
PROCEDIMENT OBERT

**Servei de gestió dels bicitancats situats a les estacions dels Ferrocarrils de la
Generalitat de Catalunya**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TECNICQUES PARTICULARS

Abril 2023

ÍNDIX

1.	Objecte del Plec	2
2.	Àmbit del servei	2
3.	SISTEMA DE CONTROL DELS BICITANCATS	3
4.	GESTIÓ DEL SERVEI INTEGRAL dels BICITANCATS.....	4
5.	MODEL TARIFARI.....	6
6.	Pla de treball	6
7.	Organització del personal	6
8.	Dimensionament de l'empresa.....	6
9.	Equipament i útils	7
10.	Altres condicions dels treballs.....	7
11.	Seguretat.....	7
12.	ANNEX 1. CONDICIONS D'ÚS DELS BICITANCATS.....	8
13.	ANNEX 2. SISTEMA TARIFARI DELS BICITANCATS	12

1. OBJECTE DEL PLEC

L'objectiu d'aquesta licitació es la contractació d'un servei integral per a la gestió del sistema de bicitancats, situats a les estacions dels Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.

2. ÀMBIT DEL SERVEI

Són objecte d'aquest contracte els 12 bicitancats situats a les següents estacions:

Línia Barcelona-Vallès

- Bellaterra
- Can Feu | Gràcia
- Valldoreix

Línia Llobregat-Anoia

- Vilanova del Camí
- Martorell Enllaç
- Pallejà
- Piera
- Sant Andreu de la Barca
- Sant Vicenç de Castellet
- Sant Vicenç dels Horts
- Olesa de Montserrat

Algunes d'aquestes ubicacions podrà ser canviada per FGC abans de l'adjudicació del contracte, establint-se en una estació alternativa, però en cap cas més llunyana que les actuals respecte la ciutat de Barcelona.

També, i durant la vigència del contracte podran ampliar-se el número de bicitancats a gestionar, cosa que serà objecte del corresponent document d'ampliació. Els imports d'aquestes possibles ampliacions serà el mateix que l'ofert pel licitador per la gestió del 11 bicitancats inicials

Aquests bicitancats tenen, en general, una capacitat màxima de 28 bicicletes a excepció dels situats a Valldoreix (33) i Piera (20).

Sota aquest model de gestió, el sistema serà completament independent i aïllat de la xarxa d' FGC. No hi hauran entorns comuns, ni accessos puntuals a cap equip.

El contracte inclourà el següent:

- Compatibilitat específica de les següents interfícies necessàries per a la integració de la informació del sistema amb els sistemes preexistents de FGC (ocupació en temps real, open data, Accounting):
 - Ocupació global en temps real de cada bicitancat. La integració amb OPENDATA d'FGC ha de ser en temps real i per API.
 - Comptabilitat i liquidació dels ingressos del servei.

- Informació del registre de clients, que en tot moment seran clients d'FGC.
- Servei d'atenció a l'usuari i la resolució d'incidències del sistema en horari de funcionament dels bicitancats (24 hores/dia, 365 dies/any). En el cas que no es pugui resoldre la incidència en remot, o calgui atendre personalment al client, l'adjudicatari es posarà en contacte amb el Centre de Comandament Integrat d'FGC, que desplaçarà al bicitancat a un agent d'FGC o un vigilant de seguretat per a atendre a l'usuari.
- Servei de parametrització, monitorització i actualització del sistema (tarifes, penalitzacions, canvis,...).
- Vigilància de la instal·lació, amb la comunicació als cossos de seguretat de vandalismes, incidències, i denúncies per robatoris o danys a bicicletes de clients.
- Senyalització corresponent per a l'ús del servei, així com per obligacions legals com RGPD.
- Gestió de les alarmes instal·lades o que es puguin instal·lar. Controlar el software i enviar notificacions als destinataris que FGC estableixi.

