAS) Ajuntament	Av Pais Valencia cruce con Pasaje Amadeo Aguilar Laborda	14
14 - (ALQUAS) Plaza Constitució	Plaza Constitución cruce Av Miguel Hernández	14
15 - (ALQUAS) Blasco Ibañez	Av Blasco Ibañez, 54	12
16 - (XIRIVELLA) Ernest Lluch	C/ Montealegre, 23	12
17 - (XIRIVELLA) Baixador Renfe	Carmen Estellés cruce c/ Guerrer de Moixent	14
18 - (XIRIVELLA) Plaza España	Plaza España (XIRIVELLA)	12
19 - (XIRIVELLA) Plaza Gerardo Garcés	Plaza Doctor Gerardo Garcés (XIRIVELLA)	12
20 - (XIRIVELLA) Barrio de la Luz	Plaza Alqueria Nova cruce C/ Antonio Machado	14

	STOCK BICICLETAS
HORTASUDBICI	251

<b>TOTAL ANCLAJES</b>	<b>252</b>
<b>TOTAL BICICLETAS</b>	<b>251</b>

#### CLÁUSULA 5ª.- EJECUCIÓN DEL CONTRARO.

El adjudicatario deberá llevar a cabo de conformidad con el objeto del contrato las siguientes tareas y obligaciones.

##### 5.1 Recepción de los elementos del sistema

La empresa adjudicataria se encargará de recepcionar todos los elementos del sistema de préstamo existentes dándoles el visto bueno y haciendo una relación de las disconformidades o defectos que observara en el plazo de 5 días desde el inicio del contrato, para, si corresponde, proceder a su subsanación por su parte.



## 5.2 Almacenaje

La empresa adjudicataria se encargara de almacenar en un recinto adecuado los elementos del servicio (bicicletas y repuestos de los diferentes elementos que le integran) que quedaran en reserva para sustituir a aquellos que se averíen, sean sustraídos o robados o se extravíen durante su uso en el servicio de préstamo.

## 5.3 Mantenimiento, limpieza y reparación

**5.3.1.** El adjudicatario deberá **mantener** todos **los elementos del sistema** en perfecto estado de funcionamiento, limpieza y conservación, desde el principio al fin del contrato. Será función suya la revisión y el mantenimiento de las bicicletas, de los puntos de préstamo (PIM) y los componentes interiores de estos, tanto exteriormente como interiormente, debiendo subsanar los fallos que puedan sufrir los elementos que lo integran. Las averías de la alimentación eléctrica hasta los cuadros de mando de alumbrado donde están conectados los PIM de los puntos de préstamo también deberán ser resueltas por la adjudicataria, así como el mantenimiento del software de los puntos de préstamo.

Aquellas bicicletas que se retiren para su reparación deberán ser reparadas y puestas en servicio en un plazo máximo de una semana, con el fin de evitar crear un stock de bicicletas averiadas que pueda llegar a dificultar el servicio de préstamo.

**5.3.2.** La adjudicataria deberá hacer una **previsión de las piezas necesarias para el correcto funcionamiento del servicio**. Durante el horario del servicio se llevaran a cabo las operaciones de mantenimiento, limpieza y reparación que requiera cada elemento del sistema (bicicletas, panel de información, bancada, conexiones, etc.) y para ello el adjudicatario deberá contar con los medios humanos y materiales (vehículos, herramientas, almacén, repuestos, etc.) precisos para proporcionar un mantenimiento adecuado.

**5.3.3.** Revisión inicial de las instalaciones disponibles, verificando cualquier incidencia y/o anomalía, realizando un informe del estado actual de los bienes adscritos al servicio.

