

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA
LA GESTIÓN, MANTENIMIENTO Y REPARACIONES DEL
SERVICIO PÚBLICO DE PRÉSTAMO DE BICICLETAS DEL
MUNICIPIO DE VÉLEZ-MÁLAGA

(16 de Abril de 2013)



Ayuntamiento de Vélez Málaga
Área de Medio Ambiente

INDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO
2. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR
 - 2.1. Composición del sistema implantado a explotar.
 - 2.2 Servicios a contratar.
3. REQUERIMIENTOS Y GESTIÓN DEL SERVICIO
 - 3.1. Contrato de adhesión de usuarios
 - 3.2. Gestión de las estaciones base
 - 3.3. Redistribución de las bicicletas.
 - 3.4. Régimen general de uso
 - 3.5. Horarios
4. OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO
 - 4.1. Responsables del contrato e interlocutor.
 - 4.2. Inspección.
 - 4.3. Información estadística.
 - 4.4. Condiciones de conservación, limpieza, reparación y sustitución.
 - 4.5. Medios mínimos a disponer por el adjudicatario.
5. DURACIÓN DEL CONTRATO
6. CONDICIONES ECONÓMICAS.
 - 6.1. Sistema de Tarifas
 - 6.2. Presentación de cuentas anual.
 - 6.3. Sistema de cobro.
7. INDICADORES DE CALIDAD
 - 7.1. Nivel mínimo de calidad y prestaciones
 - 7.2. Índice de satisfacción del usuario
 - 7.3. Libro de registro informatizado
 - 7.4. Sistema de redistribución de las bicicletas
 - 7.5. Servicio de recogida y asistencia al usuario.
 - 7.6. Propiedad intelectual y confidencialidad.
8. PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DEL CONTRATO
 - 8.1. Sanciones
 - 8.2. Graduación de las penalizaciones.

ANEXO 1:

MANUAL DE USO DEL PROGRAMA DE GESTIÓN EN-BICI VÉLEZ-MÁLAGA.

ANEXO 2:

MANUAL DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE PRÉSTAMO DE BICICLETAS “EN-BICI” DE VÉLEZ MÁLAGA.

1. OBJETO DEL CONTRATO

VÉLEZ-MÁLAGA EN-BICI será el programa de bicicleta pública compartida de Vélez-Málaga, el cual nace con el objetivo de propiciar la transformación del modelo de movilidad actual en la tendencia de conseguir un modelo más sostenible, competitivo, universal y seguro, fomentando hábitos de transporte más equilibrados y saludables mediante el alquiler público de bicicletas.

El objeto de la contratación es la explotación y el mantenimiento de dicho modelo de bicicleta pública dentro del ámbito territorial del Municipio de Vélez-Málaga, mediante el referido alquiler de bicicletas, que se regulará en la forma establecida en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

2. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

2.1. Composición del sistema implantado a explotar.

El sistema implantado se compone de los siguientes elementos:

- 100 bicicletas en servicio, con las características descritas en el Anexo nº1 al presente pliego, y dotadas del sistema de anclaje e identificación electrónica para su operación en el sistema.
- El servicio municipal de préstamo de bicicletas En-Bici esta constituido por puntos de préstamo automáticos de bicicletas ubicados en: Plaza de las Carmelitas (Ayuntamiento), Parque Andalucía, Parque Jurado Lorca, CP. Axarquía, Av. Juan Carlos I (C/Julio de Romero Torres), Centro Comercial El Ingenio, Estación de Autobuses Torre del Mar, Paseo de Larios, Av. Antonio Toré Toré, Puerto de la Caleta de Vélez.

Cada uno de estos puntos de préstamo esta constituido por una o varias bancadas con capacidad para 10 bicicletas / bancada y una torre informática en la que los usuarios puedan gestionar sus prestamos y devoluciones de manera autónoma. Ambos elementos están intercomunicados entre si y con el resto de elementos que constituyen el servicio mediante una red informática. Asimismo, ambos elementos poseen un sistema de alimentación eléctrica que se abastece a partir de la red eléctrica municipal.

Las bicicletas que se utilizan en el servicio poseen un dispositivo frontal que permite el anclaje de las mismas en los lugares correspondientes de las bancadas y, a la vez, el reconocimiento de cada una de las bicicletas. El número de bicicletas de los que dispondrá el servicio estará comprendido entre 90-100 unidades. Diariamente ,como mínimo, deberán ponerse en servicio entre 5-8 bicicletas por cada punto operativo.

2.2 Servicios a contratar

El servicio que se pretende contratar consiste en la gestión, mantenimiento, custodia y reparación de los distintos elementos del servicio municipal de préstamo automático de bicicletas En-Bici que se encuentran instalados en la vía pública.

Se entienden comprendidas en el servicio a prestar por la empresa adjudicataria las tareas correspondientes a :

- a) Colocación, recogida, transporte y reubicación diaria de las bicicletas que constituyen el servicio.
- b) Reparación y mantenimiento de las mismas, así como del resto de elementos del servicio instalado en la vía pública.
- c) Custodia de las bicicletas y del resto de los elementos que constituyen el servicio.
- d) Limpieza de las bicicletas y del resto de elementos del servicio, incluidas las pintadas realizada sobre dichos elementos.
- e) Localización y recuperación de bicicletas extraviadas, averiadas, abandonadas o halladas.
- f) Atención de las incidencias planteadas por los usuarios durante el periodo de utilización del servicio.
- g) Representación del servicio municipal de ENBICI ante las autoridades judiciales, en el caso de que sea requerido.
- h) Información al Ayuntamiento de Vélez-Málaga sobre la marcha del servicio y planteamiento de propuestas de mejora.