3. SISTEMA DE CONTROL DELS BICITANCATS

El sistema de control dels bicitancats contempla les següents funcionalitats:

- Entrada: accés mitjançant acreditació via dispositiu mòbil o teclat comunicat on-line. La instal·lació ha de permetre incorporar un lector addicional que es pugui desenvolupar en el futur.
- Sortida: mitjançant polsador elèctric o maneta. La instal·lació ha de permetre incorporar un lector addicional que es pugui desenvolupar en el futur.
- Centre de control i gestió: servidor de gestió multifuncional.
- Canal de comunicació directe amb l'usuari: per a fins informatius, comercials o els propis de control (avisos de límit horari, etc.).
- Suport digital.
- Control de la retirada de bicicletes i el seu estat, segons procediment que FGC lliurarà a l'adjudicatari.
- Consulta de l'estat dels bicitancats.
- Consulta de l'ús dels usuaris.
- Possibilitat d'adjudicar diferents tarifes, segons l'establert en l'annex 2.
- Visualitzar informació gràfica amb dades bàsiques del sistema.
- Control del calendari d'obertura i tancament.
- Disponibilitat d'App d'usuari en principals sistemes operatius. Web transaccional dedicada.

- Monitorització de l'estat del bicitancat.
- Monitorització d'usos.
- Realització de test i diagnòstics remots on-line.
- Notificació d'alarmes.
- Accessible des de qualsevol lloc a través de web (administradors) i web o App (usuaris).
- Desenvolupament d'API per a integració via serveis web amb altres sistemes externs, en ambdós sentits.

4. GESTIÓ DEL SERVEI INTEGRAL DELS BICITANCATS

La gestió del servei integral dels bicitancats inclou les següents actuacions:

- L'adjudicatari aportarà un programa de gestió de les altes i baixes dels clients, amb autorització per a l'accés a l'App-web per a altes i baixes d'usuaris. Els T&C d'aquesta app-web s'hauran de consensuar amb FGC.
- Gestió o implantació, si s'escau, d'un sistema d'obertura dels panys elèctrics que estan instal·lats en els bicitancats.
- Fer complir les condicions d'ús que estan descrites en l'Annex 1 d'aquest plec.
- Aplicar les tarifes corresponents, ja siguin les tarifes d'ús o les de penalització, que s'estableixen en l'Annex 2 d'aquest plec.
- L'adjudicatari formarà al personal d'FGC que sigui necessari i donarà el suport tècnic necessari.
- El pagament del bicitancat es realitzarà a través d'una passarel·la segura, que haurà de complir amb la normativa de seguretat corresponent.
- Notificar als clients mitjançant missatges al telèfon mòbil dels incompliments que es produeixen. Atendre les necessitats dels clients a través de telefonia mòbil. Disposar d'un canal de comunicació amb l'usuari via push.
- Disposar la possibilitat d'emetre tiquets d'estacionament, segons estableixi la normativa en cada moment.
- Suport universal per a tots els usuaris, sense targetes específiques per a aquest servei. S'utilitzarà preferentment una aplicació mòbil i/o un registre web per a la identificació d'usuaris i alta en el sistema.
- Disposarà d'un panell de control d'administrador.
- Tractament de dades a través d'una plataforma tipus Power Bi, tableau o similar per a poder tenir informes de big data.

