Expediente nº 2024-006633

Área: Movilidad y Sostenibilidad

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Objeto: servicios de suministro, instalación, gestión, operación y mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo del servicio municipal de préstamo de bicicletas denominado BilbaoBizi.

ELABORADO POR :

Jefa de la Sección de Movilidad Ciclista

LEIRE RIO BOUNY - 72408940H

Firmado digitalmente por LEIRE RIO BOUNY - 72408940H

Con el visto bueno de :

El Director de Movilidad

IGNACIO ALDAY RUIZ - 16251016K

Firmado digitalmente por IGNACIO ALDAY RUIZ - 16251016K
Fecha: 2024.06.10 13:25:54 +02'00'

Pliego de Prescripciones Técnicas que han de regir en el contrato integral de desarrollo de los servicios de gestión, operación y mantenimiento del servicio municipal de préstamo de bicicletas BilbaoBizi

Índice de Capítulos

CAPÍTULO 1. OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO 4

ARTÍCULO 1. OBJETO DEL CONTRATO 4
ARTÍCULO 2. ÁMBITO GEOGRÁFICO DE APLICACIÓN DEL SERVICIO 4
ARTÍCULO 3. ANTECEDENTES 4
ARTÍCULO 4. ALCANCES DEL CONTRATO 4
ARTÍCULO 5. CONDICIONES PARA EL INICIO DEL CONTRATO 5
ARTÍCULO 6. CONDICIONES PARA EL PERIODO TRANSITORIO 5
ARTÍCULO 7. DESINSTALACIÓN DEL SISTEMA DE PRÉSTAMO ACTUAL 7
ARTÍCULO 8. CONDICIONES PARA LA FINALIZACIÓN DEL CONTRATO 7

CAPÍTULO 2. REQUISITOS GENERALES DEL SERVICIO BILBAOBIZI 9

ARTÍCULO 9. IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS USUARIAS 9
A) Tarjeta física o virtual 9
B) Mediante App 9
ARTÍCULO 10. HORARIO DEL SERVICIO 9
ARTÍCULO 11. DIMENSIONAMIENTO DEL SISTEMA DE PRÉSTAMO 10
ARTÍCULO 12. EJECUCIÓN DE LA INVERSIÓN EN EL NUEVO SISTEMA 10
ARTÍCULO 13. CONDICIONES DE PAGO DEL SERVICIO 12
ARTÍCULO 14. IMAGEN CORPORATIVA 14

CAPÍTULO 3. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO 15

ARTÍCULO 15. MECANISMO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO 15
ARTÍCULO 16. VINCULACIÓN EN EL ALCANCE DE LOS LOTES 15
ARTÍCULO 17. DOCUMENTACIÓN 16
ARTÍCULO 18. GARANTÍA DEL SERVICIO 16
ARTÍCULO 19. GESTIÓN DE RESIDUOS Y REUTILIZACIÓN DE MATERIALES 17
ARTÍCULO 20. CONFIDENCIALIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN 18
ARTÍCULO 21. PROPIEDAD INTELECTUAL 19

CAPÍTULO 4. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL LOTE 1 20

ARTÍCULO 22. ARQUITECTURA ALCANCE DE SUMINISTROS 20
ARTÍCULO 23. REQUERIMIENTOS GENERALES DE LA BICICLETA 21
A) Requerimientos técnicos 21
B) Requerimientos de comunicación y geolocalización 22
C) Sistema de bloqueo fuera de la estación 23
ARTÍCULO 24. REQUERIMIENTOS GENERALES DE LA ESTACIÓN 23
A) Prestaciones técnicas de los puntos de préstamo 23
B) Prestaciones técnicas de los anclajes 25
C) Requerimientos eléctricos de las estaciones 25
D) Soporte de información de servicios y/o publicitario 26
E) Definición tecnológica de la estación 26

ARTÍCULO 25. REQUERIMIENTOS PARA LA INSTALACIÓN DE LAS ESTACIONES 26
ARTÍCULO 26. REQUERIMIENTOS PARA LOS COMPONENTES SOFTWARE DEL SISTEMA 27
A) Requerimientos del Centro de Control 27
B) Requerimientos aplicación móvil 30
C) Página Web 31
ARTÍCULO 27. FUNCIONALIDADES DE ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS 32
A) Alta 33
B) Modificación de datos 34
C) Baja del servicio 34
D) Incumplimientos 35
E) Renovaciones 35
ARTÍCULO 28. RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN VÍA API 36
ARTÍCULO 29. TRATAMIENTO DE DATOS Y SEGURIDAD EN LA INFORMACIÓN 37
ARTÍCULO 30. CRITERIOS AMBIENTALES Y DE CALIDAD 38
A) Calidad 38
B) Gestión medioambiental 38
ARTÍCULO 31. MANTENIMIENTO 39
A) Bicicletas 40
B) Estaciones 41
C) Componentes software 42
D) Cuadros o armarios eléctricos 43
E) Proceso de mantenimiento correctivo 44
ARTÍCULO 32. MANTENIMIENTO DE LA INFORMACIÓN 45
ARTÍCULO 33. MANTENIMIENTO DE INVENTARIO 45
ARTÍCULO 34. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO 46
ARTÍCULO 35. REGISTRO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE MANTENIMIENTO 46
ARTÍCULO 36. REDISTRIBUCIÓN/LOGÍSTICA 47
A) Estrategia de redistribución/logística 47
B) Optimización de los trayectos y sistemas predictivos 48
ARTÍCULO 37. GESTIÓN ECONÓMICA 48
A) Generación de facturas 49
ARTÍCULO 38. EXPLOTACIÓN DE ESPACIOS PUBLICITARIOS 50
ARTÍCULO 39. CIERRE TEMPORAL 50
ARTÍCULO 40. TRASLADO DE ESTACIONES 51
ARTÍCULO 41. DENUNCIAS POR MAL USO 51
ARTÍCULO 42. VANDALISMO 52
ARTÍCULO 43. SEGUROS 52
ARTÍCULO 44. MEDIOS NECESARIOS 53
A) Personal 53
B) Disponibilidad de Locales 53
C) Repuestos 54
D) Vehículos para logística y mantenimiento 54
ARTÍCULO 45. NIVELES DE SERVICIO 55
A) Indicador de bicicletas averiadas 55
B) Indicador de tiempo de retirada de bicicletas averiadas 55

C) Indicador tiempo de reubicación de las bicicletas mal estacionadas 55
D) Indicador tiempo de disponibilidad de las estaciones 56
E) Indicador de estaciones llenas 56
F) Indicador de incidencias de estaciones llenas 57
G) Indicador de estaciones vacías 57
H) Indicador de incidencias de estaciones vacías 57

CAPÍTULO 5. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL LOTE 2 59

ARTÍCULO 46. INFORMACIÓN A DISPOSICIÓN DE LA PERSONA USUARIA 59
ARTÍCULO 47. GESTIÓN DE PERSONAS USUARIAS EN EL SERVICIO 60
ARTÍCULO 48. CONSULTAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS 60
ARTÍCULO 49. CANALES DE COMUNICACIÓN 60
A) Atención telefónica 61
B) Atención electrónica 62
C) Atención en oficina 62
ARTÍCULO 50. COORDINACIÓN CON LAS LABORES DE MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN DEL LOTE 1 62
ARTÍCULO 51. EXPLOTACIÓN DE INFORMACIÓN DEL SERVICIO 63
A) Recopilación y Verificación de Datos 63
B) Mantenimiento de una Base de Datos Centralizada 63
C) Auditorías y Revisiones Periódicas 63
D) Generación de Informes 63
ARTÍCULO 52. MEDIOS NECESARIOS 63
A) Personal 63
B) Disponibilidad de Locales 64
C) Centralita telefónica 65
ARTÍCULO 53. NIVELES DE SERVICIO 65
A) Indicador resolución satisfactoria del SAPU 65
B) Indicador quejas recibidas en el SAPU 66
C) Indicador de atención telefónica a personas usuarias 66
D) Indicador de colaboración con Lote 1 66

ANEXO 1. LOCALIZACIÓN DE ESTACIONES Y NÚMERO DE ANCLAJES. 67

ANEXO 2. INSTRUCCIONES GENERALES DE ACCESO Y USO DEL SERVICIO BILBAOBIZI 68

ANEXO 3. ESTRUCTURA DE DATOS IMPORTADOS ACTUALMENTE DE PLATAFORMA BILBAOBIZI 79

ANEXO 4. CUADRO DE PRECIOS UNITARIOS BILBAOBIZI 83

ANEXO 5. ANEXO 5. RELACIÓN ACTUAL DE TRABAJADORES DEL SERVICIO BILBAOBIZI. 84

ANEXO 6. ANEXO 6. MODELO DE GESTIÓN ECONÓMICA 85

CAPÍTULO 1. OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO

Artículo 1. Objeto del Contrato

1. El objeto del presente contrato se corresponde con el desarrollo de los servicios de suministro, instalación, gestión, operación y mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo del servicio municipal de préstamo de bicicletas denominado BilbaoBizi. El servicio municipal de préstamo de bicicletas contará con una flota mínima de 1.250 bicicletas activas y 68 puntos de préstamo, susceptible de ampliación, todo ello de conformidad con lo previsto en el Artículo 11 del presente Pliego.
2. El Ayuntamiento de Bilbao, desde el compromiso de promover la movilidad sostenible y fomentar la movilidad ciclista apuesta por mejorar el actual servicio de préstamo de bicicletas como un medio de transporte público para desplazamientos en el ámbito territorial de la villa y dirigido a ser utilizado por el mayor número de personas posible.

Artículo 2. Ámbito geográfico de aplicación del servicio

1. El ámbito territorial donde se ubica el nuevo servicio de bicicleta pública abarca el término municipal de la Villa de Bilbao.
2. Asociado, el ámbito geográfico de desarrollo del servicio incluye dicho término municipal de la Villa de Bilbao, y complementariamente al mismo, ante el potencial riesgo de abandono de bicicletas del servicio público fuera del término municipal de la Villa de Bilbao.

Artículo 3. Antecedentes

1. BilbaoBizi es un sistema de alquiler de bicicletas implementado en la ciudad de Bilbao que fue renovado en 2018. Ha sido ampliamente aceptado por la ciudadanía y visitantes, contribuyendo a la movilidad sostenible.
2. El sistema actual cuenta con una extensa red de estaciones estratégicamente ubicadas en la ciudad, facilitando el acceso a las bicicletas. Dada la creciente demanda y éxito del sistema, el Ayuntamiento de Bilbao busca fortalecerlo y expandirlo.
3. Por ello, se lanza una licitación para el suministro de nuevas bicicletas, estaciones y un software integrado. El objetivo es mejorar y modernizar BilbaoBizi, manteniendo su enfoque en la calidad y sostenibilidad.

Artículo 4. Alcances del contrato

1. Debido a la complejidad de trabajos de diferente naturaleza, se ha separado el contrato en dos (2) lotes para su adjudicación.

a. Lote 1. Suministro y operación del sistema de préstamo de bicicleta pública
b. Lote 2. Atención a personas usuarias y explotación de información del servicio.

Artículo 5. Condiciones para el inicio del contrato

1. Una vez formalizado el contrato, se cumplirá lo siguiente:

   a. ACTA DE INICIO DEL CONTRATO (para Lote 1 y Lote 2): la ejecución del contrato comenzará desde la formalización del contrato para lo cual se extenderá acta de inicio del contrato suscrita por ambas partes.
   b. PERIODO TRANSITORIO (para Lote 1): una vez suscrito el acta de inicio comienza un periodo transitorio (plazo no superior a cinco (5) meses) en el que el contratista deberá cumplir las condiciones indicadas en el siguiente artículo con la finalidad de que el nuevo sistema de préstamo de bicicletas se encuentre operativo con el 100% de las funcionalidades requeridas.
   c. INICIO DEL SERVICIO DE PRÉSTAMO: a la finalización del periodo transitorio, se comprobará la operatividad y funcionalidad del sistema levantándose la correspondiente acta de comprobación y puesta en servicio del sistema comenzando desde ese momento el plazo de duración de 120 meses.

2. A fin de asumir el servicio, la entidad contratista para el suministro y operación (Lote 1) deberá contar para el inicio del servicio con locales para:

   a. Oficina para el personal del servicio.
   b. Talleres.
   c. Almacén y/o garaje suficiente para que los vehículos utilizados sean guardados en su interior.
   d. Medios técnicos y humanos necesarios en coherencia con las condiciones requeridas para cada contrato.

3. En el caso de la empresa contratista de los servicios de atención a personas usuarias y explotación de información (Lote 2), debe disponer al menos los siguientes elementos:

   a. Oficina de atención a las personas usuarias.
   b. Equipamiento informático.

4. La empresa contratista del Lote 2 deberá formar debidamente al personal para el desarrollo de funciones alcance del contrato, debiendo estar a disposición antes del inicio del servicio para la asistencia a la formación en el sistema de préstamo implantado por la contratista del Lote 1.

Artículo 6. Condiciones para el periodo transitorio

1. El periodo transitorio sólo es de aplicación para el Lote 1 del Contrato.

2. El mismo comprende desde la firma del acta de inicio del contrato del Lote 1 hasta el momento en el que el nuevo sistema de préstamo de bicicletas se encuentre operativo con el 100% de las funcionalidades requeridas.

3. Durante este periodo, la empresa responsable del suministro y operación del nuevo sistema (Lote 1) deberá realizar la instalación en calle en las ubicaciones que defina el Ayuntamiento de Bilbao de los nuevos puntos de préstamo, la disposición de las nuevas bicicletas, la puesta en funcionamiento del centro de control necesario para la operación del servicio, así como las labores designadas para la página web (descritas en el artículo 26, punto c) y la aplicación móvil oficial.

4. La instalación en calle de los nuevos puntos de préstamo se deberá realizar en base a la planificación que el Ayuntamiento de Bilbao entregue a la empresa contratista. En la planificación se detallarán las ubicaciones y el número de puntos de préstamo necesarios para desarrollar el servicio, así como la forma en la que se procederá y el tiempo requerido para la instalación de los nuevos puntos y la desinstalación, por la empresa adjudicataria saliente, del sistema anterior:

    a. Los puntos de préstamo se instalarán en las mismas ubicaciones donde se encuentran los puntos de préstamo actuales.
    b. Los nuevos puntos de préstamo harán uso de las acometidas eléctricas existentes.
    c. Antes de la firma del acta de inicio la empresa contratista saliente del servicio de BilbaoBizi deberá haber iniciado la desinstalación de los puntos de préstamo.
    d. Los nuevos puntos de préstamo no quedarán en servicio y deberán ser debidamente señalizados y precintados a fin de que las personas usuarias no puedan hacer uso de los mismos ni por confusión.
    e. Las nuevas bicicletas del servicio a suministrar en el marco del presente contrato no deberán ser dispuestas en calle hasta el inicio de la operación del nuevo servicio según indicaciones del Ayuntamiento de Bilbao y previa autorización de éste en los términos que el mismo establezca.

5. No existirá operación simultánea de ambos sistemas, quedando suspendido el servicio de la empresa saliente al inicio de los trabajos de desinstalación.

6. La empresa saliente iniciará la desinstalación de los puntos existentes de modo ordenado según indicación del Ayuntamiento de Bilbao, siendo este orden establecido según mayor número de usos de los puntos de préstamo y con el objeto de minimizar la suspensión del servicio en los mismos.

7. La implantación del nuevo sistema en los puntos ya desinstalados se realizará conforme a lo planificado por el Ayuntamiento.

Artículo 7. Desinstalación del sistema de préstamo actual

1. La retirada de las bicicletas y puntos de préstamo de bicicletas vinculados al actual servicio y que quedan fuera de uso con el nuevo contrato se realizará a cargo de la actual contratista, y por lo tanto fuera del alcance del presente contrato.

Artículo 8. Condiciones para la finalización del contrato

1. La Contratista deberá facilitar en los últimos seis (6) meses de ejecución la siguiente documentación:

   a. Documentación técnica sobre el inventario de equipamientos, estado y capacidad.
   b. Procesos de exportación de datos de los sistemas de información, para su posible migración, en su caso, a los nuevos sistemas de gestión que se establezcan por el Ayuntamiento para la continuidad de los servicios.

2. Una vez finalizado el contrato de adjudicación, la contratista deberá tener en cuenta lo siguiente:

a. Al menos, seis (6) meses antes de finalizar completamente la prestación, el adjudicatario propondrá un programa de desmontaje, desinstalación, traslado y tratamiento que tendrá que ser aprobado por el Ayuntamiento de Bilbao.
b. Serán a cargo del adjudicatario todos los gastos necesarios para el desmontaje y la reposición del pavimento deteriorado al estado original.
c. El Ayuntamiento de Bilbao fijará una fecha de inspección conjunta de las instalaciones, en la que se constatará que las zonas donde se encontraban implantadas las estaciones o las bicicletas se encuentran en el mismo estado que cuando fueron entregadas.
d. De la inspección conjunta de las zonas se extenderá el acta correspondiente. Si la inspección considera, de acuerdo con el informe del técnico correspondiente, que las zonas se encuentran en perfecto estado, se considerará que en la fecha indicada por el informe técnico ha finalizado la prestación.
e. Si como resultado de la inspección conjunta mencionada, los datos y los informes complementarios, el Ayuntamiento establece que las zonas mencionadas no se encuentran en buen estado, se extenderá un acta igualmente en la cual se hará constar todas las deficiencias que se aprecien. El Ayuntamiento de Bilbao fijará al adjudicatario un plazo para finalizarlas, le mencionará los defectos observados y le dará instrucciones precisas y detalladas a tal efecto, así como el plazo máximo para ejecutarlas.
f. Si transcurrido el plazo indicado y reconocidas nuevamente las zonas, estas no están correctas, el Ayuntamiento las finalizará y reparará de la manera que considere más oportuna, a cuenta y riesgo de la contratista. En este supuesto, y al efecto de las responsabilidades del adjudicatario por incumplimiento contractual, el Ayuntamiento podrá encargar las obras a un tercero con cargo a la garantía definitiva o a cualquier otro crédito que tenga el adjudicatario a favor del Ayuntamiento.

3. En caso contrario, si la prestación del servicio de BilbaoBizi continúa, además de cumplir con los requisitos establecidos anteriormente, el adjudicatario tendrá que:

a. Facilitar la transición de la red actual a la futura red de estaciones y colaborar activamente con el Ayuntamiento y el nuevo prestador del servicio. A este efecto, el Ayuntamiento de Bilbao planteará al adjudicatario saliente un plan de transición de estaciones que tendrá que cumplir. Este plan se entregará con seis meses de antelación.
b. Facilitar el traspaso o la sincronización de los datos necesarios de las bases de datos y el sistema de gestión al servicio nuevo. A este efecto, el Ayuntamiento planteará un plan de traspaso de datos que el adjudicatario tendrá que cumplir. Este plan se entregará con seis meses de antelación.
c. Facilitar, colaborar y participar en el proceso de cohabitación entre los sistemas en cuanto a la atención a la persona usuaria.

CAPÍTULO 2. REQUISITOS GENERALES DEL SERVICIO BILBAOBIZI

Artículo 9. Identificación de personas usuarias

1. La Contratista será la responsable de disponer de los medios necesarios para la identificación de las personas usuarias en el sistema de acuerdo con las condiciones de uso de cada uno.
2. Podrán disponerse varios medios de identificación:
   a. El uso de una tarjeta física sin contacto, no siendo obligatoria la disposición de ésta por parte de la persona usuaria para hacer uso del servicio.
   b. A través de un registro virtual, ya bien sea mediante la App o la versión web (web App).
3. En cualquier caso, el Ayuntamiento validará los medios de identificación puestos a disposición de las personas usuarias y que se deberán encontrar disponibles para el inicio de la operación del nuevo sistema al final del periodo de implantación.

A) Tarjeta física o virtual

1. El hardware necesario para autorizar el uso de una bicicleta mediante tarjeta se dispondrá en la propia bicicleta o en cada base de anclaje. En todo caso el lector será del tipo contactless y con capacidad de operar a una distancia máxima de lectura de 10 cm.
2. La tarjeta física dispondrá de forma visible los logotipos del ayuntamiento, y de BilbaoBizi. El diseño seguirá el manual de estilos del ayuntamiento.
3. Podrá disponerse el uso de una tarjeta virtual desde un dispositivo móvil servido de la tecnología NFC.

B) Mediante App

1. Para el acceso al servicio se dispondrá para la persona usuaria una aplicación móvil que permitirá el alquiler de la bicicleta.
2. Dicho acceso deberá poder hacerse en caso de que no haya posibilidad de geolocalizar la ubicación de la persona usuaria. Ya bien sea introduciendo un identificador del punto de préstamo o bien de la bicicleta.

Artículo 10. Horario del servicio

3. El servicio deberá estar en funcionamiento para las personas usuarias de 5:00h – 24:00h durante todos los días del año.

4. Este horario podrá verse modificado a solicitud del Ayuntamiento, pudiendo esta decisión ser puntual o de manera prolongada en el tiempo. La repercusión de estas modificaciones sobre el coste del servicio será analizada puntualmente en cada caso por el Ayuntamiento de Bilbao y podrá ser causa de modificación del contrato. Para ello, en caso de modificación del horario del servicio, se solicitará a la Contratista de cada lote que presente un estudio económico en el que se afloren los costes de operación del servicio en el escenario del actual horario de servicio en comparación de los costes de operación del servicio en el escenario del nuevo horario. Dicho estudio económico, será analizado por el Ayuntamiento para la cuantificación de la modificación correspondiente en caso de considerarse necesaria.

Artículo 11. Dimensionamiento del sistema de préstamo

1. Actualmente se dispone de un total de 700 bicicletas activas y 46 puntos de préstamo con 1.235 anclajes que dan servicio al municipio de Bilbao.
2. El nuevo sistema de préstamo municipal deberá estar formado como mínimo por 1.250 bicicletas activas repartidas por el municipio de Bilbao, entendiendo por bicicleta activa aquella disponible para el alquiler o en uso por la persona usuaria. La disponibilidad de dicha flota del servicio seguirá el siguiente calendario:
    a. A la finalización del periodo transitorio, la flota adscrita al servicio deberá contar con un total de 790 bicicletas activas.
    b. Al de doce (12) meses de la finalización del periodo transitorio, el servicio deberá contar con un total de 1.250 bicicletas activas.
3. Asimismo, la Contratista proveerá los puntos de préstamo en base a la planificación que el Ayuntamiento de Bilbao entregue a la empresa contratista pudiendo alcanzar en el desarrollo del contrato un máximo de 71 estaciones.
4. La flota adscrita al servicio, así como del número de puntos de préstamo de bicicletas podrá ser susceptible de ampliación a propuesta del Ayuntamiento o a propuesta de la contratista. En este caso, la contratista presentará al Ayuntamiento una propuesta detallada en la que se incluya:
    a. Ubicaciones de los puntos de préstamo, indicando el número de anclajes previsto.
    b. Justificación del mantenimiento de la calidad del servicio ofrecido en los términos establecidos en la carta del servicio.
    c. Estudio de viabilidad económica del servicio sin modificación de las condiciones establecidas en el presente contrato.

5. El Ayuntamiento será el responsable de la aprobación o rechazo de la propuesta presentada por la Contratista. Para dicha aprobación, el estudio económico de la Contratista de cada lote deberá aflorar los costes de operación del servicio en el escenario de dimensionamiento actual en comparación con los costes de operación del servicio en el nuevo escenario de dimensionamiento. Dicho estudio económico, será analizado por el Ayuntamiento para la cuantificación de la modificación correspondiente en caso de que dicha modificación sea necesaria y la modificación no sea a iniciativa de la Contratista.

6. La ampliación del número de elementos del sistema (puntos de préstamo y/o bicicletas) a petición del contratista requerirá la previa autorización del Ayuntamiento de Bilbao,

7. Adicionalmente a las estaciones físicas objeto de su, ministro, el sistema de préstamo deberá de ser capaz de permitir la configuración y puesta en servicio para las personas usuarias de puntos de préstamo o estaciones virtuales. Dichas estaciones virtuales tendrán sólo carácter temporal y serán definidas a fin de cubrir necesidades puntuales de disponibilidad del servicio por eventos, obras o actos. Las estaciones virtuales serán definidas sólo a solicitud del Ayuntamiento de Bilbao y deberán permitir tanto la entrega como la recogida de bicicletas del servicio por parte de las personas usuarias. Queda a disposición del Ayuntamiento la señalización de dichas estaciones virtuales, pudiendo ser requerido por el Ayuntamiento a la Contratista la implementación de elementos de señalización vertical y/o carteles que permitan identificar a las personas usuarias la localización y perímetro de la estación virtual. En el caso de las estaciones virtuales, las personas usuarias podrán interactuar con el sistema de préstamo a partir de la aplicación y/o web del servicio. Dichas estaciones virtuales no serán consideradas para la obtención de los indicadores de calidad del servicio.

Artículo 12. Ejecución de la inversión en el nuevo sistema

1. La ejecución del suministro de los elementos del sistema de préstamo de bicicletas como responsabilidad de la Contratista del Lote 1 debe ser objeto de inversión por parte de la misma, si bien la adhesión de los mismos al contrato presentará diferente naturaleza de acuerdo al siguiente listado:

    a. Los puntos de préstamo o estaciones del servicio serán abonadas por el Ayuntamiento de Bilbao a la recepción del suministro e instalación de cada uno de ellos según los precios unitarios ofertados por la Contratista, siendo propiedad del Ayuntamiento de Bilbao durante toda la duración del contrato. A la finalización del contrato, la Contratista será responsable de la desinstalación de las estaciones y la reposición del entorno urbano, así como del tratamiento de todos los residuos generados. En caso de que el contrato finalizara antes del plazo máximo establecido, la Contratista está obligada si el Ayuntamiento lo considerara oportuno, a adquirirle a este las estaciones abonando al Ayuntamiento el valor residual de las estaciones considerando que la vida útil de las mismas es igual a la diferencia entre la fecha de instalación y la fecha máxima de duración del contrato.

b. Las bicicletas son puestas a disposición del servicio por la Contratista y su disponibilidad es abonada por el Ayuntamiento de Bilbao en el pago del servicio.
c. El Centro de Control (incluidas todos los módulos asociados para la disposición de las funcionalidades requeridas) es propiedad de la Contratista, adquiriendo el Ayuntamiento mediante el pago según precio ofertado de la licencia que autorice el uso del Centro de Control por el personal municipal así como no municipal pero autorizado por el Ayuntamiento para el desarrollo de las funciones alcance del contrato. Dicha licencia deberá ser recepcionada por el Ayuntamiento y deberá implicar la disponibilidad de acceso sin restricción alguna no sólo a las herramientas informáticas sino también a toda la información/datos asociados al servicio de BilbaoBizi.
d. Aplicación móvil, web y demás desarrollos software son puestas a disposición del servicio por la Contratista y su disponibilidad es abonada por el Ayuntamiento de Bilbao en el pago del servicio.

Artículo 13. Condiciones de pago del servicio

1. El sistema de préstamo soportará que el pago del servicio contemple cuotas periódicas, así como el pago según el uso realizado por la persona usuaria. Dicho pago del servicio en cualquier caso se realizará mediante tarjeta bancaria para lo que la contratista del servicio deberá disponer la pasarela de pago y medios de validación, seguridad y control de dichos pagos.