**5.3.4** El Plan de mantenimiento que el adjudicatario deberá cumplir se ajusta a las siguientes disposiciones:

El adjudicatario se compromete al mantenimiento y conservación del sistema de transporte en bicicleta, así como el mantenimiento y conservación del software de gestión necesario, durante el tiempo que dure el contrato, para un conjunto de elementos que se detallan en la Cláusula 4ª. En concreto:

- Gestión, limpieza, mantenimiento, reparación y conservación de un total de **251 bicicletas convencionales**. En función del funcionamiento del sistema, a criterio de los servicios municipales, se podrá modificar el porcentaje de bicicletas en uso y de las que se encuentran en stock.
- Gestión, limpieza, mantenimiento, reparación y conservación de **20 estaciones** de aparcamiento de bicicletas disponiendo un total de **252 puntos de anclaje** de bicicletas.
- Gestión de los usuarios del sistema en el software de control, así como todas las gestiones que comprenden dicha gestión (altas, bajas, modificaciones, gestión de incidencias y todo lo relacionado para dotar una atención al usuario).
- Gestión, mantenimiento y coste de las comunicaciones entre la central gestora y las bases donde se ubican las bicicletas.  
El alta, baja o modificaciones de usuarios
- Mensualmente, junto con la certificación mensual del servicio, se deberá aportar un listado detallado del inventario de usuarios, movimientos de los mismos, ingresos practicados por altas nuevas, así como por sanciones derivadas de un exceso de uso del servicio, según se detalla en la Ordenanza Municipal. El plazo no será superior a 5 días respecto a la finalización del mes, siendo condición obligatoria para la aprobación de la certificación mensual correspondiente.



Con la misma periodicidad y, posterior a las actuaciones preventivas, se deberá remitir informe a los Servicios Técnicos Municipales con los contenidos de la revisión efectuada, así como posibles incidencias o anomalías detectadas en la revisión.

Se deberá emitir mensualmente un informe económico sobre los ingresos percibidos por el servicio. En dicho informe se deberá incluir, al menos, los siguientes contenidos, pudiendo ser ampliables según los criterios técnicos y las necesidades del servicio.

- Número de altas de usuarios practicadas en el mes en curso, así como los ingresos derivados de dichas altas.
- Posibles ingresos percibidos por un uso excesivo del servicio por parte de los usuarios, definido en la Ordenanza Municipal.
- Posibles ingresos percibidos por publicidad en las instalaciones disponibles para este servicio.

Se incluye en el presente contrato, sin coste adicional alguno, la reparación de todas las averías que puedan ocurrir en las bases para las bicicletas, medios de soporte y equipos eléctricos, electrónicos e informáticos para la gestión del servicio.

**5.3.5.** Las reparaciones de los elementos que integran el sistema de transporte público en bicicleta se clasifican:

**1. Urgentes:** Aquellas que supongan la paralización total de al menos 1 bancada aparcamiento del sistema o entrañen un evidente riesgo para el usuario/a de la vía pública. La intervención de la adjudicataria será inmediata siempre que sean achacables al adjudicatario, debiendo subsanar las averías en el **plazo de 24 horas**, incluso fines de semana o festivos.

**2. Rutinarias:** Aquellas que no alcancen el rango anterior. Deberán ser subsanadas en un **plazo máximo de 1 semana**. Este plazo podrá ampliarse sólo en casos muy justificados y previa conformidad expresa de la OFICINA DE LA BICICLETA. La adjudicataria deberá disponer de un teléfono de incidencias que permita atender las posibles eventualidades que pudieran producirse durante el horario del servicio de préstamo de bicicletas, que deberá estar operativo durante todo el horario de funcionamiento del servicio.

**3. Actos vandálicos.** Las reparaciones efectuadas como consecuencia de actos vandálicos serán a riesgo y ventura del contratista, únicamente las de las bicicletas, no así en el resto de elementos que integran el sistema de gestión pública de bicicletas (Bancada y PMI).

La adjudicataria revisará todos los días las incidencias que se recojan en el programa informático y solucionará "in situ" las incidencias que sean posibles y si no sustituirá la bicicleta por otra de reserva y reparará o sustituirá los elementos del sistema que no funcionen.

