PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN CON NEGOCIACIÓN, PARA LA CONTRATACIÓN POR LA COMPAÑÍA DEL TRANVÍA DE SAN SEBASTIÁN, S.A.U., COMO CONCESIÓN DE SERVICIOS, DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL SISTEMA DE ALQUILER DE BICICLETAS.

INDICE

CAP. 1 CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO

1.1.- JUSTIFICACIÓN

1.2.- OBJETIVOS

CAP. 2. PLAZOS DE IMPLANTACIÓN

CAP. 3. ELEMENTOS BÁSICOS DEL SISTEMA

3.1.- PUESTA A DISPOSICIÓN E INSTALACIÓN DEL EQUIPAMIENTO NECESARIO

3.2. LOGÍSTICA, MANTENIMIENTO INTEGRAL (PREVENTIVO Y CORRECTIVO) DEL SISTEMA Y GESTIÓN FRENTE AL USUARIO

3.3.- VANDALISMO

3.4.- DENUNCIAS POR MAL USO

3.5.- OBLIGACIÓN DE APLICACIÓN DE LAS PENALIZACIONES A USUARIOS

3.6.- SUBVENCIONES

3.7.- PUBLICIDAD

CAP.4 CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SISTEMA DE ALQUILER

4.1.- ÁMBITO DE APLICACIÓN Y UBICACIÓN

4.2.- PERIODO DEL SISTEMA DE ALQUILER

4.3.- HORARIO DE UTILIZACIÓN

4.4- SISTEMA DE PRECIOS DE ALQUILER

4.5- CONDICIONES GENERALES REGULADORAS DEL ACCESO Y UTILIZACIÓN DEL SISTEMA DE ALQUILER DE BICICLETAS PARA LAS PERSONAS USUARIAS

CAP. 5 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS ELEMENTOS QUE CONFORMAN EL SISTEMA

5.1.- OBRA CIVIL Y ACOMETIDAS

5.2.- ESTACIÓN

5.3.- BICICLETAS

5.4.- DESCRIPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE ALQUILER DE BICICLETAS

5.5.- SISTEMA DE GESTIÓN.

5.6.- APLICACIÓN MÓVIL, PORTAL WEB Y REDES SOCIALES

5.7.- TARJETA SIN CONTACTO COMO ACCESO AL SISTEMA DE BICICLETA.

CAP. 6 MANTENIMIENTO Y GESTIÓN INTEGRAL DEL SISTEMA DE ALQUILER

6.1.- RECURSOS HUMANOS, INSTALACIONES DE ALMACENAMIENTO Y VEHÍCULOS DE REDISTRIBUCIÓN Y MANTENIMIENTO

6.2.- PLAN DE MANTENIMIENTO, PLAN DE LOGÍSTICA Y REDISTRIBUCIÓN, GESTIÓN FRENTE AL USUARIO: INFORMACIÓN E INCIDENCIAS

6.3.- GESTIÓN FRENTE AL USUARIO: ATENCIÓN AL CLIENTE E INCIDENCIAS

6.4. - DOCUMENTACIÓN

CAP 7.- INDICADORES DE CALIDAD

CAP 8.- PLAN DE SEGURIDAD Y SALUD

CAP 9.- GESTIÓN DEL CAMBIO, PLAN TÉCNICO DE INSTALACIÓN

CAP. 10 GESTIÓN ECONÓMICA. INGRESOS DEL SISTEMA.

CAP. 1 OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del contrato la gestión integral del sistema de alquiler de bicicleta, que comprende: la puesta a disposición e instalación de todos los elementos necesarios para el funcionamiento de un sistema automatizado de alquiler de bicicletas mecánicas y eléctricas en la ciudad de San Sebastián, su mantenimiento, la logística de las bicicletas (incluida su redistribución), la gestión frente al usuario (incluida la atención al público) y, en general, la gestión integral del sistema, que sirva de complemento al transporte público colectivo y de alternativa a los desplazamientos motorizados en vehículo privado.

1.1. JUSTIFICACIÓN

En San Sebastián existió un sistema automatizado de alquiler de bicicletas desde el año 2008 hasta el año 2012 gestionado y propiedad de CEMUSA.

En el año 2012 se sacó un nuevo concurso para la instalación de un nuevo sistema automatizado de alquiler de bicicleta que fue adjudicado en enero de 2013 y que en la actualidad está en funcionamiento, gestionado y propiedad de BONOPARK S.L.

Los nuevos sistemas de alquiler de bicicleta y el avance de la tecnología permiten implementar un sistema de alquiler de bicicleta mixto (eléctrico + mecánica) con un menor coste de inversión, permitiendo mejorar el sistema actual de una manera muy importante al aumentar el número de bicicletas en la calle y tratando de mejorar la gestión del sistema.

Este nuevo sistema ampliará el horario de uso, así como el número de estaciones y bicicletas. El número de estaciones se ampliará para ofrecer un sistema de alquiler de bicicleta que complementará los desplazamientos en otros medios de transporte urbano, completando la red de transporte público de San Sebastián.

1.2. OBJETIVOS

Los principales objetivos de este nuevo sistema de alquiler de bicicleta mixto (eléctrico + mecánico) son:

- Favorecer el desplazamiento en bicicleta por la ciudad poniendo a disposición de las personas interesadas un sistema de alquiler de bicicletas de fácil acceso y bajo coste de inversión y mantenimiento.

- Mejorar el sistema de alquiler de bicicletas eléctricas existente mediante la inclusión de bicicletas mecánicas, haciéndolo más flexible y completo, e incrementando su calidad.

- Optimizar el espacio público y evitar la ocupación de plazas de aparcamiento de bicicleta privada en el espacio público con bicicletas que no se mueven, reduciendo el vandalismo y el robo, y tratando de tener más plazas reales de aparcamiento de bicicletas para las personas usuarias habituales.

- Fomentar el uso de la bicicleta como complemento a otros modos de transporte público en la ciudad.

CAP. 2. PLAZOS DE IMPLANTACIÓN

El nuevo sistema de alquiler de bicicletas estará constituido por 34 estaciones base para bicicletas mecánicas con anclaje y 34 estaciones base para bicicletas eléctricas, con y sin recarga. (Ver plano adjunto **ANEXO I** sobre ubicación aproximada de estaciones base).

El actual sistema de alquiler de bicicleta eléctrica gestionado por Bonopark funcionará continuamente, sin parones ni afección a los usuarios actuales, hasta la instalación de las primeras 32 estaciones base de bicicleta mecánica con anclaje del nuevo sistema y su puesta en marcha pasado el periodo de cohabitación.

A continuación, se establecen los plazos de instalación del nuevo sistema y el periodo de cohabitación entre los dos sistemas:

AÑO 1- AÑO 3

- Despliegue de 32 nuevas estaciones base de bicicleta mecánica con anclaje en el entorno de las estaciones de bicicleta eléctrica existentes actualmente y ejecución de las acometidas eléctricas de las estaciones base de bicicleta eléctricas con recarga nuevas o ubicadas en un sitio diferente a las existentes actualmente: dentro de los primeros 4 meses desde la firma del contrato.
- Puesta a disposición en calle de **267 bicicletas mecánicas** con los elementos necesarios que permitan el anclaje y control de dichas bicicletas en las estaciones base de bicicleta mecánica.
- Una vez instaladas estas 32 estaciones base de bicicleta mecánica con anclaje, se pondrá en marcha el nuevo sistema de alquiler de bicicleta y, pasado un periodo de prueba en cohabitación de 1 mes, se apagará el actual sistema gestionado por Bonopark.
- Bonopark procederá a la retirada de las 16 estaciones de bicicleta eléctrica existentes en un plazo máximo de 1 mes.

- Se instalarán 12 estaciones base de bicicleta eléctrica con recarga en un plazo máximo de 1 mes tras la finalización de la retirada de las antiguas estaciones de bicicleta eléctrica por parte de Bonopark. La puesta en funcionamiento del total de este primer período de tres años del sistema de alquiler de bicicleta deberá hacerse en un plazo no superior a 7 meses desde la fecha de la firma del contrato para 32 estaciones base de bicicleta mecánica con anclaje y 12 estaciones base de bicicleta eléctrica con recarga, firmándose el acta de recepción definitiva del sistema 1 cuando todo el sistema funcione correctamente.
- Puesta a disposición en calle de 120 **bicicletas eléctricas** con los elementos necesarios que permitan el anclaje y control de dichas bicicletas en las estaciones base.
- Cualquier mejora al sistema base definido en este pliego que oferte el adjudicatario deberá ponerse en marcha, como muy tarde, durante los 3 meses siguientes a la firma del acta de recepción definitiva del sistema 1.
- Ejecución de 12 acometidas eléctricas de las estaciones base de bicicleta eléctricas con recarga durante los 2 últimos meses del año 3.

AÑO 4 – AÑO 8

- Despliegue de 2 nuevas estaciones base de bicicleta mecánica con anclaje en un plazo máximo de 2 semanas, dentro del primer mes del año 4 del contrato.
- Puesta a disposición en calle de 17 **bicicletas mecánicas** con los elementos necesarios que permitan el anclaje y control de dichas bicicletas en las estaciones base de bicicleta mecánica.
- Despliegue e instalación de 12 estaciones base de bicicleta eléctrica con recarga en un plazo máximo de 1 mes, dentro del primer mes del año 4 del contrato.
- Despliegue e instalación de 10 estaciones base de bicicleta eléctrica sin recarga en un plazo máximo de 1 mes, dentro del primer mes del año 4 del contrato.
- Puesta a disposición en calle de 120 **bicicletas eléctricas** con los elementos necesarios que permitan el anclaje y control de dichas bicicletas en las estaciones base.
- Se firmará un acta de recepción definitiva del sistema 2 cuando estén funcionando las 2 estaciones base de bicicleta mecánica con anclaje, las 12 estaciones base de bicicleta eléctrica con recarga y las 10 estaciones base de bicicleta eléctrica sin recarga.

El proceso de puesta en marcha y los plazos se definen en el CAP. 9.- GESTIÓN DEL CAMBIO, PLAN TÉCNICO DE INSTALACIÓN.

CAP.3 ELEMENTOS BÁSICOS DEL SISTEMA

La presente contratación incluye como mínimo los siguientes apartados:

3.1.- Puesta a disposición e instalación del equipamiento necesario:

- Puesta a disposición e instalación de **24 estaciones base de bicicletas eléctrica con recarga** completas con un mínimo de **480 puntos de anclaje.** Incluso conexión eléctrica de los OPIs publicitarios existentes al cuadro eléctrico de la estación base eléctrica con recarga.
- Realización de **acometidas eléctricas** para 15 estaciones que no se mantienen en la misma ubicación o en nueva ubicación.
- Puesta a disposición e instalación de **10 estaciones base de bicicletas eléctrica sin recarga** completas con un mínimo de **200 puntos de anclaje.**
- Puesta a disposición e instalación de **34 estaciones base de bicicleta mecánica con anclaje** completas con un mínimo de **510 puntos de anclaje.**

Las estaciones base tendrán un diseño funcional propio, que proporcione una imagen moderna y singular del sistema que irá en consonancia con la imagen corporativa de Dbus, aplicando los mismos colores corporativos que Dbus, y dando lugar así a una identidad visual uniforme y homogénea**.**

- Puesta a disposición en calle de **240 bicicletas eléctricas** adecuadas para sistemas de bicicleta con los elementos necesarios que permitan el anclaje y control de dichas bicicletas en las estaciones base de bicicleta eléctrica con recarga y sin recarga.
- Puesta a disposición en calle de **284 bicicletas mecánicas** adecuadas para sistemas de bicicleta con los elementos necesarios que permitan el anclaje y control de dichas bicicletas en las estaciones base de bicicleta mecánica.

Los colores que se utilicen en las bicicletas, tanto mecánica como eléctrica, deberán coincidir con los colores corporativos de Dbus, dando lugar a una identidad visual uniforme y homogénea.

- Puesta a disposición de un sistema de gestión con los siguientes funcionalidades mínimas:

Gestión de usuarios

Gestión de activos: estaciones, anclajes, bicicletas mecánicas, bicicletas eléctricas...

Configuración del sistema: precios, horario…

Gestión y seguimiento operación de mantenimiento preventivo y correctivo, y logística

Soporte de gestión económica: Facturación y cobros.

Gestión y seguimiento de incidencias

Informes de gestión e información de uso del sistema

Gestión de la relación con el/la usuario/a.

Aplicación móvil y sitio web dirigido a los usuarios del sistema.

Siempre que sea preciso ejecutar catas, zanjas o cualquier tipo de intervención que suponga afecciones a la vía pública, el contratista estará obligado a solicitar la correspondiente licencia municipal, cumpliendo las condiciones que fije el permiso municipal y cumpliendo las normas generales de señalización vial. Las reposiciones de firmes y pavimentos se ajustarán a las características de los existentes y a las condiciones establecidas por el Departamento correspondiente.

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

En el caso de resolución anticipada del contrato por incumplimiento del adjudicatario y a la finalización del contrato previo requerimiento de CTSS, este procederá a la retirada de todos los elementos del sistema de alquiler de bicicleta que ocupan el espacio público, así como a la reposición de los pavimentos de las zonas afectadas, sin derecho a percibir ninguna compensación económica bajo ningún concepto. En este caso, los costes asociados serán por cuenta del adjudicatario, el cual deberá retirarlos en un plazo máximo de un mes desde la fecha de solicitud. De no hacerlo así, CTSS podrá encargarse de estas tareas a costa de la empresa adjudicataria.

3.2.- Logística, mantenimiento integral (preventivo y correctivo) del sistema y gestión frente al usuario.

La empresa adjudicataria deberá hacerse cargo de la logística y mantenimiento del sistema completo durante el periodo del contrato, así como de la gestión frente al usuario. Para ello, deberá aportar las aplicaciones y medios necesarios en lo referente a recursos humanos y materiales.

- ***Logística*****:** servicio que permite restablecer el equilibrio entre la oferta y la demanda de bicicletas y estaciones. Mediante vehículos adaptados para la carga de bicicletas, se realizará la redistribución de bicicletas para restablecer este equilibrio y asegurar el cumplimiento de los indicares establecidos.

- ***Mantenimiento*****:** servicio que permitirá mantener el sistema (bicicletas, estaciones, elementos TIC, etc.) en un grado óptimo de estado y funcionamiento.

- ***Gestión frente al usuario*****:** servicio que tiene como misión atender las necesidades de los usuarios o usuarios potenciales del sistema.

El licitador deberá establecer su propuesta de logística, mantenimiento y gestión frente al usuario, así como describir la metodología empleada para la determinación de la propuesta.

3.3.- Vandalismo

El adjudicatario es responsable de reponer tanto las bicicletas como cualquier otro elemento del sistema de alquiler de bicicleta afectado por actos de robo o vandalismo, debiendo mantener los repuestos de elementos necesarios para cumplir las condiciones del presente pliego.

3.4.- Denuncias por mal uso

El adjudicatario 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). El adjudicatario será el responsable de aportar las pruebas que la autoridad correspondiente solicite para la tramitación de la denuncia. El adjudicatario asumirá todos los gastos asociados a la denuncia y su tramitación.

3.5.- Obligación de aplicación de penalizaciones al usuario/a

El adjudicatario estará obligado a aplicar al usuario/a las penalizaciones que, para los casos de incumplimiento, se aprueben por CTSS. Para el momento inicial de vigencia del contrato las penalizaciones serán las que se recogen en el **ANEXO II.**

3.6.- Subvenciones

El adjudicatario estará obligado a presentarse a las convocatorias públicas de ayudas económicas o subvenciones relacionadas con el fomento del sistema de alquiler de bicicletas, tales como los Programas de ayuda a inversiones en transporte y movilidad

eficiente y MOVES y Programa de incentivos a la movilidad eficiente y sostenible, en los términos de la Cláusula 23, letra v) del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Los importes obtenidos por este concepto minorarán el precio fijo a abonar en los términos de la Cláusula 7.1.a) de dicho Pliego.