2. El sistema tarifario busca adaptarse a cada tipo de demanda (habitual y ocasional) para lo que se ha diseñado una tarifa anual con complementos, para quienes utilizan el servicio con mayor frecuencia, y otra tarifa anual más baja, pero con coste superior por cada uso del servicio para quienes lo utilizan de forma más ocasional:

   a. Abono anual persona usuaria habitual:

      i. Derechos de la persona usuaria: permite usar una bicicleta tantas veces al día como se quiera durante el horario de servicio y dentro del periodo de vigencia del abono.
      ii. Período de vigencia: 1 año, con renovación automática.
      iii. Los usos se abonarán desde el inicio del viaje según tramos definidos que al finalizarse el viaje definen el importe total a factura por el viaje. Los tramos y el importe asociado a cada tramo será el aprobado por el Ayuntamiento de Bilbao en cada caso por ordenanza municipal.

   b. Abono anual persona usuaria ocasional:

      i. Derechos de la persona usuaria: permite usar una bicicleta tantas veces al día como se quiera durante el horario de servicio y dentro del periodo de vigencia del abono.
      ii. Período de vigencia: un año, con renovación automática.
      iii. Los usos se abonarán desde el inicio del viaje según tramos definidos que al finalizarse el viaje definen el importe total a factura por el viaje. Los tramos y el

importe asociado a cada tramo será el aprobado por el Ayuntamiento de Bilbao en cada caso por ordenanza municipal.

c. Abono ocasional:

   i. Derechos de la persona usuaria: permite usar una bicicleta tantas veces al día como se quiera durante el horario de servicio y dentro del periodo de vigencia del abono.

   ii. Período de vigencia: diario, semanal o mensual según se defina en cada momento en la ordenanza municipal.

   iii. Los usos se abonarán desde el inicio del viaje según tramos definidos que al finalizarse el viaje definen el importe total a factura por el viaje. Los tramos y el importe asociado a cada tramo será el aprobado por el Ayuntamiento de Bilbao en cada caso por ordenanza municipal.

3. Los tiempos indicados en el apartado anterior son orientativos y en cualquier caso deberán poder ser modificados a solicitud del Ayuntamiento de Bilbao según la estructura tarifaria que se decida definir.

4. El importe de los abonos y el esquema tarifario serán los que en cada caso defina y apruebe el Ayuntamiento de Bilbao.

5. La Tarjeta Barik es una tarjeta sin contacto Mifare DESFire, que a partir de octubre de 2012 sustituye al anterior soporte de papel y banda magnética de los títulos de transporte que ofrece el CTB (Consorcio de Transportes de Bizkaia). Existen dos tipos principales de Tarjeta Barik:

   a. Anónima: solo se pueden cargar títulos transferibles, como Creditrans. La adquisición de una Tarjeta Barik anónima tiene un coste de 3 € para la persona usuaria. Permite la validación multipersona. Existe la posibilidad de registrar la tarjeta anónima (sin necesariamente convertirla a personalizada) para proteger su contenido en caso de extravío (limitada a una por persona e incluyendo un seguro de pérdida), o acceder a funciones como la recarga automática de títulos monedero.
   b. Personalizada (nominativa): Sustituye a los antiguos carnets de persona usuaria. Ésta es la que admite la carga de los tres títulos mencionados anteriormente. Tiene todas las características de la tarjeta anónima registrada, pero, al ser intransferible, no permite la validación multipersona.

6. Si bien actualmente el servicio de BilbaoBizi no se encuentra integrado en el sistema de billetaje multimodal del Territorio Histórico de Bizkaia (Barik), la Contratista debe tener en cuenta que el mismo podría ser objeto de integración para la identificación en el sistema y el pago del servicio una vez el Ayuntamiento de Bilbao alcanzara con el CTB los convenios respectivos, estando en su caso obligado a acometer las modificaciones en el sistema implementado que fuesen necesarias, si bien las mismas ante la falta de definición en el momento de la redacción del presente pliego podrán ser motivo de modificación del contrato en los términos establecidos en la Carátula del PCAP del presente contrato.

7. Así mismo, el Ayuntamiento de Bilbao, consciente de la futura implantación de un sistema tarifario único en el marco de los acuerdos alcanzados por el Gobierno Vasco y las administraciones forales en virtud de lo establecido en la Ley 11/2023 de Movilidad Sostenible de la CAPV, identifica la futura posible necesidad de adecuación del esquema tarifario del servicio de Bilbaobizi, en cuyo caso la contratista deberá acometer las modificaciones en el sistema implementado que fuesen necesarias. Toda vez que las mismas se desconocen ante la falta de definición en el momento de la redacción del presente pliego, podrán ser motivo de modificación del contrato en los términos establecidos en la Carátula del PCAP del presente contrato.

Artículo 14. Imagen corporativa

1. La imagen corporativa del servicio y de los elementos que lo componen será propuesta por la contratista y aprobada por el Ayuntamiento de Bilbao, a este fin, se suministrará a la Contratista el diseño y normas gráficas a implementar, siendo a su costa los gastos que ello origine. Este diseño se implementará en las bicicletas, puntos de préstamo, en la interfaz de la aplicación y de la web, en las tarjetas físicas, en las oficinas y en cualquier elemento visible de cara al público que el ayuntamiento estime oportuno.
2. De modo general, los elementos tendrán como color principal el rojo (RAL 3020), si bien el Ayuntamiento podrá aprobar el cambio de este color de modo general o de modo puntual para algún elemento a petición de la contratista.
3. Las bicicletas y las estaciones llevarán en zona visible y bajo barniz, en el tamaño que indique el Ayuntamiento, los logotipos siguientes:
   a. Logos del Ayuntamiento y del servicio BilbaoBizi.
   b. Identificación visual por números de matrícula, a ambos lados del cuadro, con la numeración correlativa que se indique.
   c. Nº teléfono de incidencias del servicio.

CAPÍTULO 3. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

Artículo 15. Mecanismo de seguimiento y control del contrato

1. Para el seguimiento y control se establecen reuniones de seguimiento cuyo objetivo es la revisión técnico-económica y planificación de los trabajos alcance del contrato. Dichas reuniones de seguimiento y control contarán con 3 sesiones diferenciadas cuyo objeto será:
   a. Sesión de seguimiento del contrato del Lote 1.
   b. Sesión de seguimiento del contrato del Lote 2.
   c. Sesión conjunta de seguimiento de los contratos del Lote 1 y Lote 2.
2. Las reuniones de seguimiento tendrán una frecuencia mensual, si bien ésta se puede ver modificada a indicación del Responsable del Contrato (en adelante, RC) según las necesidades de gestión del contrato.
3. Se extenderá el acta de la reunión de seguimiento que recoge los aspectos abordados en la reunión, debiendo abordar las líneas de trabajo abiertas dentro del contrato. Esta acta se pondrá a disposición del Ayuntamiento en los próximos 3 días laborables para su revisión.
4. Para la correcta operatividad de la reunión de seguimiento, toda la documentación relativa a los puntos a tratar en la reunión de seguimiento que deba ser entregada por la Contratista al RC antes de tres (3) días laborables a la reunión. Aquella documentación no entregada en el plazo indicado no será abordada en dicha reunión, y se postergará a la reunión siguiente responsabilizándose la Contratista de las demoras o incumplimientos que este hecho pueda ocasionar.

Artículo 16. Vinculación en el alcance de los Lotes

1. Los lotes 1 y 2 del presente contrato deberán ser ejecutados por diferentes contratistas.
2. La entidad adjudicataria del Lote 1 está obligada a la resolución de dudas y/o consultas que la contratista del Lote 2 pueda requerir para el desarrollo de sus obligaciones contractuales. Dichas dudas y/o consultas estarán asociadas al desarrollo del servicio y disponibilidad de los elementos que componen el sistema, así como información asociada a los indicadores de calidad del servicio definidos en el presente contrato o que el Ayuntamiento de Bilbao pudiera definir para el seguimiento del correcto desarrollo del contrato.
3. La entidad adjudicataria del Lote 1 tendrá la responsabilidad de proveer la plataforma software requerida y garantizar su mantenimiento continuo. No obstante, es fundamental destacar que la entidad adjudicataria del Lote 2 deberá tener acceso a la plataforma y poder extraer la información necesaria para la obtención de los indicadores de seguimiento y control del servicio que requiera el Ayuntamiento.

Artículo 17. Documentación

1. Cada Contratista será la responsable de conseguir e incluso generar toda la documentación necesaria para el desempeño de sus tareas y que no esté en poder del Ayuntamiento de Bilbao (planos, autorizaciones, manuales, cartografías, etc.…).
2. Toda la documentación entregada deberá ser aprobada por el Ayuntamiento de Bilbao y estar redactada en los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco (CAPV). En cualquier caso, la documentación generada por la Contratista será propiedad del Ayuntamiento.
3. Al finalizar el contrato o en cualquier momento bajo solicitud del RC, la Contratista estará obligada a entregar toda la documentación, tanto la original como la actualizada, al Ayuntamiento.
4. La Contratista no podrá utilizar la documentación generada durante la vigencia de este contrato para fines diferentes de los que le son propios, salvo que goce de autorización expresa y escrita del RC.

Artículo 18. Garantía del servicio

5. La entidad adjudicataria deberá proporcionar una garantía integral de calidad para los elementos alcance de suministro/desarrollo del contrato: bicicletas, estaciones y softwares integrado. Esta garantía asegurará que todos los elementos suministrados cumplen con las especificaciones técnicas requeridas y están libres de defectos de fabricación. Asimismo, la Contratista será responsable de reemplazar o reparar cualquier elemento defectuoso durante el período de garantía establecido:

a. Las ofertas incluirán un plazo de al menos dos (2) años de garantía general de todos los componentes presentes en el sistema no sujetos a desgaste, así como de los desarrollos de software realizados en el ámbito del contrato.
   b. Respecto al cuadro de la bicicleta, el periodo mínimo de garantía será de cinco (5) años. En este caso, la garantía comprenderá tanto la sustitución del elemento, como la mano de obra necesaria para intercambiar todas las piezas de la bicicleta con el cuadro roto al nuevo cuadro.
   c. En el caso de que, en el transcurso del período de garantía de cualquiera de los conjuntos del sistema, aparecieran en estos elementos averías que afectaran, simultáneamente o no, a más del 30% de las unidades adquiridas, la Contratista suministradora del elemento deberá aportar una solución técnica a la problemática detectada. Como mínimo, a partir de la notificación e identificación de avería reiterada, los dispositivos o elementos causantes de dichas averías prorrogarán automáticamente su periodo de garantía por plazos iguales al original desde la fecha de subsanación definitiva de dichas averías.

6. La entidad adjudicataria se compromete a proporcionar actualizaciones y mejoras periódicas del software integrado, con el fin de garantizar su correcto funcionamiento y mantenerlo alineado con las últimas tecnologías y estándares del sector. Estas actualizaciones deberán estar disponibles de forma gratuita sin repercusión económica para el contrato durante todo el período de duración del contrato.

7. Garantía de Seguridad y Protección de Datos: La entidad adjudicataria será responsable de implementar las medidas de seguridad necesarias para proteger tanto el hardware como el software suministrado. Además, deberá garantizar la integridad y confidencialidad de los datos generados y gestionados por el sistema. En caso de detectarse vulnerabilidades o brechas de seguridad, el adjudicatario deberá tomar medidas correctivas inmediatas y notificar al organismo contratante sobre cualquier incidente relevante.

Artículo 19. Gestión de residuos y reutilización de materiales

1. La contratista deberá realizar la gestión de los residuos generados durante el desarrollo de las funciones alcance del contrato, y la reutilización de materiales, cumpliendo la normativa de aplicación vigente.

1. A los efectos informativos, y sin perjuicio del catálogo de obligaciones anteriormente descritas y derivadas de la normativa aplicable, el productor de residuos:

   a. Deberá caracterizar, codificar, separar y clasificar los residuos que produzca o posea.
   b. Deberá realizar el almacenamiento de residuos antes de su cesión al transportista autorizado, en condiciones adecuadas de higiene y salud, y siempre utilizando envases adecuados y en zonas de almacenamiento acordes con la legislación. El periodo de almacenamiento nunca podrá superar los 6 meses para los residuos peligrosos (a excepción de disponer de una autorización especial para superar este tiempo) o 2 años en caso de residuos no peligrosos.
   c. Deberá etiquetar los residuos antes de su cesión a transportista autorizado de manera clara, legible e indeleble, siguiendo la normativa de aplicación y, en el caso de los residuos peligrosos, deberá identificar la naturaleza de los riesgos mediante los pictogramas de aplicación según las normativas vigentes.
   d. Deberá formalizar la documentación de control de la gestión de residuos (notificaciones previas, contratos particulares, fichas de aceptación, fichas de destino, hojas de seguimiento).
   e. Deberá utilizar para el transporte de los residuos empresas transportistas autorizadas. En ningún caso realizará ningún traslado del residuo con un transportista no autorizado.
   f. Deberá gestionar el residuo mediante gestor autorizado, y siempre mediante una vía de gestión autorizada, por los residuos que se producen o gestionan.
   g. Deberá llevar al día un registro propio de residuos con la información de las retiradas de residuos efectuadas y, donde deberá constar, como mínimo, los datos especificados por la normativa vigente.

h. Deberá disponer de procedimientos y pautas de trabajo para la correcta gestión del residuo en sus instalaciones y el personal que trabaja en el mismo deberá ser conocedor de ello.
i. Asimismo, deberá acceder a que el Ayuntamiento pueda en todo momento inspeccionar y vigilar de manera muestral y aleatoria sus trabajos como adjudicatario del contrato, así como el cumplimiento de sus obligaciones. Quedará obligado a facilitar toda la colaboración necesaria para la realización de estas tareas de inspección (facilitará documentación, dará libre acceso a las instalaciones, etc.).
j. En el caso de que la contratista subcontrate parte de su actividad a un tercero que incluya la generación de residuos, es responsabilidad de la contratista principal indicar en el contrato quién actuará como productor del residuo generado (contratista o subcontratista). En caso de no indicar nada, la contratista principal asumirá esta función, así como las responsabilidades que se derivan.

Artículo 20. Confidencialidad, protección de datos personales y seguridad de la información

1. La Contratista y el Ayuntamiento se verán obligados a guardar las normas vigentes sobre Copyright, propiedad intelectual y documentación clasificada o de difusión restringida que, por necesidades del contrato, se vean obligados a manejar.

2. Todos los datos manejados por la Contratista a causa de la prestación de los trabajos serán propiedad del Ayuntamiento de Bilbao, sin que la Contratista pueda utilizarlos con un fin distinto al que figura en el contrato. La Contratista quedará obligada al cumplimiento de la legislación vigente en relación a Protección de Datos de Carácter Personal.

3. De modo especial, la Contratista deberá cumplir con las siguientes premisas:

   a. Guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio, sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente.
   b. Informar a sus empleados de que sólo pueden tratar la información del Ayuntamiento para cumplir los servicios objeto de este pliego y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan.
   c. Incluir una cláusula de confidencialidad y secreto en los términos descritos, en los contratos laborales que suscriban las personas destinadas a la prestación del servicio objeto del presente pliego.
   d. Dado que durante la realización de los servicios, los empleados podrían tener acceso a la información del Ayuntamiento de Bilbao en sus locales y sistemas de información, la Contratista, al igual que el personal, se someterán a los documentos de seguridad vigentes en la Administración para cada uno de los ficheros a los que tenga acceso, e igualmente

a las especificaciones e instrucciones de los responsables de seguridad en materia de protección de datos de cada uno de los agentes municipales afectados.

Artículo 21. Propiedad intelectual

1. La propiedad intelectual de todos los documentos y resultados de los trabajos realizados será del Ayuntamiento de Bilbao y quedará en poder de éste. Asimismo, sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de las instalaciones informáticas, la Contratista acepta expresamente que los derechos de la documentación generada al amparo del presente contrato corresponden únicamente al Ayuntamiento de Bilbao, con exclusividad y a todos los efectos.
2. Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato y en la fase de soporte técnico, la Contratista se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el RC la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

CAPÍTULO 4. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL LOTE 1

1. El alcance del Lote 1 del presente contrato comprende el suministro, operación y mantenimiento del sistema de préstamo de bicicleta pública de Bilbao (BilbaoBizi), incluyendo dicho sistema las bicicletas, puntos de préstamo y el software de gestión y de persona usuaria necesario para el servicio de BilbaoBizi.
2. El alcance abarca desde la provisión de bicicletas adecuadas y puntos de préstamo estratégicamente ubicados, hasta un software robusto y versátil que permita la gestión eficaz de todo el servicio, incluyendo aspectos como registro de persona usuarias, asignación de bicicletas, seguimiento de rutas y generación de informes estadísticos desagregados por sexo.
3. Cualquier especificación del sistema debe responder a condiciones de uso intensivo y con orientación antivandálica. Los componentes y elementos suministrados en cualquier caso deben cumplir con las normas de obligado cumplimiento y legislación aplicable

Artículo 22. Arquitectura alcance de suministros

1. El sistema que se va a implementar debe integrar de manera efectiva todos los elementos pertinentes y se enfocará en garantizar su escalabilidad mediante una arquitectura sólida.
2. El sistema contará con los siguientes elementos:
    a. Bicicletas: componente móvil del sistema, supervisado por el Centro de Control y con capacidad para interactuar con los puntos de préstamo y el Centro de Control.
    b. Puntos de Préstamo: responsables de gestionar la recogida y entrega de bicicletas a las personas usuarias del servicio.
    c. Centro de Control: núcleo del sistema, representa la aplicación de gestión del sistema de préstamo BilbaoBizi, donde se registran las recogidas y entregas autorizadas a las personas usuarias en los puntos de préstamo. El Centro de Control proporciona herramientas para supervisar los puntos de préstamo y administrar a las personas usuarias. Además, el Centro de Control es la fuente para la obtención de información necesaria para evaluación de la situación y desarrollo del servicio, disponiendo de herramientas para la obtención de informes y consulta de datos.
    d. Aplicación (App): es la aplicación móvil oficial del servicio disponible para iOS y Android, que permite a las personas usuarias interactuar con el sistema y disponer de información del servicio.
    e. Página web (Web): consistirá en las labores designadas para la web oficial del servicio (descritas en el artículo 26.C), que permite a las personas usuarias disponer de información del servicio, registrarse e interactuar.

f. Infraestructura de Comunicaciones: se refiere a los recursos de telecomunicaciones que posibilitan la integración de los elementos con el Centro de Control. Esta infraestructura permite la transmisión de datos en tiempo real, facilitando el seguimiento y la coordinación del servicio.

3. Del conjunto de elementos que conforman el sistema solo son de titularidad del Ayuntamiento los puntos de préstamo. El resto de los elementos son solamente propiedad de la empresa contratista y serán puestos a disposición del presente contrato para el cumplimiento del servicio.

Artículo 23. Requerimientos generales de la bicicleta

A) Requerimientos técnicos

1. Las bicicletas que proporcionar, además de cumplir con los requisitos establecidos en el Real Decreto 339/2014, de 9 de mayo de 2014, por el que se establecen los requisitos para la comercialización y puesta en servicio de las bicicletas y otros ciclos y de sus partes y piezas. Las bicicletas deberán ser de tipo urbano, de cuadro de barra baja, cómoda, ergonómica y con una imagen específica que se diferencie a simple vista de modelos comerciales orientados al uso particular. Tiene que componer de componentes específicos para un uso intensivo propio de un servicio de préstamo de bicicleta pública. Deben poseer, al menos, las siguientes características:

   a. Cumplimiento de la normativa EN 15194 sobre requisitos de seguridad de bicicletas eléctricas o equivalente.
   b. Bicicletas con pedaleo asistido, equipadas con un motor eléctrico auxiliar, cuya potencia disminuya progresivamente y que finalmente se interrumpa cuando la velocidad del vehículo alcance los 25 km/h., o la persona usuaria deja de pedalear. Este límite de velocidad deberá ser configurable, de manera que se pueda reducir si así lo decide el RC.
   c. Los pedales serán metálicos y antideslizantes.
   d. Los manillares han de ser ergonómicos y de uso fácil.
   e. La asistencia eléctrica se podrá desconectar por la persona usuaria y la resistencia del conjunto eléctrico sobre la inercia de marcha debe ser mínima. El motor contará con una potencia de aproximadamente 250W.
   f. Material de fabricación: el cuadro deberá contar con tratamiento anticorrosivo. Habrá de ser resistente para el uso intensivo y para las condiciones climatológicas de Bilbao, presentado resistencia la corrosión y características antivandálicas.
   g. Los componentes y cableados accesibles desde el exterior de la bicicleta será el mínimo posible, estando los mismos preferentemente integrados en el chasis o dispuestos en su interior, de forma que queden protegidos contra el vandalismo.
   h. Los frenos serán de tipo roller, tambor o disco.
   i. Portaequipajes o cesta con protección ante la corrosión.

j. Los sillines de las bicicletas deberán llevar un sistema antirrobo, que permita una regulación en altura de un mínimo de 20 cm, impidiendo la sustracción.
k. En caso de una avería mecánica o fallos en el sistema, la bicicleta ha de poder identificarlos y comunicarlo al centro de control.
l. La talla de las bicicletas será adecuada para personas entre 1,60 y 1,80 cm.
m. Las llantas serán superiores o igual a 26" y las ruedas presentarán características antipinchazos.
n. Soporte de pie robusto que permita la sujeción de la bicicleta en posición de reposo.
o. Guardabarros delantero y trasero. Este último deberá cubrir como máximo hasta media rueda, de forma que posibilite la colocación de publicidad.
p. Sistema de cambios: con un mínimo de 2 velocidades y dispondrá de un elemento protector externo. En su defecto podrá disponer de un sistema de asistencia inteligente que sea equivalente al comportamiento con marchas.
q. Iluminación: sistema de iluminación compuesto de foco delantero de led y piloto trasero, este último con capacidad de mantener la iluminación durante un tiempo después de la parada de la bicicleta. Este deberá ir protegido o colocado en un lugar que impida la rotura fácil. Las ruedas deberán contar con catadióptricos en los radios.
r. El sistema de cierre de las ruedas será con tornillo antirrobo.
s. Las baterías permitirán disponer una autonomía mínima de 50 km y el tiempo medio de recarga al 80% será de 4h.
t. La bicicleta incorporará funciones de gestión inteligente de la batería para optimizar el consumo durante la duración del préstamo, y así posibilitar la implementación del servicio con la posible incorporación de estaciones virtuales.
u. Peso máximo de la bicicleta con todos los elementos: 32 kg.

B) Requerimientos de comunicación y geolocalización

1. Con el objetivo de asegurar la seguridad de las bicicletas ante posibles actos vandálicos, es requerido que cuenten con mecanismos tales como GPS y equipos de comunicación para permitir su rastreo y el seguimiento de indicadores de carga de la batería en tiempo real desde el Centro de Control:

    a. Geolocalización. El sistema de posicionamiento presente en la bicicleta debe proporcionar geolocalización por satélite cumpliendo con las siguientes características mínimas:

        i. Provisión de datos de latitud, longitud, altitud, velocidad y rumbo.
        ii. Datos de calidad de posicionamiento como número de satélites o índices de error.
        iii. Dispositivo Activo, en comunicación constante con el servidor central.
        iv. Periodo de comunicación configurable en remoto. Inicialmente, para cálculos de consumo de comunicaciones, cada 1 min con la bicicleta en movimiento y cada 5 min con la bicicleta parada.

v. La precisión del posicionamiento ha de ser de <5 metros. Se valorará positivamente la compatibilidad con el sistema de posicionamiento EGNOS y la inclusión de mecanismos para la mejora de la precisión tales como las correcciones de sistemas SBAS disponiendo de antena multiconstelación y compatible con señales SBAS.

b. Sensor de movimiento. El dispositivo dispondrá de un sensor de movimiento de tipo acelerómetro que permita establecer si una bicicleta está quieta o en movimiento para aplicar diferentes reglas de negocio como, por ejemplo, el envío de posición para el uso eficiente de las baterías.
c. Tecnología de comunicación.
d. Identificación de bicicleta. La bicicleta deberá tener un sistema de identificación única y validación en la estación que asegure la correcta identificación entre bicicleta y anclaje de manera única y robusta.

C) Sistema de bloqueo fuera de la estación

1. La bicicleta debe contar con un sistema de bloqueo independiente al presente en la estación, el cual puede basarse en diversos conceptos o diseños, siempre y cuando se evite el bloqueo del pedaleo durante el uso de la bicicleta a fin de evitar posibles accidentes de tráfico.
2. No obstante, se debe garantizar que no pueda ser utilizada por personas no autorizadas. Además, se debe asegurar una máxima protección y resistencia contra el vandalismo y posibles intentos de uso ilícito.
3. En el caso de que la solución de bloqueo se base en un candado inteligente, se requiere ensayo UNE-EN ISO 9227 de al menos 120 horas con al menos calificación IK10 en relación al grado de resistencia de la carcasa e IP 54 en referencia al grado de protección frente a polvo y humedad.
4. El licitador debe incluir en su oferta una descripción técnica y funcional detallada del sistema de bloqueo que propone, así como una explicación clara de la experiencia de persona usuaria que implicará el funcionamiento de esta solución. Es importante que el sistema de bloqueo propuesto garantice la seguridad y protección de las bicicletas, evitando el uso no autorizado y resistiendo posibles actos de vandalismo.

Artículo 24. Requerimientos generales de la estación

A) Prestaciones técnicas de los puntos de préstamo

1. La estación mantiene una comunicación continua con el Centro de Control para informar en tiempo real sobre su estado permitiendo el control y consulta de las bicicletas ancladas.
2. Los rasgos más destacados de la estación son los siguientes:

   a. Sencillez de uso.
   b. Rapidez en las operaciones.

c. Materiales resistentes a la corrosión, a la intemperie y al vandalismo.
d. Alta fiabilidad, con un nivel de vida de cada estación de al menos 10 años.
e. Seguridad en todas las operaciones.
f. Debe cumplir con el certificado IP54 en referencia al grado de protección frente a polvo y humedad.
g. Todas las estaciones instaladas deberán cumplir con la normativa de accesibilidad en cuanto a ubicación.
h. Su montaje será sencillo, así como su desmontaje.
i. Deberá incorporar con una unidad de señalización en la estación donde se debe disponer de un espacio para la colocación de información del servicio, promoción de la propia marca o de un posible patrocinador.
j. Se tendrá que disponer de la acreditación técnica del cumplimiento de la seguridad al vuelco de la totalidad de la estación con una presión de viento 1.000 N/m2.
k. Medidas de seguridad priorizando el uso de cámara de CCTV para grabación de imágenes, debiendo cumplir la instalación con la normativa vigente a nivel de seguridad y protección de datos.

3. La operativa principal que encontramos en un punto de préstamo consistirá en una serie de opciones comunes que se detallan a continuación:

   a. Informar a la central: la estación debe ser capaz de informar automáticamente al centro de control sobre incidencias relativas y estado de los elementos que la forman (número de bicicletas presentes, identificación de las bicicletas, nivel de carga de las bicicletas etc.).
   b. Recoger una bicicleta: recogida de una bicicleta por una persona usuaria identificada y autorizada.
   c. Cierre de una operación de uso.

4. Comunicaciones: se valorará que las propuestas proporcionen un sistema dual de comunicaciones móviles que utilicen por lo menos el estándar de comunicación 3G (UMTS, LTE, etc.) y que permita funcionar con dos proveedores diferentes en el caso de que sea necesario. En cualquier caso, las líneas de datos móviles contratadas a los operadores telefónicos correrán a cargo de la Contratista.

5. Actualmente existen varios puntos de alquiler que están conectados a la red de fibra municipal. Así mismo, algunos de ellos tienen además un AP WiFi instalado y operativo en la parte alta del báculo de la cámara de CCTV. En ese sentido, los nuevos puntos de préstamo deben disponer de espacio exclusivo y suficiente para poder ubicar un repartidor de fibra óptico municipal y un switch de conexión a la red municipal corporativa. Asimismo, debe disponer de un báculo o poste con altura mínima de 2,5 metros y capacidad para mecanizar y ubicar puntos de acceso (AP) WiFi conectados a la electrónica de red corporativa.

