



Pliego de condiciones técnicas particulares que ha de regir la contratación de de la instalación, gestión y mantenimiento de un sistema automatizado de préstamo de bicicletas.



ÍNDICE

1.- OBJETO DEL CONTRATO	4
2.- ALCANCE DEL CONTRATO.....	4
3.- CONDICIONES TÉCNICAS DE DISEÑO.....	5
3.1.-ESTACIÓN BASE	5
3.2.-.PUNTO DE ACCESO DE USUARIOS.....	6
3.3.-.BICICLETA.....	7
3.4.- CENTRO DE CONTROL Y GESTIÓN.....	9
3.5.- PORTAL WEB.....	10
3.6.- AHORRO Y EFICIENCIA ENERGÉTICA.....	10
3.7.- ACCESO UNIVERSAL SIN BARRERAS.....	11
4.- CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA OFERTA.....	11
5.- MEDIOS HUMANOS: Equipo de trabajo	12
6.- PLANES DE DESPLIEGUE.....	12
6.1.-PLAN DE UBICACIÓN.....	13
6.2.- PROGRAMACIÓN DE LOS PLANES DE UBICACIÓN.....	13
6.3-PLAZOS DE INSTALACIÓN	13
7.- OBRA CIVIL Y ACOMETIDA.....	14
8.- CONDICIONES DE LA GESTION DEL SISTEMA PÚBLICO DE BICICLETAS.....	14
8.1. USUARIOS	14
8.2. USO DE LA BICICLETA.....	15
8.3 GESTIÓN DE INCIDENCIAS	15
8.4. GESTIÓN DE LAS ESTACIONES BASE	16
8.5. HORARIOS, SISTEMAS DE TARIFAS V FIANZA	16
8.6. CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN	18
9.- MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE BICICLETAS DE USO PÚBLICO.....	18
9.1.- ALCANCE DE LOS TRABAJOS DE MANTENIMIENTO.....	18
9.2.-MANTENIMIENTO DE LAS BICICLETAS	19
9.3.- RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES A EMPLEAR.-	20
10.- CONTENIDOS DE LAS OFERTAS	20
10.1.- SUMINISTRO	20
10.1.1.- Memoria.	20
10.1.2.- Mejoras.	21
10.1.3.- Cronograma.	21



10.2.- MANTENIMIENTO.....	21
10.2.1.- Memoria	22
10.2.2.- Mejoras.	22
11.- VARIOS.....	22
11.1.- PENALIZACIONES EN EL SUMINISTRO.....	22
11.2.- PENALIZACIONES EN LA EXPLOTACION Y MANTENIMIENTO.....	22
11.3.- LIMPIEZA	23
11.4.- CONFIDENCIALIDAD.....	23
11.5.- SOLICITUD DE PERMISOS Y AUTORIZACIONES.....	23
11.6.- SEGUIMIENTO, VIGILANCIA Y CONTROL DEL PROYECTO.....	23
11.7.- GARANTIA EQUIPOS E INSTALACION GLOBAL	26
12.- OFERTA ECONÓMICA.....	27
13.- PROTECCIÓN DE DATOS.....	28



1.- OBJETO DEL CONTRATO

El presente Pliego tiene como finalidad establecer las condiciones técnicas del contrato de suministro y prestación de servicios de:

El objeto de este contrato es la instalación, dotación de equipos, gestión integrada y mantenimiento en el dominio público municipal de un sistema automatizado de préstamo de bicicletas, y la implantación de paradas para su estacionamiento que sirvan de complemento al transporte público ordinario y de alternativa a los desplazamientos urbanos en vehículos a motor, así como la inclusión en estas paradas de soportes de mobiliario con uso publicitario.

Las prestaciones objeto del presente contrato se deberán mantener y gestionar durante el periodo de vigencia del mismo, en las condiciones que se establecen en el presente pliego y en los pliegos de cláusulas administrativas, tanto en lo que concierne al mobiliario y medios técnicos como a la propia gestión de las bicicletas y de la información institucional y publicitaria.

La ejecución del presente contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista. Aquellos actos vandálicos sobre los elementos objeto de este contrato son asumidos por el adjudicatario

Las prestaciones realizadas por el adjudicatario del presente contrato se financiarán mediante la aportación municipal al contrato junto con los ingresos que obtenga de la explotación publicitaria privada, el cobro de las tarifas abonadas por los usuarios de las bicicletas y otras alternativas propuestas por el adjudicatario al ayuntamiento previa aprobación por este último.

2.- ALCANCE DEL CONTRATO

Las características básicas de las prestaciones objeto del contrato son:

- Suministro e instalación de un mínimo de 26 unidades de estación base para aparcar y fijar las bicicletas; con un mínimo de 312 puntos de anclaje de bicicletas distribuidos entre las estaciones, instalaciones de recepción y fijación de bicicletas, elementos para el cobro del alquiler y la recepción y emisión de datos, etc. y suministro de un mínimo de 260 bicicletas adecuadas para el uso en el sistema de estaciones suministrado.
- Mantenimiento y gestión integral del servicio durante el período del contrato. El licitador deberá establecer su propuesta de distribución, así como describir la metodología empleada para la determinación de la propuesta del área y características de implantación del Sistema, incluyendo un mapa que determine de manera clara el ámbito de implantación y la propuesta de ubicaciones. La ubicación de las estaciones base será establecida por el Ayuntamiento de Valladolid en coordinación con la empresa adjudicataria. Cualquier ampliación en el número de estaciones y bicicletas será objeto de valoración mediante fórmula, por lo que la información a este respecto deberá ser incorporada exclusivamente en la documentación incluida en el sobre A. En este sentido, el sistema automático deberá dimensionarse y diseñarse en función de las siguientes características:

La oferta deberá indicar el número de bicicletas y de estaciones que prevé que se requerirán para atender adecuadamente a la propuesta de implantación.



Todos los elementos y materiales necesarios para la implantación del sistema de alquiler de bicicletas, así como su instalación, gestión y mantenimiento correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá asumir todos los gastos generados por la puesta en marcha, incluyendo la inversión necesaria para la adquisición de todos los equipos usados en el sistema.

La empresa adjudicataria deberá hacerse cargo de la gestión y mantenimiento del sistema durante el periodo de contratación (reparaciones de todos los elementos, sustitución de elementos averiados, redistribución y reposición de bicicletas, gestión de altas, solución de incidencias, etc.). Para ello deberá aportar las aplicaciones y medios necesarios tanto en cuanto a recursos humanos como materiales.

El adjudicatario deberá contar, en todo momento, y sin coste adicional para el Ayuntamiento de Valladolid, con un stock de bicicletas que será, como mínimo, del 5% de la flota. Esta reserva se empleará para reponer unidades no útiles para el servicio por actos de robo y/o vandalismo. Las bajas producidas en el stock se repondrán con bicicletas nuevas de las mismas características.

Finalizado el contrato, las estaciones, amarres y bicicletas objeto del mismo pasarán a ser propiedad del Ayuntamiento de Valladolid. En este sentido, éste podrá hacer uso de los mismos como estime conveniente ó requerir al adjudicatario para su retirada definitiva. En este caso, los costes asociados serán por cuenta del adjudicatario, el cual deberá retirarlos, en un plazo máximo de dos meses desde la solicitud. De no hacerlo así, el Ayuntamiento podrá encargarse de estas tareas a costa de la empresa adjudicataria.

Los espacios destinados a la publicidad en todos los elementos (estaciones, anclajes y bicicletas) podrán ser explotados por el contratista durante todo el periodo del contrato, en base a los criterios que el propio Ayuntamiento establezca.