3.7.- Publicidad

El adjudicatario dispondrá de los soportes informativos reservados en la bicicleta o cualquier otro elemento o canal de comunicación del sistema para que se puedan utilizar como espacios promocionales, de patrocinio o publicidad. El adjudicatario será responsable del coste, diseño, producción, posible desarrollo informático, colocación/retirada y mantenimiento de los elementos que constituyan la campaña.

El adjudicatario deberá aportar en su oferta un sistema informático de seguimiento de la ocupación publicitaria de los distintos soportes y plataformas asociados al sistema de alquiler de bicicleta, indicando como mínimo formato de publicidad, cliente y duración del contrato, con claves de acceso para CTSS. Dicha información podrá integrarse en el sistema de gestión on-line indicada en el apartado 5.5. del presente pliego.

En cualquier caso, el contenido de las campañas publicitarias deberán tener el visto bueno de CTSS.

La gestión de la publicidad de los OPIs cercanos a las estaciones no se incluye en este contrato, pero sí la conexión de estos a los cuadros eléctricos de la estaciones base para bicicleta eléctrica.

Las campañas publicitarias gestionadas por el adjudicatario deberán tener en cuenta el fomento del uso del euskera en sus contenidos.

El adjudicatario deberá realizar todas las actuaciones posibles tendentes a fomentar el uso del euskera en las diferentes campañas que se contraten, y como mínimo en los siguientes tipos de anunciantes/clientes:

1.- Grandes establecimientos de venta y los proveedores de algunos servicios considerados universales (gas, agua, teléfono, transporte…) a los que se refiere el Decreto 123/2008 del Gobierno Vasco sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras e usuarias.

2.- Proveedores originarios o afincados en el País Vasco con gran arraigo entre los vascoparlantes.

El adjudicatario deberá llevar un registro de campañas por idioma, que se incluirá en el sistema informático de seguimiento.

CAP.4 CARACTERISTICAS GENERALES DEL SISTEMA DE ALQUILER

4.1.- ÁMBITO DE APLICACIÓN Y UBICACIÓN

El ámbito urbano de aplicación será el término municipal de San Sebastián.

La ubicación de las 68 estaciones base mínimas establecidas en este pliego queda determinada, con carácter aproximado, en el plano adjunto en ANEXO I, debiendo entenderse estas ubicaciones como un entorno en el que se definirá la implantación de las estaciones de bicicleta eléctrica y mecánica de forma más concreta. El adjudicatario podrá ampliar, en concepto de mejora, el número de estaciones base mínimas, así como su tipología, en su oferta, de manera que resulte una red de estaciones ampliada.

Una vez formalizado el contrato, y en el plazo de 1 mes, CTSS, en colaboración con el adjudicatario, fijará la ubicación definitiva exacta tanto de las primeras 44 estaciones base como, en su caso, de la red de estaciones ampliada para el año 1 según oferta, en caso de que la hubiere, en función de las necesidades del sistema y del espacio público disponible.

Durante los 2 últimos meses del año 3 del contrato, CTSS, en colaboración con el adjudicatario, fijará la ubicación definitiva, tanto de las 24 estaciones base restantes, en función de las necesidades del sistema y del espacio público disponible.

4.2.- PERIODO DEL SISTEMA DE ALQUILER

El sistema de alquiler deberá estar en funcionamiento los 365 días del año

4.3.- HORARIO DE UTILIZACIÓN

El sistema de alquiler de bicicletas funcionará entre las 6:00h y las 24:00h los 365 días del año. Cualquier reajuste de este horario se hará de común acuerdo entre el adjudicatario y la entidad contratante.

Se indicarán claramente los recursos humanos y la metodología para la gestión y el mantenimiento durante el horario establecido, teniendo en cuenta siempre el mínimo personal indicado en este pliego.

4.4- SISTEMA DE PRECIOS DE ALQUILER

Los precios de alquiler aplicables en el sistema de alquiler de bicicletas y la estructura de los mismos serán aprobados en cada momento por CTSS. En el primer momento, desde la formalización del contrato, serán los que se identifican en el presente apartado.

Durante el periodo en el que convivan contratos provenientes del contrato con Bonopark y los nuevos abonados en el nuevo sistema, el software deberá permitir tener y gestionar ambos sistemas de precios. Los esquemas de precios serán los siguientes:

- Actual esquema de precios Bonopark

ABONO ANUAL	0-20 min	20 - 30 min.	30 – 60 min.	60 – 120 min	Hora adicional
40 € + 5€/año *	0,00 €	0,10 €	0,60 €	3 €	3 €

* Coste del Seguro de Responsabilidad Civil

Los importes son acumulativos. Ejemplo: Uso 35 min = 0,00 + 0,10 € + 0,60 € = 0,70 €

- Esquema de precios nuevo contrato

ABONO ANUAL 35 €				
Tramo de tiempo de uso	BICICLETA MECÁNICA	BICICLETA ELÉCTRICA B - B*	Tramo de tiempo de uso	BICICLETA ELECTRICA A – B O A - A**
0 – 30 min	0,20 €	0,40 €	0 – 40 min	0,20 €
30 – 60 min	0,80 €	1,10 €	40 – 60 min	0,80 €
Hora adicional	4 €/ hora	4 € / hora	Hora adicional	4 € / hora

* B – B = trayecto entre estaciones de tipo B

** A – B o A – A= trayectos entre estaciones de tipo A – A o A y B

Los importes son acumulativos. Ejemplo: Uso 35 min = 0,20 € + 0,80 € = 1,00 €

ABONO OCASIONAL CARGA DE TARJETA MONEDERO MÍN X € (sin opción de devolución durante un periodo)				
Tramo de tiempo de uso	BICICLETA MECÁNICA	BICICLETA ELÉCTRICA B - B*	Tramo de tiempo de uso	BICICLETA ELECTRICA A – B O A - A**
0 – 30 min	0,40 €	0,90 €	0 – 40 min	0,40 €
30 – 60 min	1,60 €	2,00 €	40 – 60 min	1,60 €

Hora adicional	6 €/ hora	6 € / hora	Hora adicional	6 € / hora

* B – B = trayecto entre estaciones de tipo B

** A – B o A – A= trayectos entre estaciones de tipo A – A o A y B

Los importes son acumulativos. Ejemplo: Uso 35 min = 0,40 € + 1,60 € = 2,00 €

Estaciones tipo A*: Estaciones en barrios Altos o Estaciones Alejadas (Respecto al centro de la ciudad)*

Estaciones tipo B: *Estaciones en zona Baja de la ciudad en zonas próximas al centro de la ciudad.*

La tipología de estación, según ubicación, viene indicada en el plano adjunto en el ANEXO I.

4.5- CONDICIONES GENERALES REGULADORAS DEL ACCESO Y UTILIZACIÓN DEL SISTEMA DE ALQUILER DE BICICLETAS PARA LAS PERSONAS USUARIAS

El sistema deberá obligar a la persona usuaria a que acepte las "Condiciones generales reguladoras del acceso y utilización del sistema de alquiler de bicicletas" durante la fase de alta en el sistema: vía aplicación móvil o web. Dichas condiciones serán, inicialmente, las contenidas en el **ANEXO III**, correspondiendo a CTSS la modificación de las mismas. El adjudicatario dará cumplimiento a lo previsto en la normativa reguladora de las condiciones generales de contratación y/o a la normativa de defensa de consumidores y usuarios, en todo cuanto sea de aplicación.

Los usuarios del sistema de bicicleta pública actualmente gestionado por Bonopark, deberán aceptar las nuevas condiciones del sistema e indicar si quieren continuar con su sistema de precios hasta la finalización del período de vigencia de su abono anual o pasarse al nuevo sistema.

En el caso de que algún abonado del actual sistema de bicicleta pública no quiera aceptar las nuevas condiciones, el nuevo adjudicatario deberá gestionar todos los trámites de bajas y devolución de la parte correspondiente a la parte proporcional del contrato que queda pendiente.

A los efectos de lo previsto en los dos párrafos anteriores, los licitadores deberán proponer, en su oferta, la forma en que verificarán dichos trámites respecto a los usuarios del sistema gestionado por Bonopark.

CAP. 5 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS ELEMENTOS QUE CONFORMAN EL SISTEMA

El sistema de alquiler de bicicletas lo componen los siguientes elementos:

5.1.- OBRA CIVIL Y ACOMETIDAS

Los trabajos de obra civil para la colocación de los diferentes elementos definidos en las estaciones, así como las canalizaciones que sean necesarias para las conexiones eléctricas en caso de que fueran necesarias, serán realizados en su totalidad por la empresa adjudicataria.

Los trabajos de obra civil, si fueran necesarios, consistirán en la ejecución de las cimentaciones para la colocación de los elementos de anclaje de las bicicletas, paneles informativos y/o tótems, y zanjas necesarias para las acometidas eléctricas para el funcionamiento del sistema. Se incluye la pavimentación de las zonas afectadas por los trabajos anteriores, así como todos aquellos trabajos necesarios para el correcto funcionamiento del sistema. También se incluyen todos los trabajos de retirada de las estaciones y reposición del espacio público empleado en las mismas condiciones en las que se encontraba inicialmente a la finalización del contrato.

La conexión eléctrica de las estaciones base de bicicleta eléctrica con recarga se realizará desde los puntos que determine la empresa suministradora de electricidad. El coste del consumo eléctrico de las estaciones base de bicicleta eléctrica con recarga no se incluye en el contrato, pero sí el resto de consumos eléctricos que puedan existir en el sistema planteado. Están incluidos en el contrato la obra civil para la conexión de las estaciones base de bicicleta eléctrica con recarga con el punto facilitado por la empresa suministradora de electricidad, así como la colocación de los armarios necesarios y los diferentes elementos de protección en el cuadro de conexión, la legalización de la instalación y cada elemento del sistema, así como la conexión, el alta en el sistema de cada estación y OPI durante todo el periodo del contrato. Se incluyen todos los trabajos necesarios para la puesta en marcha de cada estación base de bicicleta eléctrica con recarga y del sistema.

Todos los trabajos de obra civil para la puesta en marcha del sistema están incluidos en el contrato, incluyendo los de señalización horizontal necesaria para la aproximación a la estación de bicicleta. La señalización horizontal deberá cumplir los requisitos solicitados por el técnico de movilidad correspondiente.

Por su particular situación a la intemperie, y por el riesgo que supone que parte de las instalaciones incluidas en el contrato sean fácilmente accesibles a las personas, será obligación del contratista que la instalación eléctrica cumpla las disposiciones señaladas expresamente el Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión vigente en cada momento.

5.2.- ESTACIÓN

Es el espacio del viario público donde la persona usuaria recoge y devuelve la bicicleta una vez utilizada. Se trata del punto donde la persona usuaria interactúa habitualmente con el sistema para coger o dejar la bicicleta, bien en las bases, bien en la propia bicicleta.

Debido a la coexistencia de 2 tipos bicicletas en el sistema, eléctricas y mecánicas, se admitirán diferentes tipologías de estación:

- Estaciones base para bicicletas eléctricas con recarga: en el caso de las bicicleta eléctrica, es el punto donde se realizará su recarga.
- Estaciones para bicicletas eléctricas sin recarga (con o sin anclaje).
- Estaciones base para bicicletas mecánicas con anclaje
- Estaciones para bicicletas mecánicas sin anclaje
- Otros tipos de estación
- En ningún caso se permitirá el free floating.

En lo referente a cada tipo de estación la oferta deberá incluir una ficha técnica completa y detallada que incluya: elementos, tipo de materiales, tipo de acabado ofertado, certificaciones, etc. También deberá recoger los planos de planta, alzado y secciones de las propuestas ofertadas donde se perciban las diferentes opciones para su implantación en el viario, teniendo en cuenta que deberá caber en el aparcamiento en línea. Así mismo, se describirá el modo de funcionamiento de cada tipo de estación para poder coger y dejar las bicicletas en la misma de manera segura.

Las estaciones cumplirán además, como mínimo, con los siguientes requisitos:

- Diseño funcional propio, atractivo y exclusivo que proporcione una imagen moderna y singular del sistema y que se convierta en uno de los referentes de la ciudad. Irá en consonancia con la imagen corporativa de Dbus, aplicando los mismos colores corporativos que Dbus, y dando lugar así a una identidad visual uniforme y homogénea. La estructura y materiales de fabricación deberán ser resistentes a la intemperie y ambiente marino, al vandalismo y al uso público intensivo.
- El sistema permitirá, como mínimo, el reconocimiento de cada bicicleta prestada o devuelta bien anclada, o sin anclar, en el ámbito de la estación. También podrán permitir la identificación de las personas usuarias, registrar la duración de cada préstamo, la situación de la bicicleta, etc. Toda esta información se incorporará automáticamente en una base de datos del sistema a la que CTSS tendrá acceso on line.
- Las estaciones contendrán las instrucciones básicas de operación del sistema y toda la información necesaria que facilite su utilización. La modificación de la información del sistema incluida en los diferentes elementos del mismo, en cualquier formato (papel, vinilo, pantalla…), correrá a cargo del adjudicatario.
- Las estaciones deberán estar correctamente señalizadas y resultar claramente visibles para evitar impactos de peatones y vehículos con ellas.

- Si la estación requiere software para la gestión de la estación este debe ser actualizable de forma remota.

- El sistema deberá ser capaz de realizar recuentos automáticos, en la hora que indique el responsable del contrato, a fin de determinar la situación del parque de bicicletas en el sistema.

- Debe garantizar su funcionamiento independiente de la meteorología.

En las estaciones con anclaje se deberá:

- Adjuntar los dibujos técnicos y la descripción exhaustiva de las partes clave del modelo, y de carga en el caso de las estaciones de bicicleta eléctrica, así como todos los documentos que permitan valorar la resistencia de la misma al intensivo uso público y a la intemperie.

- Ser de fácil manejo y accesibles para todo tipo de personas independientemente de su talla y forma física.

- Estar preparados para soportar un uso intensivo del sistema en cualquier condición meteorológica.

- Estar preparados para ofrecer protección contra el vandalismo, garantizando una elevada resistencia al maltrato y a la manipulación inadecuada.

- Contar con un sistema para que la persona usuaria de que la bicicleta sepa que esta ha sido correctamente anclada.

- Asegurar el anclaje mecánico independientemente del funcionamiento eléctrico de la estación o anclaje.

La oferta deberá adjuntar una ficha técnica completa y detallada de los **sistemas de anclaje contemplados** para las estaciones de bicicleta mecánica: procesos de fabricación, materiales, cadena de suministro, materiales empleados, acabados, certificaciones.

La oferta deberá adjuntar una ficha técnica completa y detallada de los **sistemas de anclaje contemplado, y en especial, de todo el dispositivo de cierre** para las estaciones de bicicleta eléctrica: procesos de fabricación, materiales, cadena de suministro, materiales empleados, acabados, certificaciones. Se incluirá ficha técnica completa y detallada del **sistema de carga contemplado**, en especial, del dispositivo de conexión a la red, procesos de fabricación, materiales, cadena de suministro, materiales empleados, acabados, certificaciones.

Se deberán recoger en la propuesta aquellas pruebas de stress realizadas, resistencia al medio ambiente, etc., y todos los detalles y documentos que permitan valorar la resistencia del dispositivo propuesto al intenso uso público, tanto para los sistemas de anclaje, así como para las estaciones de bicicleta mecánica y eléctrica con anclaje.

La oferta indicará la ubicación (ciudad, fábrica, etc.) propuesta para la realización de una prueba real de todo el sistema y sus elementos, en la que deberá disponer de todas las tipologías de estaciones ofertadas en funcionamiento, y a la que se preverá el traslado y visita de 4 personas, siendo todos los gastos asociados a cargo del licitador.

5.3.- BICICLETAS

La bicicleta constituye, junto con las estaciones, uno de los componentes básicos del sistema en cuanto a su visibilidad y aspecto exterior constituyéndose, por tanto, uno de los referentes inequívocos del mismo. Por ello, independientemente de los aspectos técnicos y funcionales que se detallan posteriormente, debe tenerse en cuenta que su configuración deberá incluir un diseño propio y exclusivo.

La oferta deberá incluir una **ficha técnica** completa y detallada de las bicicleta propuestas, tanto mecánica como eléctrica, con dibujos técnicos y descripción de las partes clave del modelo, incluyendo aquellas certificaciones y/o estudios de stress y todos los detalles y documentos que permitan valorar la resistencia del vehículo al intenso uso público.