3. REQUERIMIENTOS Y GESTIÓN DEL SERVICIO

3.1. Contrato de adhesión de usuarios

El licitador propondrá en su oferta un contrato tipo de usuario que posteriormente será aprobado por el Ayuntamiento, que se reserva el derecho a modificarlo en caso de que lo considere necesario. El licitador recogerá en su propuesta la forma de obtener y gestionar esta situación.

3.2. Gestión de las estaciones base

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

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

El adjudicatario tendrá que remodelar las estaciones cuando se aprecie que no responden a la demanda de los usuarios, y asumirá los costes derivados de dichos ajustes hasta un número máximo del 5 % anual del total de puntos de anclaje de bicicletas instalados.

Además, el adjudicatario tendrá que trasladar las estaciones que se vean afectadas por obras que tengan lugar en la vía pública con el fin de garantizar el servicio, y asumirá los costes derivados hasta un número máximo del 5 % anual del total de puntos de anclaje de bicicletas instalados cuando se trate de obras del Ayuntamiento u otro Organismo Oficial, siendo en los demás supuestos asumido el coste por el solicitante, que habrá de liquidar con el adjudicatario de la concesión de acuerdo con los precios incluidos en la adjudicación, actualizados según lo indicado en el pliego de condiciones administrativas.

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

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

Con la finalidad de que el Ayuntamiento de Vélez-Málaga pueda disponer de toda la información referente al nivel de incidencias, incluyendo disponibilidad, averías y tiempo de resolución, el adjudicatario le permitirá el acceso completo al sistema informático de gestión, la base de datos de los clientes y el código fuente de todos los aplicativos.

Todos los desarrollos informáticos realizados expresamente para este contrato serán de propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Vélez-Málaga, a este respecto el licitador deberá definir claramente en su oferta que software de los que se utilizarán cumplirán la condición anterior.

3.3. Redistribución de las bicicletas.

El licitador propondrá en su oferta los medios necesarios para permitir la redistribución de las bicicletas entre las estaciones, de manera que se pueda atender adecuadamente la demanda y la oferta de estacionamiento.

A este respecto se deberá desarrollar en profundidad la logística de redistribución de bicicletas, especificando claramente los algoritmos en los que se fundamenta y las bases matemáticas que las sustentan, garantizando que el Ayuntamiento de Vélez-Málaga tendrá acceso a dicho modelo para poder señalar los ajustes que proceda.

3.4. Régimen general de uso

El adjudicatario gestionará los servicios con sujeción a las características técnicas aquí descritas, el pliego de cláusulas administrativas, y de acuerdo con las Ordenanzas y Reglamento del Servicio, Normativas e Instrucciones Técnicas establecidas por el Ayuntamiento de Vélez-Málaga, así como por la normativa legal de la Comunidad Autónoma de Andalucía o del Estado que sean aplicables.

3.5. Horarios

El usuario podrá hacer uso del servicio de préstamo de bicicletas del Ayuntamiento de Vélez-Málaga, como mínimo, dentro del siguiente horario:

- Temporada de otoño-invierno (octubre a marzo): Todos los días de 7:30 a 20:30 horas.
- Temporada de primavera-verano (abril a septiembre): Todos los días de 7:30 a 21:30 horas.
- No se prestará el servicio en los días 25 de diciembre, 1 de enero y 1 de mayo.

El horario establecido en cada una de las temporadas podrá ser modificado por acuerdo motivado del órgano competente.

4. OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO.

El contratista está obligado a prestar el servicio con estricta sujeción a las características establecidas en este pliego, en el contrato, y en la normativa aplicable.

Deberá prestar el servicio con la continuidad y regularidad exigible, atendiendo a cualquier persona que cumpla con los requisitos exigidos para el acceso al uso del servicio, y de conformidad con el Reglamento del Servicio.

4.1. Responsables del contrato e interlocutor.

El Ayuntamiento designará a través del Área de Medio Ambiente y Sostenibilidad, al responsable municipal para el sistema público de transporte individualizado mediante bicicletas.

La empresa adjudicataria acreditará ante el Ayuntamiento a un interlocutor, quien asistirá a los requerimientos que éste le efectúe. Tendrá poder suficiente para tomar las decisiones que se adopten sobre las prestaciones contratadas, sin que las mismas puedan verse afectadas por la falta de capacidad decisoria, ya sea legal o formal. Será el único interlocutor válido para los asuntos relativos al contrato.

4.2. Inspección.

El adjudicatario está obligado a prever en sus gastos de mantenimiento y conservación, los correspondientes a una vigilancia permanente que será, en todo caso a su costa. Será preceptiva la redacción de informes periciales del número y estado de las instalaciones existentes, anualmente, a partir del término de las fases de instalación.

No obstante, cuando motivo justificado así lo exija, y a propuesta servicios municipales responsables del contrato, el adjudicatario redactará informe pericial de forma inmediata.

4.3. Información estadística.

El adjudicatario estará obligado a suministrar la siguiente información estadística:

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

El Ayuntamiento podrá solicitar, cualquier otra información relacionada con la prestación del servicio que juzgue oportuna para un mejor conocimiento de servicio prestado. Los servicios gestores municipales del Ayuntamiento de Vélez-Málaga, tendrán acceso en todo momento al sistema informático utilizado por el adjudicatario, en todo lo referente a la situación en tiempo real del sistema, de la información arriba indicada.