En casos excepcionales de acontecimientos o actos en vía pública, se podrá ordenar al adjudicatario la retirada de las bicicletas de las estaciones base que pudieran verse afectadas por los acontecimientos, quedando estas estaciones fuera de servicio, y lo hará sin cargos adicionales.

3.- CONDICIONES TÉCNICAS DE DISEÑO

El contratista deberá de llevar a cabo las siguientes tareas:

3.1.-ESTACIÓN BASE

Suministrar y montar 26 estaciones aparca-bicicletas completas.

Estarán integrados por los sistemas de anclaje a la bici y los sistemas de conexión a la red de control de usuarios. Analizará todas las variables que inciden en la implantación del sistema de préstamo en el entorno urbano.

Contarán con un diseño anti-vandálico y ergonómico para facilitar tanto el acceso a las bancadas para retirar y devolver las bicicletas, como para permitir el acceso a su interior por los operarios de mantenimiento.



Asimismo los aparca-bicicletas permitirán su completa integración con el mobiliario urbano y permitirá distintas configuraciones en cuanto al número de puestos para bicicletas en cada uno.

Se preverán 5 bases móviles adicionales con sus puntos de anclaje para la ampliación temporal de la red de estaciones durante la celebración de eventos de carácter cultural o deportivo.

El licitador escribirá las características técnicas y funcionales de cada elemento y de forma clara y concreta el modo en que el usuario puede hacer uso del servicio.

Las principales funciones del aparca-bicicletas son las siguientes:

- Permitir ubicar las bicicletas en varias zonas de la ciudad, de manera ordenada y segura, instalándose 26 estaciones con al menos 12 puestos de anclaje por estación.
- Permitir la retirada y devolución de las bicicletas urbanas de forma automática, asegurando el correcto anclaje en todo momento.
- Permitir que el sistema reconozca si el candado está abierto o no mediante sensores que indiquen el estado del mismo.
- Anclaje de la bicicleta aún en ausencia de energía eléctrica.
- Permitir identificar unívocamente la bicicleta a devolver mediante sistemas de control.
- Confirmación de anclaje correcto mediante algún tipo de alerta (visual o sonora).
- Que cada aparca-bicicletas lleve asociado una columna informática, en total 26 unidades, que permita interactuar con el usuario.
- Se valorará su facilidad y versatilidad para admitir la integración futura de sistemas de recarga automática de vehículos eléctricos.
- Se valorará su facilidad y versatilidad para admitir la integración de bicis eléctricas con carga de forma automática.

Las instalaciones eléctricas de cada unidad irán dotadas de interruptor diferencial de alta sensibilidad, con protección magneto térmica, ambas de corte omipolar, que podrán ser de reenganche automático, y toma de tierra individual, de tal manera que la resistencia de paso a tierra sea reglamentaria, de acuerdo con las Instrucciones Técnicas Complementas.

Cumplirán la normativa vigente referida a Compatibilidad Electromagnética.

3.2..-.PUNTO DE ACCESO DE USUARIOS

Diseñar, desarrollar, suministrar y montar 26 puntos de acceso de usuarios.

Compuesto por una estructura fija, antivandálica, con pantalla y/o teclado, sistema software de gestión y lector de tarjetas de proximidad RFID, además de las comunicaciones necesarias para comunicarse con los identificadores de las bicicletas, aparca-bicis y centro de gestión y control.



El terminal de acceso dispondrá de un software personalizado para administrar el contenido de la información que se muestre en pantalla y que permita a los usuarios interactuar con el sistema de préstamo de bicicletas a través del terminal (realizar el préstamo de la bicicleta, consultas ocupación, etc.).

Las características del terminal y la aplicación software serán:

- Identificación de los usuarios mediante tarjeta RFID sin contacto. El contratista entregará las tarjetas personalizadas que sean necesarias para la prestación del servicio.
- Previa validación de la identidad del usuario, puede ser mediante solicitud de código PIN (número secreto del usuario, para mayor seguridad) u otro sistema, se podrán realizar las siguientes operaciones:
 - Retirar la bicicleta elegida por el usuario y confirmación de la operación por mail desde el terminal.
 - Cambiar el número secreto PIN.
 - Seleccionar un idioma, entre mínimo español, inglés y francés.
 - Consultar el grado de disponibilidad de bicicletas en otros aparcamientos.
 - Consultar sitios libres en otros aparcamientos.
- Posibilidad de integrar en el sistema cualquier otro tipo de tarjetas de transporte o tarjetas de usuario, ciudadana, etc., que estén actualmente en servicio en el municipio, o que se implanten en el futuro.
- Posibilidad de pago/alquiler con tarjeta a través de pasarela bancaria.
- Aviso de la necesidad de redistribución de bicicletas mediante mensajes de SMS o correo electrónico.

La aplicación software se ceñirá exclusivamente al sistema de préstamo de bicicletas, pero estará previsto para el desarrollo de otras futuras aplicaciones complementarias.

Se podrá acceder mediante control remoto al terminal para monitorizar el funcionamiento del mismo y permitir la instalación y configuración de actualizaciones o dar soporte a cualquier otro tipo de acción relacionada con el mantenimiento del sistema.

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

El Ayuntamiento de Valladolid, definirá el punto exacto en donde habrán de instalarse los puntos de utilización y recogida de las bicicletas.

3.3.-BICICLETA

Suministrar 260 bicicletas para el sistema de préstamo.

Los licitadores deberán ofertar un único modelo de bicicleta. Las bicicletas tendrán un diseño que las singularice y una estética similar a la prevista para el resto de los equipos objeto del suministro, con los materiales y elementos más adecuados para su mantenimiento posterior.

Imagen: Tendrán una imagen específica que se diferencie a simple vista del resto de modelos existentes en el mercado y, que la identifique con el servicio a prestar.



Los criterios para la selección y diseño de las bicicletas a suministrar, atenderán a los siguientes parámetros:

1. Bicicleta sencilla y robusta de tipo urbano, con un tubo vertical tal que el diámetro exterior de la tija del sillín tenga, al menos, 25 milímetros y cuyo material de fabricación habrá de ser resistente para el uso intensivo de esta, y adecuado a las condiciones atmosféricas. Serán de un único color, que será elegido por el Ayuntamiento de Valladolid.
2. Las bicicletas deberán ser fácilmente identificables por su número, de forma visible, perdurable y resistente al vandalismo.
3. Debe disponer de timbre, guardabarros, reflectantes, pata que permita la sujeción de la bicicleta en situación de reposo, puños ergonómicos y cesta o soporte delantero con capacidad suficiente para el transporte de carteras y bolsos sin riesgo de caída de estos durante el desplazamiento.
4. El sillín, que deberá ser acolchado, regulable fácilmente en altura con un cierre rápido y dotado de un sistema de seguridad a fin de impedir su sustracción sin dificultar el correcto uso del mismo.
5. Que el diseño de la bicicleta atienda a los requisitos para la integración con el aparca-bici.
6. Que posibilite la integración del candado automático y los elementos de control por sistema radiofrecuencia o similar en la propia estructura interna de cada bicicleta.
7. Debe disponer de un sistema de cambio, como mínimo, de tres marchas y un sistema eficaz de frenos, delantero y trasero. No se admitirá contrapedal.
8. Serán de una sola talla, la mediana.
9. Podrá disponer de paneles lenticulares que permitan introducir de forma sencilla y segura en las ruedas publicidad. No obstante lo anterior, el licitador podrá proponer a la Administración contratante cualquier otro sistema de soporte de publicidad en la bicicleta que a su juicio suponga una mejora, que deberá ser aceptada por la Administración.
10. Los pedales serán metálicos con goma antideslizante.
11. Las ruedas serán de 65 centímetros de diámetro, los neumáticos de asfalto y deberán llevar alguna de las soluciones antipinchazos existentes en el mercado.
12. Dispondrán de un sistema de iluminación mínimo, compuesto de faro delantero y piloto trasero, debiendo contar ambos con un condensador de modo que permanezcan encendidos, al menos 2 minutos, una vez detenida la marcha de la bicicleta, después de cinco minutos de pedaleo constante. El sistema de alimentación no debe presentar resistencia apreciable al pedaleo.
13. Normas y leyes: Cumplirán cuantas leyes, normas u ordenanzas afecten a la circulación de bicicletas en la ciudad.