B) Prestaciones técnicas de los anclajes

1. Es el elemento de unión entre las bicicletas y la estación, o entre bicicletas que evita que la bicicleta sea utilizada de forma no autorizada. Cada punto de préstamo contará con los anclajes necesarios, siendo de fácil manejo y accesibles para todo tipo de personas. Estarán preparados para soportar un uso intensivo del sistema.
2. Los anclajes deben permitir la detección, identificación y sujeción/bloqueo de la bicicleta estacionada. Los anclajes deben contener medidas antivandálicas y de seguridad antirrobo. El sistema de anclaje puede estar integrado parcial o totalmente en la estructura de la bicicleta como en el estacionamiento. La carga eléctrica de la bicicleta se puede realizar a través del anclaje.
3. Los anclajes han de tener capacidad de almacenamiento de las bicicletas permitiendo la entrega y recogida de éstas de manera cómoda para las personas usuarias, siendo indicado a la persona usuaria la liberación o anclaje de la bicicleta mediante señales led.
4. El material ha de ser resistente y a prueba de actos vandálicos. La tornillería debe ser denominada “de seguridad” fabricada en acero inoxidable.
5. Capacidad de anclaje de las bicicletas, aunque el punto de préstamo esté sin suministro eléctrico.
6. Los anclajes y/o la bicicleta deben señalar de manera clara e inequívoca si se encuentra en modo servicio o fuera de servicio. Los anclajes se pueden encontrar fuera de servicio por cuatro razones:
    a. encontrarse averiados.
    b. estar en él anclada una bicicleta averiada.
    c. estar en él anclada una bicicleta con una carga igual o menor al nivel mínimo de carga.
    d. estar la estación completa fuera de servicio.
7. Los anclajes y todos sus componentes que lo conforman durante el periodo de duración del contrato deben cumplir la Directiva Europea de baja tensión (DC 73/23/CEE) y la Directiva Europea de compatibilidad electromagnética (DC 89/336/CEE).

C) Requerimientos eléctricos de las estaciones

1. Las estaciones han cumplir los siguientes requerimientos:
    a. Alimentación: el módulo de alimentación deberá gestionar la carga de las bicicletas eléctricas ancladas en la estación. Los cargadores podrán disponerse en cualquier elemento del conjunto de la estación.
    b. Gestión inteligente de la carga: preferiblemente, se deberá disponer de un sistema de control inteligente de la carga de las baterías de las bicicletas que priorice la carga de las bicicletas con menos batería con el fin de maximizar el número de bicicletas disponibles.

2. Las estaciones deberán contar con los mecanismos necesarios para que, en caso de pérdida del suministro eléctrico, el servicio pueda mantenerse de manera degradada con las funcionalidades básicas, los anclajes de las bicicletas y la comunicación de datos sin incluir la carga de la batería de las bicicletas, pudiendo garantizar 120 minutos de funcionamiento.

D) Soporte de información de servicios y/o publicitario

1. Se valorará que la estación permita la ubicación de soportes para información de servicio y/o contenido publicitario. El licitador identificará en su oferta los espacios destinados a ambos contenidos, los cuales quedarán finalmente definidos tras la aprobación del elemento por parte del Ayuntamiento. El tamaño y diseño serán aprobados por el ayuntamiento de Bilbao.

E) Definición tecnológica de la estación

1. Con relación a la configuración de los elementos de comunicación presentes en la estación, se exige como mínimo el cumplimiento de estas condiciones:
    a. Se implementará un diseño de telecomunicaciones en las estaciones que centralice todas las comunicaciones hacia el exterior a través de un único punto o equipo.
    b. El equipo de comunicaciones adecuados a la climatología/condiciones ambientales de Bilbao.
    c. Cada estación contará con su propia infraestructura de comunicación, permitiendo la monitorización de su estado y la posibilidad de interactuar de forma remota con la estación, independientemente de si hay bicicletas presentes en ella.

Artículo 25. Requerimientos para la instalación de las estaciones

1. Las estaciones deberán ser instaladas por la empresa adjudicataria en las ubicaciones definidas por el Ayuntamiento de acuerdo a los siguientes principios:
    a. Diseño básico. La adjudicataria aportará para cada ubicación definida por el Ayuntamiento un trazado preliminar que permita identificar los trabajos a realizar para la instalación de la estación.
    b. Documentación necesaria para la obtención de permisos. La solicitud y gestión de los permisos de obra serán responsabilidad de la contratista, así como proporcionar la documentación e información necesaria para la obtención de los mismos.
    c. Ejecución de instalación: según el diseño aprobado por el Ayuntamiento, la contratista procederá a la instalación de la estación, incluyendo la ejecución de los trabajos de obra civil necesarios para la reposición de firmes y superficies sin coste alguno para el Ayuntamiento de Bilbao.
2. Como parte de los trabajos de instalación, la contratista es responsable de la puesta en servicio de la estación, así como con la conectividad al Centro de Control.

3. El Ayuntamiento es responsable de asegurar el funcionamiento de la acometida eléctrica, en caso de no existir, es responsable también de poner a disposición de la Contratista una acometida eléctrica funcional.

4. El Ayuntamiento deberá hacer recepción de la estación, no sólo en términos de localización e instalación de la misma en calle, sino de operatividad de la misma.

Artículo 26. Requerimientos para los componentes software del sistema

1. La Contratista deberá contar con un Centro de Control y una aplicación oficial, de acuerdo con los requisitos establecidos por el Ayuntamiento de Bilbao.

2. El Ayuntamiento será propietario de la licencia de uso del Centro de Control para poder hacer uso del mismo en términos de seguimiento y control del desarrollo del servicio. Dicha licencia deberá permitir el uso concurrente de al menos cinco (5) personas usuarias.

3. El Centro de Control será propiedad y gestionado por la Contratista, quien lo pondrá a disposición del Ayuntamiento de Bilbao, u otra entidad designada por este, para monitorear el desarrollo del servicio, el uso de las personas usuarias y obtener los indicadores definidos para el servicio. El Ayuntamiento de Bilbao podrá ceder el uso de dicha licencia al personal asignado por la Contratista del Lote 2 a fin de poder acceder a:

   a. Información necesaria para atención a las personas usuarias.
   b. Obtención de indicadores del servicio e información que permita evaluar el desarrollo del mismo.

4. La Contratista será responsable de adquirir y disponer de cualquier producto comercial que requiera licencia de uso para respaldar cualquiera de las aplicaciones utilizadas en el servicio y de las funcionalidades requeridas para el desarrollo del servicio.

A) Requerimientos del Centro de Control

1. El Centro de Control debe permitir la operación del sistema de préstamo de bicicletas municipal BilbaoBizi, debiendo integrar todos los puntos de préstamo de bicicletas.

2. Las funcionalidades por cubrir por el Centro de Control son las siguientes:

   a. El sistema permitirá la monitorización del estado de todos los puntos de préstamo en tiempo real.
   b. Se contará con una gestión centralizada de todas las operaciones generadas dentro del sistema de préstamo de bicicletas municipal BilbaoBizi.
   c. La plataforma se encargará de la gestión y monitorización del estado de las comunicaciones en todos los puntos de préstamo.
   d. La gestión de personas usuarias incluirá la autorización de acuerdo con las Instrucciones Generales vigentes del servicio. Se contemplarán los mecanismos de alta, baja y modificaciones necesarias, pudiendo hacer uso de los servicios de información público

disponibles con el fin de agilizar estos procesos como pueden ser datos de Padrón y Hacienda.

e. El sistema proporcionará interfaces de persona usuaria adaptadas a los diferentes roles presentes en la gestión y explotación del sistema de préstamo de bicicletas municipal BilbaoBizi, incluyendo al Contratista del servicio, el Responsable del Contrato (Ayuntamiento de Bilbao) y las personas usuarias.
f. Se generará informes con todos los datos requeridos por el Ayuntamiento de Bilbao para el seguimiento y control del servicio de préstamo de bicicletas. Estos informes proporcionarán una visión completa de las operaciones y estadísticas relevantes del sistema, desagregando siempre por sexo siempre que sea posible.
g. El Centro de Control dispondrá de las funcionalidades necesarias para soportar la operación responsabilidad de la Contratista, incluyendo módulos para el balanceo de bicicletas, mantenimiento de estaciones y bicicletas…

3. El Centro de Control deberá garantizar la sincronización y consolidación de la información y todos los elementos con el objetivo de disponer de una visión global e integrada de todo el sistema.

4. La aplicación de Centro de Control no presentará limitación para que al menos cinco (5) personas usuarias autorizada por el Ayuntamiento de Bilbao dispongan de acceso concurrente independientemente del perfil.

5. Adicionalmente, si bien actualmente el sistema de préstamo de bicicletas municipal sólo contempla el uso de abonados sin el pago por trayecto, el nuevo servicio añadirá la posibilidad del pago por trayecto, esto requerirá la gestión de pagos puntuales por personas usuarias del servicio, por lo que el Centro de Control debiera contemplar la funcionalidad de gestión de los cobros.

6. Dentro del Centro de Control se proveerá un interfaz o aplicación de gestión y operación del sistema que dispondrá, como mínimo, de las funcionalidades siguientes:

   a. Gestión de operadores. El programa de gestión será capaz de gestionar diferentes perfiles de persona usuaria con diferentes privilegios de acceso que podrá asignarse tanto a personal como a empresas externas vinculadas al servicio.
   b. Cuadro de mando. El software de la adjudicataria dispondrá de una pantalla de resumen de situación del sistema, el cual aporte, como mínimo, la siguiente información:

      i. Viajes del sistema, de hoy y ayer.
      ii. Estado de ocupación de estaciones.
      iii. Personas usuarias del sistema.
      iv. Resumen de estado y disponibilidad de bicicletas, bases y estaciones.

   c. Control de stock de bicicletas. El aplicativo de gestión de la adjudicataria proveerá de un sistema fiable de control de stock de bicicletas, identificando en cada momento las siguientes características de cada bicicleta:

i. Estado de la unidad en relación con el mantenimiento/operación.

ii. Disponibilidad de la unidad para ser alquilada o unidad en viaje.

iii. Estado de comunicaciones de la bicicleta.

iv. Localización geográfica de la bicicleta.

v. Información sobre versiones de hardware y software.

d. Mantenimiento de bicicletas. El software de gestión de la entidad adjudicataria tendrá las siguientes funcionalidades mínimas relacionadas con el proceso de mantenimiento de las bicicletas:

i. Asignación automática y/o manual de diferentes estados relacionados con el mantenimiento.

ii. Relación de bicicletas inoperativas a recoger.

iii. Bloqueo remoto de una bicicleta para su posterior recogida.

e. Mantenimiento de bases y estaciones. El software de gestión de la adjudicataria tendrá las siguientes funcionalidades mínimas relacionadas con el proceso de mantenimiento de las estaciones.

i. Asignación automática y/o manual de diferentes estados relacionados con el mantenimiento tanto para bases como para la estación.

ii. Relación de estaciones/bases sin comunicación.

iii. Relación de estaciones/bases inoperativas.

iv. Monitorización del estado de las bases/estaciones.

v. Gestión de alertas de mantenimiento.

vi. Gestión remota de las estaciones, como mínimo inhabilitación de la estación y reinicio de esta.

f. Gestión y atención a la persona usuaria. Aunque es la Contratista del Lote 2 quien realizará las funciones de atención a la persona usuaria, el Centro de Control alcance de suministro debe incluir el módulo de gestión que permite dicha actividad. A estos efectos, el adjudicatario del Lote 1 deberá proveer dentro de su software de gestión las herramientas necesarias para llevar a cabo dicha atención a la persona usuaria. Las funcionalidades mínimas que debe tener el software en este sentido son las siguientes:

i. Gestión de personas usuarias en el servicio.

ii. Registro de interacción con el sistema de una persona usuaria por fecha. Se considera interacción, como mínimo, emails enviados por el sistema, compras, devoluciones, trayectos, cobros y facturas.

iii. Gestionar diferentes niveles de atención a la persona usuaria, con diferentes perfiles de gestión.

iv. Se deberá ofrecer las funcionalidades que permitan garantizar y facilitar el cumplimiento de los derechos ARCO-POL establecidos en el RGPD (Reglamento General de Protección de Datos).

g. Gestión de incidencias. El sistema permitirá gestionar las incidencias comunicadas por los clientes, al menos, bajo los siguientes parámetros:

   i. Averías. Las personas usuarias comunicarán las incidencias encontradas en las bicicletas y estación, al menos, mediante APP. El software de gestión bloqueará automáticamente las bicicletas y/o bases que cumplan ciertos parámetros relacionados con la tipología y frecuencia de aviso. El gestor del servicio podrá desbloquear esas bicicletas manualmente.

   ii. Facturación. Las personas usuarias comunicarán las incidencias encontradas en la facturación desde los diferentes canales habilitados al efecto.

B) Requerimientos aplicación móvil

1. Como parte de los servicios acordados, la Contratista deberá poner a disposición una App asociada con el diseño y operativa del servicio nuevo a prestar, siendo compatible con dispositivos móviles (tablets o smartphones). La aplicación estará disponible en las tiendas oficiales de Apple y Android desde el comienzo del servicio.

2. La aplicación deberá proporcionar a las personas usuarias la capacidad de realizar, al menos, las siguientes operaciones:

   a. Consulta de disponibilidad de bicicletas, precios, ubicación, niveles de carga…
   b. Darse de alta en el servicio.
   c. Gestión de pagos
   d. Consulta de disponibilidad de puntos de préstamo.
   e. Posibilidad de reservar y coger una bicicleta.
   f. Devolución de la bicicleta.
   g. Cancelación de la reserva.
   h. Historial de trayectos.
   i. Comunicación de quejas y sugerencias.
   j. Recepción de avisos sobre el servicio.
   k. Tramitar consultas sobre el servicio.

3. También se deberán poder llevar a cabo ciertas consultas de información como:

   a. Estaciones guardadas como favoritos.
   b. Información durante el trayecto: como el tiempo real del trayecto, velocidad, tiempo transcurrido etc.
   c. Resumen del trayecto al finalizar el viaje.
   d. Pausar trayecto.

4. La aplicación, deberá ser compatible al menos con los siguientes sistemas operativos: iOS y Android.

5. El sistema tendrá la opción de utilización de varios idiomas para la comunicación con la persona usuaria, estimándose como mínimo el español, el euskera y el inglés.

6. Se valorará la implementación dentro del software de la superposición de datos del servicio de transporte público con la información del servicio de BilbaoBizi.

7. Se deberá tener en cuenta el uso no sexista en todo tipo de lenguaje e imágenes en la documentación aportada en cumplimiento del Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres, y de la Ordenanza para la igualdad de mujeres y hombres del Ayuntamiento de Bilbao.

C) Página Web

1. El servicio de BilbaoBizi dispondrá de una página web, no estando incluido en el alcance de este pliego el desarrollo de esta página web, pero sí la entrega al Ayuntamiento de todo lo necesario para el desarrollo de esta página.

2. A continuación, se detallan los **entregables** mínimos necesarios:

   a. **Mapa web** completo, con todas las secciones de todos los niveles de navegación. La web tendrá, como mínimo, las siguientes secciones:

      i. Información general del servicio.

      ii. Precios en vigor.

      iii. Plano de ubicación de estaciones y conexiones con otros modos de transporte.

      iv. Disponibilidad de bicicletas en tiempo real.

      v. Información sobre modificaciones, traslados y afecciones por eventos, obras u otras incidencias en la ciudad que puedan afectar al servicio de alquiler de bicicletas.

      vi. Información sobre canales de atención a la persona usuaria y horarios de atención.

      vii. Información sobre la App y links de descarga.

      viii. Registro de incidencias.

      ix. Alta en el servicio.

      x. Zona privada de usuario (consulta de datos del usuario, baja en el servicio, modificación de datos personales, avisos de posibles incumplimientos cometidos, …).

   b. **Mockup** completo de todas las secciones de la web, detalladas en el mapa web.

   c. **Contenidos** (castellano/euskera/inglés), en formato editable, de cada una de las secciones detalladas en el mapa web.

   d. Así mismo, para las secciones de la web con interacción con el Centro de Control del sistema de préstamo implantado por la contratista, es necesario disponer de **API, como mínimo con los siguientes métodos**:

      i. Método de consulta de avisos asociados al servicio (modificaciones, traslados y afecciones por eventos, obras u otras incidencias en la ciudad que puedan afectar al servicio…).

      ii. Método de consulta de la ubicación de estaciones.

iii. Método de consulta de la disponibilidad de bicicletas en tiempo real.

iv. Método de consulta (por documento identificativo) de: datos personales y avisos de posibles incumplimientos cometidos.

v. Método de alta en el servicio.

vi. Método de alta de incidencias

vii. Método (por documento identificativo) de: baja en el servicio y modificación de datos personales.

3. Esta API, debe tener la siguiente documentación técnica asociada:

   a. Visión general de la solución.
   b. Diseño de la interfaz.
   c. Seguridad y control de acceso al sistema.
   d. Modelo de datos, con diagrama de la base de datos y de todas las tablas de la solución.
   e. En relación a los métodos de la API, para cada uno de ellos:

      i. Explicación de la funcionalidad.

      ii. URL de invocación.

      iii. Parámetros de entrada, especificando: tipo de dato, longitud del campo, formato (fechas, documentos identificativos…) y posibles valores en el caso de listas de valores cerrada (idioma…).

      iv. Parámetros de respuesta, con detalle de los posibles códigos http de estado y posibles valores.

      v. Json de entrada de ejemplo.

      vi. Json de respuesta de ejemplo.

      vii. Todos los servicios deberán hacer el intercambio de información en formato JSON devolviendo el estado HTTP de la petición y dando los máximos detalles posibles en caso de error en la ejecución de la petición (falta de información, mal formato de algún dato, usuario no existente, fallo de conexión…).

4. Se deberá tener en cuenta el uso no sexista en todo tipo de lenguaje e imágenes en la documentación aportada en cumplimiento del Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres, y de la Ordenanza para la igualdad de mujeres y hombres del Ayuntamiento de Bilbao.

Artículo 27. Funcionalidades de atención a personas usuarias

1. El Centro de Control permitirá la trazabilidad de todas las operaciones de atención a la persona usuaria de cada persona usuaria, registrando el mayor número de datos descriptivos de cada operación (fecha y hora de recepción, fecha y hora de resolución, tipo de operación...etc.)

2. Toda persona usuaria ha de poder acceder a través de la Plataforma de Gestión e Información, y los distintos interfaces de conexión con la misma, en el menor tiempo posible, a la siguiente información básica:

    a. Situación de las bicicletas.
    b. Información de las estaciones, y en concreto, de la estación en la que quiera retirar una bicicleta del servicio BilbaoBizi.
    c. Situación de los anclajes del estacionamiento de aparcamiento seguro al que esté accediendo.
    d. Información sobre el servicio BilbaoBizi en el marco del transporte público de Bizkaia:

        i. Mapa de bicicletas disponibles en el sistema.
        ii. Horarios y conexión de los sistemas de transporte público.

3. Las funciones básicas de esta gestión son:

    a. Alta en el servicio, según las diferentes modalidades, si las hubiera.
    b. Modificación de datos de la persona usuaria.
    c. Baja en el servicio, según las diferentes modalidades, si las hubiera.
    d. Avisos sobre penalizaciones a la persona usuaria.
    e. Renovaciones.

A) Alta

1. El sistema tendrá que disponer de las funcionalidades necesarias para que una persona usuaria pueda darse de alta en el servicio BilbaoBizi a través de su web o de la aplicación móvil, siendo responsabilidad de la entidad adjudicataria la integración y el mantenimiento de estos procesos desde estos canales.

2. El sistema de alta de la persona usuaria ha de ser sencillo e intuitivo. El alta requiere que sean proporcionados y permitidos una serie de datos e información personal por parte de la persona usuaria:

    a. Datos personales solicitados (nombre, apellidos, fecha de nacimiento, dirección, sexo).
    b. Número de D.N.I. u otro documento de identidad acreditado.
    c. Número de teléfono móvil (si lo tuviera) o identificador de usuari@ Android/iOS.
    d. Datos de la persona solicitante y permisos necesarios para el cobro por uso del servicio (número de cuenta bancaria, número de tarjeta de crédito/débito).
    e. Declaración responsable de veracidad de los datos aportados y de estar al corriente en el pago de las tarifas del Sistema, en el caso de que la persona solicitante hubiera sido usuaria anteriormente.
    f. Aceptación de las condiciones mediante firma del Sistema BilbaoBizi.
    g. Declaración a favor de BilbaoBizi y de la entidad adjudicataria, permitiéndoles que realicen comunicaciones relacionadas con BilbaoBizi.

3. El sistema tendrá que asegurar que las personas usuarias aceptan los requerimientos legales (LOPDGDD, GDPR, etc.) y las condiciones de uso y contractuales del servicio. Estos incluirán la cesión de datos a la entidad adjudicataria que se consideren necesarios para la realización de determinados procesos.
4. La persona usuaria tendrá que poder obtener una copia del contrato en línea a la hora de efectuar el alta o en cualquier otro momento posterior.
5. La entidad adjudicataria deberá integrar una pasarela de pago con tarjeta bancaria para que la persona usuaria pueda efectuar los pagos por el servicio.
6. La entidad adjudicataria deberá habilitar, si fuera el caso que en algún momento se fijaran políticas tarifarias diferenciadas para ciertos sectores de la población, los mecanismos necesarios para que las personas solicitantes pudieran aportar telemáticamente (a través de la página Web y/o de la App BilbaoBizi) los documentos necesarios para poder justificar el acceso a dichas tarifas reducidas.
7. La persona usuaria ha de poder formalizar su alta de forma telemática (portal web, o aplicación móvil). En este tipo de alta, la entidad adjudicataria incluirá en su propuesta algún sistema de doble verificación que asegure que la persona que se da de alta en el servicio y realiza el contrato quede identificada de modo unívoco.
8. En el momento en el que se curse la solicitud de alta, el alta de la persona usuaria se hará efectiva de modo general, excepto en el caso de las personas usuarias menores de 18 años, en cuyo caso el proceso requerirá la verificación de la documentación e información aportada.
9. El alta en el servicio se renovará automáticamente salvo que se cause baja en las condiciones que establezca el reglamento del servicio elaborado por el Ayuntamiento de Bilbao.

B) Modificación de datos

1. La modificación de los datos de la persona usuaria se podrá realizar a través de la zona de persona usuaria de la aplicación, de la página web o presencialmente en las oficinas de atención al cliente. Así, el sistema dispondrá de las funcionalidades para poder realizar las modificaciones de los datos de la persona usuaria.

C) Baja del servicio

1. La Contratista, a través de la plataforma de gestión e información del servicio, podrá realizar la baja de la persona usuaria en las condiciones de uso que se establezcan de modo que dicha baja pueda tomar efecto en una fecha posterior, toda vez que la misma tendrá efecto una vez finalice el plazo de vigencia del abono adquirido por la persona usuaria.
2. La baja en el Servicio por parte de la persona usuaria implica:

a. El cierre de la factura o facturas generadas por la persona usuaria en el momento en el que se ejecute esta baja, y el consecuente cobro de esta factura, tal como se especifica en el presente Pliego.
b. La desactivación de la tarjeta de acceso al Servicio, si la hubiera, de la persona usuaria que haya solicitado la baja.
c. La desactivación del código personal, si lo hubiera, que permite a la persona usuaria acceder a su sitio personal de persona usuaria en la página web del servicio.
d. La desactivación del número de teléfono smartphone de la persona usuaria solicitante de la baja, de tal manera que la persona usuaria, si se hubiera instalado la aplicación móvil de acceso al servicio, no tuviera permiso para acceder al Servicio mediante este sistema de acceso.

3. Si la baja en el servicio de una persona usuaria se produjera por la imposición de una penalización correspondiente a una infracción cometida por esta persona, las implicaciones de la baja serán las que el reglamento del Ayuntamiento de Bilbao determinará, incluyendo la suspensión inmediata del acceso al servicio.
4. Se guardará un archivo con los datos de aquellas personas sancionadas para comprobar que su situación ha sido regularizada antes de permitir que se vuelva a dar de alta.
5. Cuando se haga efectiva una baja, el sistema permitirá asegurar el tratamiento correcto de los datos de la persona usuaria, tal y como establece la legislación vigente.

D) Incumplimientos

1. Si una persona usuaria hubiera cometido algún incumplimiento de las condiciones de uso del servicio y dicho incumplimiento fuese objeto de alguna penalización, el sistema de gestión deberá realizar aviso sobre tal hecho a la persona usuaria (mediante correo electrónico, mediante el sistema de avisos u otro sistema de comunicación fehaciente ofertado por la entidad que resultara seleccionada), indicando el alcance y el plazo de la penalización.
2. Los incumplimientos y sus penalizaciones quedarán recogidos en las instrucciones de uso y en su caso, en el reglamento del servicio Bilbaobizi.

E) Renovaciones

1. El sistema dispondrá de las funcionalidades necesarias para llevar a cabo las renovaciones de abonos automáticamente con la cadencia que establezcan en cada momento las condiciones contractuales del servicio para cada persona usuaria y las condiciones de la tarifa contratada.

Artículo 28. Recepción de información vía API

1. Es objetivo del Ayuntamiento y requerimiento para la contratista del presente contrato, el disponer de todos los datos relativos al servicio de Bilbaobizi que se gestionan en el Centro de Control del sistema de préstamo implantado por la contratista y que al menos debe poder disponer la siguiente información:

   a. Usuarios [ID Usuario, Fecha alta, Nombre, Apellidos, DNI, Fecha nacimiento, Sexo, Teléfono, Email, Dirección postal, CP, Municipio, Tipo de pago, Canal, Fecha baja]
   b. Bicicletas [ID Bicicleta, Fecha de alta, Activo (Sí/No), En reparación (Sí/No), Motivo reparación, Perdida (Sí/No), Nº serie, Batería, ID último alquiler, Estación destino último alquiler, Geometría estación ultimo alquiler, Geometría última posición, Fecha última revisión, Fecha de baja]
   c. Estaciones [ID Estación, Fecha alta, Nombre, Geometría con superficie, Nº de anclajes, Activo (Sí/No), Fecha de baja]
   d. Situación de Estaciones [ID Estación, Fecha hora, Nº bicis disponibles, Nº anclajes libres]
   e. Bicicletas por Estación [Fecha hora, ID Estación, ID Bicicleta]
   f. Alquileres [ID Alquiler, Fecha hora inicio, Fecha hora fin, Duración en segundos, ID Estación origen, Nombre estación origen, ID Estación destino, Nombre Estación destino, Geometría inicio, Geometría fin, ID Usuario, ID Bicicleta]
   g. Posiciones [ID Bicicleta, ID Alquiler (opcional), ID Usuario, Posición]
   h. Incidencias [ID Incidencia, Fecha hora, Canal (App, telf.,), ID Usuario, Tipo incidencia, Subtipo incidencia, Descripción incidencias, Estado, Fecha hora resolución]
   i. Alarmas [Fecha hora alarma, ID Bicicleta, Descripción de la alarma]
   j. Movimientos [Fecha hora, ID Bicicleta, Origen, Destino, Causa movimiento (rebalanceo, avería, revisión, etc.)]

2. Dicho listado es a título informativo y no excluyente de incluir otra información que pudiera ser de interés para el Ayuntamiento como el desempeño de los técnicos del taller y las transacciones asociadas al pago por el uso del servicio.

3. Todos los datos sobre la situación del servicio deben ser expuestos mediante servicios web protegidos disponibles a través de internet sin necesidad de conexión privada a la data center de la Contratista. Estos servicios web serán definidos por BilbaoTIK como empresa municipal responsable de la plataforma TIC y su implementación deberá ser asumida por la Contratista sin coste alguno para el Ayuntamiento de Bilbao.

4. El Ayuntamiento se reserva el derecho para publicar la información del servicio en la forma que considere oportuna en su sitio web.

Artículo 29. Tratamiento de datos y seguridad en la información

1. La Contratista tendrá que verificar que cualquiera de los sistemas desarrollados y/u objeto de mantenimiento cumplen con lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE ("Reglamento general de protección de datos" o "RGPD").

2. La Contratista dispondrá una vez realizado el análisis de riesgos correspondiente, para implementar las medidas técnicas y organizativas que garanticen la integridad, disponibilidad, confidencialidad, trazabilidad y autenticidad de los sistemas de información tal y como se establece en el Esquema Nacional de Seguridad para sistemas con categoría de Nivel Medio y obtener tanto la certificación de su cumplimiento como de la conformidad con la ISO 27001, debiéndose mantener ambas a lo largo de la duración del contrato. Adicionalmente, de acuerdo con el artículo 32 del RGPD, el adjudicatario deberá implantar medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, que en su caso incluya, entre otros:

   a. La seudonimización y el cifrado de datos personales.
   b. La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
   c. La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico.
   d. Un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

3. El estándar de seguridad de datos para la industria de las tarjetas de pago (PCI DSS) presenta doce requisitos como conjunto de controles de seguridad que las empresas están obligadas a implementar para proteger los datos de las tarjetas de crédito y cumplir con los requisitos que se han desarrollado y mantenido por parte del Consejo de Normas de Seguridad de la Industria de Tarjetas de Pago (PCI).