#### **5.4. Redistribución y reposición de las bicicletas**

El servicio funciona 24 horas para el usuario, sin embargo, la empresa no tendrá obligación de redistribuir las bicicletas desde el anochecer hasta las **7,30** horas del día siguiente, de lunes a viernes, determinando en el plan de trabajo el establecimiento del horario de la distribución y reposición de las bicicletas en las bancadas, horario que garantizará la disponibilidad de las mismas en resto de horas. Se efectuará la redistribución y reposición de las bicicletas presentes en todos los puntos de préstamo PIM, de forma que previamente a las horas de mayor demanda de bicicletas (principalmente a las horas de entrada y salida del trabajo) haya bicicletas disponibles en todas las bancadas, atendiendo a los ratios que marque la OFICINA DE LA BICICLETA, y sin perjuicio de que este número pueda ser modificado en función de la información que del uso se disponga en cada emplazamiento. Así mismo, según las necesidades y demandas se deberán redistribuir las bicicletas a lo largo de la jornada, retirando las bicicletas en los puntos que estén a punto de saturarse y reponiéndolas en los que sea



previsible que se vayan a quedar sin ellas. La redistribución los sábados se realizara sólo por la mañana y los domingos no se realizarán servicios para la redistribución de bicicletas.

### **5.5. Recuperación de bicicletas y denuncia por daños en el sistema**

La empresa adjudicataria se encargará de recuperar y reparar las bicicletas que, por una u otra razón, se encuentren abandonadas o estacionadas en lugares inadecuados, así como las que sufran alguna incidencia durante el préstamo y la persona usuaria avise del lugar donde la deja. Igualmente corresponderá al adjudicatario formular ante la Policía la denuncia por daños, hurtos o robos que sufra el sistema y los elementos que lo integran.

### **5.6. Gestión de la aplicación Informática del sistema**

La empresa adjudicataria realizará las actualizaciones del software que el adjudicatario considere oportunas para un mejor mantenimiento del servicio o le sean requeridas por la Mancomunidad durante la vigencia del contrato.

La gestión de esta aplicación requerirá de un acceso para control remoto (incluyendo software apropiado) desde la Oficina de Movilidad a los puntos de préstamo y para la gestión remota de los equipos ubicados en cada una de las bancadas que permita realizar el soporte básico de información del sistema para el mantenimiento y explotación del servicio y control del estado de los equipos, así como a la configuración a distancia de los mismos con el objetivo de realizar cambios programados en el funcionamiento del sistema, actualizaciones, etc.

### **5.7. Gestión administrativa del sistema**

La empresa adjudicataria asumirá la gestión administrativa del sistema a través de una aplicación informática que incluirá al menos la gestión de los datos que cada punto de préstamo facilita, entregando y recepcionando las solicitudes de alta/baja de usuarios en el sistema, la resolución de las incidencias y daños producidos, la atención de las quejas y reclamaciones que se formulen sobre el sistema, la elaboración de comunicaciones, el control y seguimiento de los préstamos por los usuarios, el inicio y la tramitación de las sanciones por incumplimiento de las normas de uso del sistema, la elaboración de informes de funcionamiento y estadísticos tanto mensuales como anuales y aquellos que le sean requeridos, etc. Todo ello bajo la dependencia del responsable del contrato.

### **5.8. Centro de control Técnico/Administrativo.**

Estará obligado a gestionar el servicio desde unas oficinas denominadas "centro de control" desde donde se coordinarán las labores de funcionamiento, mantenimiento y reparación del equipamiento, así como de la gestión administrativa e informática del mismo.

Además, habrá un sistema informático que deberá controlar y facilitar la gestión de todos los elementos involucrados en el servicio (bicicletas, estaciones base y usuarios).

El sistema deberá permitir llevar un control individualizado del uso de cada bicicleta así como la identificación de la disponibilidad de bicicletas en cada una de las estaciones base, los tiempos de uso de cada bicicleta, las estaciones más utilizadas en origen y destino, las franjas horarias de mayor uso, etc.

Los criterios técnicos básicos para el desarrollo del centro de control serán los siguientes:

- Toda la información del sistema se centralizará en un servidor del centro de control, que albergará la base de datos del sistema, y estará en conexión de red con cada TI.
- Permitirá la monitorización en tiempo real del estado de cada aparca-bicicletas, mostrando avisos de necesidad de traslado de bicicletas de una base a otra.
- Servirá para la gestión de los datos de cada punto de préstamo, permitiendo informes y estadísticas de uso por bases, franjas horarias, días, trayectos medios, etc... y registro de cada retirada y devolución para cada usuario.
- Permitirá la actualización y mantenimiento de la base de datos con toda la información de cada usuario registrado: Gestión de permisos, altas, bajas, emisión de tarjetas y sistemas de bloqueo...
- Se creará una página web para consulta e información del Servicio.
- Se dispondrá de un teléfono de atención al usuario.