3.4.- CENTRO DE CONTROL Y GESTIÓN.

Se requerirá para la gestión de todo el sistema de un centro de control en donde se coordinen las tareas de mantenimiento y reparación de todo el equipamiento, así como de la gestión administrativa e informática del mismo a través de un ordenador central en la sala de control, con base de datos y conexión de red de cada punto de préstamo.

Los criterios técnicos básicos para el desarrollo del centro de control se basarán en los siguientes:

- Que incluya un ordenador para acceder al sistema de gestión así como todo el equipamiento necesario para la gestión de usuarios (altas, bajas, activaciones de tarjetas municipales, etc).
- Además el centro deberá estar dotado de un mobiliario básico (mesa, sillas y armario) para la realización de las tareas encomendadas al personal de mantenimiento y de un teléfono de atención al usuario.
- El local donde se ubique el sistema deberá de estar en buenas condiciones de habitabilidad y confort.

El centro de control podrá ser sustituido por un servidor virtual donde se aloje toda la funcionalidad del software, siempre que se asegure el funcionamiento y la seguridad de la aplicación central y el acceso a la base de datos.

El sistema dispondrá de un software de Gestión para centro del control con las siguientes características:

- Permitir llevar a cabo la realización de altas y bajas de usuarios y su gestión individualizada.
- Posibilidad por parte del adjudicatario de modificar y/adaptar las funcionalidades existentes o futuras que sean demandadas por el servicio o por el Ayuntamiento de Valladolid.
- Habilitada para su funcionamiento en entornos web que permita el acceso desde cualquier terminal con disponibilidad de internet.
- Que el software permita la monitorización en tiempo real del estado de cada estación, mostrando avisos de necesidad de traslado de bicicletas de un punto de préstamo a otro.
- Que el software permita la gestión de los datos de cada punto de alquiler, como informes y estadísticas de uso por franjas horarias, días, trayectos medios, etc... y registro de cada retirada y devolución para cada usuario.
- Que el software permita la actualización y mantenimiento de la base de datos con toda la información de cada usuario registrado: Gestión de permisos, Altas, bajas y emisión de tarjetas y Sistemas de bloqueo.
- Acceso público con información de carácter general del sistema: puntos de préstamo, grado de ocupación, horarios, normas de uso, etc....
- Acceso privado para la gestión del sistema:
 - Página propia de cada usuario con información relacionada con sus datos personales y de uso del sistema.
 - Gestión de usuarios.
 - Supervisión y seguimiento del sistema: préstamos, incidencias, etc.
 - Registro de las operaciones de mantenimiento de las bicicletas.
 - Configuración de parámetros de funcionamiento de las estaciones.
 - Configuración de tarifas, perfiles de usuarios, tipos de acceso al sistema, tipos de incidencias, horarios y en general cualquier parámetro de funcionamiento del sistema.



- Generación de informes estadísticos y su exportación a entornos ofimáticos como hojas de cálculo para el tratamiento estadístico de la información.

3.5.-PORTAL WEB

El adjudicatario deberá crear un espacio web integrado en el sistema de información municipal con una parte de acceso abierto y una zona de acceso restringido para la que se dispondrá del correspondiente código de acceso. El nombre de la web lo pondrá el Ayuntamiento.

Desde éste portal web se podrá consultar la disponibilidad de bicicletas en cada una de las estaciones, así como realizar todas las gestiones administrativas pertinentes. A este respecto, el cliente podrá acceder a los datos de su cuenta a través de este portal, así como modificar sus datos personales.

Igualmente, el sitio deberá disponer de información general, funcionamiento, planos de localización de estaciones, así como de los servicios para bicicletas, planos de los itinerarios utilizados, itinerarios recomendados entre estaciones, etc., de información de incidencias y de Servicios de suscripción.

La página tendrá la opción de utilización de varios idiomas para la comunicación con el usuario, estimándose como mínimo el Español, Francés e Inglés.

El adjudicatario mantendrá actualizado dentro de los costes de la concesión el portal de Internet que permita al usuario realizar todas las gestiones administrativas citadas anteriormente.

El portal se adaptará durante los dos años primeros de servicio, para la visualización desde PDA y teléfono móvil, desde donde realizar igualmente consultas sobre disponibilidad y ubicación de las estaciones.

3.6.- AHORRO Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

La empresa deberá indicar el consumo, la eficiencia energética y el uso de tecnologías que reduzcan el consumo energético de sus elementos.

La iluminación de las paradas debe facilitar su localización sin producir molestias ni deslumbramientos.

El cálculo deberá hacerse por estación y por punto de anclaje para facilitar la valoración de este aspecto.

Las potencias previstas de cada soporte se indicarán expresamente en la oferta de los licitadores.



3.7.- ACCESO UNIVERSAL SIN BARRERAS

Las prescripciones técnicas contenidas en el presente pliego han tenido en cuenta en la medida de lo posible los criterios de accesibilidad universal y de diseño para todos, y en concreto en todo lo que afecta al diseño de los elementos y su ubicación en la vía pública.

Pero dicha consideración no ha sido posible en la definición del transporte individualizado en bicicleta, ya que el desarrollo propio de la "Ley 51/2003, de 2 de diciembre de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, en materia de transporte", y el "Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad (BOE de 4 de diciembre de 2007)", no se contempla este tipo de transporte.

4.- CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA OFERTA

Las características de diseño y constructivas del mobiliario urbano serán libres. No obstante dada la importancia que tiene estos elementos sobre las condiciones arquitectónicas y estéticas de la Ciudad, se exigirá una gran calidad tanto en el diseño como en los materiales, teniendo en cuenta de forma prioritaria su integración en el entorno urbano, la solidez, funcionalidad y durabilidad, así como su fácil limpieza y conservación. La superficie máxima del espacio publicitario será de 2 m² por cara.

El Ayuntamiento de Valladolid será el titular de los derechos derivados de los espacios publicitarios de las bicicletas y demás elementos afectados a la prestación del servicio. No obstante, este cede los derechos durante el plazo de duración del servicio de gestión y mantenimiento del sistema como complemento a la autofinanciación del servicio.

Los licitadores propondrán los planos y descripciones técnicas del modelo presentado, en cuanto a su diseño, tecnología empleada y prestaciones.

Se tendrá especial cuidado con la elección de las materias primas y/o acabados de los mismos, valorándose su realización en acero inoxidable; las técnicas de fabricación y producción de las piezas que integren el mobiliario, las técnicas de montaje y de desmontaje, la previsión del reciclaje de los diferentes elementos y la reintroducción de los residuos en el proceso productivo,

A lo largo de la vigencia del contrato, el adjudicatario podrá presentar al Ayuntamiento de Valladolid soluciones que mejoren tecnológicamente o funcionalmente los modelos aprobados o que mejoren el rendimiento energético, debiendo la instalación de tales mejoras no suponer cargo alguno para el Ayuntamiento de Valladolid, en cualquier caso se deberá aprobar su implantación por la Administración Municipal.