4. Asimismo, la propiedad de todos los datos referentes a persona usuarias del servicio, activos, usos y facturación del servicio serán del Ayuntamiento y, por lo tanto, su uso (almacenamiento, organización, acceso y tratamiento) queda restringido por parte del adjudicatario a la gestión efectiva del servicio.

5. Cualquier otro uso deberá ser aprobado por el Ayuntamiento y siempre tendrá que estar alineado bajo los requisitos legales aplicables; además, el incumplimiento de esta norma es un motivo de inicio de las acciones legales que la entidad considere oportunas.

Artículo 30. Criterios ambientales y de calidad

A) Calidad

1. La entidad adjudicataria es responsable de que todos los elementos del sistema cumplan con las homologaciones, marcados y acreditaciones necesarias, debiendo incorporar además de las certificaciones un Plan de Calidad.
2. Durante la Fase de Instalación, las copias de los documentos que acrediten estos cumplimientos deberán ser entregados al Ayuntamiento y, posteriormente, cada vez que estos sean renovados o cada vez que un nuevo elemento sea implantado en el servicio. De igual manera, la entidad adjudicataria será responsable de mantener al día todas las licencias y autorizaciones necesarias para la correcta prestación de los trabajos contemplados en este contrato, así como la renovación y consecuente entrega de documentos acreditativos.
3. La entidad adjudicataria realizará todas las pruebas y controles de calidad necesarios para justificar el cumplimiento de las especificaciones de este Pliego; así, de esta manera, durante la Fase de Instalación, la entidad adjudicataria deberá entregar copia de los documentos acreditativos de dichas pruebas y controles de calidad de los elementos implantados. Durante la duración del periodo de vigencia del contrato, la adjudicataria deberá entregar copias de los documentos acreditativos de los resultados de las pruebas y controles exigidos a los elementos de nueva implantación.
4. La entidad adjudicataria deberá realizar anualmente una auditoría externa de todos los elementos que conforman el hardware y el software del sistema de gestión e información del servicio y la consecuente elaboración de informe con los resultados de esta auditoría que será incluido en el informe anual. El alcance de esta auditoria anual debe ser el indicado, por la entidad que resultara seleccionada, en el Plan de Mantenimiento incluido en la oferta de dicha entidad.
5. La entidad adjudicataria dispondrá de un sistema de gestión de calidad certificado: según ISO 9001 o similar.

B) Gestión medioambiental

1. La entidad adjudicataria dispondrá de un Sistema de Gestión Ambiental Certificado: según ISO14001, EMAS o similar.
2. De igual manera, la entidad adjudicataria deberá definir el plan de gestión de los elementos del sistema BilbaoBizi que hayan sido repuestos o sustituidos.
3. Serán valoradas otras posibles medidas que tengan incidencia en la mejora de la gestión ambiental del servicio.
4. En el pliego se incluyen criterios específicos relacionados con:

a. El uso de materiales reciclados en la fase de fabricación (bicicletas y estaciones).

b. Reciclabilidad de materiales y elementos (bicicleta y estaciones).
c. Reparación, economía circular y reciclabilidad de baterías.
d. Restricciones de uso de sustancias prohibidas y/o restringidas.
e. Minimización y gestión de residuos.
f. Optimización del consumo energético en el proceso logístico de bicicletas.
g. Ambientalización de flota, flota 100% eléctrica.

Artículo 31. Mantenimiento

1. La Contratista es responsable del mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo de todos los elementos que componen el sistema de préstamo de bicicletas y que son objeto de suministro en el marco del presente contrato, así como de los cuadros eléctricos asociados a los puntos de préstamos aunque los mismos no sean objeto de ejecución en el marco del presente contrato.

2. De este modo, el mantenimiento del servicio de BilbaoBizi hace referencia a los siguientes elementos:

a. Componentes mecánicos de la bicicleta y de los puntos de préstamo, la señalización de bicicletas y estaciones, así como del mantenimiento eléctrico interno.
b. Componentes TIC, tanto de los puntos de préstamo como de bicicletas, así como de servicios centrales y comunicaciones del sistema. En este sentido, entendemos como componentes TIC todos aquellos elementos tecnológicos de hardware que dan soporte al servicio.
c. Componentes de suministro eléctrico, tanto los existentes antes del despliegue del presente sistema como aquellos ejecutados por el Ayuntamiento para los puntos de préstamo de nueva implantación en el marco del presente contrato. Para la realización de estos trabajos será de aplicación lo dispuesto en el Reglamento de Baja Tensión.

3. En relación con el mantenimiento de los elementos mecánicos de bicicletas y estaciones, la contratista se hará cargo de su mantenimiento, conservación y reemplazo, siguiendo las prescripciones especificadas, así como los niveles de servicio establecidos por el fabricante.

4. En relación con el mantenimiento de los componentes eléctricos se incluyen en el alcance del contrato:

    a. Cuadros o armarios eléctricos colocados a intemperie en vía pública que dan servicio a las estaciones de préstamos de bicis actuales.
    b. Cuadros o armarios eléctricos colocados a intemperie en vía pública que se instalaran para dar servicio a las nuevas estaciones de préstamos que se proyecta instalar a lo largo del contrato.
    c. Canalizaciones de alimentación eléctrica entre los cuadros anteriores y los elementos alimentados. Dentro de la canalización se incluye cableado, tubos, arquetas…

5. El mantenimiento correctivo consistirá en la reparación, actualización o sustitución de componentes del sistema que estén en mal estado o presenten un mal funcionamiento. El mantenimiento correctivo debe llevarse a cabo para cumplir los niveles de servicio establecidos y evitar incidencias en el sistema, el aumento de costes y evitar daños materiales o humanos. En este sentido, si se produce una avería en el sistema de BilbaoBizi, se procederá a su reparación siguiendo los tiempos de respuesta establecidos en los niveles de servicio de este pliego.
6. Con esta finalidad, el adjudicatario debe disponer de un stock mínimo de elementos susceptibles de sufrir acciones correctoras, de manera que cuando surja la necesidad se disponga de los recambios, de los documentos necesarios y del personal técnico asignado.
7. La totalidad de los vehículos de mantenimiento (y también los vehículos logísticos) deberán ser de tipo 100% eléctrico. La recarga eléctrica de estos vehículos se realizará en las instalaciones del adjudicatario.
8. Los vehículos deberán estar señalizados con el logotipo del servicio siguiendo los criterios establecidos según el manual de identidad corporativa.
9. La Contratista deberá garantizar que los recursos humanos que realicen el servicio de mantenimiento en la vía pública utilicen un vestuario adecuado con el logotipo del servicio.
10. El sistema deberá incluir como parte de las aplicaciones disponibles un módulo que permita a los trabajadores de mantenimiento anotar las reparaciones realizadas y repuestos utilizados para cada bicicleta, disponiendo el Ayuntamiento de acceso al registro de mantenimiento de cada bicicleta.

A) Bicicletas

1. Mantenimiento preventivo.
    a. El mantenimiento preventivo deberá constar, como mínimo, de las acciones siguientes, que habrá que realizar de forma periódica una (1) vez al mes para cada una de las bicicletas que entren en el taller:
        i. Lubricación de piezas móviles.
        ii. Ajuste de los frenos y cables de cambio de velocidades.
        iii. Inspección de las luces de la bicicleta.
        iv. Inspección del avisador acústico de la bicicleta.
        v. Collar hembras y tornillos flojos.
        vi. Inspección de los pedales.
        vii. Inspección del desgaste y de la presión de los neumáticos.
        viii. Inspección del mecanismo de anclaje en la estación.
        ix. Inspección general del estado y funcionamiento de la bicicleta.

x. Sustitución o reparación de piezas desgastadas o en mal estado.

xi. Inspección general del sensor de pedaleo asistido y de los niveles de asistencia del motor.

xii. Garantizar que a la salida de taller la batería disponga de una carga igual o superior al 90% de su capacidad.

xiii. Limpieza completa de la bicicleta.

xiv. Garantizar que el código QR y el identificador de la bicicleta son "legibles"

xv. Inspección de otros elementos de la bicicleta.

b. La contratista procederá, a partir de los dos años contados desde la fecha de la firma del contrato, a la repintada continua de bicicletas - con la misma tipología de pintura y colores que la aprobada por el Ayuntamiento.
c. Antes de que las bicicletas alcancen los seis (6) años de vida desde la fecha de incorporación al servicio, la Contratista deberá proceder a la sustitución de las baterías por unas de nuevo suministro.

2. Mantenimiento correctivo.

a. El adjudicatario realizará el mantenimiento correctivo de las bicicletas teniendo en cuenta los niveles de servicio. La contratista podrá disponer de un parque de bicicletas en reserva para alcanzar los niveles exigidos.
b. La contratista deberá disponer de equipos de dedicación exclusiva a la recogida de bicicletas averiadas para alcanzar los niveles exigidos. La contratista deberá asegurar que el código QR y el identificador de la bicicleta son "legibles" en todo momento, y reparar posibles actos vandálicos, como la pintada del código o la rayada de los mismos.

B) Estaciones

1. Mantenimiento preventivo.

a. El adjudicatario realizará el mantenimiento preventivo de las estaciones teniendo en cuenta los niveles de servicio definidos.
b. La inspección visual de todos los elementos de la estación, por lo menos una vez a la semana, en los periodos de funcionamiento. Las irregularidades, averías y defectos observados en los elementos en el transcurso de estas inspecciones deberán generar el correspondiente parte de incidencia técnica.
c. La realización anual, por parte de la entidad adjudicataria, de una auditoria de todos los elementos del punto de préstamo y la consecuente elaboración del informe con los resultados de esta auditoría, el cual deberá ser entregado al Ayuntamiento.
d. Limpieza en profundidad de todos los elementos que forman parte de las estaciones que asegure:

i. No tener elementos publicitarios adheridos ajenos al servicio.

ii. Tener perfectamente visibles todos los elementos de comunicación preestablecidos con la persona usuaria.

iii. Eliminación de polvo y barro en las superficies.

iv. No tener pintadas o grafitis.

e. La contratista deberá elaborar un informe mensual que detalle todas las tareas de mantenimiento aplicadas a la señalización, que se podrán contrastar con auditorías independientes dirigidas por el Ayuntamiento. Los resultados de estas auditorías prevalecerán, en caso de discrepancia, sobre los resultados de los informes mensuales aportados por el adjudicatario, y se evaluarán desde el punto de vista de los niveles de servicio establecidos.

2. Mantenimiento correctivo.

a. La contratista realizará el mantenimiento correctivo de las estaciones teniendo en cuenta los niveles de servicio exigidos.
b. El adjudicatario deberá inspeccionar, reparar, o bien tomar las medidas apropiadas para resolver las incidencias de cualquier estación averiada notificada por el sistema, por una persona usuaria o bien por cualquier empleado.
c. El adjudicatario deberá garantizar la limpieza correcta de todos los elementos de las estaciones eliminando la suciedad manifiesta, adhesivos, pintadas, grafitis o símbolos no autorizados.
d. La contratista deberá asumir también el mantenimiento de los elementos de información de la estación.

C) Componentes software

1. La contratista será responsable del mantenimiento integral de todos los servicios necesarios para garantizar el correcto funcionamiento del sistema, abarcando aspectos como arquitectura, comunicaciones y software. De manera específica, el contratista realizará, al menos, las siguientes tareas mínimas de mantenimiento:

a. La contratista se encargará del mantenimiento de los servicios centrales de comunicación para asegurar una conexión estable y efectiva entre los diferentes componentes del sistema.
b. Se asegurará de mantener un rendimiento óptimo del sistema, con el objetivo de ofrecer a las personas usuarias y operadores una experiencia fluida y satisfactoria.
c. Implementará un sistema de monitorización en tiempo real que permita detectar cualquier anomalía o incidencia y activar notificaciones para una pronta solución.
d. Mantendrá un registro histórico completo del funcionamiento y disponibilidad del sistema, accesible para consulta en cualquier momento. Se conservará un histórico de datos generados por el sistema durante el periodo del contrato.
e. Realizará verificaciones planificadas y/o puntuales del estado de los equipos para garantizar su correcto funcionamiento y prevenir posibles problemas.

2. En relación con el software y a la información almacenada, la contratista será responsable de la monitorización en tiempo real del funcionamiento de las aplicaciones, de persona usuaria o de gestión, así como de la página web del sistema, con el fin de detectar anomalías y anticipar problemas.

3. El mantenimiento correctivo es especialmente crítico. La plataforma debe contar con un sistema de emergencia para poder ser restaurado en el mínimo periodo de tiempo posible.

4. De modo preventivo, la contratista deberá desarrollar un conjunto de actuaciones que garanticen el correcto funcionamiento de los elementos TIC, que requiere la limpieza del sistema y actualización de sus componentes. El mantenimiento del hardware asociado tendrá como objetivo evitar las averías de los equipos y periféricos de sistema. Además de esta acción concreta, el mantenimiento preventivo también requiere:

a. La monitorización en tiempo real de los equipos del servicio, con la finalidad de detectar anomalías, anticipar problemas y planificar intervenciones correctivas o actualizaciones del sistema.
b. La verificación del estado de los equipos de manera planificada y puntual, para que los gestores del servicio puedan consultar un archivo histórico del comportamiento técnico del sistema
c. La comprobación de que los equipos funcionan dentro de los límites de factores ambientales y electromagnéticos previstos. Los factores ambientales que se consideran son: la temperatura y el estrés térmico de encendido, así como los posibles golpes y vibraciones, mientras que los factores electromagnéticos afectan a la carga electrostática, la sobrecarga y las interferencias por radiofrecuencia.

D) Cuadros o armarios eléctricos

1. Son labores de mantenimiento de los cuadros o armarios eléctricos mantenerlos en buen estado de conservación, tanto los cuadros como cualquiera de sus componentes, así como los nuevos que se instalen a lo largo del contrato, incluso su sustitución si así lo justificase el responsable del contrato. La limpieza del interior, la comprobación eléctrica, reparación de puertas, cierres y armarios son parte de las tareas de mantenimiento.

2. También se incluye dentro de las labores el mantenimiento y sustitución de las canalizaciones eléctricas que conectan los cuadros eléctricos con los elementos que tiene conectados.

3. Como norma general, estas labores se realizarán en horario diurno, excepto que se ordene expresamente su ejecución en horario nocturno por causas justificadas.

4. Las labores de mantenimiento deberán incluir las inspecciones marcadas por la normativa vigente, en particular las inspecciones que marque el Reglamento Eléctrico de Baja Tensión.

5. Los criterios mínimos para determinar qué anomalías o deficiencias son objeto de intervención en los cuadros eléctricos y canalizaciones por parte del contratista, son los que se recogen seguidamente:

a. Cuadros eléctricos con cerradura o puerta rota o cualquier otro deterioro tanto exterior como de los elementos del interior que pueda entrañar riesgo para las personas.
b. Problemas en el cuadro eléctrico que implique mal funcionamiento de los elementos asociados.
c. Cuadro eléctrico quemado o destruido.
d. Tapa de arqueta de la canalización rota o sustraída.
e. Avería subterránea, por cables cortados o por cortacircuitos, en instalación con canalización.
f. Canalizaciones destruidas.
g. Sustitución de cable robado.

6. Serán por cuenta del contratista, todos los trabajos de apertura, cierre de zanjas y catas, incluida la reposición de pavimentos.

7. Los criterios establecidos podrán ser revisados y/o ampliados en todo momento por el responsable del contrato.

E) Proceso de mantenimiento correctivo

1. En el caso de que un elemento del sistema BilbaoBizi se encuentre en situación de no disponible, la entidad adjudicataria deberá realizar una o varias de las siguientes acciones:

   a. Debe identificar qué elemento se encuentra no disponible (anclaje, anclaje con bicicleta, bicicleta o estación principalmente).
   b. Debe disponer el anclaje y/o la bicicleta que se encuentra depositada en el anclaje, bien de manera directa, bien de manera remota, como elemento fuera de servicio en la plataforma de gestión e información.
   c. Debe llevar a cabo la inspección del elemento in situ, para identificar la gravedad de la incidencia, y valorar la mejor forma para darle solución.
   d. Debe intentar resolver la incidencia in situ. A la finalización de la intervención, y si estuviera resuelta la incidencia, registrará el elemento como “disponible”.
   e. En caso de no poder completar la reparación en la estación, dependerá de si es la bici, el anclaje o la estación lo que está averiado:

      i. se dará de baja temporalmente y trasladará la bicicleta al taller y tras su reparación, la restituirá al servicio declarándola, en el momento de la restitución, como “disponible”.

      ii. se anulará la estación o el anclaje, remitiendo la situación a la plataforma y se analizará el mejor modo de actuar para devolverlo a estado “disponible”.

   f. En caso de que una bicicleta resulte retirada, el servicio de mantenimiento o el de logística deberán reponer la bicicleta por otra en buen estado que la sustituya.

2. Las anomalías o deterioros, que se considere a criterio del Ayuntamiento entrañan peligro inminente para las personas, animales o cosas o en la continuidad del servicio generalizado, deberán repararse de forma inmediata (dentro de las 4 horas siguientes a su detección).

Artículo 32. Mantenimiento de la información

1. El licitador ofertará un mantenimiento de la información del sistema adecuado y completo relacionado con la información disponible en el sistema. En este sentido, se considera esencial:

    a. La realización de una auditoria de redes y comunicaciones de manera periódica y programada.
    b. Limpieza de archivos y programas temporales o prescindibles a los equipos.
    c. Mantenimiento de la información almacenada, garantizando su integridad y realizando copias de seguridad de forma periódica.
    d. Revisión y optimización de la configuración del software operativo (limpieza del registro, compactación del disco, etc.) y actuaciones preventivas en el código de las aplicaciones anticipándose a la actualización de los sistemas operativos iOS y Android.
    e. Revisión de los equipos, tanto la propia como la de dispositivos dedicados (actualización de antivirus, escaneo de los discos, etc.).
    f. Monitorización en tiempo real del funcionamiento de las aplicaciones que prestan el servicio con la finalidad de detectar anomalías y anticipar problemas, permitiendo la planificación de actuaciones correctivas antes de que se produzcan incidencias. En esta monitorización se incluye tanto el de aplicaciones propias del servicio (por ejemplo, el software gestor) como complementarias (por ejemplo, el sitio web o la aplicación móvil).
    g. La creación y la actualización de la documentación del sistema en términos de:

        i. Datos, procesos y flujos de trabajo: la Contratista tendrá que poner a disposición del Ayuntamiento la documentación del modo en el que se almacenan y gestionan los datos en el servicio. Esta documentación se tendrá que actualizar cada vez que se realice una actuación.

        ii. Actividades preventivas realizadas: esta documentación incluirá un registro cada vez que se haga un cambio en el sistema de datos a causa de una acción de mantenimiento preventivo.

Artículo 33. Mantenimiento de inventario

1. La herramienta de inventario municipal funciona con el sistema Geomedia de Integraph. En la plataforma Geomedia se ha creado una estructura de almacenamiento basada en entidades. Estas tienen una jerarquía y están relacionadas entre sí.

2. Cada entidad, tanto principal como secundaria, tiene una tabla de atributos, que completa la representación gráfica del elemento y puede encontrase relacionada con otras, por lo que será necesario mantener sus vinculaciones.

3. La Contratista está obligada a mantener los atributos de cada entidad asociada al alcance del contrato, o a introducir los datos que el Ayuntamiento estime oportunas por necesidades del servicio a través de la herramienta que el Ayuntamiento ponga a disposición de la Contratista.

4. El acceso al inventario será vía web, mediante usuario y contraseña, tanto para altas y bajas como para la gestión de las entidades.

Artículo 34. Mantenimiento evolutivo

1. Durante la vigencia del Contrato, los elementos del sistema podrán experimentar evoluciones técnicas y/o funcionales como resultado de la evolución tecnológica del mercado, de la propia solución de la empresa Contratista o por necesidad del servicio BilbaoBizi. Dichas evoluciones podrían suponer una modificación del contrato si el Ayuntamiento así lo considera por las implicaciones de las mismas en el desarrollo del servicio o en el coste del mismo para el Ayuntamiento. En cualquiera de los casos, la Contratista deberá realizar una toma de requerimientos y documentarlos antes de que los mismos se lleven a cabo.
2. Asimismo, la Contratista propondrá regularmente propuestas para evolucionar, mejorar e incrementar las funcionalidades del software vigente en cada momento y, adicionalmente, nuevas soluciones de hardware encaminadas a la mejora del nivel de servicio de la infraestructura física de los servidores.
3. Respecto de los nuevos desarrollos, el adjudicatario dará una garantía de treinta (30) días, a contar desde la fecha de puesta en producción, plazo durante el cual se garantizará el funcionamiento del nuevo desarrollo y, en su caso, la corrección de cualquier anomalía que le sea comunicada por el Ayuntamiento.

Artículo 35. Registro y presentación de informes de mantenimiento

1. La Contratista será la máxima responsable del seguimiento y el control de las operaciones de mantenimiento de todas las tipologías mencionadas anteriormente, así como de la elaboración de un informe de las tareas realizadas de mantenimiento, que se entregará en formato electrónico y se presentará anual, mensual y semanalmente. Estos informes se realizarán en los tres niveles siguientes:
   a. Nivel 1. Debe contener, por lo menos, los datos para realizar el seguimiento y la verificación de los niveles de servicio. Se preverá la entrega de la información en cualquier periodicidad requerida por el Ayuntamiento de Bilbao.
   b. Nivel 2. También contendrá la información adicional siguiente:

Informe	Descripción	Agregación de datos	Observaciones
Nº de acciones de mantenimiento correctivo en las bicicletas	Totalidad de acciones de mantenimiento correctivo en las bicicletas	Diaria, mensual	Total

Informe	Descripción	Agregación de datos	Observaciones
Tipología de averías TIC	Nº de averías y tipo por elemento	Mensual	Sobre los elementos siguientes: servicios centrales, bases de datos, web, aplicación móvil, gestión interna, sistema de presentación de informes, gestión logística (redistribución), comunicaciones y estaciones.
Nº de acciones de mantenimiento en los sistemas centrales	Totalidad de acciones de mantenimiento preventivo y correctivo en los sistemas centrales	Diaria, mensual	Total
Tipología de averías de las comunicaciones	Nº de averías e la comunicación entre estaciones/bicicletas y servicios centrales por tipología	Mensual	Sobre estaciones, bicicletas, servicios centrales, web y aplicación de teléfono inteligente.

c. Nivel 3. Además, en general, el responsable del contrato por parte del Ayuntamiento de Bilbao podrá solicitar cualquier informe basado en los datos o registros de los que la Contratista disponga en el sistema de gestión de mantenimiento. El sistema tendrá que permitir exportar la información, por lo menos, en los formatos Excel, PDF y TXT.

Artículo 36. Redistribución/Logística

1. La logística permite restablecer el equilibrio entre la oferta y la demanda de bicicletas y estaciones, redistribuyendo las bicicletas mediante vehículos adaptados a tal efecto y atendiendo a la demanda real y efectiva, siempre garantizando los mínimos de bicicletas según indicaciones del Ayuntamiento.
2. Las tareas de logística y rebalanceo se realizarán acorde al calendario de servicios de BilbaoBizi, excepto en los periodos de cierre del servicio que defina el Ayuntamiento fuera de calendario.

A) Estrategia de redistribución/logística

1. La Contratista será responsable de la prestación de la redistribución, y deberá presentar un proyecto logístico orientado a cumplir con los niveles del servicio que se establecen en este contrato.

2. El llamado rebalanceo de bicicletas se llevará a cabo principalmente para trasladar bicicletas de una estación a otra con el fin de equilibrar la oferta y la demanda. Además de esta operación de rebalanceo básica, también existen otras operaciones como la retirada de bicicletas o elementos averiados del sistema. Estas tareas logísticas vinculadas a la reposición y/o sustitución de elementos del sistema BilbaoBizi se podrán llevar a cabo tanto por el equipo encargado de la logística y rebalanceo como por el equipo de mantenimiento.
3. La Contratista deberá reubicar o reponer uno o algunos de los elementos que conforman el Sistema de BilbaoBizi en todos los casos para garantizar la dotación de elementos contratados y los niveles de servicio exigidos.
4. El adjudicatario deberá tener en cuenta los puntos anteriores para adaptar su propuesta logística, tanto en medios humanos como materiales para cumplir los niveles de servicio.

B) Optimización de los trayectos y sistemas predictivos

1. El sistema de logística/rebalanceo debe contar con la capacidad de planificar con la suficiente antelación los flujos del servicio. La Contratista tendrá que presentar una propuesta detallada de gestión que garantice la optimización de trayectos y el mínimo consumo energético de los vehículos empleados para mover las bicicletas. También se valorará el uso de sistemas predictivos y algoritmos de cálculo de rutas en tiempo real.
2. El sistema indicará a los equipos de trabajo qué bicicletas y en qué momento rebalancear, considerando que los tiempos teóricos de carga y transporte se verán afectados por las circunstancias reales de cada jornada (climatología, atascos de tráfico, eventos multitudinarios...).
3. El nivel de flexibilidad proporcionado por el servicio de rebalanceo debe ser suficiente en cuanto a su capacidad de responder correcta y efectivamente a los cambios en la demanda que pueda experimentar el servicio, sea cual sea el motivo que los produjera, de forma que se cumplan los niveles de servicio exigidos.

Artículo 37. Gestión económica

1. La Contratista será responsable de la administración económica y financiera de BilbaoBizi y de proporcionar todas las aplicaciones informáticas y herramientas necesarias para llevar a cabo las funcionalidades de esta administración económica.
2. El sistema de gestión informática de la administración económica estará integrado y será parte del Centro de Control. Dicho Centro de Control, a través de la Plataforma de Gestión e Información será responsable de generar informes periódicos de la cuenta de resultados de BilbaoBizi, en forma de Cuadro de Mando.
3. La Contratista deberá habilitar una única cuenta bancaria de la que sea titular sobre la que hacer efectivos todos los movimientos económicos vinculados a BilbaoBizi.

4. Todos y cada uno de los activos de BilbaoBizi son responsabilidad de la entidad adjudicataria.

5. La función principal se basará en la facturación de los servicios prestados a cada persona usuaria y en los cobros de dicha facturación a dicha persona usuaria, disponiendo los mecanismos necesarios para la securización y gestión de los cobros a través de los medios de pago autorizados (tarjeta de crédito y domiciliación bancaria). Dichos cobros realizados a la persona usuaria deben ser perfectamente trazables y controlables desde el Centro de Control; pudiéndose comparar, en todo momento, las facturas, cobros y devoluciones.

6. Las comisiones bancarias y de cualquier otro tipo generadas en estas operaciones deberán ser asumidas por la Contratista sin minoración de los ingresos del servicio y sin coste ni para el Ayuntamiento ni para las personas usuarias del servicio BilbaoBizi.

7. La Contratista será el encargado realizar, registrar supervisar y validar todos los movimientos y asientos administrativos vinculados al servicio BilbaoBizi:

   a. Pagos/cobros las personas usuarias relativos a abonos y usos.
   b. Ingresos por publicidad, promoción.
   c. Inversiones publicitarias y/o de promoción del servicio.

8. El sistema de control económico que disponga la Contratista deberá poder distinguir las siguientes operaciones económicas vinculadas a cada persona usuaria, incluyendo al menos:

   a. Abonos nuevos.
   b. Renovación automática o realización de baja en el sistema.
   c. Cobro por uso.
   d. Incentivos.
   e. Penalizaciones.
   f. Devoluciones por tipo de operación.