La oferta deberá incluir asimismo una propuesta de diseño de la bicicleta, con base en las características de la identidad corporativa definida en el **ANEXO 8** del PCAP.

La oferta indicará la ubicación (ciudad, fábrica, etc.) propuesta para la realización de una prueba real de todo el sistema y sus elementos, en la que deberá disponer de todas las tipologías de bicicletas ofertadas en funcionamiento, y a la que se preverá el traslado y visita de 4 personas, siendo todos los gastos asociados a cargo del licitador.

La **bicicleta mecánica y la eléctrica** tendrán una imagen específica que se diferencie, a simple vista, del resto de modelos existentes en el mercado. La imagen propuesta para cada tipo de bicicleta deberá ajustarse a lo indicado en el **ANEXO 8** del PCAP, si bien, una vez adjudicado el contrato, se determinarán los diseños definitivos por CTSS, con la colaboración del adjudicatario.

Las bicicletas mecánicas cumplirán como mínimo los siguientes requisitos:

- Tipología: la bicicleta tiene que ser de tipo urbano, de cuadro de barra baja, cómoda, ergonómica y de dimensiones adecuadas para jóvenes, adultos, mujeres u hombres con una altura mínima de 1,5 m.
- Masa: la masa máxima de la bicicleta mecánica será de 25 kg.
- Sistema de anclaje a la estación: *s*e tendrá que garantizar que la bicicleta acoplada al dispositivo de anclaje solo pueda ser liberada por un usuario autorizado o por el personal de mantenimiento, de modo que se minimice la posibilidad de ser liberada ilícitamente y tratar que ante actos vandálicos el daño que sufra la bicicleta y el elemento de anclaje sea mínimo.

- Información: deberá disponer de uno o varios lugares para la colocación de información, promoción de la propia marca o patrocinio, ubicados preferentemente en el guardabarros.

- Cambio de velocidades: deberá ser de tres (3) velocidades para bicicletas mecánicas, con unas prestaciones, por lo menos, de tipo Shimano Nexus o similar.

- Sistema de iluminación: adaptado a la normativa y formado por lo menos por un faro delantero y una luz de posición posterior, que se activen en el mismo momento de su puesta en marcha y se mantengan encendidos 90 sg después de que se pare la bicicleta.

- Elementos reflectantes: deberá disponer, por lo menos, de elementos reflectantes en los pedales.

- Timbre: deberá disponer de timbre antivandalizable.

- Pedales: serán metálicos y antideslizantes y, además, deberán tener un recubrimiento plástico que reduzca los daños causados por los impactos entre bicicletas durante el proceso de redistribución y almacenaje.

- Guardabarros: deberán tener tanto delantero como posterior. El posterior deberá cubrir un mínimo del 25% del área del círculo de la rueda.

- Diámetro de la rueda: ambas ruedas serán simétricas con un diámetro mínimo de 24" y uno máximo de 26". Las ruedas deberán tener las características necesarias para evitar la deformación de la rueda por el uso intensivo y minimizar los pinchazos.

- Frenos: tanto los frenos delanteros como los posteriores pueden ser de tipo V-Brake, de tambor o de disco. No se admitirá la solución de frenos de tipo contrapedal.

- Caballete: la bicicleta deberá tener un caballete resistente que mantenga la bicicleta de pie.

- Asiento: debe ser de altura regulable y el tubo debe tener un sistema de marcajes para facilitar su uso, junto con un sistema de cierre cómodo y rápido. El sistema de cierre tendrá un diseño que permita su apertura y cierre sin realizar esfuerzos. El tubo del asiento debe tener un sistema de bloqueo para evitar su extracción.

- Transmisión: deberá estar cubierta en gran parte de su longitud para evitar el contacto con la ropa.

- Sistema de cables y componentes de la bicicleta: deberán estar incorporados en gran medida en el chasis de la bicicleta, para minimizar los daños por actos de vandalismo.

- Identificación: la bicicleta deberá tener un sistema de identificación única, así como una identificación visual numérica.

- Espacio para colocar paquetes: la bicicleta debe disponer de un espacio delante para colocar un paquete. No se admite la solución de tipo cesta.
- Manillar: deberá ser ergonómico y de uso fácil.
- Elementos de desmontaje y fijación de la bicicleta: los tornillos y fijaciones tienen que ser antivandálicos. No podrán ser compatibles con herramientas habituales del mercado. El mantenimiento se tendrá que hacer con esta tipología de herramientas específicas para evitar el robo y el vandalismo.
- Candado inteligente: se admitirá la incorporación de un sistema de candado inteligente que permita su inmovilización en puntos intermedios entre usos, minimizar los fallos en destino y la creación de tipologías de estaciones distintas a las estaciones base.
- Geolocalización por satélite y comunicación con el sistema: se admitirá la incorporación de un sistema de geolocalización por satélite pero este no será obligatorio para las bicicletas mecánicas.
- Dínamo de buje delantero: la bicicleta mecánica deberá integrar una dínamo de buje delantero , que alimente por lo menos el sistema de iluminación.
- Normas y leyes: Cumplirán las leyes y normas u ordenanzas que afecten a la circulación de bicicletas en la ciudad.
- Homologación: Deberán ser homologadas (sello de la UE).
- Dimensiones: Adecuadas para personas jóvenes y adultas de ambos sexos.

Adicionalmente a las ya mencionadas anteriormente para las bicicletas mecánicas, el adjudicatario garantizará las prescripciones técnicas mínimas siguientes que deberán cumplir las bicicletas de tipo eléctrico:

- Kit eléctrico: estará formado por lo menos por los componentes siguientes:

- Batería: debe ser exclusivamente de litio de alta calidad (sin plomo).

- Dispositivo de conexión y carga.

- Motor de 250 W de potencia nominal que ofrezca la resistencia mínima al pedaleo al ir sin asistencia.

- Controlador.

- Cables.

- Opcionalmente, como elemento complementario, se puede incluir una pantalla que muestre información sobre el estado de la carga de la batería y de la activación de la asistencia eléctrica.

- Otros elementos que se consideren necesarios.

- Sistema de asistencia al pedaleo: se realizará mediante la batería y el motor acoplado que asistirá mientras haya pedaleo. La velocidad máxima se tiene que poder parametrizar, con un máximo de 25 km/h. La asistencia al pedaleo tiene que dejar de funcionar a los 20 Km/h en cumplimiento de la ordenanza vigente.

- Masa: la bicicleta eléctrica deberá tener una masa máxima de 30 kg.

- Componentes eléctricos principales: la batería y el controlador deberán quedar totalmente protegidos e integrados en el chasis de la bicicleta. El motor debe quedar fijado mediante un sistema de seguridad antivandálico.

- Niveles de asistencia eléctrica: puede disponer opcionalmente de un sistema para poder regular y seleccionar diferentes niveles de asistencia.

- Geolocalización por satélite y comunicación con el sistema: Para las bicicletas eléctricas la colocación de un sistemas de geolocalización por satélite y su comunicación con el sistema de gestión será obligatorio. Se deberá definir en detalle la tecnología que se plantea para la geolocalización/comunicación de las bicicletas eléctricas.

El adjudicatario está obligado a que las bicicletas cumplan con el diseño de las bicicletas ofertadas y con todos los requisitos de este pliego.

Las bicicletas ofertadas deberán disponer del certificado CE en todas las bicicletas BPA (Bicicleta de Pedaleo Asistido) y sus componentes, y estar homologadas de acuerdo con el EN 15194:2009 por EPAC (Electrically Power Assisted Cycles).

El adjudicatario está obligado a que el diseño de la bicicleta cumpla con la normativa UNE-EN ISO 4210, sobre requisitos de seguridad de bicicletas. También se deberá cumplir con el Real Decreto 339/2014, de 9 de mayo, por el cual se establecen los requisitos para la comercialización y la puesta en servicio de las bicicletas y otros ciclos y de sus partes y piezas.

5.4.- DESCRIPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE ALQUILER DE BICICLETAS

La red mínima compuesta por 68 estaciones base establecidas en este pliego queda determinada con carácter aproximado en el plano adjunto como **ANEXO I**, debiendo entenderse estas ubicaciones como un entorno en el que se definirá la implantación de las estaciones de bicicleta eléctrica y mecánica de forma concreta.

El adjudicatario podrá ampliar el número de estaciones base mínimas, así como su tipología, en su oferta, de manera que resulte una red de estaciones ampliada. En tal caso, se deberá presentar una descripción pormenorizada de la red de estaciones que constituirán el sistema en lo que a ubicación de las estaciones, tipología, dimensionamiento, funcionamiento, señalización y gestión de las mismas se refiere, de manera que se justifique el planteamiento propuesto.

5.4.1 - Descripción pormenorizada de la red de estaciones ampliada mediante estaciones base que constituirán el sistema:

En caso de que el adjudicatario presente una red ampliada mediante estaciones base (estaciones base de bicicletas eléctrica con recarga, estaciones base de bicicletas eléctrica sin recarga, estaciones base de bicicleta mecánica con anclaje) respecto de las contempladas en el ANEXO I, deberá describir su propuesta de ubicación de estaciones, tipología, dimensionamiento, funcionamiento, señalización y gestión de las mismas de manera que se justifique el planteamiento propuesto.

5.4.2 - Descripción pormenorizada de la red de estaciones ampliada mediante otro tipo de estación que constituirán el sistema:

En caso de que el adjudicatario presente una red ampliada respecto a las estaciones base contempladas en el ANEXO I, con otros tipos de estación (por ejemplo: estaciones para bicicletas mecánicas sin anclaje, estaciones para bicicletas eléctricas sin recarga (con o sin anclaje), etc. deberá describir su propuesta de ubicación para estas estaciones, tipología, dimensionamiento, funcionamiento en red, señalización y gestión de las mismas de manera que se justifique el planteamiento propuesto. Así mismo, deberá especificar la metodología para coger/devolver las bicicletas en cada una de dichas estaciones.

5.5.- SISTEMA DE GESTIÓN.

El sistema de gestión deberá adaptarse, al menos, a los siguientes requerimientos:

- Deberá ser controlable por parte del responsable del contrato.
- Entorno de gestión de fácil comprensión y utilización por el equipo gestor.
- Permitirá la gestión integral del sistema en todas sus funcionalidades y para todos sus componentes.
- Deberá existir un software central en un servidor en el cual residirán en tiempo real todas las informaciones y datos sobre el sistema (ubicación de bicicletas, puntos libres, ocupados, etc.). Además, toda la información estará disponible y consultable desde sistemas externos a través de Web Services.
- Posibilitará las explotaciones estadísticas de los datos que se consideren necesarias para la gestión, seguimiento y evaluación posteriores.
- Además, el proveedor deberá estar en condiciones de facilitar a desarrolladores externos la utilización, libre de coste, de la información de disponibilidad de estaciones y bicicletas a fin de que los mismos puedan abordar el desarrollo de aplicaciones complementarias que enriquezcan la funcionalidad del sistema, siempre con la autorización del responsable del contrato de CTSS.

- El proveedor deberá estar en condiciones de abordar el desarrollo de modificaciones en su sistema de gestión/aplicación que permita obtener funcionalidades diferentes a las ya indicadas, por ejemplo la realización de control de accesos para Dbizi Parking (Red de Aparcamiento Seguros para bicicletas).

- Existirán los sistemas de respaldo y redundancia necesarios para garantizar la operatividad óptima del sistema con el adecuado volumen de datos y rápida respuesta ante fallos.

- El licitador deberá describir y adjuntar un esquema del Sistema Central de Gestión, incluyendo la red de datos, el procesado y el almacenamiento de datos, indicando de qué manera se produce la comunicación entre los diferentes elementos del sistema propuesto: p.e. las estaciones, los puntos de anclaje, las bicicletas, las personas usuarias y el sistema central de gestión (p.e. comunicación inalámbrica segura, WIFI, cable, etc.).

- Deberá describirse cómo se plantea garantizar el mantenimiento de las bases de datos y de las copias de seguridad, en especial en aquellos casos en los que se produzcan fallos de comunicación.

- Igualmente, existirá una aplicación cliente desde donde se podrá acceder a los datos en tiempo real del sistema y obtener informes de gestión/cuadros de mandos a disposición del responsable de contrato.

- El Ayuntamiento de San Sebastián está implantando una plataforma Open Data con información dinámica de los diferentes servicios municipales. Para ello, el adjudicatario facilitará/remitirá en el formato y con la regularidad que CTSS indique, aquella información que considere de interés propio, para la ciudadanía o para desarrolladores externos. Todos los desarrollos informáticos o de cualquier tipo que sean necesarios para poder realizar estos envíos de información en los formatos solicitados, correrán a cargo del adjudicatario.

El software de gestión integral del sistema deberá disponer al menos de los siguientes módulos:

- Gestión de usuarios: se crearán diferentes perfiles de usuario con sus claves personalizadas para acceder a la plataforma. El sistema tendrá que ser capaz de gestionar, entre otros, el registro de usuarios, los datos del perfil de usuarios, el acceso de los usuarios al sistema y el historial de usos. También tendrá que permitir gestionar y realizar el seguimiento de los procesos de bloqueo del sistema o sanción a los usuarios.

- Gestión de activos: inventario de todos los activos y detalles de los componentes del sistema; monitorización y estado de cada activo y alertas: estaciones, anclajes, bicicletas mecánicas, bicicletas eléctricas…

- Configuración de sistema: el sistema deberá incorporar un módulo que gestionará de manera global la configuración de parámetros de

funcionamiento y del sistema, y todos sus elementos: precios (diferentes esquemas de precios), horario….

- Gestión y seguimiento operación de mantenimiento preventivo / correctivo y logística: el sistema deberá permitir realizar un seguimiento de las operaciones de mantenimiento y logística con la posibilidad de realizar informes de diferentes tipos, incluida la trazabilidad de las bicicletas; sistema de seguimiento de incidencias, su estado (en proceso, cerrado, etc.) y solución implementada.

- Soporte de gestión económica: el adjudicatario deberá disponer la aplicación informática y las herramientas necesarias para poder realizar las funcionalidades relacionadas con la administración económica del sistema:

    - Número de usuarios
    - Facturación
    - Cobros

El sistema deberá permitir realizar un seguimiento de gestión económica al responsable del contrato. Asimismo, deberá incluir un sistema informático de seguimiento de la ocupación publicitaria de los distintos soportes y plataformas asociadas al sistema.

- Gestión y seguimiento de incidencias: el sistema deberá permitir realizar un seguimiento de las incidencias recibidas por diferentes medios: teléfono de atención al usuario, aplicación móvil, vía web, correo electrónico, agentes de movilidad, guardia municipal, responsable del contrato, el equipo de mantenimiento y redistribución….. Deberá poder hacerse un seguimiento de la incidencia y los plazos de resolución. Se habilitará un sistema de mensajería interno para comunicar por parte de la CTSS o la adjudicataria cualquier desperfecto o incidencia detectada durante el servicio, limpieza o actuaciones de mantenimiento en cualquier elemento del mobiliario.

- Informes de gestión e información de uso del sistema: el sistema deberá permitir acceder a los informes de gestión y de uso del sistema generados por el sistema que se establecen en el CAP.- 6.4 DOCUMENTACIÓN.

La oferta deberá incluir una ficha técnica del software de gestión del sistema con la descripción de las partes o módulos del software. A tal fin, el licitador dará acceso al software para su análisis desde la perspectiva del responsable del contrato y el software para el uso del sistema como usuario (DEMO). El software indicado en la oferta deberá estar desarrollado para el momento en el que se presente la oferta y poder ser probado en la fase de evaluación del sistema completo. A tal fin, la oferta indicará la ubicación (ciudad, fábrica, etc.) propuesta para la realización de una prueba real de todo el sistema y sus elementos, en la que deberá disponer del software de gestión ofertado en

funcionamiento, y a la que se preverá el traslado y visita de 4 personas, siendo todos los gastos asociados a cargo del licitador.

5.6.- APLICACIÓN MÓVIL, PORTAL WEB Y REDES SOCIALES

El principal sistema de acceso al sistema será la aplicación móvil para teléfonos inteligentes.