Los modelos que se aporten serán necesariamente de nueva fabricación, no admitiéndose mobiliario usado previamente.

La obra civil correrá por cuenta de la administración municipal a través de la UTE dedicada a la conservación de infraestructuras urbanas.



El contratista, contratará a su cargo, una póliza de responsabilidad y daños a terceros que cubrirá de manera extensiva al personal afecto al contrato, incluso la responsabilidad del personal municipal afecto al control del servicio. De igual forma los usuarios del servicio, deberán quedar cubiertos por una póliza general de accidentes a terceros.

5.- MEDIOS HUMANOS: Equipo de trabajo

El equipo de trabajo que el adjudicatario designe para la ejecución del contrato de suministro deberá estar integrado por un equipo multidisciplinar que haya realizado trabajos similares de informática y diseño gráfico vinculados a actividades de desarrollo sostenible, transporte y movilidad en los entornos urbanos durante los últimos dos años.

La descripción del equipo de trabajo multidisciplinar incluirá toda la información que se considere de interés para mostrar su capacitación y calidad en la capacidad de gestión de proyectos, experiencia en proyectos nacionales y europeos y en aspectos ambientales de índole urbano y empresarial, vinculados a actividades de desarrollo sostenible, transporte y movilidad en los entornos urbanos.

Deberá de tener experiencia en desarrollo tecnológico: portales y plataformas Web, entornos informáticos avanzados, elaboración de bases de datos y explotación estadística de indicadores para evaluación, control y seguimiento de las actuaciones. Además, deberá de tener conocimiento en el campo del diseño gráfico.

Así mismo deberá contar con profesionales en el campo del mantenimiento de bicicletas.

6.- PLANES DE DESPLIEGUE.

Los licitadores habrán de incluir en su oferta un cronograma detallado con los plazos en los que se llevarán a cabo los diferentes trabajos necesarios para la implantación y posterior servicio.

Todos los elementos del sistema de bicicletas de uso público, deberán de instalarse y ponerse en marcha para que el conjunto en su integridad funcione correctamente. Para ello, el contratista deberá de atenerse a las siguientes instrucciones:

- Deberá de realizar el seguimiento y el control de calidad de los equipos principales, con los respectivos ensayos, pruebas y emisión de los resultados y certificados correspondientes de materiales, programas y equipos.
- Tendrá que realizar las actividades de embalaje, carga, transporte y descarga de los equipos, incluyendo los seguros de transporte pertinentes y demás actividades que supongan la ubicación de los equipos en planta.
- Deberá de realizar el montaje de los equipos y sistemas, e instalaciones auxiliares. Habrá de incluirse la interconexión de los equipos con la red eléctrica y de telecomunicaciones existente (ADSL en todos los puestos).
- Realizará la puesta en marcha, ensayo de funcionamiento y pruebas del sistema. Para ello, previamente, habrá finalizado las obras necesarias y habrá probado los equipos y sistemas de comunicación y de control, comprobando protecciones, alarmas, calibrado de instrumentos, enclavamientos, etc.



La empresa adjudicataria habrá de definir junto al personal técnico municipal encargado el plan definitivo de instalación del sistema, incluyendo la situación de las estaciones con los permisos correspondientes, los plazos para la realización de los trabajos y otros aspectos relevantes.

La empresa adjudicataria deberá realizar el montaje de todos los equipos y sistemas, legalización de todos los servicios e instalaciones necesarias.

6.1.-PLAN DE UBICACIÓN

El plan de ubicación contendrá la siguiente documentación:

- Plano de planta general de la ciudad donde se señalicen las propuestas de ubicación con indicación numerada por tipos de estaciones y/o mobiliario.
- Ficha de cada estación donde se indique el número de referencia y tipo de elemento; así como la posición.
- Fotografía a color de la zona donde se ubique.

6.2.- PROGRAMACIÓN DE LOS PLANES DE UBICACIÓN

El proceso de implantación de las estaciones así como la posterior distribución de las bicicletas se hará de forma escalonada de forma que a la finalización de cada fase o periodo se encuentren en funcionamiento todas las estaciones base y a disposición del usuario el número de bicicletas establecidas en cada una de ellas.

Una vez formalizado el contrato, sin perjuicio de su elevación a escritura pública y en el plazo de un mes, el Centro de Movilidad Urbana junto a la Agencia Energética Municipal en colaboración con el adjudicatario revisará la propuesta de ubicación de las estaciones base correspondientes a la primera fase de su instalación, elevando para su aprobación el "Plan de ubicación correspondiente la 1ª fase de instalación de estacionamientos para bicicletas" y ejecutando su instalación.

Los sucesivos "Planes de ubicación de instalación de estacionamientos para bicicletas correspondientes a las fases subsiguientes, y las que se deriven de las ofertas adicionales", se definirán y aportarán según los mismos criterios anteriores, a la finalización del trámite y aprobación del anterior Plan.

6.3-PLAZOS DE INSTALACIÓN

La instalación se realizará en tres fases:

1ª fase; correspondiente a la implantación de 6 bases y 60 bicicletas. Se realizará en un plazo no superior a 8 semanas.

2ª fase correspondiente a la implantación de 10 bases y 100 bicicletas. Se realizará en un intervalo de tiempo no superior a 3 meses desde la anterior.

3ª fase correspondiente a la implantación del resto de bases y bicicletas a aportar por el adjudicatario. Se realizará en un intervalo de tiempo no superior a 3 meses.



El Ayuntamiento de Valladolid dará por efectuada la puesta en marcha, sí:

- El sistema ha funcionado correctamente de forma ininterrumpida durante al menos 48 horas al inicio del funcionamiento del sistema.
- Los distintos equipos cumplen las garantías estipuladas.
- No se han producido alarmas que reflejen situaciones anormales de funcionamiento en los sistemas.
- Se han verificado todas las pruebas de equipos y subsistemas.
- Se ha entregado toda la documentación y se ha formado convenientemente al personal técnico que operará la planta.

Efectuada la puesta en marcha y entrega de los equipos a satisfacción del Ayuntamiento de Valladolid el contratista iniciará los trabajos de seguimiento y mantenimiento del Sistema de bicicletas de uso público.

7.- OBRA CIVIL Y ACOMETIDA

Una vez aprobada la ubicación de las estaciones el Ayuntamiento realizara la obra civil, así como las acometidas de los servicios que precise a través de la UTE de mantenimiento de infraestructuras urbanas.

El adjudicatario redactará y aportará los proyectos de ejecución de las estaciones y demás elementos de mobiliario a instalar de acuerdo con la normativa técnica y legal vigente, suscrito por técnico competente, para informe de los servicios municipales afectados y su autorización definitiva.

El proyecto técnico incluirá las instalaciones eléctricas que se ajustarán a la legislación vigente sobre Seguridad Industrial.

De la documentación referente al Proyecto Técnico deberá presentarse una copia en formato digital *.pdf.

La situación de las estaciones y soportes será tal que no se dificulte la visibilidad de los semáforos o las señales de tráfico.