4.4. Condiciones de conservación, limpieza, reparación y sustitución.

La prestación de los servicios de conservación, limpieza, reparación, etc. contará con los medios humanos y materiales (vehículos, herramientas...) precisos para atender el correcto mantenimiento del sistema. Para ello, el adjudicatario contará con, al menos un vehículo rotulado con la imagen corporativa del Servicio de Préstamo de Bicicletas o cualquier otro eslogan que determinen los Servicios Técnicos Municipales. En la oferta que se presente se especificarán detalladamente los medios materiales y humanos empleados, así como las funciones de cada uno de los miembros de la plantilla.

4.4.1. Conservación

El adjudicatario se compromete a mantener a su costa las instalaciones objeto del contrato en perfecto estado de conservación desde el momento de la instalación, hasta su finalización.

El mantenimiento y conservación de los pavimentos de la zona de la vía pública ocupada por las estaciones y/o mobiliario objeto del contrato, será competencia del adjudicatario.

4.4.2. Limpieza

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

En todo caso los elementos deberán ser limpiados como mínimos una vez cada 15 días.

4.4.3. Reparación y sustitución

Durante el horario del servicio, se llevarán a cabo las operaciones de mantenimiento, limpieza y reparación que requiera cada elemento del sistema (marquesinas, bicicletas...etc.). Para ello, el adjudicatario deberá contar con los medios humanos y materiales (vehículos, herramientas, almacén...etc.) precisos para proporcionar un mantenimiento adecuado. Además, correrán a su cargo las reposiciones de los elementos afectados por el uso, **y la reposición del parque de bicicletas, por actos de vandalismo sobre las bicicletas instaladas en la vía pública, así como el almacenaje de las bicicletas no instaladas en las estaciones-base.**

En el supuesto de avería de cualquier elemento del sistema, el adjudicatario se compromete a repararlos y/o reponerlos en perfecto estado, asumiendo los gastos que ello implique. Además de las tareas de mantenimiento del Sistema en su conjunto y que deberá detallarse pormenorizadamente en la propuesta técnica, el adjudicatario asumirá el mantenimiento integral de las bicicletas contemplando, al menos, las tareas siguientes:

- Mantenimiento inicial: Montaje y pruebas.
- Mantenimiento preventivo, correctivo y limpieza de la flota.

A este respecto en el mantenimiento correctivo quedan incluidos, sin coste adicional para el Ayuntamiento, los "pinchazos" de cualquier naturaleza.

En la oferta que se presente, se especificarán detalladamente los medios materiales y humanos

empleados, así como las funciones de cada uno de los miembros de la plantilla.

Las intervenciones que deban efectuarse en los elementos para su reparación o sustitución motivadas bien por falta de elementos, deterioro de los mismos o por defectuoso o nulo funcionamiento, se clasificarán en:

- Urgentes: Aquellas que por sus características de peligrosidad, sean consideradas como tal por los técnicos del Ayuntamiento, debiendo ser subsanadas de inmediato incluso en fin de semana o festivo. En este caso entrarían entre otros las derivaciones de la instalación eléctrica y los graves deterioros de algún elemento básico de la estructura del que pueda derivarse riesgo para el usuario o viandante. La existencia de este tipo de avería puede ser comunicada, bien por el servicio de vigilancia de la propia Empresa, la Policía Local o por los propios usuarios. Dicha comunicación podrá ser telefónica.
- Rutinarias: Aquellas que no alcancen el rango anterior y que deberán ser subsanadas en un plazo máximo de 72 horas, incluyendo en este plazo, los fines de semana. Este plazo podrá ampliarse en casos justificados y previa conformidad expresa municipal. El adjudicatario deberá disponer de un teléfono de emergencias que permita atender las posibles eventualidades que pudieran producirse durante el horario de mantenimiento del servicio de préstamo de bicicletas.

4.5. Medios mínimos a disponer por el adjudicatario.

El adjudicatario se comprometerá a mantener, como mínimo, la siguiente relación de medios humanos y materiales:

4.5.1. Personal Mínimo

El adjudicatario deberá disponer de los medios humanos necesarios para mantener los niveles de calidad exigidos en este pliego en los siguientes apartados:

- Sistema de limpieza de bicicletas y estaciones.
- Número de personas suficientes que garanticen el servicio durante los días y horarios marcados en los anexos de este pliego. Además deberá disponer de:
- Delegado del adjudicatario, interlocutor directo con la dirección del contrato.
- Auxiliar para las gestiones administrativas con los usuarios y con la dirección del contrato.

El personal estará operativo durante el periodo de vigencia del contrato, asociado al horario de servicio en las operaciones en que se encuentre ligado el personal. Todo el personal estará con todos los elementos de contratación en regla, debiendo comunicar al responsable municipal del contrato cualquier cambio que se pudiera producir.

4.5.2. Medios materiales dedicados al contrato.

La totalidad de vehículos para la logística y el mantenimiento del sistema serán rotulados con la imagen corporativa del Servicio de Préstamo de Bicicletas o cualquier otro eslogan que determinen los Servicios Técnicos Municipales, para labores de mantenimiento y limpieza de equipos.