Todos los textos incluidos en los soportes digitales que se pongan a disposición del sistema deberán tener en cuenta la perspectiva de género, el lenguaje no sexista y el equilibrio de las lenguas oficiales. Todos los textos incluidos en los sistemas digitales deberán estar como mínimo en euskera y/o en castellano, y el usuario/a podrá seleccionar su idioma de preferencia.

5.6.1. Aplicación móvil

La aplicación móvil permitirá, entre otras funcionalidades, darse de alta introduciendo todos los datos requeridos por CTSS, solicitar una bicicleta siempre que el usuario se encuentre a una distancia próxima a la estación y/o bicicleta, mediante localización segura del usuario a través de sistemas de detección: (*Bluetooth*), geolocalización (GPS), etc., la realización del pago del abono y pago por uso, tarjeta monedero, acceso a facturas/tickets e información de uso/recorridos, baja del sistema, condiciones de uso, notificación de incidencias en el sistema, fianza…...

La aplicación desarrollada será como mínimo para dispositivos móviles de las plataformas *Android* de *Google* e *iOS* de *Apple*.

Deberá estar alineada con los principales estándares de accesibilidad y usabilidad, garantizando la mejor experiencia para el usuario.

La aplicación móvil deberá desarrollarse en cuatro idiomas: euskera, español, francés e inglés, y el usuario tendrá la posibilidad de seleccionar su idioma de preferencia.

5.6.2. Portal web

El adjudicatario deberá desarrollar una página web pública bajo el dominio www.dbizi.eus, cuyo titular y propietario será CTSS, quien cederá su uso al adjudicatario durante toda la vigencia del contrato.

La empresa adjudicataria deberá encargarse de desarrollar la página web bajo la supervisión de CTSS. Deberá realizar la contratación a su costa de los servicios de alojamiento web, seguridad virtual y demás servicios necesarios para garantizar el funcionamiento óptimo de la página web. El portal deberá desarrollarse respetando los estándares de accesibilidad, usabilidad y seguridad, en un formato adaptativo que permita el acceso desde todo tipo de dispositivos móviles.

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

La página web deberá contener como mínimo:

- Información sobre el sistema en general.
- Precios en vigor.
- Plano de ubicación de estaciones y conexiones con otros modos de transporte.
- Disponibilidad de bicicletas en tiempo real.
- Registro de incidencias.
- Registro de abonados/as y modificación de datos personales.
- Información sobre modificaciones, traslados y afecciones por eventos, obras u otras incidencias en la ciudad que puedan afectar al servicio de alquiler de bicicletas.
- Información sobre canales de atención al usuario/a y horarios.
- Link a las páginas web del Ayuntamiento de San Sebastián (www.donostia.eus) y CTSS (www.dbus.eus).
- Información sobre la App y links de descarga.
- Información del correo electrónico o formulario de atención al usuario/a.

5.6.3. Redes sociales

El adjudicatario creará un perfil del sistema de alquiler de bicicletas en las principales redes sociales, como mínimo, en Facebook y Twitter, donde compartirá información de última hora sobre el servicio, noticias sobre el servicio, incidencias del sistema relevantes, campañas y mensajes de fomento del uso del transporte público en general, además de ofrecer atención personalizada a los/as usuarios/as.

El adjudicatario deberá atender al asesoramiento e instrucciones impartidas por CTSS en cuanto a tono, estilo y periodicidad de las publicaciones en redes sociales y atención personalizada al/la usuario/a.

La gestión de los mensajes y comentarios en los que se requiera interacción con el/la usuario, deberá realizarse en el idioma original en el que se realice la consulta inicial. Las publicaciones realizadas por dBizi deberán estar en dos idiomas, con prevalencia del euskera (arriba del texto o a la izquierda).

5.7. TARJETA SIN CONTACTO COMO ACCESO AL SISTEMA DE BICICLETA.

Las personas usuarias del actual sistema de bicicleta podrán utilizar la tarjeta sin contacto que tienen como elemento de identificación en el nuevo sistema hasta que finalice el contrato que tienen vigente, manteniendo el actual sistema de pago, y debiendo asumir el adjudicatario los costes que se generen por la realización de los cobros.

CTSS se reserva la facultad de decidir si mantiene la utilización de la tarjeta sin contacto como medio de identificación en el nuevo sistema durante toda la duración del contrato o si establece la aplicación móvil como sistema de identificación universal. Ello se entiende sin perjuicio de la referida obligación de mantener la tarjeta sin contacto para las personas usuarias del actual sistema hasta la finalización de su contrato.

CAP.6 MANTENIMIENTO Y GESTIÓN INTEGRAL DEL SISTEMA DE ALQUILER

6.1.- RECURSOS HUMANOS, INSTALACIONES DE ALMACENAMIENTO Y VEHÍCULOS DE REDISTRIBUCIÓN Y MANTENIMIENTO

RECURSOS HUMANOS

CTSS no tendrá ninguna relación jurídica, laboral o de cualquier índole con el personal del concesionario, ni durante la vigencia del contrato, ni al término del mismo, siendo de cuenta del concesionario todas las obligaciones, indemnizaciones y responsabilidades que nacieran con ocasión de aquel.

El personal para la gestión del sistema de bicicleta que tenga relación con el público estará debidamente uniformado. Para la fijación definitiva del modelo de uniforme a utilizar el adjudicatario deberá seguir las indicaciones de CTSS.

En caso de falta de aseo, decoro, uniformidad en el vestido, así como en el caso de descortesía o falta de respeto al público por parte de dicho personal, se hará responsable el concesionario sin perjuicio de las responsabilidades personales que pudiera alcanzar a cada individuo por su actitud.

El Contratista desarrollará, gestionará y mantendrá todos los aspectos del sistema en los niveles acordados durante la vigencia del contrato, contratando y capacitando al personal necesario para el cumplimiento de los mismos.

6.1.1. Instalaciones de almacenamiento

El sistema deberá contar con una o varias dependencias en el término municipal de San Sebastián donde efectuar las tareas de almacenamiento, logísticas y de mantenimiento que se necesiten, las cuales se ubicarán en puntos óptimos, de fácil acceso, en cuanto al transporte de las bicicletas. Será necesario que el adjudicatario determine cuántas de estas dependencias necesitará en función de la dimensión del sistema y las rutas de distribución. CTSS deberá disponer de libre acceso a todas las instalaciones sujetas a este contrato.

6.1.2. Vehículos de redistribución y mantenimiento

La oferta deberá indicar los planes para la flota de redistribución y mantenimiento y sus calendarios de funcionamiento, indicando cuál es su estimación para el número de bicicletas a redistribuir y someter a mantenimiento por día de la semana, así como el personal utilizado.

Deberá indicarse la capacidad de almacenamiento de bicicletas de los vehículos de redistribución y aquellos elementos anexos al vehículo, como carros, que puedan usarse para incrementar la capacidad de redistribución.

Para las labores de mantenimiento preventivo y pequeño mantenimiento correctivo en calle deberá utilizarse un triciclo de carga con asistencia eléctrica.

Deberá indicarse el número ofertado de vehículos previstos en la flota para las operaciones de mantenimiento y redistribución, adjuntándose una ficha técnica completa y detallada de los vehículos propuestos.

El color y diseño final exterior de la flota será elegido por la entidad contratante. Los colores que se utilicen deberán coincidir con los colores corporativos de Dbus, dando lugar a una identidad visual uniforme y homogénea.

6.2.- PLAN DE MANTENIMIENTO, PLAN DE LOGÍSTICA Y REDISTRIBUCIÓN, GESTIÓN FRENTE AL USUARIO: INFORMACIÓN E INCIDENCIAS

6.2.1. Plan de mantenimiento

El licitador deberá describir los planes de mantenimiento preventivo y correctivos previstos y proporcionar un calendario para las labores de mantenimiento, rutinas de limpieza, sustitución de bicicletas y estaciones, y aplicaciones informáticas. Estos planes deberán estar recogidos en el sistema de gestión en el módulo de Gestión y seguimiento operación de mantenimiento preventivo y correctivo, y logística. Deberán recogerse, igualmente, los procedimientos previstos de diagnóstico, así como el de notificación que se utilizará para determinar cuándo y dónde abordar tareas de mantenimiento no planificadas.

Se plantean los siguientes tiempos de respuesta y resolución de incidencias máximos a cumplir que el licitador podrá mejorar en su oferta:

- Nivel de mantenimiento preventivo de las **estaciones**:

  Definición: es el tiempo medio que discurre para cada acción de mantenimiento preventivo notificado por el sistema de gestión en un mes determinado.

  Periodicidad: mensual

  Nivel exigido: máximo 21 días naturales

- Nivel de mantenimiento correctivo, tiempo de reparación de **estaciones:**

  Definición: es el tiempo medio mensual que discurre entre la detección y la reparación de las estaciones averiadas (aquella que no permita hacer uso de la estación en su totalidad), notificadas por el sistema de gestión en un mes determinado. Se considerará como momento de la detección aquel en el que se de de alta la incidencia en el sistema de gestión dentro del apartado Gestión y seguimiento de incidencias por cualquiera de los medios ya indicados.

  Periodicidad: mensual

  Nivel exigido: máximo de 12 horas

La oferta deberá listar aquellas reparaciones que se prevé realizar directamente en la misma estación (por ejemplo, control/ajuste de la presión de los neumáticos, ajuste de frenos, etc.) o en taller. Deberá indicarse de manera detallada cómo se va a gestionar y coordinar la reparación de bicicletas, el seguimiento y la recuperación de las bicicletas que no se devuelven en 24 horas y la respuesta a otras alertas del sistema y mantenimiento.

Se plantean los siguientes valores mínimos a cumplir que el licitador podrá mejorar en su oferta:

- Nivel de mantenimiento preventivo de las **bicicletas**:

  Definición: es el tiempo medio que discurre para cada acción de mantenimiento preventivo notificado por el sistema de gestión en un mes determinado de las bicicletas.

  Periodicidad: mensual

  Nivel exigido: máximo 15 días naturales

En lo referente a las aplicaciones informáticas, se requieren los siguientes valores mínimos a cumplir que el licitador podrá mejorar en su oferta:

- Nivel de mantenimiento correctivo a cumplir, tiempo de reparación de **problemas en el sistema de gestión, software, aplicación móvil y web, etc.**

  Definición: es el tiempo que discurre entre la detección y la reparación de las aplicaciones informáticas mencionadas.

  Periodicidad: cada vez que se produzca el fallo.

  Nivel exigido: máximo de 12 horas

6.2.2. Plan de logística y redistribución

El licitador incluirá en su oferta un plan de redistribución que contemple los medios necesarios (indicando número, tipología, capacidad, autonomía, etc.) que permitan garantizar la redistribución de las bicicletas entre estaciones de manera que se pueda atender adecuadamente la demanda y la oferta de estacionamiento.

El plan de redistribución de bicicletas definitivo será acordado conjuntamente con CTSS. Así mismo, este Plan será monitorizado y evaluado por CTSS mediante el software de Gestión y seguimiento operación de mantenimiento preventivo y correctivo, y logística. Estará sujeto a las revisiones que sean precisas a fin de satisfacer los niveles acordados.

6.3.- GESTIÓN FRENTE AL USUARIO: ATENCIÓN AL CLIENTE E INCIDENCIAS

El proveedor deberá habilitar un teléfono en dos idiomas (euskera y castellano) de 8:00h a 20:00h, de lunes a domingo, para las solicitudes de información y la atención de las incidencias, además de una dirección de correo electrónico. Esta comunicación cumplirá las condiciones legales de protección de datos en la validación de la identidad.

La información sobre el funcionamiento y condiciones de uso, así como solución de incidencias del sistema se realizará por parte del adjudicatario.

El software de gestión, en su módulo de gestión y seguimiento de incidencias, permitirá realizar un seguimiento de las incidencias recibidas por diferentes medios: teléfono de atención al usuario, aplicación móvil, vía web, correo electrónico, agentes de movilidad, guardia municipal, responsable del contrato, el equipo de mantenimiento y redistribución, así como el seguimiento y resolución de dicha incidencia. Se habilitará un sistema de mensajería interno para comunicar por parte de la CTSS o la adjudicataria cualquier desperfecto o incidencia detectada durante el servicio, limpieza o actuaciones de mantenimiento en cualquier elemento del mobiliario.

6.3.1. Whatsapp

El adjudicatario deberá establecer una línea de Whatsapp de atención al usuario/a, que deberá estar operativo durante el horario de atención vía telefónica. La gestión de la aplicación podrá hacerse bien vía aplicación para teléfonos móviles o bien desde la aplicación de escritorio para PCs.

La interacción con usuarios/as por este canal se realizarán en el idioma en el que se haga el contacto inicial, y respetará en todo momento el lenguaje igualitario y no sexista.

Durante las horas no operativas se configurará un mensaje automático en euskera y castellano, informando de las horas de servicio. Una vez esté el sistema operativo, se deberá responder a las consultas realizadas durante ese periodo de inactividad.

El adjudicatario podrá recibir asesoramiento por parte de CTSS en cuanto a tono y estilo sobre la atención personalizada al/la usuario/a vía Whatsapp.

6.4. DOCUMENTACIÓN

6.4.1. Documentación a generar mensualmente

Si bien CTSS se reserva el derecho a solicitar información adicional en caso de que lo considere necesario, el adjudicatario estará obligado a generar mensualmente la siguiente información, para lo cual deberá estar preparado el software de gestión descrito en el cap. 5.5:

- Informe de Recaudación Mensual.
- Informe de Recaudación Semestral.
- Informe Mensual de Indicadores y Penalidades: Niveles de calidad del sistema en función de los indicadores mínimos establecidos en el CAP 7.

Además, el sistema de gestión deberá permitir la generación de informes automáticos que incluyan como mínimo los siguientes datos:

- Usuarios:
  - Altas y bajas: Se incluirá una relación detallada del número de usuarios de cada tipo, usuario habitual, usuario ocasional, usuario turista, así como los ingresos por los bonos y tiempos de uso del sistema.
  - Clientes diarios.
  - Franjas de usuarios por número de usos.
  - Franjas de usuarios por edad
  - Porcentaje de uso del sistema atendiendo al género.
  - Porcentajes de usuarios según origen.
- Usos:
  - Salidas y entradas diarias en cada estación.
  - Usos por bicicleta y día y por franjas horarias.
  - Estadística de tiempo de utilización de las bicicletas.
  - Estadísticas de desplazamientos y evolución.
  - Porcentaje de uso de sistema de acceso al sistema: App, tarjeta sin contacto
- Mantenimiento: listado de labores de mantenimiento realizado en los diferentes elementos del sistema.
- Logística y redistribución:
  - Km realizado por los vehículos. Por día
  - Bicicletas movidas por día y tipología
- Vandalismo.
- Listado de reclamaciones recibidas, atendidas y solucionadas por día. Estas reclamaciones estarán registradas con un código para poder realizar su seguimiento, pudiendo ser consultadas por los clientes en su zona personal de la web, y deberán ser resueltas en un plazo máximo de quince días desde la fecha de presentación.
- Listado por semanas de Incidencias acaecidas y solucionadas que hayan impedido el correcto funcionamiento del sistema.

El responsable de CTSS del contrato podrá solicitar cualquier otra información relacionada con el sistema que juzgue oportuno para un mejor conocimiento del sistema de bicicleta.

El contratista proporcionara informes a CTSS, bien de acuerdo a un calendario preestablecido, bien cuando éste lo requiera.

6.4.2.- Otros informes

Si bien CTSS se reserva el derecho a solicitar información adicional en caso de que lo considere necesario, el adjudicatario estará obligado a generar un Informe de Recaudación Semestral para lo cual deberá estar preparado el software de gestión descrito en el cap.5.5.

Además, el adjudicatario estará obligado a suministrar **ANUALMENTE** un informe resumen de todos los datos de los informes mensuales, incluyendo conclusiones sobre la gestión y funcionamiento del sistema durante el periodo analizado. Se darán posibles soluciones a las diferentes problemáticas detectadas en el sistema durante el año para poder ser analizadas por parte del responsable del contrato.