El portal será adaptado para la visualización desde PDA y/o teléfono móvil, desde donde realizar igualmente consultas sobre disponibilidad y ubicación de las estaciones.

El sistema tendrá la opción de utilización de varios idiomas para la comunicación con el usuario, estimándose como mínimo el Español, Valenciano y el Inglés.

### **5.9. Memoria descriptiva del servicio de mantenimiento y gestión.**

El adjudicatario del contrato deberá presentar dentro de los 15 días siguientes contados desde la recepción del acuerdo de adjudicación, una Memoria descriptiva del servicio a prestar, donde se explique el funcionamiento del servicio, se de cumplimiento a las obligaciones recogidas en los pliegos y a las asumidas en su oferta.

La Memoria deberá ser aprobada por el órgano de contratación en el plazo máximo de 1 mes desde su presentación, pudiendo requerir al adjudicatario para que efectúe los cambios que se consideren oportunos.

## **CLÁUSULA 6ª.- HORARIO DE UTILIZACIÓN Y SISTEMA DE TARIFAS.**

### **6.1 Horario**

El servicio de préstamo funcionará todos los días de la semana durante el plazo de duración del contrato. El horario ordinario del servicio de préstamo de bicicletas para los usuarios será de 24 horas. Las bicicletas se podrán recoger por los usuarios a lo largo de toda la jornada, con un máximo de 2 horas por uso, debiendo transcurrir 2 minutos hasta que el mismo usuario/a pueda volver a recoger otra bicicleta.

### **6.2 Sistema de tarifas**

CONCEPTO	TARIFA
Expedición de tarjeta (opcional)	4,50 €
Fianza	10 €
Recarga de saldo inicial	No obligatoria
Recargas posteriores	5, 10 ó 15 €
120 minutos iniciales	Gratuito

Los primeros 120 minutos, de uso de la bicicleta serán gratuitos. En caso que un usuario devuelva una bicicleta dentro de esta franja de tiempo el sistema deberá evitar que éste pueda retirar otra bicicleta en la misma estación hasta pasados 2 minutos desde la devolución.

Si el usuario/a sobrepasa el tiempo máximo de 2 horas, incurrirá en una penalización por importe 1 euro, por cada hora o fracción.

## **CLÁUSULA 7ª.- FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE PRÉSTAMO**

Para poder ser usuario del sistema de préstamo de bicicleta, se debe disponer de una tarjeta sin contacto personalizada o una tarjeta Móvilis, igual a la usada en el servicio municipal de autobuses y activarla.

Los usuarios podrán darse de alta en el Servicio, en los mismos establecimientos en los que ya adquieren y recargan las tarjetas del servicio de autobús municipal. En estos puntos se facilitarán y recogerán impresos y documentación complementaria, y se hará entrega de las tarjetas una vez dadas de alta y activadas. Además, se podrá dar de alta en la web del servicio.

Para el funcionamiento:

- Una vez en la bancada deseada, el usuario se identificará en el TI con la tarjeta, elegirá el idioma de trabajo de entre los posibles. El sistema le pedirá la clave si se requiere (según el uso que se vaya a realizar), y a continuación seleccionará sobre la pantalla la bicicleta que desea llevarse de entre las disponibles. En el TI también podrá consultar la disponibilidad de bicicletas en el resto de aparcamientos del sistema.



- Se le avisará de las normas de uso, de la limitación horaria, y se requerirá la aceptación de éstas. Una vez aceptadas, se abrirá el candado para poder recoger la bicicleta seleccionada.
- El usuario utilizará la bicicleta y al terminar su uso se acercará a cualquier aparcamiento para hacer la devolución. No existirá la obligación de entregar una bicicleta en el mismo punto en el que fue tomada.
- Una vez asegurada la devolución (confirmada mediante alarma acústica), el sistema dará de baja automáticamente el uso acumulándolo en el histórico para su posterior procesamiento estadístico.
- Si el usuario ha incumplido alguna norma, como por ejemplo no devolver la bicicleta dentro del horario establecido, se le puede denegar su solicitud en el momento de solicitar un nuevo préstamo indicándole los motivos.