- El software del sistema serà en català, castellà i anglès.
- El sistema donarà la informació de disponibilitat dels bicitancats en temps real, al web i a l'App d'FGC i al Mou-te de l'ATM.
- La solució ofertada haurà de permetre el registre d'usuaris, la compra de productes, informació del sistema i del bicitancat, així com l'emissió dels tiquets d'ús. Aquesta guiarà als usuaris de forma fàcil i intuïtiva a través de la pantalla la forma d'utilitzar el bicitancat.
- Disposarà d'un software central en un servidor en el qual es disposarà en temps real de totes les informacions i dades del servei. A més, tota la informació estarà disponible i consultable des de sistemes externs a través de webservices.
- Tota la publicació de webs i/o webservices, etc. ha de ser per una sortida a internet independent de la d'FGC.
- Disposarà dels sistemes de recolzament i redundància necessaris per a garantir l'operativitat òptima del sistema amb l'adequat volum de dades i ràpida resposta davant fallides.
- L'horari dels bicitancats serà ininterromput, 24 hores al dia tots els dies de l'any. L'adjudicatari garantirà el servei durant tot el temps d'obertura dels bicitancats.
- L'adjudicatari haurà d'aportar el seu coneixement i experiència per a l'operativa dels bicitancats, però haurà de respectar en tot moment els estàndards de qualitat de servei d'FGC.
- L'adjudicatari haurà de donar un servei d'atenció al client compatible amb els paràmetres d'FGC, donant una resposta amable, ràpida, atenent les reclamacions dels clients en un termini màxim de 24 hores.
- L'adjudicatari haurà de presentar un procediment de gestió de les incidències, que haurà de ser aprovat per FGC. El temps de resposta davant una incidència no serà superior a 24 hores.
- Mensualment, l'adjudicatari reportarà a FGC la comptabilitat acurada de l'ús dels bicitancats, indicant l'ús de les places. A la signatura del contracte, FGC indicarà a l'adjudicatari el procediment a aplicar pel lliurament a FGC dels ingressos per l'ús dels bicitancats.
- L'adjudicatari reportarà a FGC la informació que li sigui requerida als efectes de poder fer les auditories i control dels procediments establerts que FGC consideri necessaris en cada moment.
- FGC podrà inspeccionar la instal·lació sempre que ho consideri necessari i l'adjudicatari haurà de permetre l'accés dels Inspectors d'FGC quan sigui requerit.
- L'adjudicatari tindrà la consideració d'encarregat del tractament de dades i serà responsable del seu tractament per compte d'FGC, que serà responsable del tractament i, per tant, determinarà els mitjans i les finalitats en virtut de les quals es tracten aquestes dades personals. A aquests efectes i, de conformitat amb el previst en l'article 28 del RGPD, FGC i l'adjudicatari subscriuran el corresponent contracte d'encarregat del tractament en el que es regularan els termes i condicions d'aquest. En tot cas, a la finalització del contracte, l'adjudicatari revertirà a FGC les dades dels clients dels bicitancats.

- L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar que està totalment adaptada al Reglament General de Protecció de Dades, en especial, per tot allò relatiu a les mesures tècniques i organitzatives que hagi adoptat.
- La plataforma tecnològica de l'adjudicatari i tots els servidors que emmagatzemin dades personals dels usuaris d'FGC hauran d'estar situats en qualsevol dels països de la Unió Europea, preferentment, dins de l'Europa continental.

5. MODEL TARIFARI

El model tarifari a aplicar és el que es detalla en l'Annex 2 d'aquest plec.

6. PLA DE TREBALL

L'empresa haurà de presentar un Pla de Treball detallat que contempli, sota el seu punt de vista, l'operativa òptima d'actuació, així com els mitjans tècnics, humans i/o materials que es dedicaran.

7. ORGANITZACIÓ DEL PERSONAL

Els treballs requereixen la coordinació entre l'empresa i FGC, per la qual cosa s'exigirà a l'empresa adjudicatària com a mínim el següent:

- 1 Responsable del Projecte que farà les funcions d'interlocució i coordinació de treballs entre l'adjudicatari i el Responsable d'FGC.
- 1 Coordinador administratiu que farà les funcions d'interlocució entre l'adjudicatari i l'àrea administrativa d'FGC, a l'efecte de coordinar la facturació, incidències, etc.
- Operaris qualificats, en el número que determini l'adjudicatari, per a la realització dels treballs, en els terminis i qualitats acordades.

El personal de l'adjudicatari que estigui treballant en FGC, atindrà en tot moment les indicacions que pugui donar personal d'FGC.

Per tal que l'adjudicatari pugui realitzar, quan sigui necessari, els treballs a les dependències i instal·lacions d'FGC, el seu personal haurà d'estar prèviament autoritzat per FGC, i aquesta haurà de ser-ne coneixedora, segons el protocol que s'establirà oportunament.

El personal de l'empresa contractista complirà en tot moment amb els requisits que el Codi de Conducta d'FGC marqui per als seus proveïdors.

8. DIMENSIONAMENT DE L'EMPRESA

El licitador haurà d'acreditar un dimensionament d'empresa tècnic i humà que li permeti:

- a. Garantir tots els mitjans tècnics, materials i d'altres recursos necessaris per a l'execució de l'encàrrec encomanat.
- b. Garantir el personal necessari i els recursos tècnics per portar a terme el treball en el termini de temps indicat.

- c. Assumir les responsabilitats derivades dels criteris de seguretat de persones i instal·lacions d'FGC.
- d. Garantir que tot el personal anirà degudament identificat alhora de realitzar una actuació en les dependències d'FGC.