CAP 7.- INDICADORES DE CALIDAD

Atendiendo a las características que se persiguen para el sistema en licitación, se requiere que su gestión se traduzca en unos niveles de calidad mínimos por debajo de los cuales la gestión no es adecuada, estableciéndose, por tanto, las penalidades correspondientes.

El responsable del contrato tendrá acceso al sistema de gestión para poder controlar los indicadores que se expondrán a continuación.

El adjudicatario deberá elaborar mensualmente el Informe Mensual de Indicadores y Penalidades, incluyendo el cálculo de los indicadores de calidad que se definen a continuación y presentarlo junto con la factura mensual.

Será obligación del adjudicatario cumplir con los requisitos del sistema de gestión de la calidad del servicio según la norma UNE-EN 13816 para el mes 19 del contrato. Esta fecha podrá ser prorrogada mediante solicitud por escrito hasta un total de 12 meses justificando las causas del retraso.

El contratista realizará todas las gestiones y controles necesarios para el correcto desarrollo de los trabajos objeto del contrato. Asimismo, efectuará las pruebas de calidad a los materiales suministrados y a las mediciones correspondientes con los equipos instalados, debiendo garantizar la completa satisfacción de CTSS.

En materia de control de calidad, y sin ánimo de exhaustividad, corresponde al contratista:

- Supervisión de los trabajos de instalación así como de todos los trabajos consecuencia del objeto del contrato.
- Coordinación e inspección del cumplimiento del Plan de Seguridad.
- Pruebas de la calidad del equipamiento contratado, en fábrica, antes de la puesta a disposición.
- Pruebas de la calidad del equipamiento suministrado, en recepción.
- Pruebas de la calidad del equipamiento instalado, y de la compatibilidad e integración con los sistemas.
- Pruebas de control de la configuración de equipos.

CTSS podrá realizar cuantas inspecciones de seguimiento del sistema estime necesarias y podrá solicitar toda aquella información complementaria que considere oportuna a tal fin.

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

DISPONIBILIDAD Y MANTENIMIENTO

Nivel de disponibilidad de las **estaciones**:

Definición: es el porcentaje de tiempo de disponibilidad real mensual de la totalidad de las estaciones –notificado por el sistema de gestión en un mes determinado- respecto al tiempo total teórico mensual de las estaciones. Se entiende como estación disponible aquella que permite la retirada y devolución de bicicletas.

Periodicidad: mensual y notificada por el sistema

Nivel exigido: mínimo 98 %

Nivel de disponibilidad de **anclajes**:

Definición: es el porcentaje medio mensual de los valores diarios de los anclajes disponibles notificados dos (2) veces al día por el sistema de gestión respecto al total de anclajes teóricos.

Periodicidad: mensual y notificada por el sistema 2 veces al día a la hora establecida por CTSS.

Nivel exigido: mínimo 90 %

Nivel de **bicicletas** averiadas en las estaciones:

Definición: es la proporción entre el número de bicicletas averiadas en las estaciones y el total de bicicletas del sistema.

Bicicleta averiada en estación: es la bicicleta que acumula tres devoluciones en la estación y que tiene un uso inferior a tres minutos tras su retirada. El

anclaje donde se encuentra anclada la bicicleta *averiada* se considera no disponible en el sistema de gestión.

Periodicidad: diaria y notificada por el sistemas a las 00:00 horas.

Nivel exigido: máximo 5 % diario.

Tiempo de retirada de **bicicletas** averiadas en las estaciones.

Definición: es el tiempo medio mensual que discurre entre la detección y la retirada de la bicicleta averiada de la estación para ser reparada, notificadas por el sistema de gestión en un mes determinado.

Periodicidad: mensual y notificada por el sistema

Nivel exigido: máximo 24 horas.

Nivel de mantenimiento preventivo de las **estaciones**:

Nivel exigido: máximo presentado en la oferta.

Nivel de mantenimiento correctivo, tiempo de reparación de **estaciones**

Nivel exigido: máximo presentado en la oferta

Nivel de mantenimiento preventivo de las **bicicletas**

Nivel exigido: máximo presentado en la oferta.

Nivel de mantenimiento correctivo a cumplir, tiempo de reparación de **problemas en el sistema de gestión, software, aplicación móvil y web, etc.**

Nivel exigido: máximo presentado en la oferta.

LOGISTICA

Nivel de disponibilidad de **bicicletas:**

Definición: es el porcentaje medio mensual de los valores diarios de bicicletas disponibles respecto a las indicadas en este PPTP para cada fase, o las ofertadas por el adjudicatario. Este valor será notificado por el sistema de gestión una vez al día a la hora indicada por CTSS.

Periodicidad: mensual

Nivel exigido: mínimo 95%

Niveles de servicio en destino

Porcentaje de llenos:

Definición: es el porcentaje medio mensual de los valores de tiempo diarios en que el sistema indique que las estaciones están llenas de bicicletas respecto a las horas de funcionamiento.

Periodicidad: mensual y notificada por el sistema.

Nivel exigido: máximo 10 %

Número de incidentes de llenos:

Definición: es la media mensual de los incidentes de llenos diarios en todas las estaciones. Se considera incidente de lleno de una estación cuando se produce un lleno de bicicletas de más de 30 min. consecutivos.

Periodicidad: mensual y notificada por el sistema.

Nivel exigido: máximo 30.

Niveles de servicio en origen

Porcentaje de vacíos:

Definición: es el porcentaje medio mensual de los valores de tiempo diarios en que el sistema indique que las estaciones están vaciás de bicicletas respecto a las horas de funcionamiento.

Periodicidad: mensual y notificada por el sistema.

Nivel exigido: máximo 18 %

Número de incidentes de vacíos:

Definición: es la media mensual de los incidentes de vacío diarios en todas las estaciones. Se considera incidente de vacío de una estación cuando en se produce un vacío de bicicletas de más de 30 min consecutivos.

Periodicidad: mensual y notificada por el sistema.

Nivel exigido: máximo 40.

CAP 8.- PLAN DE SEGURIDAD Y SALUD

El contratista presentará, en el plazo máximo de un mes contado a partir del día siguiente a aquél en que se le notifique el acuerdo de adjudicación, un Plan de Seguridad y Salud que recoja, de manera gráfica y escrita, las diferentes situaciones que se puedan dar en las labores que son objeto del presente Contrato y las medidas de seguridad que deban adoptarse.

Se recuerda que, si bien la prestación en sí no es una obra de construcción, a las actuaciones que requieran de obra civil les será de aplicación el Real Decreto 1627/1997, de 24 de octubre, por el que se establecen disposiciones mínimas de seguridad y de salud en las obras de construcción, y sus posteriores modificaciones. Entre ellas, el Real Decreto 337/2010, de 19 de marzo, establece que la comunicación de apertura del centro de trabajo a la autoridad laboral competente deberá ser previa al comienzo de los trabajos y se presentará únicamente por los empresarios que tengan la consideración de contratistas de acuerdo con lo dispuesto en este Real Decreto. Se recuerda que, en obras sin proyecto, esta comunicación deberá acompañarse de una Evaluación de Riesgos Específica de los trabajos a realizar.

En este aspecto, el Contratista estará sujeto a las indicaciones que se emitan desde CTSS en materia de prevención de riesgos laborales.

Los gastos que supongan las medidas de seguridad e higiene a observar por el personal adscrito al contrato serán a cargo del adjudicatario.

CAP 9.- GESTIÓN DEL CAMBIO, PLAN TÉCNICO DE INSTALACIÓN

La migración del sistema de bicicleta actual al nuevo sistema obligará a una transición entre estos dos sistemas. Como principio general, se espera una gran diligencia del nuevo adjudicatario y la máxima colaboración con el gestor actual en esta transición.

Una vez formalizado el contrato y en el plazo de 1 mes, CTSS determinará, debiendo el adjudicatario proporcionar asesoramiento si así se lo solicita CTSS, la ubicación definitiva exacta tanto de las primeras 44 estaciones base como de la red de estaciones ampliada para el año 1 según oferta, en caso de que las hubiere, en función de las necesidades del sistema y del espacio público disponible.

Existirán 4 FASES en este proceso de transición hacia el nuevo sistema:

FASE 1.- Trabajos previos: son los trabajos que ser realizarán durante los primeros 4 meses desde la firma del contrato y que, a continuación, se describen detalladamente:

Elementos físicos:

- Planificación y gestión de los trámites sobre vía pública para la instalación de las 32 estaciones base de bicicleta mecánica con anclaje y las 12 estaciones base de bicicleta eléctrica con recarga.
- Instalación de 32 estaciones base de bicicleta mecánica con anclaje.
- Gestión y obra civil para 3 acometidas (las 9 estaciones base para bicicletas eléctricas restantes se prevé utilicen las acometidas existentes actualmente): para poder instalar las estaciones base de bicicleta eléctrica con recarga que se ubicarán en sitio diferente a las actualmente existentes o en nuevas ubicaciones hay que disponer de una conexión eléctrica que pueda suministrar suficiente energía para que se puedan cargar las bicicletas eléctricas. Es por ello que en esta fase se realizarán las gestiones necesarias y

la obra civil para la instalación de las estaciones base de bicicleta eléctrica con recarga.

Sistema de gestión y bases de datos:

- Sistema de gestión del nuevo sistema: se dejará a punto para ser activado durante la fase de cohabitación de los sistemas.

- Base de datos de usuarios: habrá que efectuar un traspaso de toda la información de la base de datos del actual sistema hacia la base de datos de usuarios del nuevo sistema de bicicleta, con suficiente antelación para abordar posibles contingencias, de manera que empiece la fase de cohabitación con las máximas garantías de éxito. El adjudicatario deberá tener en cuenta, especialmente, la migración de los usuarios con el precio del actual sistema al pasar al nuevo sistema. La base de datos de usuarios del nuevo sistema de bicicleta deberá ser capaz de gestionar los precios definidos para el nuevo sistema y los existentes actualmente. En la fase de trabajos previos los usuarios del sistema de bicicleta pública actualmente gestionado por Bonopark, deberán aceptar las nuevas condiciones del sistema e indicar si quieren continuar con su sistema de precios o pasarse al nuevo sistema de precios.

  En el caso de que algún abonado del actual sistema de bicicleta pública en funcionamiento no quiera aceptar las nuevas condiciones, el nuevo adjudicatario deberá gestionar todos los trámites de bajas y devolución de la parte correspondiente a la parte proporcional del contrato que quede pendiente. A dichos efectos, los licitadores deberá proponer, en su oferta, la forma en que realizarán/verificarán dichos trámites respecto a los usuarios del sistema gestionado por Bonopark.

- Base de datos usos: habrá que efectuar un traspaso de toda la información de la base de datos del actual sistema hacia la base de datos de usos del nuevo sistema de bicicleta con suficiente antelación para abordar posibles contingencias.

- Base de datos del sistema: habrá que efectuar un traspaso de toda la información de la base de datos del actual sistema hacia la base de datos del nuevo. Esta base de datos contiene toda la información relativa al estado del sistema (estaciones, bicicletas, disponibilidad, incidencias…..).

FASE 2.- Cohabitación entre sistemas: esta fase empieza 4 meses después de la fecha de firma del contrato y se alarga durante 1 mes.

- Pasados 4 meses desde la firma del contrato se pondrá en marcha el nuevo sistema de bicicleta con 32 estaciones base de bicicleta mecánica con anclaje y puesta a disposición en calle de 267 bicicleta

mecánicas. El sistema actualmente en funcionamiento se mantendrá durante 1 mes hasta la estabilización del nuevo sistema.

- En esta fase funcionarán los sistemas de gestión de ambos sistemas, no pudiéndose darse de alta nuevos usuarios en el sistema de bicicleta en funcionamiento actualmente.
- En esta fase funcionarán los equipos de mantenimiento, logística de bicicleta y gestión frente al usuario de cada sistema en paralelo, atendiendo cada uno las incidencias que le corresponda a su sistema.
- Una vez finalizado este periodo de cohabitación se apagará el sistema de bicicleta actualmente en funcionamiento.
- Una vez finalizado este periodo se actualizarán las bases de datos de usuarios, usos, etc. del nuevo sistema, integrando los datos de este periodo de cohabitación del sistema actualmente en funcionamiento.

FASE 3.- Retirada estaciones existentes e Instalación estaciones restantes para el periodo del año 1 – finales año 3: esta fase empieza 5 meses después de la firma del contrato y se alarga hasta principios del año 4.

Elementos físicos:

- Retirada por parte del actual adjudicatario de las 16 estaciones de bicicleta eléctrica y reposición de pavimentos en un plazo máximo de 1 mes desde el final de la cohabitación.
- Gestión de cambio de titular de las acometidas eléctricas: se gestionará el cambio de titularidad de las acometidas eléctricas de las estaciones de bicicleta eléctrica que se mantienen en la misma ubicación.
- Una vez retiradas las estaciones del actual sistema, se instalarán las 12 estaciones base de bicicleta eléctrica con recarga establecidas en el pliego y puesta a disposición en calle 120 bicicleta eléctricas, en un plazo máximo de 1 mes.

Sistema de gestión y bases de datos:

- Sistema de gestión del nuevo sistema tendrá todas sus funcionalidades en marcha.
- Las bases de datos de usuarios, usos y del nuevo sistema tendrán integrados todos los datos del sistema anterior y guardarán todos los datos del nuevo sistema de bicicleta pública.

La puesta en funcionamiento del total del sistema de alquiler de bicicleta deberá hacerse en un plazo no superior a 7 meses desde la fecha de la firma del contrato para 32 estaciones base de bicicleta mecánica con anclaje y 12 estaciones base de bicicleta eléctrica con recarga, firmándose el acta de recepción definitiva del sistema 1 cuando todo el sistema funcione correctamente.

Cualquier ampliación al sistema base definido en este pliego que oferte como mejora el adjudicatario deberá ponerse en marcha, como muy tarde, durante los 3 meses siguientes a la firma del acta de recepción definitiva del sistema 1.

Durante los 2 últimos meses del año 3 del contrato, CTSS, en colaboración con el adjudicatario, fijará la ubicación definitiva exacta tanto de las 24 estaciones base restantes, en función de las necesidades del sistema y del espacio público disponible.

FASE 4.- Instalación estaciones restantes para el periodo del año 4 – año 8: Esta fase empieza el año 4 del contrato y se alarga durante 5 años.

Elementos físicos:

- Despliegue de 2 nuevas estaciones base de bicicleta mecánica con anclaje y puesta a disposición en calle de 267 bicicleta mecánicas, en un plazo máximo de 2 semanas, dentro del primer mes del año 4 del contrato.
- Ejecución de 12 acometidas eléctricas de las estaciones base de bicicleta eléctricas con recarga.
- Despliegue e instalación de 12 estaciones base de bicicleta eléctrica con recarga y puesta a disposición en calle 120 bicicleta eléctricas, en un plazo máximo de 1 mes, dentro del primer mes del año 4 del contrato.
- Despliegue e instalación de 10 estaciones base de bicicleta eléctrica sin recarga en un plazo máximo de 1 mes, dentro del primer mes del año 4 del contrato.
- Se firmará un acta de recepción definitiva del sistema 2 cuando estén funcionando las 2 estaciones base de bicicleta mecánica con anclaje, las 12 estaciones base de bicicleta eléctrica con recarga y las 10 estaciones base de bicicleta eléctrica sin recarga.

Se incluirá un **Plan Técnico de Instalación del Sistema** que contemple un cronograma y los plazos previstos detallado con los plazos en los que se llevarán a cabo los diferentes trabajos necesarios para el establecimiento de los diferentes elementos del sistema y la puesta en marcha de las 34 estaciones base mínimas de bicicleta mecánica con anclajes y las 34 estaciones base mínimas de bicicleta eléctrica con/sin recarga establecidas en este pliego.

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

Todos los elementos del sistema deben instalarse de forma que el conjunto en su integridad funcione correctamente. Para ello, la empresa adjudicataria deberá realizar el seguimiento de los equipos aportados garantizando el control de calidad de los mismos.

Las acometidas eléctricas para las estaciones base de bicicleta eléctrica con recarga se realizarán desde el punto indicado por la empresa suministradora de electricidad para aquellas estaciones que no mantienen su ubicación actual o de nueva ubicación.