A) Generación de facturas

1. El titular y emisor de las facturas será el Ayuntamiento de Bilbao.

2. En las facturas que se generen deberán aparecer los datos relativos al número de factura, datos de la persona usuaria, fecha de expedición, de operación, tipo de operación y tarifa aplicada, así como otros datos que puedan ser necesarios o se estimen relevantes para la persona usuaria, junto a todos aquellos que requiera Hacienda Foral de Bilbao de acuerdo con la normativa vigente.

3. En el momento que una persona se diera de baja en el Sistema (por tramitación de ésta por parte de la persona usuaria o por aplicación de una penalización), se deberá realizar la liquidación económica asociada a la persona usuaria para el abono de los importes pendientes.

4. Las facturas serán conservadas en el sistema de gestión durante toda la duración del contrato o el periodo legal establecido.

Artículo 38. Explotación de espacios publicitarios

1. Los espacios publicitarios, información y/o patrocinios disponibles en los elementos del sistema son cedidos a la empresa Contratista para su explotación durante todo el periodo del contrato, debiendo el Ayuntamiento aprobar con antelación tanto los contenidos de la publicidad a insertar como los espacios propuestos para ello. La Contratista deberá presentar la propuesta de explotación de los espacios publicitarios.
2. La estación contará con espacios para información de servicio y/o contenido publicitario. La contratista identificará en su oferta los espacios destinados a ambos contenidos, los cuales quedarán finalmente definidos tras la aprobación de los diseños por parte del Ayuntamiento de Bilbao.
3. De igual modo, la bicicleta dispondrá de soportes informativos para que se puedan utilizar como espacios promocionales, de patrocinio o publicidad. Dichos espacios se limitarán al guardabarros trasero, el cual podrá cubrir como máximo hasta media rueda.
4. La Contratista será responsable del coste, diseño, producción, posible desarrollo informático, colocación/retirada y mantenimiento de los elementos que constituyan la campaña.
5. En ningún caso, la publicidad que se coloque será ofensiva, discriminatoria, ni perjudicará la imagen o actividad municipal.
6. La Contratista observará la legislación vigente en materia de publicidad.
7. Los ingresos por publicidad que se generen forman parte de la explotación del servicio y quedan sujetos al tratamiento previsto en el apartado de la carátula del expediente de contratación relativo al pago del servicio.

Artículo 39. Cierre temporal

1. Eventualmente, por motivos de eventos o actos en la vía pública, el Ayuntamiento de Bilbao podrá solicitar el cierre temporal de estaciones.
2. En su caso, el adjudicatario tendrá que realizar todas las tareas de retirada temporal de las bicicletas, de manera que las estaciones queden fuera de servicio y no se puedan retirar ni devolver bicicletas.
3. El Ayuntamiento de Bilbao notificará puntualmente al adjudicatario la previsión de dichos cierres, los cuales no tendrán ningún coste añadido al servicio y deberán ser realizados por la Contratista sin demora a fin de evitar cualquier afección a la obra o evento que motiva tal cierre.

4. Este cierre temporal, si así fuera requerido por el Ayuntamiento y por motivos de seguridad vial y protección de los elementos de la vía y de las personas usuarias, podrá requerir por parte de la Contratista el traslado a almacén total o parcial de la estación. Trascurrido el periodo de cierre, y previa notificación del Ayuntamiento de Bilbao, la Contratista es responsable de la reposición de los elementos retirados y la puesta en servicio de la estación.

Artículo 40. Traslado de estaciones

1. A solicitud del Ayuntamiento la Contratista podrá tener que realizar trabajos de traslado para la reubicación de una estación existente del servicio en una nueva ubicación.
2. La reubicación de estaciones será decisión del Ayuntamiento, aunque la contratista prestará servicios de asistencia técnica durante este proceso de definición en relación a los costes y los condicionantes que pueda haber relacionados con la obra civil y la afección de la reubicación al servicio en términos de uso.
3. La Contratista deberá acometer como parte de los trabajos de traslado:
   a. El diseño de la instalación de la estación en la nueva localización.
   b. La ejecución de la obra civil necesaria para la conexión de la estación al punto de suministro eléctrico facilitado.
   c. La ejecución de la obra civil necesaria para la instalación de la estación según las indicaciones del Ayuntamiento.
   d. El traslado físico de la estación a la nueva localización.
   e. La configuración y puesta en marcha de la estación, integrando la misma en el servicio operativo.
4. El abono de los trabajos de traslado se realizará de acuerdo a los precios unitarios ofertados por la Contratista.

Artículo 41. Denuncias por mal uso

1. La Contratista está obligado a denunciar ante la policía o autoridad judicial correspondiente a aquellas personas que produzcan un deterioro parcial o total sobre cualquiera de los elementos que componen el sistema de alquiler de bicicletas (bicicletas y estaciones).
2. La Contratista será el responsable de aportar las pruebas que la autoridad correspondiente solicite para la tramitación de la denuncia.
3. La Contratista asumirá todos los gastos asociados a la denuncia y su tramitación.

Artículo 42. Vandalismo

1. La empresa Contratista es responsable de reponer tanto las bicicletas como cualquier otro elemento del sistema de préstamo afectado por actos de robo o vandalismo, entendiendo como vandalismo las acciones incívicas que generan destrucción total o parcial, deterioro o minoración de algunos de los elementos del sistema de préstamo municipal. Los deterioros que se pudieran producir por mal uso, situaciones de emergencia o exposición a las condiciones meteorológicas no serán considerados vandalismo.
2. Los costes asociados al vandalismo y el robo correrán a cargo de la entidad adjudicataria sin repercusión alguna para el Ayuntamiento de Bilbao hasta un máximo anual de un 4% del valor actualizado del sistema (estaciones, bicicletas y demás componentes software y hardware) según valoración del Ayuntamiento de Bilbao.
3. En caso de que los deterioros en el sistema de préstamo de bicicletas superen en algún momento el 4% anual del valor actualizado del sistema, la Contratista podrá requerir al Ayuntamiento de Bilbao el pago de los materiales necesarios para la reposición de los elementos afectados por el vandalismo que superan el referido 4%. Dicha valoración se realizará contra factura de los elementos adquiridos por la Contratista en su caso para la reparación de los desperfectos sufridos por el vandalismo.

Artículo 43. Seguros

1. La Contratista está obligada a suscribir una póliza de seguro que cubra las consecuencias económicas de responsabilidad civil que puedan derivarse para la asegurada (persona registrada en el Servicio BilbaoBizi), de acuerdo con la normativa legal vigente, por los daños y perjuicios corporales, materiales, y de cualquiera otra naturaleza causados a terceros.
2. La cobertura mínima de la póliza de seguro a contratar por la Contratista cubrirá al menos los siguientes límites:
   a. Por víctima: 90.000,00 €
   b. Por suma asegurada por siniestro: 1.500.000,00 €
   c. Suma asegurada anual: 3.000.000,00 €
3. La cobertura será exclusivamente en su condición de persona usuaria registrada del sistema de préstamo de bicicletas, siempre que tales daños se produzcan durante la circulación y/o uso normal al que están destinadas las bicicletas de acuerdo a las Instrucciones Generales de Acceso y Uso del Servicio de Préstamo de Bicicletas BilbaoBizi, así como a las normas de circulación vigentes.

Artículo 44. Medios necesarios

A) Personal

1. Para el correcto desarrollo del contrato, la Contratista deberá contar con una persona para la coordinación de todas las actividades, que será la persona interlocutora permanente con el responsable municipal encargado del Servicio para todos los asuntos relativos al contrato y deberá estar disponible cuando le sea indicado por el Ayuntamiento de Bilbao.
2. La persona de coordinación estará localizable de forma permanente (24 horas al día todos los días del año). Por ello, para los periodos de ausencia por permiso/baja/vacaciones de la persona de coordinación, la empresa Contratista deberá nominar a un sustituto con las mismas capacidades funcionales.
3. El nombramiento de la persona coordinadora deberá ser comunicado y aceptado por el RC. Si la Contratista pretendiera sustituir a la persona coordinadora del contrato, deberá comunicarlo al RC con al menos un mes de antelación y el Ayuntamiento deberá aprobarlo.
4. Adicionalmente, la empresa Contratista deberá disponer al menos el personal suficiente para cubrir las siguientes funciones:
    a. Responsable del Centro de Control, centrada en la atención al cliente y en la gestión económica del sistema.
    b. Técnico/a especializado/a, responsable del control y gestión técnica del sistema, en todas sus variantes.
    c. Equipo de trabajo del servicio de logística y mantenimiento.
5. Los equipos de logística-rebalanceo y mantenimiento deben estar operativos acordes a los horarios y calendario descritos en este pliego, lo que requiere articular varios turnos. Los equipos deben asegurar el cumplimiento de los indicadores de disponibilidad del sistema BilbaoBizi.
6. La Contratista será responsable de que el personal que efectúe trabajos en la vía pública vaya debidamente identificado, mediante una tarjeta u otra identificación que deberá facilitarles según modelo definido por el Ayuntamiento, disponga de vestuario idóneo y cuente y utilice los medios de protección personal previstos en la normativa vigente para este tipo de actividad.

B) Disponibilidad de Locales

1. La Contratista deberá contar, en el momento del inicio del contrato, con locales para:
    a. Oficina para el personal del servicio.
    b. Talleres.
    c. Almacén.
    d. Garaje suficiente para que los vehículos utilizados sean guardados en su interior.

2. Los citados locales deberán estar situados a una distancia razonable que permitan efectuar con eficacia y rapidez las prestaciones contractuales. Dispondrán de la superficie y elementos suficientes para satisfacer adecuadamente las necesidades derivadas de las prestaciones contractuales y dispondrán de las condiciones exigidas por la normativa existente para el tipo de actividad desarrollada.

3. Dispondrán de la superficie y elementos suficientes para satisfacer adecuadamente las necesidades derivadas de las prestaciones contractuales y dispondrán de las condiciones exigidas por la normativa existente para el tipo de actividad desarrollada.

4. Deberá conservar la Contratista los locales en perfecto estado de funcionamiento procediendo, a su cuenta, a subsanar las anomalías que puedan ser detectadas por la autoridad municipal competente que podrán revisarlos siempre que lo consideren oportuno, así como el material y medios allí existentes.

C) Repuestos

1. La Contratista dispondrá en sus almacenes de los materiales de repuesto suficientes, componentes y equipos necesarios para efectuar todas las operaciones que exige el cumplimiento de los servicios contratados, de forma inmediata, evitando así que su realización pueda estar condicionada por los plazos de entrega del mercado y por la disponibilidad de maquinaria y elementos móviles. Para ello se tendrá en cuenta los plazos de entrega de los diversos materiales componentes y equipos usuales en las diversas coyunturas del mercado y las necesidades del servicio.

2. La Contratista dispondrá en sus almacenes de los componentes y maquinaria necesaria para realizar los trabajos requeridos en las labores de mantenimiento.

D) Vehículos para logística y mantenimiento

1. La contratista deberá garantizar que los recursos tengan suficiente capacidad para cumplir con los niveles de servicio exigidos en este contrato, teniendo en cuenta la estacionalidad del servicio.

2. Con dicha finalidad, la contratista deberá ejecutar el contrato con los vehículos logísticos y de mantenimiento ofrecidos por turno de trabajo y día (diurno y nocturno laborable; y diurno y nocturno en fin de semana y festivos).

3. La contratista deberá garantizar la obtención y el mantenimiento al día de todos los permisos necesarios y las autorizaciones de las actividades de todos los vehículos. Así, también se deberá responsabilizar de todas las sanciones impuestas por el incumplimiento de la emergencia de tráfico.

4. La contratista utilizará en su flota logística de distribución el 100% de vehículos de tipo eléctrico.

Artículo 45. Niveles de servicio

1. En el desempeño de sus funciones, la empresa Contratista deberá hacer cumplimiento de los niveles de servicio establecidos para el control de la calidad del desempeño del alcance del contrato y que se corresponden con la relación siguiente:

A) Indicador de bicicletas averiadas

1. Definición: es la proporción entre el número de bicicletas averiadas y sin carga eléctrica y el total de bicicletas activas que según el dimensionamiento del servicio deben disponerse en el sistema en cada caso.
2. Atribuciones: mensual a partir de datos diarios y notificado diariamente por el sistema a las 05:00 h.
3. Cálculo:

$$Bicicletas\ averiadas\ (\%) = \frac{\sum_{días\ del\ mes} \frac{Nº\ bicicletas\ averias\ o\ \text{sin}\ carga\ a\ las\ 5h}{Nº\ bicicletas\ activas\ teóricas}}{n} * 100$$

*n serán los días del mes.

4. Nivel exigido: ≤ 5,0%.

B) Indicador de tiempo de retirada de bicicletas averiadas

1. Definición: es el tiempo medio que discurre entre la detección y la retirada de una bicicleta averiada de la estación para ser reparada según los tiempos notificados por el sistema de gestión, en un mes determinado.
2. Atribuciones: mensual y notificada por el sistema.
3. Cálculo:

$$Tiempo\ de\ retirada\ de\ las\ bicicletas\ (h) = \frac{\sum_{i=1}^{n}(momento\ de\ retirada - momento\ de\ detección)}{n}$$

*Se considera la hora registrada por el sistema en el formato minutos/hora/día/mes/año.

4. Nivel exigido: ≤ 24 horas.

C) Indicador tiempo de reubicación de las bicicletas mal estacionadas

1. Definición: es el tiempo medio que discurre entre la notificación en el sistema de una bicicleta mal estacionada y su reubicación correcta en una estación. Se considera la notificación vía aplicación, correo electrónico, web, teléfono o cualquier otra vía de comunicación prevista.
2. Atribuciones: mensual y notificada por el sistema.
3. Cálculo:

$$Tiempo\ retirada\ bicis\ mal\ estacionadas\ (h) = \frac{\sum_{i=1}^{n}(momento\ de\ recogida - momento\ de\ detección)}{n}$$

*Se considera la hora registrada por el sistema en el formato minutos/hora/día/mes/año.

4. Nivel exigido: ≤ 6 horas de servicio.

D) Indicador tiempo de disponibilidad de las estaciones

1. Definición: es el tiempo medio de disponibilidad de las estaciones del servicio. Se considera que la estación está averiada (no disponible) cuando se encuentran en funcionamiento menos de un 80% de los puntos de anclaje.
2. Atribuciones: mensual y notificada por el sistema.
3. Cálculo:

$$Tiempo\ disponibilidad\ estaciones\ (h) = \frac{\sum Tiempo\ en\ estado\ averiada}{nº\ estaciones}$$

*Se considera que la estación está averiada cuando al menos un 20% de sus anclajes no se encuentran disponibles.

4. Nivel exigido: ≤ 6 horas.

E) Indicador de estaciones llenas

1. Definición: media mensual de los porcentajes diarios de tiempo de las estaciones llenas de bicicletas respecto al tiempo total teórico de funcionamiento de todas las estaciones.
2. Periodicidad: mensual y registrado en el sistema.
3. Cálculo:

$$Tiempo\ estación\ llena\ (\%) = \sum_{i=1}^{n} \frac{\frac{\sum tiempo\ de\ lleno\ de\ cada\ estación}{\sum tiempo\ de\ funcionamiento\ diario\ de\ cada\ estación} * 100}{n}$$

*n serán los días del mes.

* se considera que una estación está llena cuando todos sus anclajes en funcionamiento se encuentran ocupados.

* Se definen diferentes tiempos de lleno según el tipo de estación:

Tipo A (uso intensivo): 30 minutos.

Tipo B (uso no intensivo): 60 minutos.

4. Nivel exigido: ≤ 5,0%.

F) Indicador de incidencias de estaciones llenas

1. Definición: Media mensual de incidencias diarias de estaciones llenas de bicicletas.
2. Periodicidad: mensual y registrado en el sistema.
3. Cálculo:

$$Nº\ incidencias\ media\ al\ día = \sum_{i=1}^{n} \frac{Nº\ de\ incidencias\ en\ el\ día}{n}$$

*n serán los días del mes

* se considera que una estación está llena cuando todos sus anclajes en funcionamiento se encuentran ocupados.

* Se definen diferentes tiempos de lleno según el tipo de estación:

Tipo A (uso intensivo): 30 minutos.

Tipo B (uso no intensivo): 60 minutos.

4. Nivel exigido: ≤ 30.

G) Indicador de estaciones vacías

1. Definición: Media mensual de los porcentajes diarios de tiempo de las estaciones vacías de bicicletas respecto al tiempo total teórico de funcionamiento de todas las estaciones.
2. Periodicidad: mensual y registrado en el sistema.
3. Cálculo:

$$Tiempo\ estación\ vacía\ (\%) = \sum_{i=1}^{n} \frac{\frac{\sum tiempo\ de\ vacío\ de\ cada\ estación}{\sum tiempo\ de\ funcionamiento\ diario\ de\ cada\ estación} * 100}{n}$$

*n serán los días del mes.

* se considera que una estación está vacía cuando todos sus anclajes en funcionamiento se encuentran vacíos.

* Se definen diferentes tiempos de vacío según el tipo de estación:

Tipo A (uso intensivo): 30 minutos.

Tipo B (uso no intensivo): 60 minutos.

4. Nivel exigido: ≤ 15,0%.

H) Indicador de incidencias de estaciones vacías

1. Definición: Media mensual de incidencias diarias de estaciones vacías de bicicletas.
2. Periodicidad: mensual y registro del sistema.

3. Cálculo:

$$Nº\ incidencias\ media\ al\ día = \sum_{i=1}^{n} \frac{Nº\ de\ incidencias\ en\ el\ día}{n}$$

*n serán los días del mes.

* se considera que una estación está vacía cuando todos sus anclajes en funcionamiento se encuentran vacíos.

* Se definen diferentes tiempos de vacío según el tipo de estación:

Tipo A (uso intensivo): 30 minutos.

Tipo B (uso no intensivo): 60 minutos.

4. Nivel exigido: ≤ 40.

CAPÍTULO 5. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL LOTE 2

1. La empresa Contratista del Lote 2 se encargará de toda la atención a la persona usuaria del servicio, es decir, gestionará directamente todas las consultas e información referentes al servicio y de cualquier incidencia, queja o reclamación que tengan las personas usuarias del servicio y que se realice por cualquiera de los medios establecidos.
2. Adicionalmente, la empresa Contratista se encargará de la obtención de todos los indicadores del servicio tanto referentes al desempeño de las obligaciones de la Contratista del Lote 1 en relación a la operación y mantenimiento del sistema, como en las referentes a sus obligaciones del Lote 2 en relación a la atención de las personas usuarias. Más allá de los indicadores definidos, la Contratista del Lote 2 debe generar los informes y reportes que el Ayuntamiento de Bilbao le solicite sobre uso del servicio tanto en términos de: número de persona usuarias, viajes, trayectos, itinerarios, pago del servicio… Todos ellos desglosados por sexo.
3. A este efecto, la adjudicataria podrá hacer uso de la licencia que el Ayuntamiento de Bilbao dispondrá del Centro de Control del sistema de préstamo de bicicletas, además de las herramientas asociadas a las obligaciones de atención a las personas usuarias.

Artículo 46. Información a disposición de la persona usuaria

1. La persona usuaria deberá tener, en todo momento, acceso a la información relativa a:
    a. Estado de su propia alta como persona usuaria (información sobre usos realizados, pagos, sanciones, datos de la persona usuaria).
    b. Las estaciones cercanas (carga de las bicicletas, bicicletas disponibles, etc.).
    c. Avisos y cualquier otro aspecto del servicio relevante del servicio para la persona usuaria.
2. Este acceso a esta información podrá realizarse a través de, al menos:
    a. La página o portal Web BilbaoBizi.
    b. La App.
    c. Servicio de atención telefónica.
    d. Oficina de atención a las personas usuarias.
3. La información debe cumplir con la legislación vigente y estar adaptada en todo momento a los cambios normativos.
4. La Contratista será responsable de cualquier infracción relativa al RGPD, la confidencialidad y la seguridad de los datos personales.
5. Las funcionalidades mínimas del servicio de atención de la persona usuaria serán las siguientes:

a. Gestión de la persona usuaria.
b. Recepción y gestión de las incidencias técnicas.
c. Recepción y gestión de las incidencias administrativas.
d. Recepción y gestión de consultas (información, quejas y sugerencias sobre el Sistema).

6. La Contratista estará obligada, como mínimo, a:

   a. Recepcionar y gestionar las incidencias técnicas que se realicen a través del teléfono de asistencia a la persona usuaria en el horario habilitado a tal efecto, todos los días del año marcados en el calendario (excepto el período de cierre, si lo hubiera).
   b. Recepcionar y gestionar las incidencias técnicas que se realicen a través de la página web o de la aplicación en el horario habilitado a tal efecto de todos los días en los que se ofrezca el servicio.
   c. Recepcionar y gestionar las incidencias administrativas, consultas y operaciones de gestión de la persona usuaria que se realicen a través de cualquier sistema en el horario habilitado a tal efecto todos los días del año marcados en el calendario (excepto el período de cierre, si lo hubiera).
   d. Recepcionar y gestionar, vía telemática, las operaciones de gestión de la persona usuaria que se realicen a través de la página Web y la App, las 24 horas del día, todos los días del año.

Artículo 47. Gestión de personas usuarias en el servicio

1. La gestión de la persona usuaria es una de las funcionalidades gestionadas a través del Centro de Control puesto a disposición por la Contratista del Lote 1.

Artículo 48. Consultas, quejas y sugerencias

1. El adjudicatario tendrá que disponer de los recursos suficientes para responder en menos de 24 horas (días laborables) a cualquier consulta o reclamación de una persona usuaria.

2. La Contratista está obligada a realizar una (1) encuesta de satisfacción de las personas usuarias anual para el Ayuntamiento de Bilbao, quién aprobará el alcance, contenido y formato de la encuesta a propuesta de la Contratista. Dicha encuesta se desglosará por sexo para conocer el grado de satisfacción.

Artículo 49. Canales de comunicación

1. Las comunicaciones realizadas por la Contratista a través de cualquier medio figuraran primero en euskera, castellano y en inglés (si es que procede).

2. También se deberá tener en cuenta el uso no sexista en todo tipo de lenguaje e imágenes en la documentación aportada en cumplimiento del Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres, y de la Ordenanza para la igualdad de mujeres y hombres del Ayuntamiento de Bilbao.

A) Atención telefónica

1. La entidad adjudicataria, a través de su Centro de Control, pondrá a disposición de la persona usuaria un único número de teléfono gratuito durante el horario del servicio que permitirá realizar:
    a. Recepcionar y gestionar las incidencias técnicas, incluso procediendo a su resolución en caso de: desbloquear bici, reiniciar estación, asegurarse del estado de las bicicletas en estación cuando la misma sólo cuenta con una bicicleta.
    b. Recepcionar y gestionar consultas de información.
2. Adicionalmente, en horario de 8:30h a 19:00h, la atención telefónica permitirá realizar las siguientes acciones:
    a. Alta, baja y modificación del registro de personas usuarias.
    b. Recepcionar y gestionar las incidencias administrativas, consultas y operaciones de gestión de la persona usuaria.
3. Durante el horario de atención, el teléfono de asistencia deberá poder ser atendido tanto en español como en euskara.
4. Se podrán autorizar soluciones tipo “Call Center”, debiendo cumplir en su caso con las prescripciones que indique el Ayuntamiento.
5. La atención telefónica podrá contar con herramientas que permitan automatizar la atención y resolución de llamadas a fin de agilizar el servicio y disminuir los recursos humanos necesarios.
6. Fuera de los horarios de atención de cara a atender incidencias graves, accidentes y demás eventos de carácter urgente, el número de teléfono de asistencia se desviará a cualquiera de los números de teléfono de los que dispone el personal técnico de operaciones de la entidad adjudicataria que se encuentren en ese momento en servicio, y si estuvieran fuera de servicio, a un número de policía municipal.
7. La entidad adjudicataria será responsable de los costes asociados a este número de teléfono, así como de su gestión y mantenimiento.
8. Se grabarán las conversaciones de las llamadas telefónicas y/o al final de ésta las personas usuarias recibirán en la propia llamada un cuestionario automático para que puedan valorar el servicio de atención.

9. El sistema de gestión permitirá la trazabilidad de todas las llamadas realizadas al número de teléfono de atención a la persona usuaria.

10. Cuando la persona se ponga en contacto a través del call center, deberá tener la opción de elegir el idioma en el que quiere desarrollar la comunicación antes de ser atendido por un operador.

B) Atención electrónica

1. También se ha de proporcionar una dirección de correo electrónico. Esta comunicación cumplirá las condiciones legales de protección de datos en la validación de la identidad.

2. La entidad adjudicataria deberá establecer una línea de Chat de atención a la persona usuaria, que deberá estar operativo durante el horario de atención vía telefónica. La gestión podrá hacerse bien vía aplicación para teléfonos móviles o bien desde la aplicación de escritorio para PCs. Dicho canal podrá contar con herramientas para la automatización de la atención y la resolución de consultas en aras de una mayor agilidad y disminución de los recursos necesarios.

3. La interacción con persona usuarias por este canal se realizará en el idioma en el que se haga el contacto inicial, y respetará en todo momento el lenguaje igualitario y no sexista.

C) Atención en oficina

1. Complementariamente se deberá disponer de una oficina de atención a las personas usuarias en horario de 8:30h a 19:00h de lunes a viernes.

Artículo 50. Coordinación con las labores de mantenimiento y operación del Lote 1

1. A resultas de las labores de comunicación y atención con las personas usuarias del servicio, la contratista del Lote 2 dispone de una visión del estadio de funcionamiento del servicio de préstamo.

2. Es por ello por lo que como responsabilidad de la contratista del Lote 2 se establece la coordinación con la contratista del Lote 1 para la identificación de situaciones de mal funcionamiento o deterioro de algún elemento del sistema o del mismo en su conjunto.

3. La Contratista del Lote 2, deberá reportar en tiempo real a la contratista del Lote 1 las incidencias del sistema de las que tenga conocimiento bien por información recepcionada de la persona usuaria, o a resultas de las labores de inspección y observación que del sistema realiza.

Artículo 51. Explotación de información del servicio

1. Dentro del alcance de la Contratista del Lote 2, se incluye el seguimiento de los datos obtenidos por el Lote 1 y así asegurar la transparencia de información de cara al Ayuntamiento en el proceso de verificación de que se cumplen con los objetivos de calidad propuestos en el pliego.

A) Recopilación y Verificación de Datos

1. La contratista deberá recopilar y verificar mensualmente los datos y los valores de los indicadores proporcionados por la Contratista del Lote 1 según lo establecido en el mismo.

B) Mantenimiento de una Base de Datos Centralizada

1. Deberá mantener una base de datos centralizada y accesible que almacene todos los datos relevantes del Lote 1, asegurando que estén disponibles y actualizados en todo momento.

C) Auditorías y Revisiones Periódicas

1. Se requerirá que el contratista realice auditorías y revisiones periódicas de los datos para asegurar su exactitud y consistencia.

D) Generación de Informes

1. Deberá generar informes (en la medida de los posible segregados por sexo) mensuales que reflejen el estado de los datos y la conformidad de éstos con los requisitos establecidos.

Artículo 52. Medios necesarios

A) Personal

1. Para el correcto desarrollo del contrato, la Contratista deberá contar con una persona para la coordinación de todas las actividades, que será la persona interlocutora permanente con el responsable municipal encargado del Servicio para todos los asuntos relativos al contrato y deberá estar disponible cuando le sea indicado por el Ayuntamiento de Bilbao.
2. La persona de coordinación estará localizable en horario de servicio de la oficina de atención. Por ello, para los periodos de ausencia por permiso/baja/vacaciones de la persona de coordinación, la empresa Contratista deberá nominar a un sustituto con las mismas capacidades funcionales.
3. El nombramiento de la persona coordinadora deberá ser comunicado y aceptado por el RC.
4. Si la Contratista pretendiera sustituir a la persona coordinadora del contrato, deberá comunicarlo al RC con al menos un mes de antelación y el Ayuntamiento deberá aprobarlo.