8.- CONDICIONES DE LA GESTIÓN DEL SISTEMA PÚBLICO DE BICICLETAS

Los licitadores detallarán en su oferta la propuesta del sistema de gestión integral de forma que se siga el esquema de funcionamiento siguiente:

8.1. USUARIOS

El usuario deberá ser mayor de edad, conocer la normativa vigente sobre tráfico y conducción de vehículos. Los menores de edad, mayores de 16 años, podrán darse de alta en el servicio con la autorización expresa y declaración de asunción de responsabilidades, de alguno de sus padres o tutores.

Una vez registrado en el sistema mediante pasarela bancaria, el adjudicatario emitirá una tarjeta, código, o cualquier otro tipo de justificante físico o electrónico, de uso limitado en el tiempo, asociada a un código secreto de elección del usuario en el momento de su expedición.



Abono General (Bono Bici).

Serán los que se abonen al servicio por periodos anuales, disponiendo de cualquiera de los sistemas de altas habilitados al efecto (Internet, correo y personalmente en las oficinas para atención al usuario del servicio).

A dichos abonados se les suministrará una tarjeta de identificación que les permita el acceso al sistema de uso del servicio y para el resto de funciones que se dispongan.

Usuarios puntuales.

Serán aquellos que accedan al servicio para un periodo puntual. Estos abonados podrán darse de alta en las estaciones base, oficinas habilitadas al efecto u otros sistemas que el Ayuntamiento de Valladolid autorice, mediante pasarela bancaria.

8.2. USO DE LA BICICLETA

Recogida de la bicicleta.

El usuario presentará la tarjeta de abonado que lo identifica como tal en la estación, y una vez que el sistema ha reconocido al usuario y realizado los controles establecidos, el sistema facilitará al usuario una bicicleta.

Devolución de la bicicleta.

Una vez utilizada la bicicleta por el usuario, éste la devolverá a cualquiera de las estaciones base que se encuentren cercanas a su destino y dispongan de puntos de anclaje libres, quedando igualmente registrada la operación efectuada.

Si el usuario lo solicita, la estación base deberá expedirle un recibo justificante en papel o electrónico (correo, SMS, etc...), en el que recojan las operaciones más significativas realizadas.

8.3 GESTIÓN DE INCIDENCIAS

La oficina de atención al usuario pondrá a su disposición un servicio telefónico de recepción y gestión de incidencias y sus oficinas deberán dotarse con:

- El personal cualificado para tramitar cuantas reclamaciones puedan formular los interesados en número suficiente que permita una capacidad de respuesta ágil, en función del tipo de reclamación que se trate, incluida la expedición de certificados a solicitud de los usuarios o de la Administración Pública para acreditar la identificación de usuario y de los servicios utilizados.
- El personal para atención presencial en la/las oficinas abiertas, así como para la atención telefónica, y telemática en todas las cuestiones que conlleve la gestión del servicio en relación con el usuario y con la administración, en número suficiente que permita una capacidad de respuesta ágil.
- El personal mínimo para servicio de urgencias festivo y nocturno, vía telefónica, informática y de mantenimiento durante todos los días de la semana.



Para la gestión de todas estas cuestiones deberá habilitarse un teléfono gratuito en horario establecido y consensuado con el adjudicatario para la atención a los usuarios del sistema de transporte individualizado con bicicletas.

8.4. GESTIÓN DE LAS ESTACIONES BASE

El sistema de gestión del servicio tendrá que permitir a los usuarios realizar consultas para conocer el nivel de ocupación de las estaciones más cercanas a su situación que pueda atender su demanda.

El licitador propondrá los medios necesarios para permitir la redistribución de las bicicletas en las estaciones base, para poder atender de forma adecuada a la demanda de los usuarios.

En el supuesto de averías de las bicicletas o de cualquier otro elemento del sistema, el adjudicatario se compromete a reponerlo en perfecto estado, asumiendo los costes que dicha actuación implique.

En caso de acontecimientos o actos en vía pública, el Ayuntamiento de Valladolid podrá ordenar al adjudicatario la retirada de las bicicletas de las estaciones base que pudieran verse afectadas por los acontecimientos, quedando estas estaciones fuera de servicio, lo que hará sin cargos adicionales.

En todo momento el Ayuntamiento de Valladolid dispondrá de acceso al sistema informático de gestión para disponer de la información relativa al nivel de satisfacción del usuario del servicio, y de las incidencias que se registren en el mismo.

8.5. HORARIOS, SISTEMAS DE TARIFAS Y FIANZA

Horario de utilización de las bicicletas.

Las bicicletas y el sistema de telegestión estarán operativos, asegurando su correcto funcionamiento de 07:00 a 23:00 horas todos los días del año, el sistema de atención al público operará de lunes a sábado, admitiéndose como mejora la extensión en la prestación del servicio a domingos y festivos.

Sistema de Tarifas.

El sistema de tarifas pretende favorecer un uso extendido de las bicis con una amplia rotación de las mismas. Para ello se establecen dos tipos de tarifas obligatorias, amén de otras modalidades que puedan proponer los licitadores para complementar la oferta y que serán valoradas en la adjudicación.

En el abono general (BonoBici) se establece el abono de un pago mínimo de 25€, del cual se descontarán fracciones en función del tiempo de uso de la bicicleta siendo los primeros quince minutos de uso del día gratuitos, de forma que a partir de la hora el sistema cargará sobre la tarjeta del usuario medio euro de consumo para la primera hora, y un euro la segunda hora y dos euros más si continua con la bicicleta pasado este tiempo. Con este método se intenta disuadir el uso cautivo de una bicicleta por parte de un único usuario.



Cada recarga de esta tarjeta abono, tendrá un plazo de uso de un año desde el momento de la recarga, caducando una vez transcurrido este.

Para el usuario puntual el coste es un poco más elevado, carece de periodo gratuito, la primera hora tiene un coste de un euro y dos euros a partir de este tiempo.

Tarjeta		1ª hora	2ª hora	3ª y siguientes	Recarga mínima
General (BonoBici)	15 primeros minutos gratuitos	0,5 €	1 €	2 €	25 €
Puntual		1 €	2 €	2 €	

La primera vez que un usuario obtenga la tarjeta esta será gratuita, si el mismo usuario quiere obtener una segunda tarjeta esta tendrá un coste de 3€. Esta tarjeta es una tarjeta personalizada con cargo a unos datos bancarios.

Del mismo modo y para prevenir un uso a saltos, si el usuario retoma una bicicleta antes de pasados 15 minutos desde la misma estación base en que dejó la anterior, se seguirá computando el préstamo anterior como si no hubiera retornado la bicicleta tomada previamente.

Los licitadores podrán proponer otros esquemas tarifarios para su estudio y, en su caso, aprobación por este Ayuntamiento, (ej. Abonos familiares, de fin de semana, turísticos, u otros, reducción de la tarifa base, etc), estos esquemas deberán tender a una atracción de un mayor número de usuarios. En cualquier caso los esquemas que se propongan por parte de los licitadores, no significarán un incremento de la aportación municipal al contrato.

El sistema de tarifas que definitivamente se apruebe, será vinculante durante el primer año de vigencia del contrato. Transcurrido este esta tarifa podrá ser objeto de revisión anual en función de las variaciones del IPC, y siempre que esta revisión se convenga de mutuo acuerdo con el adjudicatario y sea aprobada por el Ayuntamiento de Valladolid.

Por razones de interés público y a consecuencia del análisis de los resultados del sistema de control de los índices de satisfacción del servicio y para un mejor funcionamiento del Sistema (necesidad de mayor número de bicicletas, número de usos diarios de cada bicicleta, colapsos estacionales, etc.), el Ayuntamiento podrá limitar el número máximo de abonados y asociados.