Las conexiones de datos se realizarán mediante sistemas inalámbricos, justificándose la idoneidad técnica y la fiabilidad de las transmisiones.

Todas las tareas de embalaje, carga, transporte e instalación de los materiales, incluyendo seguros, correrán a cuenta de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá realizar el montaje de todos los equipos y sistemas, la obra civil, conexiones y canalizaciones, así como la legalización de todos los servicios e instalaciones necesarias. Una vez terminada la obra las zonas afectadas deben quedar tal y como se encontraban antes de su inicio.

Efectuada la puesta en marcha la empresa adjudicataria iniciará los trabajos de seguimiento, gestión y mantenimiento del sistema.

CAP 10.- GESTIÓN ECONÓMICA. INGRESOS DEL SISTEMA.

El contratista será responsable del cobro de las cuotas o precios del sistema por los medios que disponga, así como de la facturación al usuario por su cuenta. Deberá asumir las siguientes tareas:

- deberá establecer una pasarela de pago donde los/as usuarios puedan realizar los pagos de los abonos y los cobros por uso y tiempo establecidos, con todas las garantías de seguridad y será responsable de las violaciones de seguridad y accesos no autorizados que se realicen a los datos bancarios de los/as usuarios. El acceso a la pasarela de pago estará disponible tanto a través de la página web pública como a través de la app. El uso de la pasarela de pago por parte del usuario/a no conllevará gastos adicionales ni comisiones de gestión por uso de tarjetas de débito o crédito o plataformas de pago externas (PayPal, etc.).
- será el responsable de los fondos ante fraude, robo, minoraciones de ingresos, perjuicio de valores o similar.
- dispondrá de una cuenta específica de uso exclusivo para el presente contrato. Esta cuenta no podrá tener otros movimientos más que los correspondientes a los pagos de las personas usuarias, ni comisiones ni otros gastos derivados. El adjudicatario remitirá la solicitud del responsable del contrato extracto de la cuenta bancaria. Cualquiera de las comisiones que se deriven serán a cargo del adjudicatario.
- Redacción del Informe de Recaudación Mensual (ver cap 6).

- redacción del Informe de Recaudación Semestral (ver cap. 6).

Las cantidad MENSUAL a abonar a CTSS por parte del adjudicatario será la correspondiente a la diferencia entre el **precio mensual fijo ofertado** por el adjudicatario por la puesta a disposición de todos los elementos necesarios para el funcionamiento de un sistema automatizado de alquiler de bicicletas mecánicas y eléctricas en la ciudad de San Sebastián, su mantenimiento, logística de bicicletas y la gestión integral del sistema, y el **total de ingresos** obtenidos por el sistema (abonos, usos, penalizaciones a los usuarios y publicidad) durante dicho periodo de tiempo basados en el Informe de Recaudación Mensual presentado por el adjudicatario.

ANEXO I

PLANO DE UBICACIÓN APROXIMADA DE ESTACIONES BASE

FASE 1	MECANICA	e=ELÉCTRICA
CE.–CENTRO	6	3
AO.–ANTIGUO	2	1
IB.–IBAETA	4	2
G.–GROS	5	1
AM.–AMARA	7	2
EG.–EGIA	3	2
LO.–LOIOLA	1	0
IN.–INTXAURRONDO	0	1
AY.–AIETE	3	0
AU.–ATEG–ULIA	1	0
TOTAL	32	12

GR1e.– PZA. CATALUNYA "B"

CE1e.–AYUNTAMIENTO "B"

CE2e.–ANDIA "B"

CE3e.–ARRASATE "B"

EG2e.–EGIA "A"

EG1e.–PASEO DE FRANCIA "B"

IN1e.–INTXAURRONDO "A"

AO1e.–AVD. ZARAUTZ "B"

AM2e.–RIBERAS DE LOIOLA "B"

AM1e.–ISABEL II "B"

IB2e.–ERROTABURU "B"

–BERIO "A"

ATEGORRIETA–ULIA

MIRACRUZ–BID

GROS

JUZGADOS

EGIA

INTXAURRONDO

EL ANTIGUO–ONDARRETA

IBAETA

AIETE

AMARA

LOIOLA–MARTUTENE

MIRAMON–ZORROAGA

GR1 GR2 GR3 GR4 GR5

CE1 CE2 CE3 CE4 CE5 CE6

EG1 EG2

AU1

AO1 AO2

IB1 IB2 IB3 IB4

AY1 AY2 AY3

AM1 AM2 AM3 AM4 AM5 AM6 AM7

LO1

ESTACIONES BICICLETA ELÉCTRICA CON RECARGA

ESTACIONES BICICLETA ELÉCTRICA SIN RECARGA

ESTACIÓN BICICLETA MECÁNICA

d·bus

DONOSTIAKO TRANBIA KONPAINIA, S.A.
COMPAÑÍA DEL TRANVÍA DE SAN SEBASTIÁN, S.A.

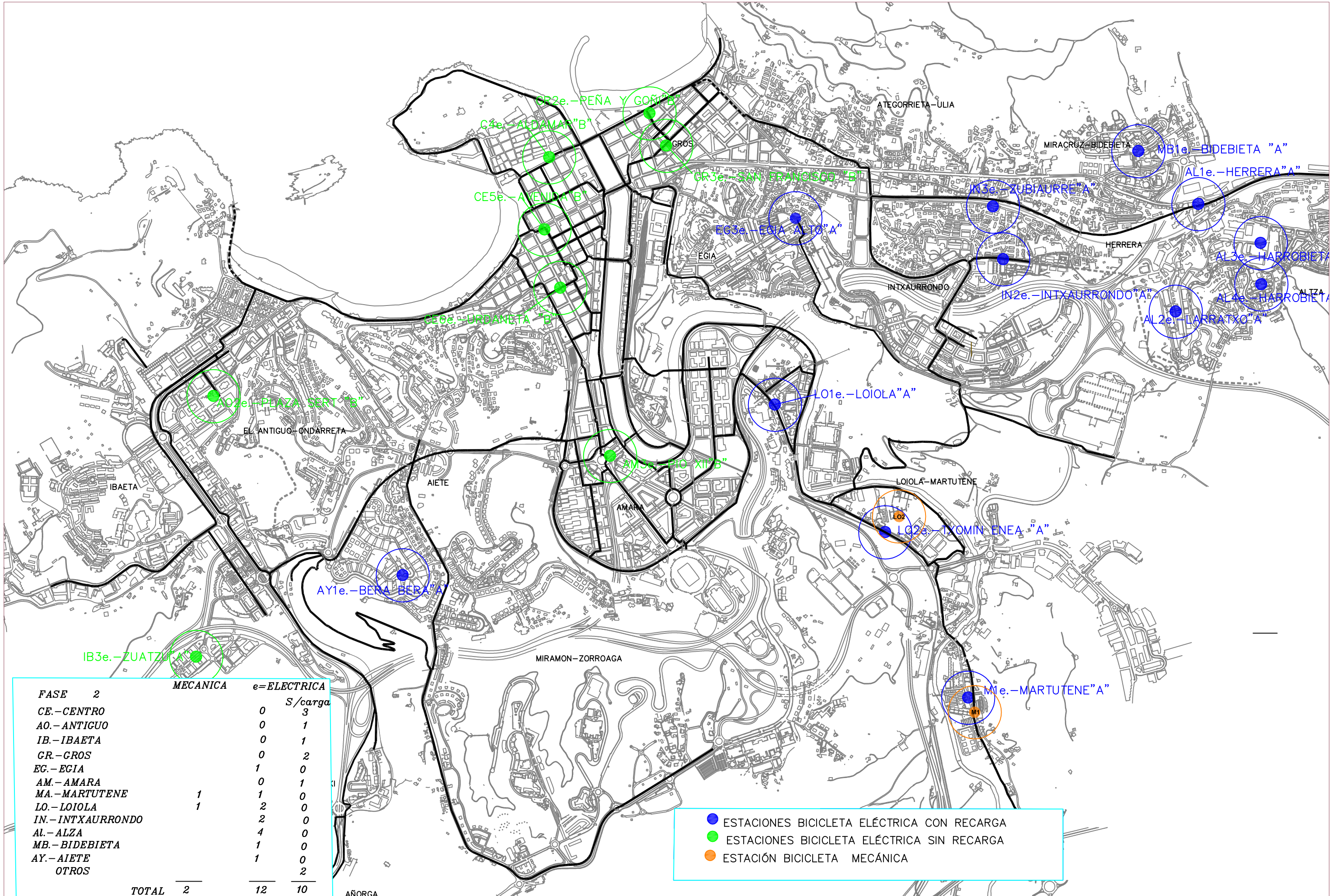
Bizikleta publikoa 1. FASEA

Bicicleta pública FASE 1

Uztaila 2019 Julio

Sin Escala

Plano pliego estaciones



FASE 2	MECANICA	e=ELECTRICA	S/carga
CE.–CENTRO		0	3
AO.–ANTIGUO		0	1
IB.–IBAETA		0	1
GR.–GROS		0	2
EG.–EGIA		1	0
AM.–AMARA		0	1
MA.–MARTUTENE	1	1	0
LO.–LOIOLA	1	2	0
IN.–INTXAURRONDO		2	0
Al.–ALZA		4	0
MB.–BIDEBIETA		1	0
AY.–AIETE		1	0
OTROS			2
TOTAL	2	12	10

d·bus
DONOSTIAKO TRANBIA KONPAINIA, S.A.
COMPAÑÍA DEL TRANVÍA DE SAN SEBASTIÁN, S.A.

Bizikleta publikoa 2. FASEA

Bicicleta pública FASE 2

Uztaila 2019 Julio
Sin Escala
Plano pliego estaciones

FASE 1	MECANICA	e=ELÉCTRICA
CE.–CENTRO	6	3
AO.–ANTIGUO	2	1
IB.–IBAETA	4	2
G.–GROS	5	1
AM.–AMARA	7	2
EG.–EGIA	3	2
LO.–LOIOLA	1	0
IN.–INTXAURRONDO	0	1
AY.–AIETE	3	0
AU.–ATEG–ULIA	1	0
TOTAL	32	12

FASE 2		MECANICA	e=ELECTRICA S/carga
CE.–CENTRO		0	3
AO.–ANTIGUO		0	1
IB.–IBAETA		0	1
GR.–GROS		0	2
EG.–EGIA		1	0
AM.–AMARA		0	1
MA.–MARTUTENE	1	1	0
LO.–LOIOLA	1	2	0
IN.–INTXAURRONDO		2	0
Al.–ALZA		4	0
MB.–BIDEBIETA		1	0
AY.–AIETE		1	0
OTROS			2
TOTAL	2	12	10

GR1e.– PZA. CATALUNYA "B"
CR2e.–PEÑA Y GONI "B"
C4e.–ALDAMAR "B"
CE1e.–AYUNTAMIENTO "B"
CE2e.–ANDIA "B"
CE5e.–ANDIA "B"
CE3e.–ARRASATE "B"
CE6e.–URBANITA "B"
EG1e.–PASEO DE FRANCIA "B"
EG3e.–EGIA ALTO "A"
EG2e.–EGIA "A"
IN3e.–ZUBIAURRE "A"
IN2e.–INTXAURRONDO "A"
MB1e.–BIDEBIETA "A"
AL1e.–HERRERA "A"
AL3e.–HARROBIET
AL4e.–HARROBIET
AL2e.–ARRATXO "A"
IN1e.–INTXAURRONDO "A"
LO1e.–LOIOLA "A"
AM2e.–RIBERAS DE LOIOLA "B"
AM3e.–PIO XII "B"
AM1e.–ISABEL II "B"
AO1e.–AVD. ZARAUTZ "B"
AO2e.–PLAZA SERT "B"
IB1e.–BERIO "A"
IB2e.–ERROTABURU "B"
IB3e.–ZUATZU "A"
AY1e.–BERA BERA "A"
LO2e.–TXOMIN ENEA "A"
M1e.–MARTUTENE "A"

ESTACIONES BICICLETA ELÉCTRICA CON RECARGA
ESTACIONES BICICLETA ELÉCTRICA SIN RECARGA
ESTACIÓN BICICLETA MECÁNICA

ATEGORRIETA–ULIA
MIRACRUZ–BIDEBIETA
HERRERA
INTXAURRONDO
ALTZA
JUZGADOS
EGIA
GROS
EL ANTIGUO–ONDARRETA
IBAETA
AIETE
AMARA
LOIOLA–MARTUTENE
MIRAMON–ZORROAGA
AÑORGA–TXIKI
AÑORGA

DONOSTIAKO TRANBIA KONPAINIA, S.A.
COMPAÑÍA DEL TRANVÍA DE SAN SEBASTIÁN, S.A.

Bizikleta publikoa
Bicicleta pública

Uztaila 2019 Julio
Sin Escala
Plano pliego estaciones

ANEXO II
PENALIZACIONES A APLICAR A LOS USUARIOS

Obligación de aplicación de penalizaciones al usuario/a

El adjudicatario estará obligado a aplicar las sanciones que a continuación se establecen y aquellas que sean aprobadas por CTSS. En caso de que el gestor del sistema detecte una incidencia por los medios informáticos correspondientes o bien como consecuencia de la actuación del personal de mantenimiento y redistribución o de la actuación de las autoridades, y se detecte el incumplimiento de las obligaciones del contrato, se acordará iniciar un *Proceso de incumplimiento*.

Se informará al usuario de la tramitación del mismo, concediéndole un plazo de diez días para que pueda formular les alegaciones que considere oportunas. El gestor del sistema resolverá, teniendo en cuenta las alegaciones presentadas, en su caso, adoptando las medidas que correspondan. Esta resolución se notificará al usuario.

En caso de que el P*roceso de incumplimiento* se inicie a través de la denuncia de una autoridad, si en el procedimiento penal o administrativo precedente se ha dictado resolución firme, se adoptará directamente la medida prevista para el incumplimiento, dado que ha quedado acreditado el hecho.

En caso de que en el procedimiento penal o administrativo precedente la resolución que se haya dictado sea provisional y no tenga el carácter firme, se mantendrá en suspenso la tramitación del P*roceso de incumplimiento* hasta que le sea notificada la resolución definitiva. En todo caso, podrá aplicar como medida cautelar, el bloqueo del abono del usuario.

Conductas que se tipifican como incumplimiento

Incumplimientos leves

- Causar daños a la bicicleta o estación del sistema por importe hasta 60 €.

- Dejar la bicicleta fuera de las zonas o estaciones autorizadas en el sistema.

- Dejar la bicicleta obstaculizando el tránsito peatonal o de vehículos.

- Cuando el usuario realice una o varias operaciones de cancelación sin que la bicicleta quede anclada correctamente y con motivo de esta acción se cause un prejuicio leve al sistema, debido a la utilización continuada de la bicicleta.

- No comunicar a *dBizi* la pérdida, robo de los datos de la zona privada para la app o de la tarjeta.

- No comunicar a *dBizi* la modificación de sus datos o de las correspondientes a la tarjeta bancaria dónde se han de hacer los cobros, de tal manera que se dificulte el cobro de los precios vigentes.

<u>Incumplimientos graves</u>

- Causar daños a la bicicleta o estación del sistema por importe superior a 60 € e inferior a 200 €.

- Exceder el tiempo de devolución de la bicicleta en más de 3 horas y menos de 24 horas.

- Comisión de dos infracciones leves en el periodo de seis meses

<u>Incumplimientos muy graves</u>

- Ceder el abono o los datos de la zona privada para la app a un tercero

- Abandonar la bicicleta

- Utilización de la bicicleta en zonas inapropiadas

- Utilización de la marca o logotipo del *dBizi* de forma indebida

- Desmontar total o parcialmente la bicicleta

- Circular fuera del ámbito establecido en este contrato.

- Exceder en más de 24 horas el retorno de una bicicleta

- Causar daños a bicicletas o estaciones del sistema por importe superior a 200 €.

- Causar daños al mobiliario urbano por importe superior a 200 €.

- Causar daños a terceros.

- No comunicar las incidencias ocurridas en el transcurso de la utilización de la bicicleta.