### **CLÁUSULA 8ª.- INCLUSIÓN DE PUBLICIDAD EN LAS BICICLETAS Y EQUIPAMIENTO ASOCIADO**

Las bicicletas y el equipamiento asociado a SISTEMA DE PRESTAMO podrán llevar publicidad en los elementos mecánicos de las bicicletas y espacios disponibles de los elementos estructurales, siempre que no deterioren la imagen y sus elementos estructurales.

El adjudicatario articulará las gestiones necesarias para desarrollar esta actividad y necesitará el visto bueno deL Ayuntamiento para la colocación de los eslóganes pertinentes. La adecuación de las bicicletas existentes y demás elementos del sistema a las posibilidades de inclusión de la publicidad correrá a cargo de la empresa adjudicataria.

### **CLÁUSULA 9ª.- INFORMACIÓN ESTADÍSTICA**

La empresa adjudicataria, a lo largo de la vigencia del contrato y con periodicidad mensual a facilitar a la Mancomunidad y a los Ayuntamientos que lo soliciten, en el soporte informático que se determine, los siguientes datos estadísticos:

- a) Información sobre altas.
- b) Información sobre bajas.
- c) Niveles de uso por bicicleta (usos totales y medias de uso por plazos de tiempo).
- d) Tiempos totales y tiempos medios de utilización por bicicleta.
- e) Niveles de utilización por franjas horarias.
- f) Segmentación de usuarios.
- g) Correos electrónicos recibidos y contestados a través del centro de atención a usuarios.
- h) Visitas presenciales al centro de atención a usuarios.
- i) Ingresos según tipo de abono
- j) Reclamaciones realizadas, atendidas y resueltas.
- k) Incidencias ocurridas en el sistema que hayan impedido su correcto funcionamiento y duración de la incidencia.

La empresa adjudicataria presentará un informe anual en el que se analizarán los diferentes aspectos del uso y estado de las bicicletas y del sistema en general, el informe incluirá además sugerencias para la mejora del servicio. De los informes mensual y anual se entregará un ejemplar en soporte papel y otro en soporte informático; así mismo se facilitará un resumen del informe en Power Point para la presentación de los resultados del servicio y su utilización.

### **CLÁUSULA 10ª.- OBLIGACIONES EN MATERIA DE PERSONAL Y REPRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.**

La Empresa concesionaria designará un representante, que será el interlocutor válido en las relaciones con el ayuntamiento



Serán por cuenta de la Empresa concesionaria, todas las materias relativas a la contratación del personal, altas en la Seguridad Social, etcétera, no teniendo éste personal relación contractual alguna con la Municipalidad interesada.

### **CLÁUSULA 11ª.- RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA Y SUSCRIPCIÓN DE PÓLIZA DE SEGURO.**

El adjudicatario está obligado a suscribir una póliza de seguro que cubra cualquier responsabilidad civil con un límite de 1.000.000 de euros por siniestro, y un sub-límite por víctima para la cobertura de responsabilidad civil patronal de 300.000 euros por todos los accidentes, daños o perjuicios que puedan ocurrir derivados del uso adecuado del servicio por parte de los usuarios del mismo.

Una vez notificada la adjudicación del contrato, dispone del plazo de 15 días para la suscripción de la correspondiente póliza de seguro, en caso contrario se procederá conforme establece la Cláusula 26ª del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

### **DISPOSICIÓN FINAL.**

En todo lo no previsto en el presente pliego se estará a lo dispuesto en la TRLCSP y demás normativa aplicable por razón de la materia; así como el plan director y las directivas y legislación estatal y autonómica

Torrent, a 27 de Abril de 2016

**El Presidente de la Mancomunidad**

**Fdo. : Carlos Fernández Bielsa**