9. EQUIPAMENT I ÚTILS

L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà que durant la realització del servei, el seu personal disposi en perfecte estat de funcionament dels equips propis per a la correcta realització dels treballs, sent aquests a càrrec de l'empresa.

10. ALTRES CONDICIONS DELS TREBALLS

L'adjudicatari farà servir i acreditarà la utilització de tot l'Equipament de Protecció Individual (E.P.I.) necessari pel desenvolupament dels treballs i actuarà amb mitjans i medis de respecte amb el Medi Ambient.

L'adjudicatari impartirà al seu personal les instruccions oportunes per a que aquest respecti totes les normes aplicables o relacionades amb el Servei Públic.

11. SEGURETAT

La utilització d'eines o maquinària es farà sempre atenent les especificacions de seguretat del fabricant.

En qualsevol cas s'aplicarà la normativa legal vigent respecte a prevenció de riscos i salut laboral.

12. ANNEX 1. CONDICIONS D'ÚS DELS BICITANCATS

Condicions d'utilització associades als bicitancats

1. Condicions d'utilització generals

- L'usuari tindrà accés als bicitancats mitjançant el telèfon mòbil o el teclat instal·lat a l'accés.
- L'usuari haurà de registrar obligatòriament les bicicletes o vehicles de mobilitat personal. Un mateix usuari només podrà registrar un màxim de dos vehicles particulars.
- L'usuari no pot utilitzar més d'un bicitancat al mateix temps, ni aparcar més d'una bicicleta o vehicle de mobilitat personal en un mateix bicitancat.
- Cada nou ús del servei, suposa l'acceptació de les normes establertes.

2. Procediment per estacionar i retirar una bicicleta o vehicle de mobilitat personal particular

El procediment per estacionar una bicicleta o vehicle de mobilitat personal al bicitancat és el que es descriu a continuació:

- a) L'usuari haurà d'obrir el bicitancat seguint les instruccions detallades en l'App del sistema.
- b) L'usuari deixarà la bicicleta o vehicle de mobilitat personal i tancarà el bicitancat, tot assegurant-se que ha quedat ben tancada la porta.

En tot cas, l'usuari està obligat a seguir les normes d'utilització especificades a la pàgina web del servei o en el mateix bicitancat.

L'usuari destinarà el bicitancat única i exclusivament a l'estacionament de la bicicleta o vehicle de mobilitat personal particular degudament registrat en el sistema.

Dins el bicitancat queda totalment prohibit desar-hi res més que una bicicleta o vehicle de mobilitat personal registrats.

Un cop deixada la corresponent bicicleta o vehicle de mobilitat personal, l'usuari té dret a fer ús del bicitancat segons els temps màxims d'estacionament que marqui la tarifa. Als períodes d'ús que excedeixin d'aquests temps màxims s'aplicaran els preus corresponents, d'acord amb la tarifa i horaris vigents que constin a la pàgina web del servei.

L'usuari serà responsable, en tot cas, que la bicicleta o vehicle de mobilitat personal quedi degudament estacionat al bicitancat.

Pel que fa al procediment de retirada de la bicicleta o vehicle de mobilitat personal prèviament estacionat:

- a) En el moment de retirar la bicicleta o vehicle de mobilitat personal del bicitancat, l'usuari tornarà a obrir-lo seguint les instruccions detallades en l'App del sistema.
- b) Seguidament, l'usuari retirarà la bicicleta o vehicle de mobilitat personal i tornarà a tancar la porta.

Un cop finalitzat l'ús del bicitancat, l'usuari queda obligat a comprovar el perfecte estat de tots els elements del bicitancat i, en concret, el correcte tancament de la porta.

Si després de fer les comprovacions pertinents, l'usuari detecta qualsevol anomalia, resta obligat a avisar al Gestor del Servei a través del telèfon corresponent.

3. Condicions d'utilització particulars:

Si després de fer les comprovacions pertinents per part de l'usuari, el bicitancat no funcionés correctament, l'usuari haurà d'avisar al Gestor del Servei.