- No devolución de la bicicleta al sistema.

- Utilización con fines comerciales o lucrativos de la bicicleta o estación.

- Subir la bicicleta a un transporte público o privado

- Cuando el usuario realice una o varias operaciones de cancelación sin que la bicicleta quede anclada correctamente y con motivo de esta acción se cause un perjuicio calificado como “muy grave” a *dBizi* debido a la utilización continuada de la bicicleta

- Impago de la cuota, precios o penalizaciones correspondientes.

- Comunicar a *dBizi* datos falsos en relación a su abono.

- Comisión de dos faltas graves en el plazo de seis meses

Adopción de medidas en el caso de incumplimientos

En el caso de que se cometa alguno de los incumplimientos descritos, se adoptaran las medidas que se detallan a continuación, sin perjuicio de las responsabilidades penales o administrativas que puedan exigirse, en virtud de la conducta del usuario.

Adopción de medidas en el caso de incumplimientos leves

En el caso de que el usuario cometa algún incumplimiento de los tipificadas como leves, el adjudicatario podrá adoptar las medidas que se detallan a continuación:

- Como medida cautelar se bloqueará el abono de usuario, por un plazo máximo de un mes, o por lo que quede de abono si este es inferior, implicando una suspensión de la condición de usuario, lo que conllevará la prohibición de utilizar el sistema, más el abono, en su caso, del importe de los daños causados.

- Pago de los importes establecidos en el caso de que sean adoptadas las medidas correspondientes en concepto de exceso de uso del plazo o por incumplimiento que estén publicados en la web.

La suspensión de la condición de usuario en los casos indicados, no implicará la interrupción del plazo de vigencia del contrato.

Adopción de medidas en el caso de incumplimientos graves

En el caso de que el usuario cometa algún incumplimiento de los tipificados como graves, el adjudicatario podrá adoptar las medidas que se detallan a continuación:

- Como medida cautelar se bloqueará, en todo caso, el abono del usuario por un plazo máximo de tres meses, o por lo que quede de abono si este es inferior, implicando la suspensión de la condición de usuario, hecho que comportará la prohibición de utilizar el sistema, más el abono, en su caso, del importe de los daños causados.

- Pago de los importes establecidos en el caso de que sean adoptadas las medidas correspondientes en concepto de exceso de uso del plazo o por incumplimiento que estén publicados en la web.

Adopción de medidas en el caso de incumplimientos muy graves

En el caso de que el usuario cometa algún incumplimiento de los tipificados como muy graves, el adjudicatario podrá adoptar las medidas que se detallan a continuación:

- Como medida cautelar se bloqueará, en todo caso, el abono de usuario por un plazo máximo de seis meses, o por lo que quede de abono si este es inferior.

- Baja indefinida.

- Pago de los importes establecidos en el caso de que sean adoptadas las medidas correspondientes en concepto de exceso de uso del plazo o por incumplimiento que estén publicados en la web

En todos los casos, *dBizi* podrá, además de adoptar las medidas indicadas, resarcirse de los daños y perjuicios ocasionados por el usuario, así como plantear las acciones de reclamación que considere pertinentes en la correspondiente jurisdicción.

ANEXO III

CONDICIONES GENERALES REGULADORAS DEL ACCESO Y UTILIZACIÓN DEL SISTEMA

CONDICIONES GENERALES REGULADORAS DEL ACCESO Y UTILIZACIÓN DEL SISTEMA DE ALQUILER DE BICICLETAS (EN ADELANTE dBizi)

Datos de identificación del gestor del sistema:

El gestor del sistema de alquiler de bicicletas dBizi es la Compañía de Tranvía de San Sebastián S.A. con domicilio en calle Fernando Sasiain 7, 20015 San Sebastián, y NIF A20003737 .

Datos identificativos del operador del sistema

El operador del sistema es la empresa ……. (el "operador"), con domicilio en …….., y con CIF ……..

PRIMERA.- Objeto del contrato

Este contrato tiene como objeto regular las condiciones de utilización del sistema de alquiler de bicicletas, conocido con la marca dBizi, en la ciudad de San Sebastián.

El sistema consiste en la utilización por parte del usuario/a de las bicicletas que pertenecen al operador, de acuerdo con las distintas condiciones de utilización que se describen en este contrato, modalidades de abono y precios vigentes en cada comento, según se indique en la página web.

SEGUNDA.- Ámbito de utilización de dBizi

El ámbito de utilización del sistema se limita exclusivamente al área urbana del término municipal de San Sebastián, quedando expresamente prohibida la circulación fuera del ámbito indicado.

TERCERA.- Requisitos para ser usuario/a del sistema

1.- Podrán darse de alta como usuario/as del sistema dBizi las personas físicas mayores de edad que suscriban este contrato y que, a estos efectos, completen el proceso de alta en el sistema. Al formalizar su inscripción, el usuario/a declara ser apto para la práctica del ciclismo y carecer de contra indicación médica alguna.

2.- Queda prohibido que las personas jurídicas puedan darse de alta como usuario/as en el sistema.

3.- Los/as menores de edad a partir de 16 años podrán darse de alta como usuario/as del sistema dBizi siempre que envíen a las oficinas de dBizi (Dirección operador:…….), debidamente rellenada, la autorización que consta en la página web, firmada por el padre/madre o un tutor/a del menor, en la que consta la correspondiente declaración de asunción de responsabilidad a favor del/la menor.

En cualquier caso, el padre/madre/tutor que autorice el alta del/la menor deberá remitir al sistema dBizi, una autorización, según el modelo que consta en la web, en la que se autorice a dBizi a cobrar los importes/cargos del sistema en la tarjeta bancaria, de la que sean titulares, que designen al efecto. Junto con la autorización, el padre/madre o tutor deberán remitir una fotocopia de su DNI/NIE.

No se tramitará ningún alta en el caso de menores de edad a partir de los 16 años hasta que dBizi no haya recibido la documentación indicada, debidamente firmada.

4.- Con el fin de evitar la duplicidad, queda prohibido que un usuario/a se dé de alta una segunda vez si previamente no ha cursado la baja del sistema.

CUARTA.- Proceso de alta en el sistema

Las personas físicas que, cumpliendo con los requisitos indicados, quieran darse de alta en el sistema, deberán seguir el procedimiento que se detalla en esta cláusula.

1.- Procedimiento de alta mediante aplicación móvil

La persona que quiera darse de alta deberá bajarse la aplicación móvil app de dBizi, crear una cuenta de usuario/a y completar el proceso de inscripción correspondiente, en el que se aceptarán expresamente las condiciones que establece este contrato.

El/la solicitante deberá aportar los datos personales y bancarios/tarjeta requeridos por el operador y abonar los cargos correspondientes a la modalidad de abono solicitado de acuerdo con los precios vigentes en el momento de inscribirse según lo indicado en la Web.

Una vez realizado el proceso de alta, el usuario/a podrá utilizar la app del sistema, como sistema de identificación en el sistema.

El hecho de marcar el apartado correspondiente en la app, en relación con este contrato, supone la aceptación expresa por parte del usuario/a de las condiciones del mismo, así como una declaración de conocimiento de su contenido.

Una vez realizado todo el proceso de alta, se iniciaría el cómputo del plazo de vigencia del abono según la modalidad contratada.

2.- Procedimiento de alta por la web de dBizi.

La persona que quiera darse de alta deberá acceder a la página web del dBizi , crear una cuenta de usuario/a y completar el proceso de inscripción correspondiente, en el que se aceptarán expresamente las condiciones que establece este contrato.

El hecho de marcar el apartado correspondiente de la página web, en relación con este contrato, supone la aceptación expresa por parte del usuario/a de las condiciones del mismo, así como una declaración de conocimiento de su contenido.

El/la solicitante deberá aportar los datos personales y bancarios/tarjeta requeridos por el operador y abonar los cargos correspondientes a la modalidad de abono solicitado de acuerdo con los precios vigentes en el momento de inscribirse según lo indicado en la Web.

Una vez realizado el proceso de alta, el/la usuario/a podrá utilizar la app del sistema o la tarjeta sin contacto que se establezca, como sistema de identificación en el sistema.

Para la utilización de la tarjeta como elemento de identificación, deberá acudir a alguna de las oficinas indicadas en la web, para leer y registrar la tarjeta que se establezca como identificativa (tarjeta ciudadana, tarjeta de transporte…..).

Una vez realizado todo el proceso de alta y registrada la tarjeta, se iniciaría el cómputo del plazo de vigencia del abono según la modalidad contratada.

Los/as menores de edad a partir de 16 años, deberán realizar el trámite vía web según lo indicado en la cláusula TERCERA**. Requisitos para ser usuario/a del sistema.**

El uso del sistema mediante la app en teléfono móvil y la tarjeta del usuario/a tienen carácter personal e intransferible, no pudiendo ser cedidos a un tercero.

QUINTA.- Condiciones de utilización del sistema

1.- El usuario/a tendrá acceso a las bicicletas que estén en uso en el sistema.

2.- El procedimiento para retirar una bicicleta de la estación o coger una bicicleta del sistema correspondiente es el que se describe a continuación:

- El/la usuario/a deberá identificarse y validar correctamente que es abonado/a del sistema mediante app en su teléfono móvil o tarjeta sin contacto para poder retirar una bicicleta.

- En el momento de retirar una bicicleta de la estación en la que está anclada o bicicleta bloqueada, el/la usuario/a queda obligado a comprobar el perfecto estado de todos sus elementos y, en concreto, el estado de los frenos, de las luces, el cambio de marcha, la sujeción correcta de todos los elementos móviles de la bicicleta, y podrá ajustar el asiento para adecuarlo a su altura. Si después de hacer las comprobaciones pertinentes, la bicicleta no funcionara correctamente, el/la usuario/a tendrá que volver a anclarla/bloquearla en esa estación, quedando obligado a realizar todas las comprobaciones que sean necesarias con el fin de poder acreditar que la bicicleta ha sido devuelta debidamente al sistema. En todo caso, el/lausuario/a se obliga a verificar la correcta devolución de la bicicleta por la app. En caso de que no aparezca este mensaje de correcta devolución, el/la usuario/a queda obligado a avisar.

  El/la usuario/a será el responsable, en todo caso, de que la bicicleta quede devuelta de forma adecuada al sistema, de acuerdo con el procedimiento especificado.

  Si al retirar una bicicleta el/la usuario/a comprueba que hay algún elemento de la misma que no funciona correctamente, deberá devolverla y coger otra.

- Una vez retirada la bicicleta, el usuario/a tendrá derecho a hacer uso de la misma según las modalidades y condiciones establecidas en la página web.

Cada abonado/a podrá utilizar exclusivamente una única bicicleta por cada viaje y el tiempo máximo de uso será de 3 horas.

3.- Precios del sistema

Los precios del sistema serán los que consten publicados y estén vigentes en la página web en cada momento para cada modalidad.

En todo caso, constará el importe correspondiente al abono del sistema, los precios y el importe de las medidas que puedan adoptarse, de acuerdo con lo que se establece en este contrato.

El/la usuario/a autoriza a dBizi a realizar el cobro mediante el sistema de pago habilitado, de los precios que se puedan generar por el uso del sistema, así como el importe de las medidas que puedan adoptarse, de acuerdo con los importes que se encuentren vigentes en la página web del sistema y con las estipulaciones que se contemplan en este contrato.

4.- El procedimiento y las condiciones de reserva de una bicicleta son las que constan publicadas y vigentes en la página web en cada momento y para cada modalidad.

SEXTA.- Renovación y baja del sistema

1.- Renovación
Finalizado el periodo de validez del abono anual, se producirá su renovación automática mediante el cargo en la cuenta bancaria o tarjeta de crédito correspondiente de acuerdo con el precio vigente.

A tal efecto, con una antelación de un mes a la fecha de finalización del abono, el/la usuario/a recibirá un correo electrónico o notificación vía app comunicándole que se va a proceder a su renovación automática y que si no desea renovarlo tiene que comunicarlo con un plazo de antelación mínima de quince días a la fecha de fin de vigencia a través de la app, web, por correo electrónico a xxxxxx@xxxx.xxx.

En el supuesto de que se devuelva el cargo de la renovación o no se disponga de saldo para la renovación, se procederá a la baja del sistema como abonado/a, comunicándolo al usuario/a mediante un mensaje en su cuenta de la aplicación móvil, web o de correo electrónico.

2.- Baja
El/la usuario/a podrá solicitar la baja del sistema de forma voluntaria vía aplicación móvil, web o por correo electrónico. No tendrá derecho a recuperar los pagos efectuados hasta la fecha de la solicitud de baja para el caso de los abonos anuales. Para el caso de los abonados ocasionales, el importe disponible en la tarjeta monedero será devuelto una vez cumplidos los plazos establecidos en el sistema de precios indicado en la web.

Además, el operador del sistema dará de baja en un plazo de quince días, a aquel usuario/a que finalizada la vigencia de su abono, no haya comunicado, en la forma y términos establecidos, su intención de darse de baja y devuelva el recibo bancario correspondiente al pago de la cuota de su abono.

El plazo indicado se contará a partir de que el operador tenga constancia de que ese recibo/pago haya sido devuelto. En este caso, el sistema no estará obligado a tramitar ningún proceso de incumplimiento, pudiendo acordar la baja automática y pudiéndose resarcir de todos los daños sufridos en ese periodo.

En los supuestos de infracción muy grave, el operador, atendiendo a las alegaciones presentadas, podrá adoptar las medidas previstas en las presentes condiciones, pudiendo causar la baja definitiva del sistema, y quedando el/la usuario/a obligado a abonar al operador todos los daños ocasionados en ese período.

SÉPTIMA.- Horarios

El/la usuario/a tendrá acceso a las bicicletas del sistema dBizi en el siguiente horario:

•Horario habitual: 06:00 - 24:00*

* Tras la hora de cierre del sistema, éste seguirá permitiendo la devolución de bicicletas durante un plazo de 1 horas y bajo una penalización de 10€.
Si transcurridas la hora el/la usuario/a no ha devuelto la bicicleta, el operador considerará que ésta ha sido robada y dará parte a las autoridades pertinentes, además de adoptar las medidas previstas en las presentes condiciones.

La atención teléfonica de incidencias será en horario de lunes a domingo de 08:00 a 20:00.

El operador podrá limitar los horarios o disponibilidad de las estaciones o interrumpir, total o parcialmente el sistema, de forma temporal, por causas de reestructuración, mantenimiento u otras causas ajenas a la voluntad del operador.

OCTAVA.- Modalidades de abono

El/la usuario/a podrá optar por cualquiera de las modalidades de abono que se detallen en la página web.

En el caso de optar por cualquier modalidad de abono que conste en la web, el/la usuario/a estará en activo durante el periodo correspondiente a aquella modalidad.

En el caso del abono anual, el/la usuario/a estará en activo durante el periodo de un año (en el que se iniciará el cómputo del plazo de vigencia del abono desde el momento del alta), excepto en los supuestos previstos en este contrato, relativos a la aplicación de las medidas previstas en los casos de incumplimiento.

El/la usuario/a no podrá hacer un cambio de modalidad durante la suscripción vigente y, por lo tanto, deberá esperar a la finalización de la suscripción o bien darse de baja y, posteriormente, darse de alta para cambiar de modalidad.

Una vez finalice dicho plazo, el abono se renovará automáticamente por el periodo establecido, según la modalidad adoptada.

NOVENA.- Derechos del Usuario/a

Se reconocen expresamente los derechos del usuario/a que se detallan a continuación, con independencia de cualquier otro que les pueda corresponder, de acuerdo con la normativa vigente:

1.- Hacer uso de las bicicletas disponibles del sistema, en las condiciones indicadas en las presentes condiciones y en la normativa vigente.

2.- A que las bicicletas estén en condiciones para su uso.

3.- Solicitar y recibir información del sistema.

4.- Formular sugerencias, reclamaciones y quejas, mediante app, vía web, correo electrónico, correo ordinario o de forma presencial, en el local del operador del sistema.

5.- Ser informado/a, a través de la app, vía web, correo electrónico, redes sociales o por cualquier otro medio, de las incidencias del sistema.