5. Adicionalmente, la empresa Contratista deberá disponer al menos el personal suficiente para cubrir las siguientes funciones:

   a. En la oficina de atención, la Contratista deberá tener una persona de forma permanente debidamente informada sobre la marcha del servicio que pueda dar toda clase de explicaciones sobre cualquier actuación del personal adscrito al servicio.

b. Una persona responsable de la generación de informes y reportes asociados a los indicadores de calidad del servicio y demás informes y consultas que el Ayuntamiento solicitara sobre el desarrollo del servicio.

c. Un equipo técnico para el mantenimiento de las herramientas informáticas empleadas para el desarrollo de las obligaciones del Lote 2.

B) Disponibilidad de Locales

1. La Contratista deberá contar, en el momento del inicio del contrato, con una oficina de atención al cliente para prestar el servicio necesario de atención a la persona usuaria de forma presencial.

2. El local deberá estar ubicado en las inmediaciones de algún punto importante de intermodalidad de Bilbao para la gestión exclusiva de los servicios objeto del contrato, que permanecerá abierta al público los días laborables de lunes a viernes entre las 8:30h y 19:00h.

3. El local deberá disponer de unas dimensiones suficientes para disposición de los puestos de atención necesarios, además de una zona de espera suficiente de entorno a 15m^2. El local contará además con espacio de trabajo para el responsable del equipo de trabajo asociado a la atención de las personas usuarias.

4. El local deberá estar adscrito al servicio y para uso exclusivo del mismo.

5. El local deberá presentar al menos las siguientes características:

   a. Contará con acceso directo desde el exterior, a pie de calle, a la que ha de presentar un frente mínimo de cuatro (4) metros lineales.
   b. El local dispondrá de acabados e instalaciones que permitan su utilización como oficinas, debiendo cumplir además las condiciones de accesibilidad y supresión de barreras debiendo facilitar el acceso a persona de movilidad reducida. También deberá cumplir toda la normativa vigente en materia de seguridad y salud laboral.
   c. El local deberá contar con un mostrador para la atención de las personas usuarias.
   d. El diseño del local será coherente con la imagen corporativa del servicio de BilbaoBizi, debiendo adecuarse a la misma en todo momento y ser aprobada por la RC.

6. Deberá conservar la Contratista los locales en perfecto estado, a su cuenta, a subsanar las anomalías que puedan ser detectadas por la autoridad municipal competente que podrán revisarlos siempre que lo consideren oportuno, así como el material y medios existentes.

C) Centralita telefónica

1. La centralita debe admitir un número adecuado de líneas telefónicas entrantes para manejar de manera eficaz el volumen de llamadas entrantes, tanto en horarios normales como en picos de demanda.
2. La centralita debe contar con capacidades avanzadas de enrutamiento de llamadas, incluyendo enrutamiento basado en la identificación del llamante, enrutamiento por tiempo de espera y enrutamiento por idioma. Esto garantizará que las llamadas sean dirigidas al agente más adecuado para abordar las consultas o problemas específicos de las personas usuarias.
3. Debe permitir la integración de datos de llamadas y la generación de informes detallados sobre el rendimiento de los agentes, tiempos de espera y otros indicadores clave. Así mismo, este servicio de centralita incluirá la gestión de colas y las locuciones de espera adecuadas para un correcto desarrollo de las funciones del contrato. Toda locución deberá estar implementada en todos los idiomas oficiales de la CAPV y aprobada por la RC. El reporte de la centralita deberá incluir al menos la siguiente información:
    a. Llamadas recibidas por hora.
    b. Llamadas atendidas por hora.
    c. Llamadas abandonadas por hora.
    d. Llamadas bloqueadas por hora (aquellas que no son atendidas porque la cola se encuentra desbordada).
    e. Número de operadores disponibles por hora.
    f. Número máximo de llamadas simultáneas por hora.
    g. Tiempo medio de espera.
4. La centralita debe cumplir con los más altos estándares de seguridad y privacidad de datos, garantizando que la información de las personas usuarias se mantenga confidencial y protegida en todo momento.

Artículo 53. Niveles de servicio

1. En el desempeño de sus funciones, la empresa Contratista deberá hacer cumplimiento de los niveles de servicio establecidos para el control de la calidad del desarrollo del alcance del contrato y que se corresponden con la relación siguiente:

A) Indicador resolución satisfactoria del SAPU

1. Definición: número de resoluciones satisfactorias del servicio de atención a la persona usuaria por cualquiera de los canales disponibles, a través de una encuesta desglosada por sexo que la Contratista tendrá que incluir al final de los canales de atención y donde preguntará por la resolución satisfactoria del servicio recibido, en un mes determinado.
2. Periodicidad: mensual.

3. Cálculo:

$$Nivel\ de\ resolución\ satisfactoria\ SAPU\ (\%) = \frac{número\ de\ resoluciones\ satisfactoria}{número\ total\ de\ consultas} x100$$

4. Nivel exigido: mínimo 95,0%.

B) Indicador quejas recibidas en el SAPU

1. Definición: número de quejas recibidas en el total de consultas del sistema de gestión de atención a la persona usuaria, en un mes determinado.
2. Periodicidad: mensual.
3. Cálculo:

$$Nivel\ de\ reclamaciones\ SAPU\ (\%) = \frac{número\ de\ reclamaciones\ SAPU}{número\ total\ de\ consultas} x100$$

4. Nivel exigido: máximo 10,0%.

C) Indicador de atención telefónica a personas usuarias

1. Definición: número de llamadas mensuales atendidas en la OAC en horario de servicio de la OAC sobre el número total de llamadas recibidas en la OAC en su horario de servicio.
2. Periodicidad: mensual.
3. Cálculo:

$$Llamadas\ atendidas\ (\%) = \frac{nº\ de\ llamadas\ atendidas}{nº\ llamadas\ recibidas - nº\ llamadas\ bloquedas} x100$$

4. Nivel exigido: mínimo 80,0%.

D) Indicador de colaboración con Lote 1

1. Definición: número de incidencias notificadas a la contratista del Lote 1 respecto de las incidencias de las que tiene conocimiento el Lote 2 y que no han podido ser resueltas directamente por el Lote 2 sobre el número total de incidencias registradas no resueltas.
2. Periodicidad: mensual.
3. Cálculo:

$$Incidencias\ reportadas\ (\%) = \frac{nº\ incidencias\ no\ reportadas\ reportadas\ a\ Lote\ 1}{nº\ incidencias\ recibidas - nº\ incidencias\ resueltas\ Lote\ 2} x100$$

4. Nivel exigido: mínimo 98,0%.

ANEXO 1. LOCALIZACIÓN DE ESTACIONES Y NÚMERO DE ANCLAJES.

PUNTOS DE PRÉSTAMO		
NOMBRE	**UBICACIÓN**	**NÚMERO ANCLAJES**
LEVANTE	Lehendakari Aguirre 170	40
BLAS DE OTERO	Blas de Otero 37	40
AYUNTAMIENTO	Plaza Ernesto Erkoreka 12	22
ARRIAGA	Plaza Arriaga	42
ASKATASUNA	Askatasuna 1	33
REKALDE	Plaza Rekalde	30
AREILZA	Dr. Areilza 53	30
ASTILLERO	Astillero	20
EGUILLOR	Elcano 15	30
ANSELMO CLAVE	Paseo Anselmo Clavé	38
INDAUTXU	Alameda Urquijo 59	25
LEIZAOLA	Lehendakari Leizaola (Zubiarte)	42
IBAIZABAL	Campa Ibaizabal	20
PLZ. ENCARNACIÓN	Plazuela Encarnación	17
SAN PEDRO	Rafaela Ybarra 35	20
KARMELO	Karmelo (frente a 11)	20
BOLUETA	Txurdinaga)	20
OTXARKOAGA	Avda. Pau Casals 17	20
OLABEAGA	Olabeaga	31
SARRIKO	Benidorm 1	40
HEROS	Heros 21	20
EGAÑA	Egaña s/n	20
ETXEBARRIA	Camino Polvorin s/n	20
GABRIEL ARESTI	Gabriel Aresti 9	24
ABANDO	Plaza Circular	20
ESTRADA CALEROS	Gordoniz 90	20
EPALZA	Epalza 2	26
AMEZOLA	Avda. Ferrocarril 23	30
SABINO ARANA	Sabino Arana 52	30
CORAZÓN DE MARIA	Plaza Corazón de Maria	20
ARANGOITI	Araneko Bidea,37	20
MERCADO RIBERA	Mercado Ribera	30
ESKURTZE	Eskurtze 12	30
POLIDEP. ZORROZA	Polideportivo Zorroza	20
RAMÓN RUBIAL	junto a Bizkaia Aretoa EHU/UPV	34
BASARRATE	Colegio Luis Briñas	25
SAN NIKOLAS	En la plaza	26
MOYUA	Ercilla,22 Bis	30
ZORROTZAURRE	Ribera de Deusto nº 57 (antes de febrero de 2024 en nº 59)	20
INTERMODAL	Estación Intermodal	44
ARTATSAMINA	Artsamina 2	28
LARRASKITU	Larraskitu (Iberdrola)	17
GOIKOTORRE	Goikotorre (Parkea)	30
CALLE ZUMAIA	Calle Zumaia, 4	30
ALTAMIRA	Altamira	18
JULIAN GAIARRE	Avenida Julian Gaiarre, 36	23
	TOTAL	**1235**

ANEXO 2. INSTRUCCIONES GENERALES DE ACCESO Y USO DEL SERVICIO BILBAOBIZI

BIZIKELTAK ESKURATZEKO ETA ERABILTZEKO JARRAIBIDE NAGUSIAK

1. "BILBAOBIZI" BIZIKLETEN MAILEGURAKO UDAL ZERBITZUA

Bizikletak Maileguan uzteko udal Zerbitzua, "Bilbaobizi", pedalei eragiteko laguntza duten bizikletak maileguan uzteko zerbitzu publikoa da, kutsatzen ez duen garraiobide osasungarri eta jasangarri honen erabilera errazteko eta bultzatzeko.

Bilbaobizi zerbitzuaren erabiltzaile izan daitezke adinez nagusi direnak edo 16 eta 17 urteko adin txikikoak; azken hauek, aitak edo amak, tutoreak edo legezko ordezkariak sinatutako baimena behar dute Baimen horretan, zerbitzuren tarifa adin txikikoaren aita edo ama, tutorea edo ordezkaria titular den banku- kontutik edo txarteletik kobratzeko baimena ere emango da.

Erabiltzaileek ez dute ezintasunik izango zerbitzu honen bizikletak erabiltzeko eta nahiko gaitasun fisiko eta psikiko eduki beharko dute bizikleta jarraibide hauen eta aplikatzekoak diren bide-zirkulazioko gainerako arautegien arabera erabiltzeko.

Aurrez adierazitako baldintzak betetzen dituzten pertsona fisikoek zerbitzuan alta hartu nahi izanez gero, honela egin ahal izango dute:

- Bilbaobiziren bezeroari arreta emateko bulegoan: Ernesto Erkoreka plaza 12. San Agustin eraikinan, beheko solairuan, 48007 Bilbo, hitzordua eskatuta. Nolanahi ere, ezinbestekoa izango da erabiltzaileak erabilera-baldintzak esanbidez onartzea eta edukiaren berri baduela adieraztea; horretaz gain, datu pertsonalak ematen dituenean, ordaintzeko metodo baliodun bat ahalbidetu beharko du tarifa kobratzeko.

Erabiltzaileak eman dituen banku-kontuari buruzko datuetan edo datu pertsonaletan aldaketarik gertatuz gero, jakinarazteko konpromisoa hartuko du Bikoiztasunak saihesteko, debekatuta dago erabiltzaile berak bi aldiz alta hartzea, baldin eta aldez aurretik ez badu baja hartu

2. "BILBAOBIZI" ZERBITZUA ERABILTZEKO EREMUA

Zerbitzuaren erabiltzaileen joan-etorriak Bilboko udalerrira mugatuko dira soilik, eta esanbidez debekatuta dago eremu horretatik kanpo ibiltzea.

3. ZERBITZUA ERABILTZEKO JARRAIBIDEAK

Bizikleta bat alokatzeko, Bilbaobizi aplikazioa, zerbitzuaren txartela edo totemeko pantaila erabil daitezke.

Bilbaobizi aplikazioarekin ALOKATU bada bizikleta, APARKATU aukera daiteke. Joan-etorrian, aparkatu egin daiteke enkargu txikiak egiteko. Horretarako, derrigor jaitsi behar da jarlekuaren eta atzeko gurpilaren arteko blokeo-palanka. Bidaia jarraitzeko, palanka aplikazioan askatu behar da. Kontuan hartu behar da, alokairua aktibo dagoela bizikleta aparkatuta egon den denboran.

Bizikleta ITZULTZEKO, zerbitzuaren estazio batera eraman behar da.

Aingura-leku librerik egonez gero, bertan sartu eta derrigor jaitsi behar da jarlekuaren eta atzeko gurpilaren arteko blokeo-palanka alokairua BUKATZEKO. Salbuespen modura, estazioan ez badago aingura-leku librerik, bizikleta estazioaren ondoan utzi behar da,

bizikletaren, oinezkoen edo ibilgailuen segurtasuna arriskuan jarri barik, eta derrigor jaitsi behar da jarlekuaren eta atzeko gurpilaren arteko blokeo-palanka alokairua bukatzeko.

4. BAJA ZERBITZUAN

Erabiltzaileek Udalera joanda eman dezakete baja zerbitzuan, beharrezkoa den inprimakia beteta; edo, bestela, bezeroari arreta emateko helbide elektronikoaren bidez: bilbaobizi@bilbao.eus, euren datuak eta bajaren arrazoiak adierazita.
Zerbitzuan baja emateak, borondatez zein modu automatikoan, ez du kuotaren parte proportzionala itzultzeko eskubiderik ematen.

Erabiltzaileak zerbitzuan baja hartzeko eskaera hilabeteko aurrerapenarekin, gutxienez, aurkeztu beharko du.

5. ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK

Erabiltzaileen eskubideei dagokienez, jarraian zehaztuko direnak esanbidez onartzen zaizkio, indarrean dauden arauen arabera eduki litzaketen bestelakoez gain:

Zerbitzuko bizikletak erabiltzekoa. Bizikletok eskuragarri egongo dira mailegu- puntuetan; puntu horien kokapena zerbitzuko bezeroari arreta emateko bulegoan ez ezik, aplikazio mugikorrean (aurrerantzean, APP), www.bilbaobizi.bilbao.eus webgunean eta Bilbaobizi Puntuetan (aurrerantzean, PBB) ere adierazita egongo da.

Nextbike Gmbh eta Empresa Sagalés SA ABEEak (aurrerantzean, operadoreak) jarriko ditu bizikletak zaintzeko eta berriro banatzeko bitartekoak, ahal den neurrian bizikletak eta finkagailu-puntuak libre egon daitezen zerbitzuaren puntu guztietan.

Zerbitzuaren ezaugarriak kontuan hartuta, ezin da ziurtatu bizikletak eta finkagailu- puntuak libre egongo direnik beti. Libre ez egoteak ez du kalte-ordainetarako eskubiderik emango.

Udalak eskuragarri jarriko duen eskuko telefonoetarako aplikazioa (App Bilbaobizi) dohainik erabiltzekoa. Aplikazio horren bidez, puntu bakoitzeko bizikleten eta finkagailuen egoera jakin ahal izango da denbora errealean.

Zerbitzuari buruzko informazioa eskatu eta jasotzekoa.
Iradokizunak, erreklamazioak eta kexak aurkeztekoa, dela posta elektronikoaren bidez, dela zerbitzuko Apparen eta webgunearen bidez, dela telefonoz deituta edo dela aurrez aurre, Bilbaobiziren arreta-bulegoan.

Aurkeztutako iradokizun, erreklamazio eta kexei dagokien erantzuna jasotzekoa, gehienez ere hilabeteko epean.

Zerbitzuaren gorabeherei buruzko informazioa jasotzekoa webgunearen, Apparen edo beste bide baten bidez.

Zerbitzuen tarifei buruzko informazioa jasotzekoa.
Bilbaobizi zerbitzuan erregistratutako pertsonarentzat ondoriozta daitezkeen erantzukizun zibileko ondorio ekonomikoak estaliko dituen aseguru bat izatekoa, betiere indarreko lege-araudiari jarraikiz, hirugarrenei gorputzean eragindako kalte-galerengatik, kalte-galera materialengatik eta beste edozein motatako kalte-galerengatik. Bizikleten mailegu-sisteman erregistratutako erabiltzaile den aldetik egongo da estalduraren eraginpean, betiere kalte horiek bizikleten erabilera normalean eta/edo bizikletan normal ibiltzen ari zen bitartean eragin badira, Bilbo Hiriaren udal-mugartean eta Bilbaobizi Bizikleten Mailegu Zerbitzua Baliatzeko eta Erabiltzeko Jarraibide Orokorrei eta indarreko zirkulazio-arauei jarraikiz.

6. ERABILTZAILEEN BETEHEARRAK

Hauek dira bizikleten mailegurako sisteman alta ematen duten pertsonen betebeharrak:

a. Zerbitzuaz modu egokian baliatzea beti eta jarraibide hauetan araututako funtzionamendua eta jarduna betetzea.

b. Blokeo-palanka jaistea bizikleta estaziora itzultzen denean, aingura-lekuan izan ala ez, bizikletaren alokairua bukatzeko

c. Bizikleta ez erabiltzea dirua irabazteko asmoz; beren-beregi dago debekatuta alokatzea edo/eta saltzea eta merkataritzarako, merkantzien garraiorako edo bestelako helburu profesionaletarako erabiltzea.

d. Bizikleta ezingo zaio hirugarren pertsona bati utzi; kontuaren titularra bakarrik ibiliko da bizikletan eta ezingo du beste inor eroan bizikleta gainean, ezta bizikleta modu seguruan gidatzea eragotzi dezakeen paketerik edo tresnarik ere

e. Bizikleta modu egokian erabiltzea eta gizalegea eta zirkulazio arauak errespetatzea, bizikleta behar den lekuetan edo/eta leku seguruetan aparkatzea, beste pertsona batzuen joan-etorria oztopatu edo segurtasun gabezia eragin barik.

f. Bizikleta behar bezala zaintzea, ez galtzeko edo inork lapurtu ez dezan. g.BBPetan zirkulatzeko arriskua sor dezaketen akats larriak jakinaraztea. Bizikletak matxuratuz gero, erabiltzaileak zerbitzuaren hurbileneko puntuko finkagailura eroan beharko du nahitaez. Ezinezkoa bazaio, mantentze- lanetako zerbitzuari abisatu beharko dio, bizikletetan eta BBPetan adierazitako gorabeheretarako telefonoaren bidez, Bilbaobizi aplikazioaren bidez, edo bezeroari arreta emateko telefonoaren bidez.

h. Bere gain hartzea behar bezala ez erabiltzeagatik bizikletan eragindako kalteak. Zerbitzuaz baliatzeko eskubidea galtzea ekar lezake bizikletak modu egokian ez erabiltzeak.

i. Istripuren bat edo ezbeharren bat gertatuz gero, gorabeheretarako telefono-zenbakiaren bidez, edo zerbitzuaren webgunearen eta Apparen bidez.

j.Bizikleta lapurtuz gero, erabiltzaileak salaketa jarri beharko du eskumena duen agintaritzaren aurrean, eta gertakaria zerbitzuaren arduradunei jakinaraziko die, jarritako salaketaren kopia aurkeztuta. Horrela egin ezean, baja emango zaio mailegu-zerbitzuan eta ezingo du berriro alta eman zerbitzuan, jarraibide hauetan adierazitakoaren arabera

k. Ahalik azkarren jakinaraztea txartela galdu edo lapurtuz gero; hirugarren pertsonek bizikleta behar ez bezala erabili izana leporatu daiteke haren falta 24 ordu baino lehen jakinarazi ezean

l. Galtzadatik edo bidegorritik, baldin badago, zirkulatzea, espaloietatik zirkulatzea saihestuz, ahal dela. BBPa bizikletan ibiltzeko ez den oinezkoen alderdian dagoenean, bizikleta eskuan hartuta eraman beharko da, bizikletaz ibil daitekeen lekuraino.

Zerbitzua erabiltzeko jarraibide hauek bete ezean, hurrengo atalean adierazitako zigorrak jarriko dira.

Goian adierazitako ez-betetzeren bat berriro eginez gero, Udalak egoki iritzitako neurriak hartuko ditu zigortzeko eta erabiltzaileari horren berri emango dio Erabiltzailea zigortuta dagoenean baja eskatu arren, ez zaio zigorra kenduko.

Ezingo du berriro alta eman harik eta zigorra amaitzeko falta zaion denbora iragan arte.

Zigorra zerbitzuan baja ematea denean, ez da urteko kuotaren parte proportzionala itzuliko.

7. EZ-BETETZEAK ETA ZIGORRAK

EZ-BETETZEA	ZIGORRA
Erabiltzailearekin ezin harremanetan jarri hark eman-dako datuen bidez	Txartela desakti- batzea datu baliagar- riak eman arte
Ordubetetik beherako atzerapenarekin itzultzea bizikleta	Ohartarazpena. Mezu bat bidaliko da jakinarazteko

Ordubetetik gorako atzerapenarekin itzultzea bizikleta	48 ordu zerbitzu barik
Ordu bitik gorako atzerapenarekin itzultzea bizikleta	7 egun zerbitzu barik
24 ordutik gorako atzerapenarekin itzultzea bizikleta	6 hilabete zerbitzu barik
Bizikleta behar ez bezala itzultzea edo aparkatzea arrisku barik bizikleten, oinezkoen edo ibilgailuen osotasunerako eta/edo segurtasunerako	Hilabete zerbitzu barik
Bizikleta behar ez bezala itzultzea edo aparkatzea arriskua sortuta bizikleten, oinezkoen edo ibilgailuen osotasunerako eta/edo segurtasunerako	2 hilabete zerbitzu barik
Akatsen berri ez ematea bizikleta itzultzean	3 hilabete zerbitzu barik
Bizikleta edo kontua hirugarren pertsona bati uztea	3 hilabete zerbitzu barik
Zirkulazio-arauak ez betetzea. Espaloi gainean ibiltzea	6 hilabete zerbitzu barik
Bizikleta behar ez bezala erabiltzea (eskailerak jaistea, lagun bat baino gehiago ibiltzea gainean…)	6 hilabete zerbitzu barik
Bizikletari eragindako kalteak behar ez bezala erabiltzeagatik	6 hilabete zerbitzu barik
Ausarkeriaz gidatzea	6 hilabete zerbitzu barik
Udalerriaren mugetatik kanpo abiatzea bizikletarekin	Urtebete zerbitzu barik
Bizikleta dirua irabazteko asmoz erabiltzea, alokatzea eta/edo saltzea, merkataritzarako, merkantzien garraiorako edo bestelako helburu profesionaletarako erabiltzea	Urtebete zerbitzu barik
Bizikleta ez itzultzea eta lapurretaren salaketaren kopia ez aurkeztea	Baja zerbitzuan eta ezin alta eman berriro 3 urtetan

Goian adierazitako ez-betetzeren bat berriro eginez gero, Udalak egoki iritzitako neurriak hartuko ditu zigortzeko eta erabiltzaileari horren berri emango dio.
Erabiltzailea zigortuta dagoenean baja eskatu arren, ez zaio zigorra kenduko. Ezingo du berriro alta eman harik eta zigorra amaitzeko falta zaion denbora iragan arte.

Zigorra zerbitzuan baja ematea denean, ez da urteko kuotaren parte proportzionala itzuliko.

8. ZERBITZUAREN ORDUTEGIA ETA BEZEROARI ARRETA EMATEKO TELEFONO- ZENBAKIA

Zerbitzua eguneko 24 orduetan egongo da martxan, asteko 7 egunetan. Aste Nagusian, Gabonetan eta zerbitzua berriro egokitzeko, matxurak konpontzeko edo mantentze-lanak egiteko, zerbitzua guztiz edo aldi baterako itxi daiteke.

Ordutegiaren aldaketak erabiltzaileei jakinaraziko zaizkie posta elektronikoaren bidez eta Bilbaobizi zerbitzuaren puntuetan iragarriko dira garaiz. Informazio hori Bilbaobiziren webgunean eta Appean ere egongo da.

Bizikletak, gehienez, ordubetez jarraian erabili ahal izango dira. Ordubetez erabili ostean, 10 minutu igaro arte itxaron beharko da beste mailegu bat egiteko; dena den, arrazoi operatiboak eta zerbitzuaren segurtasuneko arrazoiak direla eta, epe horiek noiznahi aldatu ahal izango dira beti ere erabiltzaileei aldez aurretik jakinarazita.

Bezeroari arreta emateko +34 94 656 49 05 telefono-zenbakia erabiliko da bizikleten edo BBPen matxura eta gorabeherak jakinarazteko, eta eguneko 24 orduetan egongo da erabilgarri, asteko 7 egunetan. Horretaz gain, zerbitzuaren aplikazio mugikorraren eta webgunearen bidez ere berehala jakinaraz daiteke zerbitzuan matxuraren bat edo gorabeheraren bat jazo bada.

9. ERANTZUKIZUNA

Udalak, baita operadoreak ere, ez dituzte bere gain hartuko erabiltzaileak bizikleta behar ez bezala erabiltzetik ditzakeen kalteak, ezta bere zerbitzuaren funtzionamendutik sortutakoak ez diren kalteak ere. Beraz, erabiltzaileak bizikletaren elementuen (balaztak, gurpilak, txirrina…) egoera aztertuko du erabili aurretik.

10. ZERBITZUAREN TARIFA

Zerbitzuaren tarifak dagokion Zerga Ordenantzan jasotakoak eta indarrean daudenak izango dira. Nolanahi ere, Bilbaobiziren webgunean eta Appean argitaratuko dira.

11. DATUAK BABESTEARI BURUZKO INFORMAZIOA

Tratamenduaren arduraduna: Bilboko Udala. Mugikortasuneko eta Jasangarritasuneko Zuzendaritza / Ernesto Erkoreka plaza 12, 5. solairua Bilbo www.bilbao.eus

Datuen babesaren ordezkariarekin harremanetan jartzeko informazioa datos@bilbao.eus.

Datuak erabiltzea eskaera prozesua kudeatzeko. Legitimazio oinarria eta datuak gordetzeko denbora

Izen-abizenak, NAN/pasaportea, telefonoa, sexua, jaioteguna, helbide elektronikoa eta helbidea BilbaoBizi zerbitzua eskatzeko prozesua kudeatzeko erabiliko dira, Toki-araubidearen oinarriak arautzen dituen apirilaren 2ko 7/1985 Legean eta Euskadiko Toki Erakundeei buruzko buruzko apirilaren 7ko 2/2016 Legean jasota dauden eskumenen garapenean oinarrituta, kirola eta kirol jarduerak sustatzearekin zerikusia dutenak, baita udalaren uri barruko bideetan mugikortasuna sustatzearekin ere, bizikleta erabiliz. Datuak gordeko dira jaso ziren helburua betetzeko eta helburu horretatik eta datuen tratamendutik erator daitezkeen erantzukizunak zehazteko behar den denbora. Artxibo eta dokumentazioari buruzko euskal kultur ondarearen araudia aplikatuko da.

Datuak prezio publikoa kobratzeko erabiltzea. Legitimazio oinarria eta datuak gordetzeko denbora

Izen-abizenak, NAN/pasaportea eta kontu korrontearen zenbakia BilbaoBizi zerbitzuaren prezio publikoa kobratu ahal izateko erabiliko dira, Toki- araubidearen oinarriak arautzen dituen apirilaren 2ko 7/1985 Legean eta Euskadiko Toki Erakundeei buruzko apirilaren 7ko 2/2016 Legean jasota dauden eskumenen garapenean oinarrituta. Datuak gordeko dira jaso ziren helburua betetzeko eta helburu horretatik eta datuen tratamendutik erator daitezkeen erantzukizunak zehazteko behar den denbora. Zerga-araudia eta artxibo eta dokumentazioari buruzko euskal kultur ondarearen araudia aplikatuko da.