El temps d'ús d'un estacionament comença quan s'obre el bicitancat per deixar-hi una bicicleta o vehicle de mobilitat personal i acaba quan es tanca correctament la porta després de retirar el vehicle, quedant disponible el bicitancat per un altre usuari. En el cas que es realitzi un ús del bicitancat sense deixar una vehicle, al servei constarà com si s'estigués utilitzant, amb els costos i penalitzacions que això pugui suposar.

No es poden llogar o utilitzar amb finalitats comercials cap dels elements que componen el bicitancat.

En casos de força major o circumstàncies imprevistes, el gestor del servei queda autoritzat a trencar el cademat de la bicicleta o vehicle de mobilitat personal i traslladar-lo a un altre lloc perquè l'usuari pugui continuar fent ús del servei pel temps que li resti.

En els casos que, per necessitats del servei, s'hagi de desocupar el bicitancat ocupat per l'usuari, el gestor avisarà amb 96 hores d'anticipació, per tal que aquest estigui desocupat. En cas de no trobar a l'usuari o que la bicicleta o vehicle de mobilitat personal no hagi estat retirat, el gestor del servei procedirà a gestionar la retirada de la bicicleta o vehicle de mobilitat personal informant l'usuari del nou emplaçament on es deixa el vehicle.

En cas que en el moment d'estacionar o retirar la bicicleta o vehicle de mobilitat personal l'usuari observi danys al vehicle o al propi bicitancat, s'obliga a comunicar-ho al Gestor del Servei i a procedir segons les seves indicacions.

Obligacions de l'usuari

Qualsevol usuari, sigui quina sigui la tarifa que utilitzi, es compromet, en cada ocasió que utilitzi el bicitancat, a:

- a) Fer ús del servei i de tots els seus components amb la màxima diligència i d'acord amb el contracte signat.
- b) Fer tots els pagaments que se'n derivin de l'ús del servei segons les tarifes vigents.
- c) No cedir l'ús del servei contractat, per cap concepte, a terceres persones, ni familiars.
- d) Facilitar al personal autoritzat o assignat a l'efecte o autoritats que així li requereixin, nom, adreça o detalls dels bicitancats en el sistema.
- e) Comunicar les modificacions de dades (per exemple, els canvis de domicili) que es puguin produir en relació amb el seu contracte, així com el canvi de compte bancari en el qual el gestor del servei hagi de fer els cobraments.

- f) Assegurar que totes les dades facilitades al servei són certes.
- g) Conservar de manera segura les claus i codis d'accés al sistema.
- h) Utilitzar el bicitancat, exclusivament, amb les bicicletes o vehicles de mobilitat personal particulars registrats de cada usuari, conforme a l'establert en aquest document.
- i) Comunicar, al Gestor del Servei, qualsevol avaria o dany que tingués el bicitancat, assenyalant el lloc i condicions en què es troba.
- j) L'usuari, des del moment de l'obertura del bicitancat i fins al seu tancament després de la retirada de la bicicleta o vehicle de mobilitat personal, respondrà personalment de la seva bona utilització i conservació.
- k) L'usuari, al temps d'utilitzar un bicitancat, s'obliga a:
 - Comprovar que l'operativa del sistema és correcta.
 - Comprovar que el bicitancat queda ben tancat, seguint les normes d'utilització especificades.
- l) Retirar la bicicleta o vehicle de mobilitat personal garantint que el bicitancat queda tancat.
- m) Obrir el bicitancat al personal autoritzat o assignat a l'efecte o autoritats, en el cas que aquestes, en l'exercici de les seves funcions, li requereixin.

Drets de l'usuari

- a) L'usuari té dret a què el bicitancat estigui en condicions per al seu ús.
- b) L'usuari té dret a sol·licitar i rebre informació sobre el servei i a formular i rebre resposta sobre suggeriments, reclamacions i queixes, mitjançant correu electrònic o correu ordinari.
- c) El gestor del servei respondrà a la consulta i/o reclamació com a màxim 24 hores després de rebre aquesta comunicació.
- d) L'usuari té dret a ser informat. A través de la web i per qualsevol altre mitjà, de les incidències del servei, les tarifes i de les mesures que es puguin prendre i, en aquest últim cas, a formular les al·legacions que consideri pertinents.
- e) En el supòsit que, per error, el gestor del servei hagi realitzat un cobrament indegut, l'usuari tindrà dret a la devolució d'aquestes quantitats, en el termini d'un mes, comptat a partir de la decisió del servei que declari la improcedència del cobrament.
- f) Per a qualsevol reclamació sobre les condicions i circumstàncies que afectin la prestació del servei, l'usuari podrà dirigir-se al Gestor del Servei mitjançant el telèfon d'atenció a l'usuari o a través de la pàgina web del servei.
- g) L'usuari adquireix, mitjançant la contractació de l'ús del bicitancat, el dret a l'ús dels bicitancats adscrits a l'esmentat servei, en les condicions i amb les limitacions que s'estableixen en el contracte corresponent.