La contratación de los seguros será por cuenta del concesionario. Así mismo, se detraerá del importe financiado por el Ayuntamiento, la cuantía correspondiente al Impuesto de Circulación de Vehículos. A la finalización del periodo de la concesión, el concesionario deberá devolver los vehículos en perfecto estado, con el desgaste normal del tiempo transcurrido desde el inicio de la explotación, debiéndose aportar toda la documentación justificativa de haber pasado las revisiones periódicas recomendadas por el fabricante y haber pasado la Inspección Técnica de Vehículos (ITV) en el caso que fuese necesario.

El licitador presentará, en cada aspecto específico del contrato, los medios materiales y maquinaria que pone a disposición del contrato, así como la relación de medios auxiliares de que dispone para dar soporte a los trabajos a realizar.

4.5.3. Instalaciones.

El concesionario dispondrá al menos, de un local ubicado en Vélez-Málaga, con la superficie y elementos suficientes para satisfacer adecuadamente las necesidades del servicio de bicicletas, tanto de oficinas de gestión como de atención al público.

Así mismo, el concesionario dispondrá al menos de un local con la superficie y elementos suficientes para satisfacer adecuadamente las necesidades de almacén (para el stock de bicicletas) y de taller de reparación y, dispondrá de las condiciones exigidas por la normativa vigente para el tipo de actividad desarrollada.

En la propuesta se establecerá por parte del licitador el equipamiento propuesto para las instalaciones, así como el material de reparación previsto para la equipación del taller y los materiales en stock a mantener.

4.5.4. Plan de medios de comunicación

El licitador, con carácter obligatorio, deberá incluir en su oferta un plan de comunicación, sensibilización y concienciación, ajustado al manual de imagen corporativa que indique el Ayuntamiento, en el que se incluya información pormenorizada sobre los siguientes aspectos:

a) Dirigido a ciclistas y potenciales clientes de la bicicleta:

- La bicicleta, entendida como medio de transporte, y su relación con el resto de medios y la movilidad de la ciudad.

- EL PROYECTO DE MOVILIDAD CICLISTA EN EL TÉRMINO MUNICIPAL DE VÉLEZ-MÁLAGA, para poner de relieve las infraestructuras y facilidades existentes para el uso habitual y cotidiano de la bicicleta como medio de transporte.

- Normas de conducta o comportamiento tanto en la utilización como en el estacionamiento de la bicicleta.

- Sistema Vélez-Málaga enbici:

Sistema público de alquiler de bicicleta.

Características.

Operativa y funcionamiento.

Acceso y coste.

Otros.

b) Dirigido al resto de usuarios de la vía pública:

- La bicicleta como nuevo elemento de transporte que comparte el espacio viario público de la ciudad con el resto de los medios de transporte
- Normas de conducta o comportamiento del resto de usuarios de la vía pública respecto a la bicicleta.
- Modificación de normativa y señalización horizontal y vertical en la vía pública.

c) Fases

Esta campaña incluirá las siguientes fases:

FASE 1. A la puesta en marcha del servicio Vélez-Málaga **Enbici**, se efectuará campaña de concienciación, sensibilización e información sobre la bicicleta en general y sobre las infraestructuras específicas existentes en la ciudad.

FASE 2. Durante los seis primeros meses de funcionamiento del sistema:

- Características, operativa, funcionamiento, acceso y coste del sistema Vélez-Málaga **Enbici**.
- Balances mensuales de los resultados del sistema.
- Argumentarios de actuación en caso de situaciones críticas (accidentes, vandalismo, quejas por mal funcionamiento, etc.).
- Información gráfica y cartográfica sobre la ubicación de estaciones, vías y cualquier otro equipamiento relacionado con Vélez-Málaga **Enbici**.

FASE 3. A partir del 2º año de funcionamiento del sistema, al menos dos campañas anuales en función de los criterios que decida el Ayuntamiento.

Tras la adjudicación, el Ayuntamiento determinará los contenidos y calendario exactos de cada una de estas fases. Para esta campaña, se utilizarán, al menos, los siguientes soportes:

- PIUs y guardabarros de bicicletas.
- Prensa escrita.
- Medios digitales -Tripticos, folletos y planos -Merchandising.
- Página Web: El licitador se comprometerá a la creación de una página web propia y exclusiva para el sistema Vélez-Málaga **Enbici**, que se actualizará diariamente y que incluirá todos los contenidos expresados en este plan de comunicación, así como cualesquiera otros que el Ayuntamiento considere oportunos.

El plan de comunicación y las campañas propuestas y asumidas por el adjudicatario tendrán que ser obligatoriamente visados y aprobados por el Ayuntamiento con la antelación suficiente (en función del soporte) para su revisión y modificación, en su caso. El adjudicatario deberá indicar detalles pormenorizados de estas campañas así como el importe mínimo que dedicará a cada una de ellas.

El Adjudicatario se comprometerá a colaborar y prestar su apoyo en, al menos, tres campañas anuales. Deberá participar y poner a disposición de los Servicios sus medios humanos, técnicos y materiales durante una jornada laboral en los siguientes eventos: la Fiesta de la Bicicleta (un día en junio), en la Semana del Medio Ambiente (en el día Mundial del Medio Ambiente) y en la Semana de la Movilidad (un día coincidiendo con el corte de calles al tráfico).

5. DURACIÓN DEL CONTRATO

El plazo de vigencia del contrato será de 1 año con posibilidad de prórrogas.