Geoposizioari buruzko datuak erabiltzea bizikletak erabiltzen diren bitartean babesteko. Legitimazio oinarria eta datuak gordetzeko denbora Zerbitzua erabiltzen den bitartean, bizikleten geoposizioari buruzko datuak erregistratzen dira, bizikletak erabiltzen diren bitartean babesteko eta kalte egin diezaieketen ekintzak saihesteko, Herri Administrazioen Ondareari buruzko azaroaren 3ko 33/2003 Legetik eratorritako udal-ondarea defendatzeko eta babesteko betebeharra betez. Datuak urtebete gordeko dira jaso ziren helburua betetzeko eta helburu horretatik eta datuen tratamendutik erator daitezkeen erantzukizunak zehazteko. Artxibo eta dokumentazioari buruzko euskal kultur ondarearen araudia aplikatuko da.

Geoposizioaren datuak erabiltzea zerbitzuaren baldintzak betetzen direla egiaztatzeko. Legitimazio oinarria eta datuak gordetzeko denbora Zerbitzua erabiltzen den bitartean, bizikleten geoposizioari buruzko datuak erregistratzen dira BilbaoBizi zerbitzuaren baldintzak betetzen direla egiaztatzeko eta, egoki bada, baldintza horiek ez betetzeagatik zigorrak ezartzeko, zerbitzuaren baldintza horien betearazpenari dagokionez. Datuak urtebete gordeko dira jaso

ziren helburua betetzeko eta helburu horretatik eta datuen tratamendutik erator daitezkeen erantzukizunak zehazteko. Artxibo eta dokumentazioari buruzko euskal kultur ondarearen araudia aplikatuko da.

Beste erabiltzera batzuk, datu pertsonalak tratatu barik
Bizikleten geoposizioari buruzko datuak erabiliko dira, informazio pertsonalik gabe eta modu anonimoan, bizikleten erabilerari buruzko estatistikak egiteko eta haien mugikortasuna aztertu ahal izateko, mugikortasunari buruzko udal- politikak optimizatzeko erabakiak hartzen laguntzeko.

Datuen komunikazioak:
Ez da datuen komunikaziorik aurreikusten, legezko betebeharrak betetzeko beharrezkoak direnak izan ezik.

Eskubideak:
Hauek dira interesdunen eskubideak:

1. Eskubidea dute datuak ikusteko, zuzentzeko, deuseztatzeko, haien tratamendua mugatzeko edo tratatzearen kontra egiteko. Eskubide horiek erabili ahal izateko, tratamenduaren arduradunari bidali beharko dio idazkia interesdunak, aldez aurretik nor den egiaztatuta; bestela, Bilboko Udalak herritarrei informazioa emateko dauzkan puntuetan aurkez dezake.
2. Eskubidea dute Datuak babesteko Euskal Agentzian erreklamatzeko.

INSTRUCCIONES GENERALES DE ACCESO Y USO

1. SERVICIO MUNICIPAL DE PRÉSTAMO DE BICICLETAS BILBAOBIZI
El Servicio municipal de Préstamo de Bicicletas “Bilbaobizi”, se concibe como un servicio público de préstamo individual de bicicletas de pedaleo asistido que tiene como objetivo favorecer y potenciar el desplazamiento en este medio de transporte saludable, sostenible y no contaminante por la ciudad.

Podrán darse de alta como usuarias de Bilbaobizi las personas físicas mayores de edad y aquellas de 16 y 17 años con autorización firmada por el padre o la madre, persona tutora o representante legal. En dicha autorización se facultará el cobro de la tarifa del servicio en la tarjeta o cuenta bancaria de la que sea titular el padre/madre, tutor/a o representante del menor.

Las personas usuarias no podrán estar impedidas para el uso de las bicicletas del servicio y deberán, en todo caso, tener capacidad psíquica y física suficiente para utilizarlas conforme a estas Instrucciones y demás normativa sobre circulación vial que resulte de aplicación.
Las personas físicas que, cumpliendo los requisitos previamente indicados, quieran darse de alta en el servicio podrán realizarlo de la siguiente manera:

- En la oficina de atención al cliente de Bilbaobizi, Plaza Ernesto Erkoreka, 12., Edificio San Agustín, planta baja, 48007 Bilbao, con cita previa.

En todos los casos, será imprescindible que la persona usuaria acepte expresamente las condiciones de uso y declare conocer su contenido, además de facilitar, entre sus datos personales, un método de pago válido donde se cobrará la tarifa.

La persona usuaria se compromete a comunicar cualquier modificación de sus datos personales de contacto o bancarios facilitados.
Con el fin de evitar duplicidades, queda prohibido que una persona usuaria se dé de alta una segunda vez si previamente no ha cursado la baja correspondiente.

2. ÁMBITO DE USO DE BILBAOBIZI

Los desplazamientos de las personas usuarias de Bilbaobizi se circunscribirán al ámbito del término municipal de Bilbao, quedando expresamente prohibida la circulación fuera del ámbito indicado.

3. CONDICIONES DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

Para ALQUILAR una bicicleta se puede utilizar la aplicación Bilbaobizi, la tarjeta del servicio o la pantalla del tótem.

Si se ha alquilado la bicicleta con la aplicación Bilbaobizi se puede disponer de la opción APARCAR. Durante el desplazamiento se puede aparcar para realizar breves gestiones. Para ello, obligatoriamente hay que bajar la palanca de bloqueo que está situada entre el sillín y la rueda trasera.

Para continuar el viaje, hay que liberar la palanca en la aplicación móvil. Hay que tener en cuenta que el alquiler sigue activo durante el tiempo que la bicicleta está en modo aparcado.

Para DEVOLVER la bicicleta, hay que entregarla en una de las estaciones del servicio.

Si hay anclajes libres, hay que encajarla en el anclaje y obligatoriamente bajar la palanca de bloqueo que está situada entre el sillín y la rueda trasera para FINALIZAR el alquiler.
Excepcionalmente, en caso de no haber anclajes libres en la estación, hay que dejar la bicicleta junto a la estación sin que suponga riesgo para la integridad y/o seguridad de la bicicleta, peatones o vehículos y obligatoriamente bajar la palanca de bloqueo que está situada entre el sillín y la rueda trasera para FINALIZAR el alquiler.

4. BAJA EN EL SERVICIO

La persona usuaria podrá darse de baja de forma presencial rellenando el formulario al efecto o bien a través del correo electrónico de atención al cliente bilbaobizi@bilbao.eus, indicando sus datos y la razón de la baja.
La baja del servicio voluntaria o de oficio no dará derecho a la devolución de la parte proporcional de la cuota abonada. La persona usuaria deberá presentar la solicitud de baja en el servicio al menos con un mes de antelación.

5. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

Se reconocen expresamente los derechos de las personas usuarias que se detallan a continuación, con independencia de cualquier otro que les pueda corresponder, de acuerdo a la normativa vigente.

a) La persona que se haya dado de alta tendrá derecho a hacer uso de las bicicletas del servicio, que estarán disponibles en los puntos de préstamo indicados en la oficina de información del servicio, la Aplicación móvil (en adelante APP), en la página web www.bilbaobizi.bilbao.eus y en los propios Puntos Bilbaobizi (en adelante PBB). La UTE Nextbike Gmbh y Empresa Sagalés S.A (en adelante el operador) pondrá los medios para la conservación, redistribución y carga de las bicicletas, con el fin de que haya bicicletas y puntos de anclaje libres el mayor tiempo posible en todos los PBB. Dadas las características del servicio no se puede garantizar en todo momento la disponibilidad de bicicletas ni anclajes libres y su falta en ningún caso dará lugar a indemnización.
b) Usar gratuitamente la aplicación del servicio Bilbaobizi (en adelante App Bilbaobizi) que el operador pondrá a su disposición para conocer en tiempo real el estado del servicio en cuanto a bicicletas y anclajes libres en cada punto.
c) Solicitar y recibir información del servicio.
d) Formular sugerencias, reclamaciones y quejas, mediante correo electrónico, a través

de la App y Web del servicio, llamada telefónica o de forma presencial, en la oficina de atención Bilbaobizi.

e) Recibir contestación en relación con las sugerencias, reclamaciones y quejas planteadas, en un plazo máximo de un mes.
f) Ser informada a través de la página web, App o por cualquier otro medio, de las incidencias del servicio.
g) Ser informada de las tarifas del servicio.
h) Disponer de un seguro que cubra las consecuencias económicas de responsabilidad civil que puedan derivarse para la persona registrada en el Servicio Bilbaobizi de acuerdo con la normativa legal vigente, por los daños y perjuicios corporales, materiales, y de cualquiera otra naturaleza causados a terceros. La cobertura será exclusivamente en su condición de persona usuaria registrada del sistema de préstamo de bicicletas, siempre que tales daños se produzcan durante la circulación y/o uso normal al que están destinadas las bicicletas en el término municipal de la Villa de Bilbao de acuerdo a las Instrucciones Generales de Acceso y Uso del Servicio de Préstamo de Bicicletas Bilbaobizi, así como a las normas de circulación vigentes.

6. OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas que se den de alta en sistema de préstamo tienen la obligación de:

a) Hacer un buen uso en todo momento del mismo y acatar el funcionamiento y las directrices que lo regulan conforme a las presentes Instrucciones.
b) Bajar la palanca de bloqueo al realizar la devolución de la bicicleta en la estación, tanto si se realiza en anclaje o fuera de anclaje, para finalizar el alquiler de la bicicleta.
c) No utilizar la bicicleta con fines de lucro, estando expresamente prohibido su alquiler y/o venta y su utilización para fines comerciales, de transporte de mercancías o cualquier otro uso profesional.
d) No prestar a terceras personas la bicicleta y circular en ella únicamente la persona titular de la cuenta Bilbaobizi, no estando permitido transportar a otras personas o animales. Tampoco se podrán transportar paquetes u objetos que impidan la conducción segura de la bicicleta.
e) Realizar un uso correcto de la bicicleta, respetar las normas cívicas y de circulación, aparcar la bicicleta en zonas adecuadas y/o seguras, sin que interfieran el paso de terceros ni potencien situaciones de inseguridad.
f) Custodiar la bicicleta para evitar cualquier incidente que tuviera como resultado su pérdida o sustracción.
g) Comunicar las anomalías graves de funcionamiento que supongan un peligro a la circular, a través del PBB, la aplicación Bilbaobizi, o el teléfono de atención al cliente. En caso de avería de la bicicleta la persona usuaria tiene obligación de anclarla en el PBB más cercano. Si no fuera posible, deberá avisar a servicio al cliente a través del teléfono de contacto, indicado en la bicicleta y en los PBB.
h) Responsabilizarse de los daños producidos a la bicicleta por un uso incorrecto de la misma, que podría llevar a perder su derecho a usar el servicio.
i) En caso de percance o accidente dar conocimiento del mismo a través del número de teléfono de incidencias, o a través de la Web y App del servicio.
j) En caso de hurto o robo de la bicicleta realizar una denuncia ante la autoridad competente y comunicar el hecho al servicio presentando copia de la denuncia realizada. De no hacerlo así se penalizará con la baja en el servicio de préstamo y la imposibilidad de darse nuevamente de alta en el servicio según lo indicado en estas instrucciones.
k) Dar cuenta lo antes posible en caso de robo o pérdida de la tarjeta, pudiendo ser

responsabilizado del mal uso de la bicicleta por parte de terceros en caso de no notificar su desaparición en menos de 24 horas.

l) Circular por la calzada, vía ciclista señalizada o el bidegorri cuando exista, evitando siempre la circulación por las aceras. Cuando el PBB esté situado en zona peatonal no ciclable, se llevará la bicicleta en la mano hasta/desde donde esté permitida su circulación.

m) El incumplimiento de estas Instrucciones de Uso dará lugar a la penalización que se indique en el siguiente apartado.

7. INCUMPLIMIENTOS Y PENALIZACIONES

INCUMPLIMIENTO	PENALIZACION
Imposibilidad de contactar con la persona usuaria a través de los datos de contacto facilitados	Desactivación de la cuenta hasta que se faciliten unos datos válidos
Entregar la bicicleta con menos de una hora de retraso	Apercibimiento. Se enviará un mensaje de aviso
Entregar la bicicleta con más de una hora de retraso	48 horas sin servicio
Entregar la bicicleta con más de dos horas de retraso	7 días sin servicio
Entregar la bicicleta con más de 24 horas de retraso	6 meses sin servicio
Devolución o aparcamiento indebido de la bicicleta sin que suponga riesgo para la integridad y/o seguri- dad de la bicicleta, peatones o vehículos	1 mes sin servicio
Devolución o aparcamiento indebido de la bicicleta que suponga riesgo para la integridad y/o seguridad de la bicicleta, peatones o vehículos	2 meses sin servicio
No comunicar los desperfectos al devolver la bici- cleta	3 meses sin servicio
Préstamo de la bicicleta o la cuenta a una tercera persona	3 meses sin servicio
Incumplimiento de las normas de circulación. Circular por las aceras.	6 meses sin servicio
Uso inapropiado de la bicicleta (bajar escaleras, montar más de 1 persona, …)	6 meses sin servicio
Daños producidos a la bicicleta por un uso incorrec- to de la misma	6 meses sin servicio
Conducción temeraria	6 meses sin servicio
Traspasar los límites del término municipal con la bicicleta	1 año sin servicio
El uso de la bicicleta con fines de lucro, alquiler y/o venta, utilización para fines comerciales, de transporte de mercancías, o cualquier otro uso profesional	1 año sin servicio
No devolver la bicicleta y no presentar copia de la denuncia de robo	Baja en el servicio e imposibilidad de darse de alta nuevamente en 3 años

En caso de reincidencia en los incumplimientos anteriores, el Ayuntamiento adoptará las medidas de penalización oportunas, comunicándoselo a la persona usuaria.

En caso de estar penalizada, la solicitud de baja por parte de la persona usuaria no implicará la eliminación de la penalización. No podrá darse de alta de nuevo hasta que no pase el tiempo restante para finalizarla.
La penalización que implique la baja en el servicio no dará lugar a devolución de la parte proporcional de la cuota del abono anual.

8. HORARIO DEL SERVICIO Y TELÉFONO DE SERVICIO AL CLIENTE

El servicio funcionará las 24 horas del día, 7 días a la semana. En Semana Grande y Navidades, así como por motivo de reestructuración, averías o mantenimiento, el servicio podrá ser interrumpido total o parcialmente. Las modificaciones de horario se comunicarán a todas las personas usuarias a través de correo electrónico y se recogerán en los PBBs con antelación suficiente. Esta información también se recogerá en la Web y App Bilbaobizi.

El tiempo máximo de uso continuado de las bicicletas será de 1 hora. Después de hacer uso de la bicicleta se deberá esperar 10 minutos para poder realizar otro préstamo, sin menoscabo de que por razones operativas y de seguridad en el servicio ello se pueda modificar en cualquier momento con la previa información a las personas usuarias.

El teléfono de servicio al cliente +34 94 656 49 05 se utilizará para comunicar averías e incidencias de las bicicletas o PBB y estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Adicionalmente, a través de la aplicación móvil y Web del servicio también se podrá informar acerca de averías e incidencias en el servicio de manera inmediata.

9. RESPONSABILIDAD

El Ayuntamiento, así como el operador, están totalmente eximidos de los daños que las personas usuarias puedan sufrir o producir mientras hacen uso incorrecto de la bicicleta, así como de los daños no derivados del funcionamiento del servicio. En este sentido, la persona usuaria deberá comprobar el correcto estado de los distintos elementos (frenos, ruedas, timbre,) de la bicicleta antes de hacer uso de la misma.

10. TARIFA DEL SERVICIO

Las tarifas del servicio serán las que estén en vigor y se recojan en la Ordenanza Fiscal correspondiente. En todo caso, se publicarán en la Web y App Bilbaobizi.

11. INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

Responsable de tratamiento: Ayuntamiento de Bilbao. Dirección Movilidad y Sostenibilidad / Plaza Ernesto Erkoreka 12, 5º 48007 de Bilbao www.bilbao.eus

Información de contacto de la Persona Delegada de Protección de Datos
datos@bilbao.eus

Utilización de los datos para la gestión del proceso de solicitud. Base de legitimación y tiempo de conservación de los datos
Los datos personales de nombre, apellidos, DNI/Pasaporte, teléfono, sexo, fecha de nacimiento correo electrónico y dirección serán utilizados para la gestión del proceso de solicitud del servicio BilbaoBizi, en base al desarrollo de competencias de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local y de la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi, relacionadas con la promoción del deporte y actividades deportivas, así como la promoción de la movilidad en vías urbanas municipales utilizando como medio la bicicleta. Estos datos se mantendrán, durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos. Será de aplicación la normativa de patrimonio cultural vasco en relación a archivos y documentación.

Utilización de los datos para cobro de precio público. Base de legitimación y tiempo de conservación de los datos

Los datos personales de nombre, apellidos, DNI/Pasaporte y número de cuenta corriente, serán utilizados para poder realizar el cobro del precio público del servicio BilbaoBizi en el desarrollo de competencias en base a la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local y de la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi. Estos datos se mantendrán, durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos. Será de aplicación la normativa tributaria y la normativa de patrimonio cultural vasco en relación a archivos y documentación.

Utilización de los datos de geoposición para la protección de las bicicletas en su uso. Base de legitimación y tiempo de conservación de los datos Durante la utilización del servicio se registran los datos de geoposicionamiento de las bicicletas, para protegerlas en su uso y evitar posibles actos que las pudieran causar un daño en las bicicletas, en cumplimiento de la obligación de defender y proteger el patrimonio municipal derivada de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas. Estos datos se mantendrán, durante 1 año para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos. Será de aplicación la normativa de patrimonio cultural vasco en relación a archivos y documentación.

Utilización de los datos de geoposición para verificación de cumplimiento de condiciones del servicio . Base de legitimación y tiempo de conservación de los datos

Durante la utilización del servicio se registran los datos de geoposicionamiento de las bicicletas, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las condiciones del servicio BilbaoBizi y, en su caso, la imposición de penalizaciones por incumplimiento de las mismas, en relación a la ejecución del contenido de dichas condiciones del servicio. Estos datos se mantendrán, durante 1 año para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos. Será de aplicación la normativa de patrimonio cultural vasco en relación a archivos y documentación.

Otros usos sin tratamiento de datos personales

Se utilizarán datos de geoposicionamiento de las bicicletas sin información personal y de manera anónima, para poder realizar estadísticas de uso de las bicicletas y poder analizar su movilidad, con el objetivo de ayudar en la toma de decisiones en la optimización de las políticas municipales sobre movilidad.

Comunicaciones de datos:

No se prevén comunicaciones de datos, salvo las que sean precisas en cumplimiento de obligaciones legales.

Derechos:

Las personas interesadas tienen los siguientes derechos:

1. A acceder, rectificar, suprimir los datos, y también, limitar u oponerse a su tratamiento. Para poder ejercerse estos derechos debe enviarse un escrito a la dirección del Responsable de Tratamiento, previa acreditación de su identidad o acudir a los Puntos de Atención de la ciudadanía del Ayuntamiento de Bilbao.

2. A reclamar ante la Agencia Vasca de Protección de Datos.

ANEXO 3. ESTRUCTURA DE DATOS IMPORTADOS ACTUALMENTE DE PLATAFORMA BILBAOBIZI

Actualmente se está recogiendo la siguiente información de la aplicación NextBike:

a. Personas usuarias

Información relevante de las personas usuarias del servicio de bicicletas con el fin de mantener un maestro de Persona usuarias.

Persona usuaria
Fecha de alta
Nombre
Apellidos
Fecha de nacimiento
Sexo
Teléfono
Email
Dirección postal
Código postal
Municipio
Tipo de pago
Canal
Fecha de baja

b. Inventario de Bicis

Información relativa a las bicicletas del servicio de bicicletas con el fin de mantener un inventario actualizado de las mismas.

ID Bicicleta
Fecha de alta
Municipio
Activa Si o No
En reparación Si o No
Motivo reparación
Perdida Si o No
Nº serie bicicleta
Batería
ID último alquiler
Estación último alquiler
Geometría estación último alquiler
Geometría última posición

Fecha última revisión
Fecha de baja

c. Estaciones

Inventario de estaciones con toda la información relativa a las mismas.

ID Estación
Fecha de alta
Nombre de la estación
Geometría con la superficie de la estación
Nº de anclajes
Fecha de baja
Activa Si o No
Horario de actividad?

d. Situación de Estación

Información actual de la situación de cada una de las estaciones.

ID Estación
Fecha hora actual
Nº Bicis disponibles
Nº Racks libres

e. Bicicletas por estación

Situación actualizada sobre las bicicletas disponibles en cada una de las estaciones.

Fecha Hora de lectura
ID Estación
ID Bici

f. Alquileres

Registro de todos los alquileres realizados para el servicio de bicicletas con toda la información relevante de los mismos.

ID Alquiler
Fecha Hora inicio
Fecha Hora fin
Duración en segundos
ID Estación de origen
Nombre estación de origen
Id Estación destino
Nombre estación destino
Geometría inicio

Geometría fin
ID Persona usuaria
ID Bicicleta

g. Posiciones

Información actual con las posiciones del conjunto de bicicletas del servicio de bicicletas.

ID Bicicleta
ID Alquiler
ID Persona usuaria
Geometría

h. Incidencias

Incidencias en el servicio de bicicletas.

ID Incidencia
Fecha Hora alta
Mensaje incidencia
ID Persona usuaria
Categoría Incidencia
Subcategoría Incidencia
Descripción Incidencia
Estado
Fecha Hora resolución

i. Alarmas

Alarmas lanzadas por el sistema de alquiler de bicicletas

Fecha Hora de la alarma
ID de bicicleta
Descripción de la alarma

j. Estadísticas de Next Bike

El servicio de Next bike proporciona unas estadísticas.

Nº de bicicletas necesitan reparación
Duración media de alquiler
Nº de alquileres con duración menor a 20 mins
Nº de alquileres con duración entre 20 y 30 mins
Nº de alquileres con duración entre 1 y 2 horas

Nº de alquileres con duración entre 2 y 3 horas
Nº de alquileres con duración entre 3 y 4 horas
Nº de alquileres con duración entre 4 y 12 horas
Nº de alquileres con duración superior a 12h
Distancia media
Distancia media AB
Nº alquileres con distancia menor a 1km
Nº alquileres con distancia entre 1 y 2 km
Nº alquileres con distancia mayor a 3km
Nº alquileres AA

ANEXO 4. CUADRO DE PRECIOS UNITARIOS BILBAOBIZI

(En documento Excel)

ANEXO 5. RELACIÓN ACTUAL DE TRABAJADORES DEL SERVICIO BILBAOBIZI.

(En documento PDF)

ANEXO 6. MODELO DE GESTIÓN ECONÓMICA

(En documento Excel)

OBJETO

Es objeto del documento la definición del modelo de gestión económica resultante del estudio elaborado para el dimensionamiento del nuevo contrato de Bilbaobizi del Ayuntamiento de Bilbao en los términos del alcance establecido para le Lote 1 de la presente licitación.

De este modo, el presente informe se estructura para contener la siguiente información:

- Consideraciones generales: exposición de aspectos tenidos en cuenta para la elaboración del estudio y que son de aplicación en el conjunto de apartados.
- Ingresos del servicio: identificación y cuantificación de los ingresos operacionales del servicio asociados al desarrollo del servicio de Bilbaobizi o aquellas funciones indirectamente vinculadas que puedan generar ingresos para el importe del coste del servicio.
- Costes del servicio: identificación y cuantificación de los costes operacionales del servicio asociados al desarrollo del servicio de Bilbaobizi o aquellas funciones indirectamente vinculadas que suponen un coste del servicio a cubrir por la empresa operadora.
- Presupuesto del servicio: presentación del cálculo del presupuesto municipal en base a los ingresos y costes del servicio considerados en los apartados anteriores, así como a la rentabilidad consideraba razonable para el contrato.

Para la elaboración del estudio asociado al presente informe han sido de utilidad:

- La información proporcionada como resultado del trabajo de asistencia técnica acometido por la empresa IDOM, en el que se han mantenido encuentros tanto con multitud de proveedores de sistema de préstamos de bicicletas, como con operadores, así como con entidades o administraciones públicas con experiencias similares:

  - Se han analizado los servicios de préstamo de bicicleta pública de las ciudades de Barcelona, Donostia-San Sebastián, Lisboa, Madrid, París y San Francisco (EE.UU.)

  - Se han analizado las licitaciones recientemente publicadas de servicio de préstamo de bicicleta pública de: Ayuntamiento de Gijón, Diputación Foral de Bizkaia, AUVASA (Empresa Pública de Transporte de Valladolid), DBus (Empresa Pública de Transporte de Donostia-San Sebastián), EMT (Empresa Pública de Transporte de Madrid), Ayuntamiento de Castellón.

  - Se han mantenido encuentros con proveedores tecnológicos, operadores y expertos de referencia: Autoridad Metropolitana de Barcelona (AMB), Álvaro Fernández Heredia (responsable de la implementación del servicio en Valladolid y de la

evolución del servicio en Madrid), Nextbike, Fifteen, PBSC, SERVEO, INURBA Mobility y Cooltra.

- El estudio de dimensionamiento del sistema de préstamo de bicicleta elaborado por Leber para el Ayuntamiento de Bilbao.

CONSIDERACIONES GENERALES

Marco temporal del estudio económico

Según la ley de contratos, el plazo máximo de duración de un contrato de servicios es cinco (5) años incluidas las prórrogas, a no ser que las inversiones asociadas al desarrollo del servicio requirieran un plazo de amortización mayor. Como referencia se cita el apartado 4 del artículo 29 de la ley de contratos:

> *"Los contratos de suministros y de servicios de prestación sucesiva tendrán un plazo máximo de duración de cinco años, incluyendo las posibles prórrogas que en aplicación del apartado segundo de este artículo acuerde el órgano de contratación, respetando las condiciones y límites establecidos en las respectivas normas presupuestarias que sean aplicables al ente contratante.*
>
> *Excepcionalmente, en los contratos de servicios se podrá establecer un plazo de duración superior al establecido en el párrafo anterior, cuando lo exija el período de recuperación de las inversiones directamente relacionadas con el contrato y estas no sean susceptibles de utilizarse en el resto de la actividad productiva del contratista o su utilización fuera antieconómica, siempre que la amortización de dichas inversiones sea un coste relevante en la prestación del servicio, circunstancias que deberán ser justificadas en el expediente de contratación con indicación de las inversiones a las que se refiera y de su período de recuperación. El concepto de coste relevante en la prestación del servicio será objeto de desarrollo reglamentario."*

En el marco del presente contrato, el nuevo contrato de servicio de Bilbaobizi afronta un importante incremento del dimensionamiento del servicio a fin de poder responder a la creciente demanda del mismo. El servicio ha cumplido con creces el objetivo de posicionar la bicicleta en el ecosistema de la movilidad de Bilbao, al menos en lo que refiere al sistema público de préstamo. Según las previsiones del PMUS para el año 2023, el servicio de bicicletas actual de Bilbao no debería de superar un 20% de los desplazamientos realizados en bicicleta en la ciudad, una cifra muy inferior a la actual. El servicio presenta una importante demanda con un número muy elevado de abonados que quieren usar el servicio y que generan un número muy elevado de préstamos por bicicleta visible en una ratio usuarios/bicicleta de 40.

De este modo, en el nuevo sistema se plantea una flota disponible del servicio de 1.250 bicicletas para la que se prevé una ampliación en coherencia de los puntos de préstamos.

Si bien los puntos de préstamo son adquiridos por el Ayuntamiento, las bicicletas, como elemento sometido al uso de las personas usuarias del servicio son puestas a disposición por la Contratista

que debe disponer la flota necesaria para garantizar la disposición de 1.250 bicicletas en calle, lo que implica una importante inversión a acometer por esta.

Toda vez que la vida útil de la bicicleta puede alcanzar los diez (10) años gracias a las labores de mantenimiento preventivo y correctivo que se deben desarrollar en el marco del contrato, en coherencia con la legislación vigente se establece como marco temporal para la elaboración del estudio económico, un **plazo de DIEZ (10) AÑOS**, correspondiente al plazo máximo justificable sin excepciones.