Retirada de la bicicleta o vehicle de mobilitat personal

L'usuari accepta que, transcorregut un termini de un mes sense moviment i/o sense pagament de les tarifes que correspongui, es podrà procedir a retirar la bicicleta o vehicle de mobilitat personal del Bicitancat al dipòsit municipal de l'Ajuntament respectiu, atès que l'acumulació de bicicletes o vehicles de mobilitat personal al Bicitancat pot fer impossible la continuació de la prestació del servei. La retirada de la bicicleta o vehicle de mobilitat personal serà notificada prèviament a l'usuari. L'usuari accepta que el dipòsit de la bicicleta o vehicle de mobilitat personal pot comportar el pagament a l'Ajuntament dels imports o taxes en concepte de retirada i dipòsit de la bicicleta o vehicle de mobilitat personal que tingui establertes aquest.

Així mateix, l'usuari accepta que un cop transcorregut un termini mínim de sis mesos sense retirar la bicicleta o vehicle de mobilitat personal, es podrà procedir al seu tractament com a residu mitjançant la seva destrucció o reutilització, podent exigir així mateix a l'usuari l'import que l'Ajuntament tingui establert per aquest concepte.

Per tal de fer possible el compliment d'aquesta condició, l'usuari autoritza a FGC a cedir les seves dades personals al respectiu Ajuntament.

Baixa del servei

L'usuari es podrà donar de baixa del servei pels mateixos procediments que per donar-se d'alta.

S'entendrà que un usuari està donat de baixa quan comuniqui la seva voluntat de ser donat de baixa del servei per escrit o mitjançant la seva zona privada de la pàgina web, i en tot cas per les causes previstes en el contracte.

El gestor del servei donarà de baixa en el termini de quinze dies a aquell usuari que, arribada la fi del termini de la vigència del seu contracte, no hagi comunicat en la forma i termini establerts la seva intenció de causar baixa i retorni el rebut bancari corresponent al pagament de la tarifa establerta.

El termini indicat de 15 dies es comptarà des del moment que el gestor del servei tingui constància de la notificació a l'usuari del retorn del rebut.

També s'aplicarà una baixa temporal o definitiva per no pagament quan un usuari no aboni les tarifes per ús o penalitzacions que li siguin d'aplicació.

Aquesta circumstància no obligarà a tramitar cap procés d'incompliment per bé que, si s'estima convenient, el gestor podrà rescabalar-se de tots els danys patits en aquest període.

El gestor del servei podrà donar de baixa temporal o definitiva a una persona usuària, prèvia tramitació del corresponent procés d'incompliment previst al contracte.

El gestor del servei podrà donar de baixa a aquells usuaris que en el termini de dos anys no hagin utilitzat el servei en cap ocasió. Aquesta circumstància serà notificada a l'usuari almenys 15 dies abans de fer efectiva la baixa.

13. ANNEX 2. SISTEMA TARIFARI DELS BICITANCATS

1. Alta en el servei del bicitancat

L'horari del bicitancat són les 24 hores del dia durant tots els dies de l'any.

Les tarifes per a la utilització del Bicitancat són les següents:

- Alta en el servei: 0 €
- Utilització per temps:
 - Fins a les 24 hores des de el moment en que s'ha estacionat: 0 €
 - A partir de les 25 hores: 0,30 € l'hora.

2. Retirada bicicleta

- Retirada de bicicleta o vehicle de mobilitat personal: 20€ (tarifa d'FGC), sense perjudici que l'Ajuntament corresponent pugui aplicar les seves tarifes de retirada, dipòsit i gestió com a residu de la bicicleta.

Les tarifes indicades anteriorment podran ser actualitzades per FGC en el moment en que és consideri convenient.