6. CONDICIONES ECONÓMICAS.

La financiación de los servicios propuestos (que incluye la gestión, conservación y mantenimiento, **todo a cargo del concesionario**) se realizará mediante la recaudación de tarifas por uso de las bicicletas por parte de los usuarios, sin que el concesionario tenga derecho a la explotación publicitaria que el soporte implantado permita, quedando la explotación de este derecho, reservada exclusivamente al Ayuntamiento de Vélez-Málaga.

6.1. Sistema de Tarifas

El concesionario, por la prestación de los servicios, tendrá derecho a percibir de los usuarios el pago de los servicios prestados. Así, el concesionario percibirá de los usuarios, las siguientes tarifas:

-4 horas.....2 euros.

-8 horas.....4 euros.

-1 Semana (días consecutivos).....10 euros.

-1 Mes (días consecutivos).....25 euros.

Abonos de temporada:

-1 de Abril a 30 de Septiembre.....30 euros.

-1 de Octubre a 30 de Marzo.....20 euros.

Podrán existir tarifas especiales para rutas turísticas que vendrán definidas por los servicios técnicos del Ayuntamiento.

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

6.2. Presentación de cuentas anual.

Documentación de carácter económico financiero que debe presentar el concesionario anualmente antes del 30 de Marzo del año siguiente.

• Memoria de gestión. Debe incluir:

- *La cuenta de explotación.*

- *Indicadores de gestión.*

- Estados económicos financieros independientes relacionados con el objeto de este contrato. Incluirán:
 - *Balance de situación.*
 - *Cuenta de pérdidas y ganancias.*
 - *Cuadro de financiación.*
 - *Memoria económica.*

La memoria económica debe incluir al menos información referente a los siguientes conceptos:

- *Las amortizaciones realizadas de los elementos de inversión.*
- *Subvenciones corrientes o de capital recibidas.*
- *Desglose de los ingresos por tipo de uso. Deben incluir los obtenidos por tarifas, por servicios complementarios a la actividad principal y extraordinarios.*
- *Los de tipo tarifario se deben desglosar por tarifas y los complementarios a la actividad principal por tipo de servicios realizados.*
- *Inversiones anuales realizadas.*
- *Liquidación del IVA.*
- *Provisiones para reparaciones y mejoras. Movimientos anuales y criterios de dotación.*
- *Detalle de créditos y préstamos, con indicación de las garantías y vencimientos.*
- *Estos estados económicos financieros deben ser realizados conforme a los principios y criterios de valoración del Plan General Contable aprobado por Real Decreto 1.643/1990 o el que estuviera vigente a lo largo de la duración del contrato.*

- Inventario actualizado de los bienes muebles y equipamientos.
- Auditoria de los estados económicos financieros, que deberá realizarse obligatoriamente mediante auditor independiente elegido por el Ayuntamiento de Vélez-Málaga y con cargo al adjudicatario.
- Cuenta de resultados.

El concesionario debe proporcionar toda la información y documentación que estime conveniente la Intervención Municipal y los Servicios Económicos del Ayuntamiento de Vélez-Málaga para facilitar las tareas de seguimiento y control.

Estudiada por el Ayuntamiento de Vélez-Málaga la documentación aportada por el concesionario, ésta elaborará un informe que elevará al órgano de contratación.

6.3. Sistema de cobro.

El adjudicatario pondrá a su costa un sistema para el pago de las tarifas asociadas al sistema de alquiler de bicicletas, de tal forma que al alquilar uno de los vehículos, para facilitar el PIN o Clave de acceso al retirar la bicicleta de la bancada, el usuario deberá firmar contrato de abono mediante tarjeta de crédito.

7. INDICADORES DE CALIDAD

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

a) Disponibilidad

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

b) Fallos en origen

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

c) Fallos en destino

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

d) Reparación de averías

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

e) Limpieza

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

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

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

7.1. Nivel mínimo de calidad y prestaciones.

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

- Nivel de disponibilidad y operatividad de bicicletas, anclajes y estaciones superior al 85% por día.
- Ratio de disponibilidad de las estaciones: 30 minutos consecutivos sin bicicletas o anclajes disponibles. Este nivel de disponibilidad no se superará más de dos veces al día para cada estación.
- Tiempo con estación llena: no más de 30 minutos.
- Tiempo con estación vacía: inferior a 60 minutos.
- Porcentaje de fallidos en destino inferior al 10% de los usos diarios totales.
- Fallos en origen de solicitud de bicicletas no superior a un 30 % de los usos diarios totales o no disponibilidad de bicicletas para una estación superior a 1 hora diaria. Este indicador será de aplicación en aquellas estaciones donde se considere relevante por el Ayuntamiento, después de realizado un estudio al respecto.
- Reparación de averías. De lunes a viernes de 7 a 22 horas y sábados domingos y festivos entre las 10 y las 22 horas:

- Bicicletas plazo máximo de 48 horas.
- Estación base plazo máximo de 72 horas.
- Puntos de depósito plazo máximo de 72 horas.
- Fallos del sistema de gestión informático:
- Fallos del sistema completo (no podrán coger bicicletas ni realizar tareas administrativas): plazo máximo de 4 horas (todos los días del año) y con un máximo de 15 días al año.
- Fallos parciales del sistema de gestión (se podrán coger bicicletas pero no realizar tareas administrativas): Plazo máximo de 12 horas (todos los días del año) y con un máximo de 15 días al año.
- Se excluyen de estos plazos máximos de intervención aquellos daños, averías o fallos provocados por conductas vandálicas y causas de fuerza mayor.
- Limpieza. Se establece como nivel mínimo de calidad para la limpieza de las bicicletas como de las estaciones base de un 90% al mes.