Fianza del usuario.

Se establece una fianza de hasta 150€, que el adjudicatario podrá exigir a aquellos usuarios que hagan un uso inadecuado del servicio de préstamo de bicicletas, fianza cuyo valor podrá ser revisado de mutuo acuerdo con el Ayuntamiento. El adjudicatario solo podrá cobrarla al abonado en los casos establecidos en el contrato del usuario.

El licitador propondrá en su oferta un contrato tipo de usuario que posteriormente será aprobado por el Ayuntamiento, que se reserva el derecho a modificarlo en caso de que lo



considere necesario. El licitador recogerá en su propuesta la forma de obtener y gestionar las fianzas.

8.6. CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN

El licitador incluirá en su oferta una propuesta de lanzamiento del sistema de transporte individual mediante bicicletas con una descripción detallada del mismo que incluya la planificación de medios que considere oportuno (televisión, radio, prensa escrita, trípticos, etc.) ajustado a la imagen corporativa del Ayuntamiento de Valladolid con indicación de los plazos de duración de la campaña. El desarrollo de la campaña se fijará por el Ayuntamiento de Valladolid.

9.- MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE BICICLETAS DE USO PÚBLICO.

9.1.- ALCANCE DE LOS TRABAJOS DE MANTENIMIENTO.

Una vez realizada la puesta en marcha y entrega de los equipos del Sistema, el contratista dará comienzo a los trabajos de seguimiento del mismo.

En esta fase del contrato el adjudicatario tendrá que hacer el mantenimiento del “Sistema de bicicletas de uso público del municipio de Valladolid.” en su integridad, con todas las tareas que el mismo conlleva y especialmente las siguientes:

1. Disponer las bicicletas que se destinen al préstamo diariamente en 26 puntos donde estén los aparca-bicis. El sistema de préstamo funcionará 7 días a la semana, con el horario establecido, por el Ayuntamiento de Valladolid.
2. Mantener las bicis y demás elementos del sistema en adecuadas condiciones de uso, de forma que el servicio siempre se preste de manera eficaz y sin fallos ni paradas indebidas.
3. Tener un stock mínimo de repuestos, especialmente de las bicis.
4. Garantizar la comunicación permanente con las columnas informatizadas de cada punto del préstamo (vía ADSL o fibra óptica) a través de las redes de comunicaciones municipales. Se considera una incidencia urgente de modo que su incumplimiento se considerará una falta grave.
5. Asegurar la monitorización en tiempo real del estado de cada aparca – bicicletas, mostrando avisos de necesidad de traslado de bicicletas de un punto de préstamo a otro, y en su caso reubicar las bicicletas a los puestos deficitarios. Se considera una incidencia urgente de modo que su incumplimiento se considerará una falta grave.
6. Gestionar los datos de cada punto de préstamo.
7. Realizar las rutinas de inspección preventivas. Todas las intervenciones debidas a averías o cualquier otro tipo de problemas llevarán un registro de intervenciones en un Libro de Registro de Intervenciones y Averías.
8. Actualizar y mantener la base de datos con toda la información de cada usuario en coordinación con el Ayuntamiento de Valladolid
9. Control de la documentación generada y emisión de informes estadísticos sobre el uso del sistema.



9.2.-MANTENIMIENTO DE LAS BICICLETAS

Redistribución de las bicicletas:

Todos los días se realizará una redistribución de las bicicletas presentes en todos los puntos de préstamo de forma que, antes de dar comienzo el servicio de préstamo, estén disponibles el mayor número de bicicletas posible atendiendo a la disponibilidad real de bicicletas. Este número, que será determinado por el Ayuntamiento, podrá variar a lo largo del tiempo en función del grado de utilización en los diferentes puntos de préstamo. En todo caso, el número total de bicicletas mínimo a ubicar diariamente en los aparcabici no será inferior al 60% del total.

Revisión de las bicicletas:

Diaria, de lunes a sábado: Se revisarán las bicicletas presentes en los puntos de aparcamiento con el fin de reparar aquellas que lo requieran, garantizando un estado de funcionamiento y una limpieza adecuados, de tal forma que queden disponibles para su préstamo en el menor tiempo posible.

Reposición de las bicicletas:

Todos los días se repondrán aquellas bicicletas averiadas que se retiren usando para ello las bicicletas almacenadas en reserva.

Tareas de reparación:

La empresa se encargará de la reparación de las bicicletas en las condiciones expuestas a continuación:

- Los gastos debidos a las reparaciones serán asumidos por la empresa adjudicataria.
- En caso de robo o que el deterioro, por los motivos que fuesen, sufrido por alguna de las bicicletas sea tal que requiera su sustitución completa o de sus elementos básicos, el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento del Ayuntamiento de Valladolid a través de la Agencia Energética Municipal que analizará las circunstancias y la empresa procederá a su sustitución en un plazo de dos días laborales.
- El tiempo para la reparación de una bicicleta desde el momento en que entra en el taller para su reparación no debe exceder de los dos días naturales.

Recuperación de bicicletas

La empresa adjudicataria, basándose en la información suministrada por la aplicación informática de gestión, policía local o cualquier otro medio, se encargará de recuperar y reparar las bicicletas, que, por una u otra razón, se encuentran abandonadas o estacionadas en lugares inadecuados dentro del término municipal.



9.3.- RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES A EMPLEAR.-

Para la realización de los trabajos de gestión del sistema de préstamo de bicicletas, el Contratista deberá de disponer de los siguientes recursos, como mínimo:

- Dotación de recursos humanos suficientes para garantizar la ejecución de todas las tareas que implica el sistema.
- Una furgoneta para el transporte de las bicicletas, con una capacidad mínima de 20 bicicletas y debidamente rotulada con los símbolos del servicio. Se valorara que posea tracción eléctrica híbrida o que utilice combustibles menos contaminantes.
- Un mínimo de dos ordenadores: Uno fijo dedicado a las labores de gestión del Sistema que deberá estar a cargo del Responsable del proyecto y otro portátil dedicado a las labores de mantenimiento (reubicación de bicicletas y reparaciones “in situ”) que deberá poder ser utilizado desde la furgoneta.
- La ropa de trabajo, deberá identificar adecuadamente al personal con símbolos del sistema de préstamo determinados por el Ayuntamiento en el momento de la adjudicación y será de alta visibilidad adecuada para cada estación del año, para el trabajo de los operarios encargados del mantenimiento de las bicicletas.
- Un mínimo de dos líneas telefónicas: una en el centro de control y otra en la furgoneta.
- Un local/es destinado a:
 - o Ubicación del Centro de Control.
 - o Guarda, mantenimiento y reparación de las bicicletas.
 - o Almacén de las piezas de repuesto.
 - o Atención telefónica y presencial al usuario.

Durante la fase de seguimiento y mantenimiento el contratista deberá prestar su máxima colaboración y atender cuantas sugerencias referentes al funcionamiento del sistema le pueda hacer el Ayuntamiento de Valladolid

El contratista no deberá de realizar ninguna modificación que pueda obrar negativamente en el funcionamiento del sistema, sin el acuerdo por escrito de la Administración Contratante.

10.- CONTENIDOS DE LAS OFERTAS

10.1.- SUMINISTRO

La Oferta Técnica referida al suministro estará integrada por los siguientes aspectos:

10.1.1.- Memoria.