A efectos de evaluación de los costes, teniendo en cuenta el periodo necesario para implantación del servicio de acuerdo a lo definido en el PPT del contrato, se considera inicio del contrato enero de 2025, momento desde el que en coherencia con el pliego se estiman:

- Dos (2) semanas iniciales durante las que la Contratista está realizando la implantación de los puntos de préstamo y puesta en servicio del sistema y por tanto no se incurre en ciertos costes de operación.
- Finalizada la implantación se inicia la operación y mantenimiento del servicio en los términos establecidos en el PPT.

Tratamiento de los ingresos

El marco legal que establece la Ley de Contratos 9/2017 condiciona también el tratamiento de los ingresos en el desarrollo de servicios públicos.

El alcance de los servicios objeto de contratación, implica que si bien el Ayuntamiento realiza la definición del servicio de Bilbaobizi en términos de dimensionamiento, horario, condiciones de uso y distribución geográfica, la empresa operadora debe disponer los medios y asumir todas las tareas necesarias para una correcta explotación del servicio.

Ante esta realidad, y en coherencia con la Disposición Final XII de la Ley de Contratos 9/2017, independientemente del modo de contrato bajo el que se desarrolle el contrato, teniendo en cuenta que el servicio responde a una gestión indirecta, los ingresos asociados al pago que tienen que satisfacer las personas usuarias responderán a la figura legal denominada **"prestación patrimonial pública no tributaria"** que responde a las siguientes características:

- Se trata de prestaciones patrimoniales que tienen que satisfacer los usuarios.
- Tienen carácter público en la medida que están impuestas por la Administración.
- Tienen carácter coercitivo, de exigencia obligatoria para los ciudadanos.
- Están sujetas al principio de reserva de Ley, por lo que en el ámbito local requiere la existencia de una ordenanza. Pero no son tributos por lo que la ordenanza no es fiscal.
- Son cobrados por la empresa privada, que es quien presta el servicio.

La Disposición, modifica el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, añadiéndose un nuevo apartado 6 al artículo 20, en los siguientes términos:

«6. Las contraprestaciones económicas establecidas coactivamente que se perciban por la prestación de los servicios públicos a que se refiere el apartado 4 de este artículo, realizada de forma directa mediante personificación privada o mediante gestión indirecta, tendrán la condición de ***prestaciones patrimoniales de carácter público no tributario*** *conforme a lo previsto en el artículo 31.3 de la Constitución.*

En concreto, tendrán tal consideración aquellas exigidas por la explotación de obras o la prestación de servicios, en régimen de concesión, sociedades de economía mixta, entidades públicas empresariales, sociedades de capital íntegramente público ***y demás fórmulas de Derecho privado.***

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 103 de la Ley de Contratos del Sector Público, las contraprestaciones económicas a que se refiere este apartado se regularán mediante ordenanza. Durante el procedimiento de aprobación de dicha ordenanza las entidades locales solicitarán informe preceptivo de aquellas Administraciones Públicas a las que el ordenamiento jurídico les atribuyera alguna facultad de intervención sobre las mismas.»

Por lo que en el presente estudio, los ingresos por pago de las personas usuarias serán recaudados por la empresa operadora como parte de la financiación del servicio desarrollado.

Inflación tipo de referencia

Teniendo en cuenta el periodo de 10 años a considerar en el presupuesto del contrato, se aplica una actualización anual a fin de contemplar el efecto de la inflación sobre los costes e ingresos del servicio.

Para la estimación del tipo de referencia de la inflación se utiliza el IPC anual considerando las previsiones publicadas por el Banco de España. Toda vez que a fecha de redacción del presente documento sólo se dispone de previsiones hasta 2026, para el periodo 2027-2034 se obtiene una proyección como promedio del periodo equivalente 2017-2026, para cuyo cálculo no se han considerado los valores máximos y mínimos de la serie y que se corresponden con el periodo de pandemia 2020 y 2021.

Síntesis de las proyecciones macroeconómicas para la economía española, 2024-2026

	2024	2025	2026
PIB	1,9 % ⬆ 0,3 pp	1,9 % =	1,7 % =
Inflación	2,7 % ⬇ 0,6 pp	1,9 % ⬇ 0,1 pp	1,7 % ⬇ 0,2 pp

FUENTE: Banco de España.

De este modo para el ejercicio 2025 el tipo de referencia es el 1,9%, para el ejercicio 2026 es el 1,7% y para el periodo 2027-2034 el tipo de referencia es el 2,5%.

INGRESOS DEL SERVICIO

Teniendo en cuenta el alcance definido en los documentos anteriores para los trabajos a desarrollar por la operadora del servicio de Bilbaobizi, se identifican los siguientes ingresos del servicio:

- Pago por uso de las personas usuarias del servicio.
- Publicidad/Patrocinio en elementos del servicio.

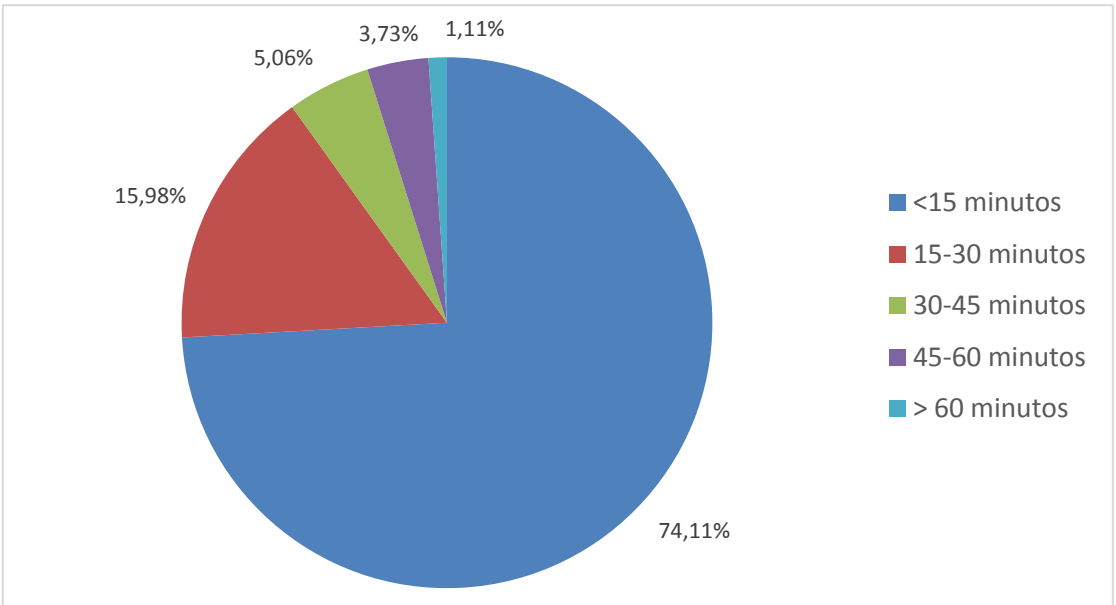
Pago por uso de las personas usuarias del servicio

La recaudación por pago por uso de las personas usuarias del servicio en el marco del nuevo contrato cuenta con dos (2) fuentes diferentes:

- Recaudación por abono de las personas usuarias.
- Recaudación por pago del uso efectivo realizado.

Para la estimación de estos ingresos se ha tenido en cuenta el patrón de uso registrado por el servicio Bilbaobizi en el ejercicio 2023, y sobre el mismo, teniendo en cuenta que actualmente las personas usuarias sólo pagan el abono anual, se han estimado unas reducciones tanto en términos de uso como en términos de abonados.

Nº de abonados	20.611
Abonados con más de 20 viajes mensuales	54%
Nº total de viajes	2.013.839
Reducción prevista en número de abonados	20%
Reducción prevista en número de viajes	25%



Distribución de usos en 2023 por duración del viaje

Adicionalmente, si bien la estructura de tarifas sí se encuentra establecida en términos de abono y parte variable proporcional al uso realmente realizado, los importes, que actualmente se encuentran en tramitación interna por el Área de Movilidad y Sostenibilidad se encuentran estimados tomando como referencia el servicio de Bizkaibizi por asimilación geográfica pero particularizado para un entorno urbano en lugar de metropolitano.

Abono anual habitual	25,00 €
0-15 minutos	0,15 €
16-30 minutos	0,35 €
31-60 minutos	0,50 €
> 60 minutos	6,00 €/h
Importes acumulativos	
Abono anual ocasional	10,00 €
0-30 minutos	0,65 €
31-60 minutos	1,30 €
> 60 minutos	6,00 €/h
Importes acumulativos	

Con todo ello, se prevé unos ingresos anuales de 1.098.000,00 €, al no tener en cuenta fluctuaciones anuales por incremento de tasas o potencial incremento de personas usuarias y viajes.

Publicidad en vehículos de la flota del servicio

Teniendo en cuenta los ingresos por publicidad/patrocinio percibidos actualmente por la UTE Nextbike-Sagalés en el marco del contrato en ejecución y el potencial del contrato contrastado con empresas de publicidad con experiencia en contratos similares, se estiman unos ingresos anuales por publicidad de 300.000 € en el ejercicio 2025, que son actualizados anualmente según inflación tipo de referencia.

COSTES DEL SERVICIO

Teniendo en cuenta el alcance definido en los documentos anteriores para los trabajos a desarrollar por la operadora del servicio de Bilbaobizi, se diferencia entre inversiones y costes operacionales:

- **Inversiones:** costes a acometer por la empresa operadora, y que son necesarios para un correcto desarrollo del servicio de acuerdo con las necesidades y requerimientos definidos.
- **Costes operacionales:** costes asociados al desarrollo del servicio según el alcance del mismo y que se corresponden con la disposición de los medios técnicos y humanos necesarios.

Inversiones

Se han identificado como inversiones a acometer:

- La compra de bicicletas con el objetivo de cubrir la flota adscrita al servicio.
- La adquisición de repuestos de baterías para el desarrollo del servicio.

La flota de bicicletas debe ser suficiente para cumplir con el requerimiento de flota disponible y definida en 1.250 bicicletas, de acuerdo al siguiente plan de disponibilidad:

- Al inicio del servicio a la finalización del periodo transitorio, la flota adscrita al servicio deberá contar con un total de 790 bicicletas activas.
- En el segundo año del contrato, el servicio deberá contar con un total de 1.250 bicicletas activas.

Para garantizar esta disponibilidad se estima que son necesarias un total de 1.500 bicicletas, cuya compra se distribuye en 1.023 bicicletas en 2025 y 477 bicicletas en 2026.

A partir de los precios proporcionados por los proveedores consultados y contratos similares recientemente licitados se considera un precio de compra de 2.500,00 € actualizado según inflación tipo para el ejercicio 2026.

Por tanto la inversión en flota de bicicletas se estima en un total de 3.782.197,50 € distribuidos en 2.557.500,00 € en 2025 y 1.224.697,50 € en 2026.

Consecuentemente con la adquisición de las bicicletas y a fin de garantizar la vida útil de 10 años se prevé la sustitución de las baterías eléctricas a la mitad de la vida útil de las bicicletas. Según precio proporcionado por los proveedores ya para el periodo 2029 y 2030 en el que se debiera realizar la sustitución se considera un precio unitario de 714,69 € por batería que resulta en 1.072.035,00 € distribuidos en 731.127,87 € en 2029 y 340.907,13 € en 2030.

Costes operacionales

Como costes asociados a la explotación según el alcance de los trabajos a desarrollar por la operadora se identifican:

Personal

Los trabajadores de la empresa que actualmente desarrolla el servicio de Bilbaobizi se encuentran adscritos al Convenio Colectivo sectorial de Industria Siderometalúrgica de Bizkaia, el cual en su Artículo 30.d) recoge la subrogación del personal que *"vinieran realizando los citados trabajos de mantenimiento o instalación con carácter permanente, continuado y exclusivamente para la empresa principal, ya sea pública o privada".*

De este modo, se ha solicitado a la Contratista el listado de personal actualmente adscrito de lo que subyace un coste salarial de 595.253,62 €.

Adicionalmente, teniendo en cuenta la ampliación del servicio y toda vez que el lote 1 objeto de la presente estimación no contempla la atención de las personas usuarias actualmente desempeñada por la empresa contratista, a partir de la información proporcionada por las empresas consultadas y las licitaciones consultadas, se estima un coste salarial anual para la empresa de 898.668,75 €.

Adicionalmente, con respecto a la cifra de referencia del ejercicio 2025, se realiza una actualización al alza de la masa salarial existente igual al tipo de inflación anual de referencia considerado (1,90% para el ejercicio 2025, 1,70% para el 2026 y 2,50% para cada ejercicio del periodo 2027-2034).

Locales

La empresa contratista deberá disponer de taller y almacén cuyo coste anual según consulta de locales de características similares a los requeridos (Artículo 52.B) en el entorno de Bilbao se estima en 45.000,00 € anuales en el ejercicio 2025, que son actualizados anualmente según inflación tipo de referencia.

Material informático de la oficina

Toda vez que la empresa contratista debe disponer los equipos de las personas trabajadores destinadas al contrato (PCs) y que los mismos deben contar con el servicio de mantenimiento y licencias asociadas, se considera para la estimación económico la disposición de los mismos mediante contrato de leasing, aproximando a un coste anual de 600,00 € por equipo según precios de referencia del mercado para PCs de características similares a los requeridos.

Se consideran dos (2) PCs teniendo en cuenta los roles asociados a la gestión y operación del servicio.

Vehículos de mantenimiento y redistribución

Para la realización de las labores de mantenimiento del equipamiento en calle y la redistribución, retirada en despliegue de bicicletas se requieren vehículos de características adecuadas, esto es, vehículo industrial eléctrico o híbrido no enchufable teniendo en cuenta los requerimientos de disposición de vehículos no contaminantes por parte de la Administración Pública tanto de modo directo como en los servicios contratados.

Toda vez que la empresa contratista debe disponer los vehículos y que los mismos deben contar con el servicio de mantenimiento asociada, se considera para la estimación económico la disposición de los mismos mediante contrato de renting/leasing, aproximando a un coste mensual de 1.000,00 € por vehículo según precios de referencia del mercado para vehículos de características similares a los requeridos (vehículos con capacidad de carga/transportes no contaminantes).

Se considera necesario un total de cuatro (4) vehículos teniendo en cuenta el dimensionamiento del actual sistema.

Materiales y herramientas

La realización de los trabajos alcance del contrato en términos de mantenimiento, operación y redistribución requiere disponer de materiales y herramientas específicos tanto a nivel de taller como de patrullas en calle.

Par la disposición de estos medios técnicos se estima una partida anual de 30.000,00 € para el ejercicio 2025, que son actualizados anualmente según inflación tipo de referencia.

Servicios de acceso a internet y telefonía

Si bien los puntos de préstamo de bicicletas se encontrarán comunicados a través de la red de comunicaciones municipal del Ayuntamiento de Bilbao, la Contratista debe disponer los recursos de comunicaciones tanto para el personal destinado al contrato como para los recursos puestos a disposición por la empresa (oficina, taller, centro de control…).

Teniendo en cuenta contratos similares se estima un coste anual de 21.875,00 € para el ejercicio 2025, que son actualizados anualmente según inflación tipo de referencia.

Aprovisionamiento equipamiento

Se corresponde con los repuestos tanto de los componentes de las bicicletas y puntos de préstamo como bicicletas o puntos de préstamo nuevos que deberá adquirir la empresa a lo largo del contrato para poder acometer los trabajos de mantenimiento derivados del uso y deterioro normal del sistema.

Para la estimación de la partida se estima desde la experiencia en contratos similares de sistemas de bicicletas una ratio del 4% anual del valor de compra del material objeto de mantenimiento.

El precio de compra de bicicletas y puntos de préstamo asciende a un total de 5.495.697,50 €.

Esta partida se actualiza anualmente según la inflación tipo de referencia.

Cobertura del vandalismo

El PPT contempla como obligación de la Contratista asumir los deterioros que los elementos del sistema (bicicletas y puntos de préstamo) pudieran sufrir a consecuencia de actos vandálicos hasta un máximo del 4% anual del valor de compra material.

El precio de compra de bicicletas y puntos de préstamo asciende a un total de 5.495.697,50 €.

Esta partida se actualiza anualmente según la inflación tipo de referencia.

Seguro de responsabilidad

La Contratista está obligada a suscribir una póliza de seguro que cubra las consecuencias económicas de responsabilidad civil que puedan derivarse para la asegurada (persona registrada en el Servicio BilbaoBizi), de acuerdo con la normativa legal vigente, por los daños y perjuicios corporales, materiales, y de cualquiera otra naturaleza causados a terceros.

La cobertura mínima de la póliza de seguro a contratar por la Contratista cubrirá al menos los siguientes límites:

- Por víctima: 90.000,00 €
- Por suma asegurada por siniestro: 1.500.000,00 €
- Suma asegurada anual: 3.000.000,00 €

A partir de la información de costes de seguro disponibles por el Ayuntamiento de contratos similares con cobertura similares se estima un coste anual de 80.000,00 € para el ejercicio 2025, que se actualiza anualmente según la inflación tipo de referencia.

INVERSIONES MUNICIPALES

Los puntos de préstamo como elemento fijo implementado en calle del sistema de préstamo de bicicletas, es suministrado e instalado por la empresa contratista y abonado por el Ayuntamiento como inversión municipal según precio ofertado por la Contratista.

Según precios proporcionados por los fabricantes consultas y según precios de unidades similares publicados en las licitaciones de referencia para las estaciones alcance del contrato se estima un precio de compra medio de 25.000,00 €.

Adicionalmente al suministro del punto de préstamo, se debe abonar la instalación, la cual si bien puede variar según la ubicación por las condiciones de ejecución de la obra civil y la distancia al punto de suministro eléctrico proporcionado por el Ayuntamiento, desde la experiencia del Ayuntamiento en instalaciones similares se estima un coste medio de 5.000,00 € por punto de préstamo.

La determinación del número total de puntos de préstamo vendrá establecida en la planificación del contrato que el Ayuntamiento de Bilbao transmita al nuevo adjudicatario, y que como máximo alcanzará los 71 puntos.

PRESUPUESTO DEL SERVICIO

Con la estimación de ingresos y costes realizada, se estima el cálculo del presupuesto necesario para el contrato en base a los siguientes principios:

- Cada una de las inversiones objeto del contrato se amortizan anualmente en la vida del mismo según el plazo de amortización definido para cada una de ellas a partir de la fecha de realización de la inversión.
- Se considera una tasa de descuento del 5%.
- Se considera unos costes indirectos asociados a la financiación, impuestos, administración, combustibles y demás costes generales asociados a la ejecución del contrato del 15%.
- El resultado/beneficio objetivo de la contratista para el servicio del contrato se considera en un 6% como beneficio industrial tipo.
- La partida presupuestaria de cada ejercicio debe ser proporcional a los costes incurridos por la empresa en cada ejercicio anual.

Resultando la siguiente tabla:

PRESUPUESTO DEL CONTRATO														
			2025 (fase 1)	2025 (fase 2)	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	
Meses			0,5	11,5	12	12	12	12	12	12	12	12	12	120
Costes														
IPC PREVISTO			1,90%		1,70%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%	
Gasto corriente	**Coste unitario anual**	**Unidades**												
Personal	611.355,23 €	1	***25.473,13 €***	***585.882,10 €***	***795.453,02 €***	***808.975,73 €***	***829.200,12 €***	***849.930,12 €***	***871.178,38 €***	***892.957,83 €***	***915.281,78 €***	***938.163,82 €***	***961.617,92 €***	**8.474.113,96 €**
Locales			***1.875,00 €***	***43.125,00 €***	***45.855,00 €***	***46.634,54 €***	***47.800,40 €***	***48.995,41 €***	***50.220,29 €***	***51.475,80 €***	***52.762,70 €***	***54.081,76 €***	***55.433,81 €***	**498.259,70 €**
Taller y almacén	45.000,00 €	1,00	1.875,00 €	43.125,00 €	45.855,00 €	46.634,54 €	47.800,40 €	48.995,41 €	50.220,29 €	51.475,80 €	52.762,70 €	54.081,76 €	55.433,81 €	**498.259,70 €**
Renting material informático oficina	600,00 €	2,00	***50,00 €***	***1.150,00 €***	***1.200,00 €***	***1.200,00 €***	***1.200,00 €***	***1.200,00 €***	***1.200,00 €***	***1.200,00 €***	***1.200,00 €***	***1.200,00 €***	***1.200,00 €***	**12.000,00 €**
Renting vehículos mantenimiento/redistribución	48.000,00 €	1,00	***0,00 €***	***46.000,00 €***	***48.912,00 €***	***49.743,50 €***	***50.987,09 €***	***52.261,77 €***	***53.568,31 €***	***54.907,52 €***	***56.280,21 €***	***57.687,21 €***	***59.129,39 €***	**529.477,02 €**
Material y herramientas	30.000,00 €	1,00	***0,00 €***	***28.750,00 €***	***30.570,00 €***	***31.089,69 €***	***31.866,93 €***	***32.663,61 €***	***33.480,20 €***	***34.317,20 €***	***35.175,13 €***	***36.054,51 €***	***36.955,87 €***	**330.923,14 €**
Servicio de acceso a Internet y Telefonía	21.875,00 €	1,00	***911,46 €***	***20.963,54 €***	***22.290,63 €***	***22.669,57 €***	***23.236,30 €***	***23.817,21 €***	***24.412,64 €***	***25.022,96 €***	***25.648,53 €***	***26.289,75 €***	***26.946,99 €***	**242.209,58 €**
Aprovisionamientos mantenimiento	5.495.697,50 €	4%	***0,00 €***	***210.668,40 €***	***224.004,63 €***	***227.812,71 €***	***233.508,03 €***	***239.345,73 €***	***245.329,37 €***	***251.462,60 €***	***257.749,17 €***	***264.192,90 €***	***270.797,72 €***	**2.424.871,26 €**
Cobertura vandalismo	5.495.697,50 €	4%	***0,00 €***	***210.668,40 €***	***224.004,63 €***	***227.812,71 €***	***233.508,03 €***	***239.345,73 €***	***245.329,37 €***	***251.462,60 €***	***257.749,17 €***	***264.192,90 €***	***270.797,72 €***	**2.424.871,26 €**
Seguro responsabilidad	80.000,00 €	1,00	***0,00 €***	***76.666,67 €***	***81.520,00 €***	***82.905,84 €***	***84.978,49 €***	***87.102,95 €***	***89.280,52 €***	***91.512,53 €***	***93.800,35 €***	***96.145,36 €***	***98.548,99 €***	**882.461,69 €**
Total Gasto Corriente			**28.309,59 €**	**1.223.874,11 €**	**1.473.809,91 €**	**1.498.844,28 €**	**1.536.285,39 €**	**1.574.662,52 €**	**1.613.999,08 €**	**1.654.319,06 €**	**1.695.647,04 €**	**1.738.008,21 €**	**1.781.428,42 €**	**15.819.187,61 €**
Inversión														
Acopio bicicletas			2.557.500,00 €	0,00 €	1.224.697,50 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	3.782.197,50 €
Acopio baterías sustitución			0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	731.127,87 €	340.907,13 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	1.072.035,00 €
Total Inversión			**2.557.500,00 €**	**0,00 €**	**1.224.697,50 €**	**0,00 €**	**0,00 €**	**731.127,87 €**	**340.907,13 €**	**0,00 €**	**0,00 €**	**0,00 €**	**0,00 €**	**4.854.232,50 €**
AMORTIZACIÓN DE LA INVERSIÓN			**15.759,16 €**	**362.460,59 €**	**378.219,75 €**	**378.219,75 €**	**378.219,75 €**	**500.074,40 €**	**568.255,82 €**	**568.255,82 €**	**568.255,82 €**	**568.255,82 €**	**568.255,82 €**	**4.854.232,50 €**
Total Costes directos (gasto corrienta + amortización inversión)			**44.068,75 €**	**1.586.334,71 €**	**1.852.029,66 €**	**1.877.064,03 €**	**1.914.505,14 €**	**2.074.736,91 €**	**2.182.254,90 €**	**2.222.574,88 €**	**2.263.902,86 €**	**2.306.264,03 €**	**2.349.684,24 €**	**20.673.420,11 €**
Costes Indirectos/Gastos Generales			**2025 (fase 1)**	**2025 (fase 2)**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**	**2031**	**2032**	**2033**	**2034**	
Administración, impuestos, financiación, locales, vehículos, combustible, viajes…	*15%*		6.610,31 €	237.950,21 €	277.804,45 €	281.559,60 €	287.175,77 €	311.210,54 €	327.338,24 €	333.386,23 €	339.585,43 €	345.939,60 €	352.452,64 €	3.101.013,02 €
Total indirectos/generales			**6.610,31 €**	**237.950,21 €**	**277.804,45 €**	**281.559,60 €**	**287.175,77 €**	**311.210,54 €**	**327.338,24 €**	**333.386,23 €**	**339.585,43 €**	**345.939,60 €**	**352.452,64 €**	**3.101.013,02 €**
Total Costes del servicio			**50.679,06 €**	**1.824.284,91 €**	**2.129.834,11 €**	**2.158.623,63 €**	**2.201.680,91 €**	**2.385.947,45 €**	**2.509.593,14 €**	**2.555.961,11 €**	**2.603.488,29 €**	**2.652.203,64 €**	**2.702.136,87 €**	**23.774.433,12 €**
Ingresos operacionales			**2025 (fase 1)**	**2025 (fase 2)**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**	**2031**	**2032**	**2033**	**2034**	
Ingreso por publicidad/patrocinio	300.000,00 €		0,00 €	287.500,00 €	305.700,00 €	310.896,90 €	318.669,32 €	326.636,06 €	334.801,96 €	343.172,01 €	351.751,31 €	360.545,09 €	369.558,72 €	3.309.231,35 €
Ingreso por pago usuarios	1.098.000,00 €		0,00 €	1.052.250,00 €	1.098.000,00 €	1.098.000,00 €	1.098.000,00 €	1.098.000,00 €	1.098.000,00 €	1.098.000,00 €	1.098.000,00 €	1.098.000,00 €	1.098.000,00 €	10.934.250,00 €
Total ingresos operacionales			**0,00 €**	**1.339.750,00 €**	**1.403.700,00 €**	**1.408.896,90 €**	**1.416.669,32 €**	**1.424.636,06 €**	**1.432.801,96 €**	**1.441.172,01 €**	**1.449.751,31 €**	**1.458.545,09 €**	**1.467.558,72 €**	**14.243.481,35 €**
Resultado antes de certificación														
Certificación			**2025 (fase 1)**	**2025 (fase 2)**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**	**2031**	**2032**	**2033**	**2034**	
Certificación servicio			**N.A.**	**860.339,81 €**	**977.288,68 €**	**990.498,94 €**	**1.010.256,06 €**	**1.094.808,00 €**	**1.151.543,66 €**	**1.172.819,91 €**	**1.194.628,08 €**	**1.216.981,44 €**	**1.239.893,64 €**	**10.909.058,22 €**
Resultado servicio			**N.A.**	**375.804,89 €**	**251.154,57 €**	**240.772,21 €**	**225.244,48 €**	**133.496,61 €**	**74.752,48 €**	**58.030,81 €**	**40.891,10 €**	**23.322,89 €**	**5.315,48 €**	**1.428.785,51 €**

De lo que resulta que:

- El contrato presenta unos costes totales a asumir por la Contratista de 23.774.433,12 €, de cuyos costes operacionales suponen un 67% y los costes de inversión un 20%, restando el 13% restante de los costes indirectos.
- De total de costes directos, los costes salariales suponen un 35,89%.
- Los ingresos totales obtenidos por la Contratista por la operación del servicio sin incluir la facturación al Ayuntamiento de Bilbao se estiman para el total del contrato en 14.243.481,35 €.
- El coste del servicio para el Ayuntamiento de Bilbao y correspondiente a la facturación de la Contratista por la operación y mantenimiento del servicio de préstamo de bicicleta pública se estima en un total de 13.199.960,45 € (IVA incluido).