El Ayuntamiento de Vélez-Málaga 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.

7.2. Índice de satisfacción del usuario.

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

El resultado de este estudio establecerá los posibles ejes de mejora del sistema a desarrollar conjuntamente entre el Ayuntamiento y el Adjudicatario.

Los aspectos a evaluar serán como mínimo los siguientes:

- Disponibilidad de las bicicletas.
- Disponibilidad de aparcamiento en destino.
- Situación de las estaciones base.
- Conexión con el transporte público.
- Estado de los elementos del sistema.
- Calidad de los elementos del sistema.
- Facilidad de utilización del sistema.
- Rapidez de utilización del sistema.
- Fiabilidad del sistema.
- Comodidad de las bicicletas.
- Fiabilidad de las bicicletas.
- Adecuación de las bicicletas al uso del usuario.
- Tarifas horarias.
- Tarifas de abonos.
- Formas de pago.

- Servicio prestado en las oficinas de atención al usuario.
- Valoración que hace el usuario de la gestión de una reclamación.

7.3. Libro de registro informatizado.

El adjudicatario llevará un libro registro que detalle todas las actuaciones diarias y las incidencias producidas. El adjudicatario presentará mensualmente un informe-memoria en el que se recojan todas estas incidencias y actuaciones, recogiendo al menos el número de servicios prestados y usuarios dados de alta en el mes. El libro de registro debe llevarse al día para facilitar información fiable al Ayuntamiento de Vélez-Málaga sobre la explotación del sistema.

7.4. Sistema de redistribución de las bicicletas.

Durante la utilización del servicio a lo largo día se pueden producir descompensaciones en el número de bicicletas disponibles en cada puesto. Se habrán de equilibrar estas posibles descompensaciones, de forma que en cada uno de los puestos siempre haya bicicletas disponibles y anclajes libres para dejarlas.

Habrá que comprobar, físicamente o a través de la herramienta de gestión en Internet del sistema, cada uno de los puestos por si fuera necesaria la reubicación de bicicletas.

7.5. Servicio de recogida y asistencia al usuario:

A lo largo del día, mientras el sistema está funcionando, se debe prestar un servicio continuado de recogida de bicicletas y asistencia al usuario. Por ello, el adjudicatario deberá contar con un teléfono que deberá estar operativo como mínimo durante el horario del servicio de bicicletas. Este servicio debe cubrir al menos los siguientes trabajos:

- Atender posibles llamadas (usuarios, Ayuntamiento, Policía Local...) para recoger las bicicletas robadas o extraviadas que se hayan podido recuperar. Además se ha de realizar una revisión de los posibles daños con los que se haya recuperado la bicicleta para notificarlo a los Servicios.
- Atender a los usuarios que tengan problema con la apertura de los aparca bicicletas y comprobar que no se trata de un error con el sistema de tarjeta o con el SMS enviado (error en la redacción del mensaje, omisión de código secreto, uso de otro teléfono móvil no registrado en el sistema informático) o de un usuario sancionado.
- Ante posibles fallos en la apertura de los cierres, y una vez comprobado que no es un fallo del sistema utilizado o se trata de un usuario sancionado, deberá acudir al puesto de bicicletas para comprobar el funcionamiento del anclaje que ha fallado y proporcionar al usuario otra bicicleta si así lo desea.

La nueva bicicleta prestada habrá de ser registrada en el sistema. Es muy importante recoger estas incidencias en el libro de registro.

- Cuando una bicicleta, que hubiera sido sustraída con anterioridad, sea recuperada por la policía habrá que recogerla si ésta hubiera sido depositada en cualquier dependencia de la Policía. Habrá de incluirse en el libro de registro de incidencias y rellenar un parte con el estado en el cual se ha recuperado la bicicleta.
- Cuando un ciudadano o la propia Policía Local recuperen una bicicleta durante el día habrá que acudir a recogerla para ponerla en funcionamiento, si fuera posible, o bien llevarla a taller.

- Cuando eventualmente un usuario pueda tener problemas en el uso del servicio (pinchazo de una rueda, bloqueo de frenos, etc.) habrá que prestarle asistencia. Cualquier problema o incidencia que pueda suceder y afectar al buen funcionamiento del sistema o a los usuarios ha de quedar reflejada en el libro de registro. Los datos del libro son de gran importancia, ya que de ellos se extraen los problemas que presenta el funcionamiento del sistema, siendo además la base para introducir posibles mejoras que faciliten la labor de mantenimiento.

7.6. Propiedad intelectual y confidencialidad.

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

El adjudicatario no podrá, en consecuencia, utilizar para sí ni proporcionar a terceros dato alguno del trabajo contratado, ni publicarlo total o parcialmente sin autorización expresa, de forma escrita, por el Ayuntamiento de Vélez-Málaga.

El resultado de las actividades del Adjudicatario reflejado en informes, documentos, datos, resultados o información que se generen durante la realización de los trabajos objeto de esta petición de oferta quedará en manos del Ayuntamiento de Vélez-Málaga pudiendo éste hacer el uso que estime conveniente incluida su publicación total o parcial, sin necesidad de citar la procedencia o autoría y sin que el adjudicatario tenga nada que reclamar por tal concepto.

8. PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DEL CONTRATO.

El incumplimiento de los niveles mínimos de calidad exigidos se sancionará de acuerdo a lo siguiente:

- **DISPONIBILIDAD:** 1.000€, en caso que el nivel medio mensual obtenido para esta ratio sea inferior al 80 % diario.
- **FALLOS EN DESTINO:** 1.000 € en caso que el valor mensual obtenido para esta ratio sea superior al 10 %.
- **REPARACIÓN DE AVERÍAS:** Cuando se hayan superado los tiempos máximos.
 - Estaciones 30€
 - Bicicletas y puntos de depósito 10€
 - Fallo sistema gestión administrativa 250€
 - Fallo total Sistema 500€
- **LIMPIEZA:** Cuando el indicador sea inferior al porcentaje establecido.
 - Nivel de limpieza bicicletas 50€/mes

Los índices y penalizaciones citados se computarán mensualmente. Por el incumplimiento reiterado de estos niveles de calidad, la Administración podrá optar, indistintamente, por la resolución del contrato o por la imposición de las penalidades previstas.

Además constituirán:

- Incumplimientos leves:

- *El retraso, negligencia o descuido en el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, que no causen un detrimento importante en el servicio.*

- *La ligera incorrección con los usuarios.*

- *Falta de exposición en lugar visible para los usuarios y vecinos de la lista de precios públicos.*

- *Falta de aseo, decoro o uniformidad por parte del personal adscrito al servicio.*

- Incumplimientos graves:

- *El retraso, negligencia o descuido en el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, que causen un detrimento importante en el servicio.*

- *La negligencia o cumplimiento defectuoso de las obligaciones contractuales.*

- *El trato vejatorio al usuario, salvo que dicho trato reuniese características tales que hiciesen calificarlo como de muy grave.*

- *La no remisión, sin causa justificada, de la documentación exigida en los Pliegos de Prescripciones Técnicas en los plazos previstos.*

- *En general, el incumplimiento grave de los deberes y obligaciones con los usuarios y el Ayuntamiento, así como la comisión de tres faltas leves.*

- Incumplimientos muy graves:

- *Cobro de servicios por importes o conceptos no comprendiéndose las tarifas oficiales que reglamentariamente estén aprobadas.*

- *La falsedad o falsificación de la documentación o actuaciones realizadas en el desarrollo y ejecución del contrato.*

- *El incumplimiento de la obligación del contratista de guardar sigilo respecto de los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato y de los que tenga conocimiento con ocasión del mismo.*

- *La vulneración del deber de guardar secreto respecto de los datos de carácter personal que se conozcan en razón de las actividades que se realicen (Ley orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre)*

- *La discriminación arbitraria en la admisión de usuarios y el trato discriminatorio de los mismos.*

- *La comisión de cualquier infracción que por su gravedad menoscabe el prestigio del Ayuntamiento de Vélez-Málaga.*

- *Las ofensas verbales o físicas o el trato vejatorio grave al usuario.*

- *Incumplir las directrices que se reserva la Administración en el cumplimiento del servicio o impedir que ésta pueda desempeñar las funciones de fiscalización y control que le son propias.*

- *Falta de pago de las pólizas de seguros.*

- *La acumulación o reiteración de tres faltas graves.*

- *El incumplimiento de las obligaciones esenciales.*

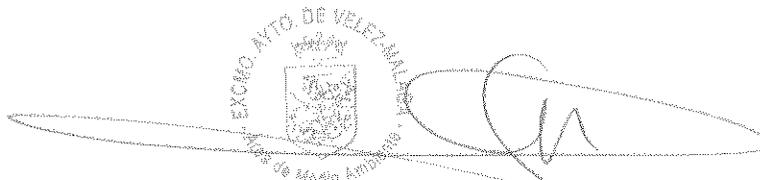
8.1. Sanciones.

- La comisión de un incumplimiento leve podrá dar lugar a una sanción que puede ascender hasta un 3% del presupuesto del contrato.
- La comisión de cualquier incumplimiento grave dará lugar, a la imposición de sanción pecuniaria de un 3% hasta el 6% del presupuesto total del contrato.
- La Comisión de cualquier incumplimiento muy grave dará lugar, a la imposición de una sanción pecuniaria desde 6% hasta el 10% del presupuesto total de contrato y/o a la resolución del contrato y/o inhabilitación en su caso.

8.2. Graduación de las penalizaciones

En la imposición de penalizaciones por la Administración se deberá guardar la debida adecuación entre la gravedad del incumplimiento y la penalización aplicada, atendiendo en su graduación a los siguientes criterios:

- a) tipo de incumplimiento;
- b) existencia de intencionalidad;
- c) naturaleza de los perjuicios causados;
- d) reincidencia, por incurrir, en el término de un año, en más de un incumplimiento de la misma naturaleza.
- e) el beneficio obtenido por el concesionario.



Fdo. Francisco Manuel Rodríguez Fernández
El Técnico Superior del Área de Medio Ambiente



INFORME TÉCNICO

ASUNTO: INFORME DE VALORACIÓN BICICLETAS MUNICIPALES.

En base al convenio de incentivo excepcional entre la Agencia Andaluza de la Energía y el Ayuntamiento de Vélez Málaga para el suministro y gestión de una flota de bicicletas como medio de transporte urbano, la Agencia Andaluza de la Energía, con el carácter de incentivo excepcional en especie para el propósito convenido, entregó al Ayuntamiento de Vélez Málaga un sistema público de bicicletas lista para su puesta en marcha.