El Licitador incluirá en la oferta una Memoria Técnica con información suficiente para el conocimiento del suministro. Para ello se incluirán al menos los siguientes apartados:

1. Introducción
2. Descripción técnica de los componentes tecnológicos que incorpora el suministro:



- a. Estación de aparcamiento.
 - b. Control de usuarios.
 - c. Bicicletas.
 - d. Centro de control.
 - e. Descripción Operativa del Usuario.
3. Desarrollo de los trabajos a realizar y cronograma de actuación.
- 4.- Formación y Servicio Postventa
- 5.- Descripción del mantenimiento
- 6.- Estudio económico conforme al siguiente detalle del precio, sin IVA, de las piezas:

PIEZAS	PRECIO	PIEZAS	PRECIO
Bicicleta		Luz delantera	
Cable freno		Luz trasera	
Cadena		Manetas freno	
Cámara		Manillar	
Candado		Paneles lenticulares	
Cesta		Pata de cabra	
Cierre de sillín		Pedales	
Cuadro		Piñón 18th	
Cubierta		Potencia	
Cubre cadena		Puños	
Dirección		Reflectantes ruedas	
Eje pedalier		Rueda delantera 26x1,50	
Espiral de sillín		Rueda trasera 26x1,50	
Funda cable		Sillín	
Guardabarros		Tija sillín	
Horquilla		Timbre	
Juego de bielas		Juego de zapatas	
Levas delanteras		Levas traseras	

10.1.2.- Mejoras.

Se indicarán opcionalmente las mejoras propuestas, sobre las siguientes:

- Información disponible en los puntos de préstamo.
- Mejora de las características de las bicicletas.
- Mejoras sobre el sistema o mantenimiento.

10.1.3.- Cronograma.

Se indicará en un cronograma los plazos de ejecución del contrato, así como el plan de obra previsto.

10.2.- MANTENIMIENTO.

La Oferta Técnica referida a la fase de seguimiento y mantenimiento del Sistema estará integrada por los siguientes aspectos:



10.2.1.- Memoria

El licitador incluirá en la oferta una Memoria Técnica con información suficiente para el conocimiento de los trabajos de mantenimiento del Sistema que plantea, de acuerdo con los alcances indicados en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

10.2.2.- Mejoras.

Mejor protocolo para la resolución de incidencias.

10.2.3.- Modelo.

El licitador deberá presentar la bicicleta que oferta en la AEMVA, Servicio de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Valladolid. Esta bicicleta permanecerá allí mientras dure la licitación.

11.- VARIOS

11.1.- PENALIZACIONES EN EL SUMINISTRO

Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, hubiere incurrido en demora respecto al cumplimiento del plazo total o parcial u obligaciones del presente pliego administrativo o técnico, el Ayuntamiento podrá optar indistintamente por la resolución del contrato o por la imposición de las penalidades diarias en la proporción de 0.20 euros por cada 1000 euros del precio del contrato.

Si se detecta un fallo o deficiencia esencial en el suministro, el contratista es responsable de solucionarlo de acuerdo con el Contrato de entrega y si esto no se produce dentro del plazo de un mes a partir de la fecha en que se hubiera detectado el fallo o deficiencia, se penalizará con el equivalente económico a un día de aportación municipal al contrato.

11.2.- PENALIZACIONES EN LA EXPLOTACIÓN Y MANTENIMIENTO

El incumplimiento de las obligaciones que el Contratista asume conforme al contrato, comporta la indemnización de los perjuicios que se hubieren causado a la Administración, y llegado el caso la resolución del mismo en los términos previstos por la Legislación aplicable a los contratos de las Administraciones Públicas.

Se considerarán las siguientes faltas:

Faltas leves:

- Un día de mala redistribución de las bicicletas.
- Retraso de un día en la reparación de una bicicleta y/o bancada.
- Descuido en la limpieza de las bicicletas y/o bancada.
- Retraso en la entrega de los informes de mantenimiento.
- Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en los pliegos cuando no estén tipificadas como graves o muy graves.

Faltas graves:

- Acumulación de tres faltas leves cualesquiera que sean.
- Falta de atención a las órdenes de la Dirección Facultativa
- La no resolución en el plazo de 24 horas de las incidencias urgentes.

Faltas muy graves:

- Acumulación de dos faltas graves cualesquiera que sean.



El Ayuntamiento comunicará con carácter previo por escrito al adjudicatario la detección de cualquier falta a fin de éste pueda alegar lo que estime oportuno en el plazo de tres días hábiles.

Por la comisión de las diferentes faltas se aplicarán, en las certificaciones mensuales, las siguientes **detracciones** a la retribución correspondiente:

- Por cada falta leve: el equivalente a un día del precio de mantenimiento
- Por cada falta grave: el equivalente a seis días de mantenimiento
- Por cada falta muy grave: el equivalente a 20 días de mantenimiento. La reiteración en la comisión de una falta muy grave podrá dar lugar a la rescisión del contrato.

Si por cualquier circunstancia desapareciera total o parcialmente el objeto del Contrato, las partes se comprometerán a negociar la resolución total o parcial teniendo en cuenta los motivos que hayan dado lugar a la desaparición del objeto, así como las consecuencias económicas para cada una de las Partes.

11.3.- LIMPIEZA

El adjudicatario deberá mantener a su costa las instalaciones en perfecto estado de limpieza, desde el momento de la instalación hasta el final del contrato. A tal fin establecerá un plan de limpieza que incluirá en su oferta (personal afecto al plan, medios, actuaciones etc.).

En todo caso los elementos deberán ser limpiados como mínimo una vez al mes.

11.4.- CONFIDENCIALIDAD.

El contratista y el equipo de trabajo a su cargo para este proyecto, se deberá comprometer formalmente a mantener confidencialidad, guardando el debido secreto y sigilo profesional, sobre cuantos datos y hechos referentes o relacionados con el Ayuntamiento de Valladolid en general y el presente contrato en particular, tengan conocimiento, por o en razón de sus actividades, relativas a la actividad ofertada.

El adjudicatario no podrá, en consecuencia, utilizar para sí ni proporcionar a terceros datos algunos del trabajo contratado, ni publicarlo total o parcialmente sin autorización expresa, de forma escrita, de esta Administración.

11.5.- SOLICITUD DE PERMISOS Y AUTORIZACIONES

El contratista no está obligado a la solicitud y pago de todas las autorizaciones, permisos y licencias que conlleve la ejecución de este contrato, tanto en la parte de suministro e instalación como en la fase de gestión.

11.6.- SEGUIMIENTO, VIGILANCIA Y CONTROL DEL PROYECTO

El Contratista deberá nombrar a un responsable del proyecto para que coordine el equipo que realice los trabajos que este pliego origine.



Información estadística e indicadores de calidad

El adjudicatario estará obligado a suministrar la siguiente información estadística:

- a. Reclamaciones realizadas, atendidas y resueltas.
- b. Incidencias ocurridas en el sistema que hallan impedido el correcto funcionamiento del sistema e incidencias solucionadas.
- c. Niveles de utilización por franjas horarias, altas, bajas, usos diarios por bicicleta, tiempos de utilización de las bicicletas.
- d. Niveles de calidad del servicio en función de los indicadores mínimos establecidos.

El Ayuntamiento podrá solicitar, cualquier otra información relacionada con la prestación del servicio que juzgue oportuna para un mejor conocimiento de servicio prestado.

La Agencia Energética Municipal del Ayuntamiento de Valladolid, tendrá acceso en todo momento al sistema informático utilizado por el adjudicatario, en todo lo referente a la situación en tiempo real del sistema, de la información arriba indicada.