6.- En caso de accidente, recibir las indemnizaciones correspondientes, una vez haya sido acreditado por el/la usuario/a que el accidente se ha producido a causa de un mal funcionamiento de las bicicletas del sistema, cuando no opere culpa, negligencia o dolo, por parte del usuario/a.

7.- A ser informado de los precios y de las medidas que puedan adoptarse y, en este último caso, a formular las alegaciones que considere pertinentes.

8.- En el caso de que, por error, el sistema haya realizado un cobro indebido, el/la usuario/a tendrá derecho a que se le devuelvan estas cantidades, en el plazo de un mes, contando a partir de la decisión del sistema que declare la improcedencia del cobro.

DÉCIMA.- Obligaciones del Usuario/a

Se establecen como obligaciones específicas del usuario/a, aparte de las contempladas en la normativa vigente aplicable, las que se detallan a continuación:

1.- Hacer uso del sistema y, en especial, de la bicicleta, con la máxima diligencia.

2.- Devolver debidamente la bicicleta al sistema, en el caso de comprobar que alguno de sus elementos no funciona correctamente.

3.- Devolver correctamente la bicicleta en la estación de retorno, al terminar de utilizar el sistema y verificar en el registro correspondiente de la app el correcto anclaje de la bicicleta.

4.- No ceder el uso de los datos de la zona privada para la app ni el uso de la tarjeta.

5.- Utilizar la bicicleta únicamente para el transporte del usuario/a, no pudiendo transportar a otras personas, animales o mercancías.

6.- Asumir la guarda y custodia de la bicicleta desde el momento de su retirada de la estación y hasta el correcto retorno de la misma al sistema, así como comunicar al operador cualquier incidencia que se produzca en relación al sistema durante el periodo de uso.

7.- Comunicar al operador la pérdida o robo del móvil, datos de la zona privada de app o de la tarjeta registrada para la identificación, asumiendo la responsabilidad de su utilización hasta el momento de su comunicación.

8.- En caso de avería de la bicicleta, el/la usuario/a tiene la obligación de anclarla/devolverla en la estación más próxima, así como de poner en conocimiento del sistema la incidencia. En caso de resultar imposible por parte del usuario/a el traslado de la bicicleta a la estación más cercana, deberá custodiar la misma por un periodo mínimo de quince minutos, contada desde la comunicación de la incidencia al operador.

9.- En caso de pérdida, robo o hurto de la bicicleta, el/la usuario/a tiene la obligación de denunciar los hechos, con la mayor brevedad posible a las Fuerzas de Orden Público competentes y de comunicar en un plazo máximo de 2 horas la desaparición de la bicicleta, al operador. El/la usuario/a está obligado a presentar una copia de la denuncia efectuada en las dependencias policiales.

10.- En caso de accidente, el/la usuario/a tiene la obligación de comunicar, con la mayor brevedad posible, a las Fuerzas de Orden Público competentes para la realización del atestado correspondiente, y de informar de ello al operador por escrito, a más tardar, en un día hábil siguientes al acaecimiento de los hechos, indicando, detalladamente las circunstancias del accidente, refrendado, si es posible, por el/los la/las conductor(es/as) del/ de los demás vehículo(s) implicado(s) en el accidente y con los datos de los/as posibles testigos.

11.- Mostrar en el teléfono en la app la identificación del usuario/a o mostrar la tarjeta de usuario/a a los/as supervisores, personal autorizado o asignado por el operador al efecto o autoridades que así lo requieran.

12.- Entregar la bicicleta a los/as supervisores/as, personal autorizado o asignado por el operador al efecto o autoridades, en el caso de que éstos, en el ejercicio de sus funciones, lo requieran.

13.- Comunicar las modificaciones de datos que se puedan producir en relación a su abono, así como el cambio de tarjeta o cuenta bancaria en el que operador tenga que hacer los cobros.

14.- Respetar las normas de circulación vigentes.

15.- Hacer uso de las conexiones ciclistas en las vías en las que el mismo esté instaurado.

16.- Utilizar la bicicleta de forma adecuada y destinarla únicamente para transporte personal. No se permitirá su uso con fines comerciales.

17.- Responsabilizarse del buen uso de la bicicleta, así como de su pérdida.

18.- Todos/as los/as usuario/as de dBizi se obligan expresamente a cumplir, en la utilización del sistema, las ordenanzas locales que sean de aplicación y a respetar las normas de circulación vigentes.

UNDÉCIMA.- Prohibiciones expresas

Se prohíben expresamente a los/as usuario/as de dBizi, aparte de las conductas detalladas a lo largo de las presentes condiciones, así como las descritas en la normativa aplicable, las que se exponen a continuación:

1.- La utilización de las bicicletas en terrenos que no sean aptos para su circulación.

2.- Subir la bicicleta a cualquier otro medio de transporte.

3.- El desmontaje y/o manipulación parcial o total de la bicicleta, de las estaciones del sistema o de los elementos que los componen.

4.- La utilización de la bicicleta o de las estaciones para fines comerciales.

5.- La utilización de la marca o logotipo de dBizi sin su autorización.

6.- La inscripción de eslóganes, dibujos o similares sobre la bicicleta o estación del sistema.

7.- Realizar todo tipo de grafiti, pintada, mancha, garabato, escrito, inscripción o grafismo, con cualquier materia (tinta, pintura, materia orgánica o similares) o bien rallando la superficie de la bicicleta o estación correspondiente.

8.- Circular por las aceras.

9.- Utilización del carril bus para circular con la bicicleta.

10.- Circular sobre una sola rueda, cogerse a otros vehículos en marcha ni utilizar auriculares conectados a aparatos receptores o reproductores del sonido.

11.- Hacer uso del teléfono móvil.

12.- Transportar a otras personas, ni animales u objetos voluminosos.

13.- Abandonar o ceder la bicicleta, mientras esté haciendo uso del sistema, excepto en casos de fuerza mayor.

DUODECIMA.- Responsabilidad del Usuario/a

El/la usuario/a es la persona responsable de los daños que pudiera sufrir o provocar a terceros con motivo de la utilización de la bicicleta y, en general, de los daños y perjuicios causados por el incumplimiento que el/la usuario/a haga de las disposiciones contenidas en las presentes condiciones generales. No podrá exigirse la responsabilidad del operador por los daños ocasionados o provocados en el uso de la bicicleta, salvo si se demostrarse que dichos daños son consecuencia de un vicio interno o de falta de mantenimiento de la bicicleta.

El/la usuario/a será el único responsable de las infracciones de las normas de Tráfico, como consecuencia de la conducción o posesión del vehículo y de cualquier infracción legal y/o reglamentaria que pudiera cometer.

El/la usuario/a es responsable de las multas, sanciones y/o reclamaciones de cualquier naturaleza y se compromete a resarcir al sistema si éste tuviera que abonar cualquier suma anticipadamente por estos conceptos. En caso de que el operador haya tenido que intervenir en procedimientos sancionadores o informativos, en el pago de multas, sanciones y/o reclamaciones de cualquier naturaleza, éste facturará al/la arrendatario/a el importe total invertido por cada intervención en concepto de gastos del expediente.

La utilización de la bicicleta por otras personas que no sean el/la usuario/a titular quedará bajo responsabilidad de éste último.

La utilización de la bicicleta por menores de edad será responsabilidad del padre/madre/tutor o legal representante que haya contratado el sistema.

Las reparaciones, sustitución de piezas o suministro que sean consecuencia de actos dolosos o culposos imputables al/la usuario/a serán siempre por cuenta del mismo.

DECIMOTERCERA. Incumplimientos y medidas

Con la finalidad de velar por el buen funcionamiento del sistema y garantizar el buen uso del mismo, el operador tiene atribuciones para proceder al tomar medidas frente a los/as usuario/as que incumplan las presentes condiciones, así como de interponer todas las acciones legales que estime conveniente y reclamar al/la usuario/a por los daños y perjuicios que hayan podido causar a los elementos del sistema, o a los intereses del operador.

Conductas que se tipifican como incumplimiento

Incumplimientos leves

- Causar daños a bicicleta o estación del sistema por importe hasta 60 €.
- Dejar la bicicleta fuera de las zonas o estaciones autorizadas en el sistema.
- Dejar la bicicleta obstaculizando el tránsito peatonal o de vehículos.
- Cuando el/la usuario/a realice una o varias operaciones de cancelación sin que la bicicleta quede anclada correctamente y con motivo de esta acción se cause un prejuicio leve al sistema, debido a la utilización continuada de la bicicleta.
- No comunicar a *dBizi* la pérdida, robo los datos de la zona privada para la app o de la tarjeta.
- No comunicar a *dBizi* la modificación de sus datos o de las correspondientes a la tarjeta bancaria dónde se han de hacer los cobros, de tal manera que se dificulte el cobro de los precios vigentes.

Incumplimientos graves

- Causar daños a la bicicleta o estación del sistema por importe superior a 60 € e inferior a 200 €.
- Exceder el tiempo de devolución de la bicicleta en más de 3 horas y menos de 24 horas.
- Comisión de dos infracciones leves en el periodo de seis meses.

Incumplimientos muy graves

- Ceder el abono o los datos de la zona privada para la app a un tercero.
- Abandonar la bicicleta.
- Utilización de la bicicleta en zonas inapropiadas.
- Utilización de la marca o logotipo del *dBizi* de forma indebida.
- Desmontar total o parcialmente la bicicleta.
- Circular fuera del ámbito establecido en este contrato..

- Exceder en más de 24 horas el retorno de una bicicleta.
- Causar daños a bicicletas o estaciones del sistema por importe superior a 200 €.
- Causar daños al mobiliario urbano por importe superior a 200 €.
- Causar daños a terceros.
- No comunicar las incidencias ocurridas en el transcurso de la utilización de la bicicleta.
- No devolución de la bicicleta al sistema.
- Utilización con fines comerciales o lucrativos de la bicicleta o estación.
- Subir la bicicleta a un transporte público o privado
- Cuando el/la usuario/a realice una o varias operaciones de cancelación sin que la bicicleta quede anclada correctamente y con motivo de esta acción se cause un perjuicio calificado como "muy grave" a *dBizi* debido a la utilización continuada de la bicicleta
- Impago de la cuota, precios o penalizaciones correspondientes.
- Comunicar a *dBizi* datos falsos en relación a su abono.
- Comisión de dos faltas graves en el plazo de seis meses

Adopción de medidas en el caso de incumplimientos

En el caso de que se cometa alguno de los incumplimientos descritos, se adoptaran las medidas que se detallan a continuación, sin perjuicio de las responsabilidades penales o administrativas que puedan exigirse, en virtud de la conducta del usuario/a.

<u>Adopción de medidas en el caso de incumplimientos leves</u>

En el caso de que el/la usuario/a cometa algún incumplimiento de los tipificadas como leves, el adjudicatario podrá adoptar las medidas que se detallan a continuación:

- Como medida cautelar se bloqueará el abono de usuario/a, por un plazo máximo de un mes, o por lo que quede de abono si este es inferior, implicando una suspensión de la condición de usuario/a, lo que conllevará la prohibición de utilizar el sistema, más el abono, en su caso, del importe de los daños causados.
- Pago de los importes establecidos en el caso de que sean adoptadas las medidas correspondientes en concepto de exceso de uso del plazo o por incumplimiento que estén publicados en la web.

La suspensión de la condición de usuario/a en los casos indicados, no implicará la interrupción del plazo de vigencia del contrato.

Adopción de medidas en el caso de incumplimientos graves

En el caso de que el/la usuario/a cometa algún incumplimiento de los tipificados como graves, el adjudicatario podrá adoptar las medidas que se detallan a continuación:

- Como medida cautelar se bloqueará, en todo caso, el abono del usuario/a por un plazo máximo de tres meses, o por lo que quede de abono si este es inferior, implicando la suspensión de la condición de usuario/a, hecho que comportará la prohibición de utilizar el sistema, más el abono, en su caso, del importe de los daños causados.

- Pago de los importes establecidos en el caso de que sean adoptadas las medidas correspondientes en concepto de exceso de uso del plazo o por incumplimiento que estén publicados en la web.

Adopción de medidas en el caso de incumplimientos muy graves

En el caso de que el/la usuario/a cometa algún incumplimiento de los tipificados como muy graves, el adjudicatario podrá adoptar las medidas que se detallan a continuación:

- Como medida cautelar se bloqueará, en todo caso, el abono del usuario/a por un plazo máximo de seis meses, o por lo que quede de abono si este es inferior.

- Baja indefinida.

- Pago de los importes establecidos en el caso de que sean adoptadas las medidas correspondientes en concepto de exceso de uso del plazo o por incumplimiento que estén publicados en la web

En todos los casos, *dBizi* podrá, además de adoptar las medidas indicadas, resarcirse de los daños y perjuicios ocasionados por el/la usuario/a, así como plantear las acciones de reclamación que considere pertinentes en la correspondiente jurisdicción.

El/la usuario/a autoriza al operador a cobrar los importes referidos a penalizaciones e indemnizaciones, mediante el sistema de pago habilitado por el/la usuario/a para el abono de los cargos que por los precios se generasen y el importe de las penalizaciones a que hubiera lugar.

DECIMOQUINTA. Protección de datos personales

Se informa al/la usuario/a de que los datos personales que aporte durante la gestión de su alta en el sistema y cualesquiera otros que sean aportados durante el uso del sistema serán tratados bajo la responsabilidad del Ilmo. Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián (en adelante, "**Responsable del Tratamiento**") con las finalidades de (i) gestionar de la relación contractual que se establece con el usuario/a; (ii) mantener la comunicación con el/la usuario/a al objeto de procurar información pertinente y de utilidad para éste en relación con el propio sistema y su oferta a la ciudadanía; y (iii) la

realización de encuestas de satisfacción y/o estudios relacionados con el sistema o con el ámbito de la movilidad en general.

La aportación de dichos datos personales y su tratamiento resultan necesarios, de tal forma que, en caso de no facilitarse dichos datos, no podría ser atendida su solicitud de alta en el sistema.

Con carácter adicional y siempre que usted lo hubiera consentido durante el trámite de alta en el sistema, sus datos podrán ser tratados con la finalidad de permitir el envío de comunicaciones para la sensibilización y motivación de los/as usuario/as en el ámbito de la movilidad. Dicho consentimiento será revocable en cualquier momento, sin que su posterior revocación afecte a los tratamientos de datos realizados con anterioridad a la misma.

Al margen de aquellos supuestos en los que resulte necesario por imperativo legal, los datos personales del usuario/a no serán objeto de comunicación a terceras entidades. Tampoco está previsto que se realicen transferencias internacionales de los datos personales del usuario/a.

Los datos personales de los usuario/as serán conservados en tanto que éste continúe de alta en el sistema, así como el plazo adicional necesario para cumplir con las obligaciones legales que el Responsable del Tratamiento deba observar.

El Responsable del Tratamiento ha designado un Delegado de Protección de Datos (DPO), encargado de la gestión y control de la privacidad y con el cual puede contactar a través de la dirección de correo electrónico dbo@donostia.eus.

En todo caso, se informa al/la usuario/a de que tiene derecho a (i) solicitar el acceso a sus datos personales, así como su rectificación, supresión, limitación de su tratamiento, la portabilidad de los mismos o a oponerse a su tratamiento, mediante solicitud escrita dirigida a […]; y (ii) presentar una reclamación ante la Autoridad de Control competente, especialmente cuando no haya obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos."

DECIMOSEXTA. Régimen jurídico aplicable

El presente contrato se someterá a la legislación española. Este contrato tiene carácter privado. Su interpretación queda sometida a la aplicación de la normativa civil aplicable, así a la aplicación de las Ordenanzas sobre el uso de las vías y espacios públicos de San Sebastián.

Las cuestiones que puedan surgir en relación a su aplicación, ejecución o interpretación se someterán al procedimiento de arbitraje establecido por la Junta Arbitral de Consumo de San Sebastián.

DECIMOSÉPTIMA. Autorización a la cesión

El/la usuario/a autoriza la cesión al gestor del sistema (Compañía del Tranvía de San Sebastián, S.A.) de su posición contractual para todo supuesto de extinción, por cualquier causa, del contrato entre el operador del sistema y dicho gestor.