El mismo está valorado en 140.000 euros, repartidos en el estudio o plan director para la correcta implantación del sistema (valorado en 6.000 euros), 100 bicicletas, 100 aparcamientos para las bicicletas, el sistema de gestión, su montaje y puesta en marcha, así como el mantenimiento del primer mes de montaje y puesta en marcha, así como el mantenimiento del primer mes de funcionamiento del sistema por parte de la Agencia Andaluza de la Energía (valorado en 133.500 euros), y la formación a los técnicos municipales responsables del sistema (valorada en 500 euros).

Sin embargo, la valoración anterior corresponde al sistema en su conjunto y no a los bienes patrimoniales que van a ser objeto de explotación. Los bienes que no van a ser objeto de explotación son los siguiente:

- Estudio o Plan director para la correcta implantación del sistema (6.000 euros).
- Mantenimiento del primer mes de montaje y puesta en marcha y el mantenimiento del primer mes de funcionamiento del sistema (33.500).
- Formación a los técnicos municipales responsables del sistema (500 euros).

Por tanto, los bienes patrimoniales que van a ser objeto de explotación son las 100 bicicletas y las 10 bancadas con 100 aparcamientos para bicicletas, todo ello valorado en 100.000 euros, incluido el software informático.

Además de esto, una vez instalado el servicio en el municipio, los bienes muebles, tales como los aparcabicicletas y las propias bicicletas se han ido deteriorando por falta de mantenimiento y reparaciones. La puesta a punto de estos bienes patrimoniales, según presupuestos consultados, tiene un coste de 2.564,21 euros.

Y para que conste a los efectos oportunos, firmo el presente informe en Vélez Málaga a 9 de mayo de 2013.

El Técnico Municipal del Área de Medio Ambiente

Fdo.: Francisco Manuel Rodríguez Fernández



INFORME TÉCNICO

ASUNTO: INFORME DE VALORACIÓN BICICLETAS MUNICIPALES.

En base al convenio de incentivo excepcional entre la Agencia Andaluza de la Energía y el Ayuntamiento de Vélez Málaga para el suministro y gestión de una flota de bicicletas como medio de transporte urbano, la Agencia Andaluza de la Energía, con el carácter de incentivo excepcional en especie para el propósito convenido, entregó al Ayuntamiento de Vélez Málaga un sistema público de bicicletas lista para su puesta en marcha.

El mismo está valorado en 140.000 euros, repartidos en el estudio o plan director para la correcta implantación del sistema (valorado en 6.000 euros), 100 bicicletas, 100 aparcamientos para las bicicletas, el sistema de gestión, su montaje y puesta en marcha, así como el mantenimiento del primer mes de montaje y puesta en marcha, así como el mantenimiento del primer mes de funcionamiento del sistema por parte de la Agencia Andaluza de la Energía (valorado en 133.500 euros), y la formación a los técnicos municipales responsables del sistema (valorada en 500 euros).

Sin embargo, la valoración anterior corresponde al sistema en su conjunto y no a los bienes patrimoniales que van a ser objeto de explotación. Los bienes que no van a ser objeto de explotación son los siguiente:

- Estudio o Plan director para la correcta implantación del sistema (6.000 euros).
- Mantenimiento del primer mes de montaje y puesta en marcha y el mantenimiento del primer mes de funcionamiento del sistema (33.500).
- Formación a los técnicos municipales responsables del sistema (500 euros).

Por tanto, los bienes patrimoniales que van a ser objeto de explotación son las 100 bicicletas y las 100 bancadas con 100 aparcamientos para bicicletas, todo ello valorado en 100.000 euros, incluido el software informático.

Además de esto, una vez instalado el servicio en el municipio, los bienes muebles, tales como los aparcabicicletas y las propias bicicletas se han ido deteriorando por falta de mantenimiento y reparaciones. La puesta a punto de estos bienes patrimoniales, según presupuestos consultados, tiene un coste de 2.564,21 euros.

Y para que conste a los efectos oportunos, firmo el presente informe en Vélez Málaga a 9 de mayo de 2013.

El Técnico Municipal del Área de Medio Ambiente
Fdo.: Francisco Manuel Rodríguez Fernández



INFORME TÉCNICO

ASUNTO: INFORME DE RECTIFICACIÓN VALORACIÓN BICICLETAS MUNICIPALES.

Los puntos a rectificar del Informe Inicio de expediente de 29 de Junio de 2012 son los siguientes:

5º. MEDIOS A DISPOSICIÓN DEL CONTRATISTA . Si se van a poner a disposición del contratista materiales o medios auxiliares para la ejecución del presente contrato.

. Importe del valor de dichos materiales o medios auxiliares para la ejecución del presente contrato (sin IVA) : 100.000 euros

. Si se debe exigir a los licitadores la constitución de una GARANTÍA por dichos materiales o medios auxiliares que se ponen a su disposición, siendo su importe de 1.000 euros.

8º. EL IMPORTE ESTIMADO DEL CONTRATO es el siguiente:

- . 100 euros. Importe del canon por el plazo inicial
- . 200 euros. Importe del canon correspondiente a las prórrogas.
- . 100.000 euros. Importe de los materiales o medios auxiliares que se van a poner a disposición del contratista, incluido el software informático.

. 100.200 euros TOTAL IMPORTE ESTIMADO (IVA EXCLUIDO)

Y para que conste a los efectos oportunos, firmo el presente informe en Vélez Málaga a 8 de mayo de 2013.

El Técnico Municipal del Área de Medio Ambiente

Fdo.: Francisco Manuel Rodríguez Fernández