A los efectos del seguimiento de la calidad del servicio a prestar se establecen los siguientes indicadores:

- **11.6.1.- Disponibilidad**

Definimos la disponibilidad como la relación entre el número total de horas de funcionamiento sin averías de todos los componentes, y el número total de horas teóricas de funcionamiento de todos los elementos durante un día.

El nivel mínimo de calidad en el servicio exigido será el siguiente:

- a. Disponibilidad de un 80 %
 - b. Fallos en origen de solicitud de bicicletas no superior a un 30 % de los usos diarios totales o no disponibilidad de bicicletas para una estación superior a 1 hora diaria. Este indicador será de aplicación en aquellas estaciones donde se considere relevante por el Ayuntamiento, después de realizado un estudio al respecto.
 - c. Fallos en destino de solicitudes que los usuarios pidan incremento de tiempo, no superior al 10 % de los usos diarios totales de las bicicletas.
- Fallos en origen:

El nivel de fallos en origen se entenderá como el número total de veces al día que los usuarios del servicio pidan bicicletas en las estaciones que no pueden realizar entrega de bicicletas, o bien el número total de horas acumuladas al día en que las estaciones se encuentran vacías.

- Fallos en destino:

El nivel de fallos en destino se entenderá como el número de veces por día que los usuarios del servicio pidan un incremento del tiempo de utilización de la bicicleta ante la imposibilidad realizar la devolución de la bicicleta en la estación base.



- 11.6.2.-Reparación de averías:

Se entenderá este indicador como el tiempo que transcurre entre el momento en que se detecta o se tiene conocimiento de la avería y su reparación, para cualquier dispositivo del sistema.

El nivel mínimo de calidad en el servicio exigido será el siguiente:

- a. De lunes a viernes de 7 a 22 horas y sábados domingos y festivos entre las 10 y las 18 horas.
 - o Bicicletas: plazo máximo de 48 horas
 - o Estación base: plazo máximo de 72 horas
 - o Puntos de depósito: plazo máximo de 72 horas
- b. Fallos del sistema de gestión informático:
 - Fallos del sistema completo (no poder coger bicicletas ni realizar tareas administrativas): plazo máximo de 4 horas (todos los días del año) y con un máximo de 15 días al año.
 - Fallos parciales del sistema de gestión (es posible coger bicicletas pero no realizar tareas administrativas): Plazo máximo de 12 horas (todos los días del año) y con un máximo de 15 días al año.

Se excluyen de estos plazos máximos de intervención aquellos daños, averías o fallos provocados por conductas vandálicas y causas de fuerza mayor.

- 11.6.3.-Limpieza

El nivel de limpieza tanto de las bicicletas como de las estaciones se establece como el porcentaje de estas que se encuentran en un estado correcto y/o del total de bicicletas y estaciones en servicio.

Se entenderá como estado no aceptable de limpieza la suciedad manifiesta de la misma y/o la existencia de pegatinas, pintadas y la falta existencia de símbolos no autorizados.

No se tendrá en cuenta, para este indicador, aquellos elementos que sufran daños por vandalismo.

Se establece como nivel mínimo de calidad para la limpieza de las bicicletas como de las estaciones base de un 90%.

El Ayuntamiento de Valladolid se reserva el derecho de realizar las comprobaciones que considere convenientes y necesarias para verificar los resultados de los indicadores de calidad suministrados por el adjudicatario, que en caso de discordancia serán los que prevalezcan para establecer las penalizaciones pertinentes.

[Movilidad interna del servicio.](#)

El adjudicatario, al objeto de acompañar al Ayuntamiento de Valladolid en el cumplimiento de sus acuerdos internacionales destinados a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, **valorará que la totalidad de los vehículos de servicio que ponga a**



disposición del contrato, sean de tipo eléctrico, híbrido o que utilicen combustibles menos contaminantes.

Índice de satisfacción del usuario

Con el fin de conocer el grado de satisfacción del servicio prestado a los usuarios, el Ayuntamiento de Valladolid podrá llevar a cabo un estudio estadístico entre estos, por el que se pueda obtener un índice que exprese el grado de Satisfacción de los mismos.

El resultado de este estudio establecerá los posibles ejes de mejora del sistema a desarrollar conjuntamente entre el Ayuntamiento y el Adjudicatario en condiciones que permitan mantener el equilibrio económico del contrato.

Los aspectos a evaluar serán como mínimo los siguientes:

- i. Disponibilidad de las bicicletas.
- ii. Disponibilidad de aparcamiento en destino.
- iii. Situación de las estaciones base.
- iv. Conexión con el transporte público.
- v. Estado de los elementos del sistema.
- vi. Calidad de los elementos del sistema.
- vii. Facilidad de utilización del sistema
- viii. Rapidez de utilización del sistema.
- ix. Fiabilidad del sistema.
- x. Comodidad de las bicicletas.
- xi. Fiabilidad de las bicicletas.
- xii. Adecuación de las bicicletas al uso del usuario.
- xiii. Tarifas horarias.
- xiv. Tarifas de abonos.
- xv. Formas de pago.
- xvi. Servicio prestado en las oficinas de atención al usuario.
- xvii. Valoración que hace el usuario de la gestión de una reclamación.

11.7.- GARANTÍA DE EQUIPOS E INSTALACIÓN GLOBAL

Se establece una garantía mínima de dos años para cada uno de los elementos que constituyen el suministro así como de los trabajos realizados por el contratista



12.- OFERTA ECONÓMICA

El coste del servicio será financiado a través de:

- Ingresos de los usuarios por las tarifas de precio privado
- Ingresos por publicidad en las bicicletas y en los puestos de aparcamiento. Lo negociara la empresa adjudicataria libremente con los anunciantes.
- Aportación municipal mediante factura mensual. Será de 140.000,00€ IVA incluido por año completo (21%). El precio de licitación será de 115.702,47€ sin IVA por año completo.

Tabla de gastos:

AÑO	Amortización Inversión Equipos	Mantenimiento Bicis	Reposiciones	TOTAL
dic-12	2.000	0	0	2.000
2013	91.200	115.000	35.000	241.200
2014	88.412	118.450	36.050	242.912
2015	85.520	122.004	37.132	244.655
2016	82.521	125.664	38.245	246.430
2017	79.411	129.434	39.393	248.237
2018	76.186	133.317	40.575	250.077
2019	72.843	137.316	41.792	251.951
2020	69.378	141.435	43.046	253.859
2021	65.786	145.679	44.337	255.801
nov-22	66.558	137.545	41.861	245.965
TOTAL	779.814	1.305.842	397.430	2.483.087

Tabla de ingresos:

AÑO	Aportación Ayuntamiento	Cuotas Usuarios	Ingresos Publicidad	TOTAL
dic-12	2.000	0	0	2.000
2013	140.000	70.000	31.200	241.200
2014	140.000	71.400	31.512	242.912
2015	140.000	72.828	31.827	244.655
2016	140.000	74.285	32.145	246.430
2017	140.000	75.770	32.467	248.237
2018	140.000	77.286	32.792	250.077
2019	140.000	78.831	33.119	251.951
2020	140.000	80.408	33.451	253.859
2021	140.000	82.016	33.785	255.801
nov-22	138.000	76.685	31.279	245.965
TOTAL	1.400.000	759.509	323.577	2.483.087



Las cantidades económicas de los cuadros anteriores son con IVA incluido.

13.- PROTECCIÓN DE DATOS

El adjudicatario se compromete a cumplir la Ley de Protección de Datos con la información facilitada por los usuarios del servicio.

Valladolid a 15 de octubre de 2012

El Director del Servicio de Medio Ambiente

Fdo.: José Carlos García Pérez