



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES RELATIU AL SUBMINISTRAMENT EN RÈGIM DE
SUBSCRIPCIÓ DE BICICLETES ELÈCTRIQUES EN EL MARC DEL PLA DE DESPLAÇAMENT
D'EMPRESA PER A BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, S.A, CONTRACTE BASAT EN EL
SISTEMA DINÀMIC D'ADQUISICIÓ PER AL SUBMINISTRAMENT DE DIVERSOS VEHICLES I
MAQUINÀRIA PER A BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, S.A I CEMENTIRIS DE BARCELONA
S.A**

1	Antecedents	3
2	Objecte del contracte.....	4
3	Abast General del servei	4
3.1	Abast.....	4
3.2	Requisits específics de la prestació	6
3.2.1	Bicicletes elèctriques.....	6
3.2.2	Serveis d'experiència complementaris	6
3.2.3	Altres serveis	7
4	Operativa i terminis de lliurament	7
4.1	Recursos	7
4.2	Desenvolupament i coordinació del servei	8
5	Condicions d'execució.....	8
5.1	Responsable del contracte	8
5.2	Confidencialitat	9
5.3	Propietat intel·lectual.....	9
5.3.1	Protecció de Dades Personals	9
5.4	Sostenibilitat.....	10
5.4.1	Sostenibilitat ambiental	11
5.4.2	Sostenibilitat social.....	11
5.5	Compromís de prevenció de riscos laborals	11
5.6	Suport i comunicació.....	12
5.7	Model de relació BSM – Adjudicatari.....	12
5.8	Qualitat del servei	12
5.9	Facturació.....	13
5.10	PENALIZACIONS.....	13
6	ANNEX I Model acta de recepció.....	17
7	ANNEX II Model acta de devolució per a vehicles.....	19

1 Antecedents

Barcelona de Serveis Municipals, S.A. (d'ara endavant BSM) és una empresa referent i pionera en l'àmbit de la mobilitat, la cultura i el lleure, i la cura de l'espai públic a la ciutat de Barcelona.

BSM gestiona diferents instal·lacions de la ciutat de Barcelona on s'hi realitzen diverses activitats, o es responsabilitza de diferents serveis municipals per encàrrec de l'Ajuntament de Barcelona, amb el propòsit de contribuir a fer de Barcelona una ciutat líder i de valor afegit, amb la visió orientada cap a una gestió sostenible amb el medi ambient.

Cadascuna de les instal·lacions i dels serveis que BSM gestiona es caracteritzen per l'objecte del servei que s'hi presta i per la seva operativa particular. Així mateix, per a la seva òptima gestió a nivell transversal, s'hi presten serveis amb un abast que inclou una o diverses unitats de negoci, però tenint en consideració les especificitats de cadascuna d'elles.

Aquestes unitats de negoci, vinculades a la mobilitat i al lleure de la ciutat de Barcelona, són actualment: Aparcaments Municipals, Estacions, Zona Bus, Àrea regulada d'estacionament –AREA-, Agents cívics, Servei de Grua municipal, Parc Zoològic, Parc del Fòrum, Park Güell, Parc Montjuïc, Anella Olímpica, Port Olímpic, Bicing, Cementiris de Barcelona i Parc d'Atraccions del Tibidabo.

L'Àrea de Compres de BSM gestiona la contractació de serveis i subministraments d'objectes comuns a totes les unitats de negoci de BSM i Cementiris de Barcelona, S.A que participin dels corresponents procediments de contractació.

BSM amb l'objectiu de continuar sent una empresa referent i pionera en l'àmbit de la mobilitat, la cultura i el lleure, i la cura de l'espai públic a la ciutat de Barcelona, va publicar un Sistema Dinàmic d'Adquisició pel subministrament de diversos vehicles i maquinaries (mobilitat sostenible). Dit Sistema Dinàmic d'Adquisició és una aposta a la racionalització de la contractació pública amb l'objectiu d'accedir a un major conjunt de proveïdors homologats per atendre a la gran i complexa demanda d'elements de transport i maquinària tècnica que les diferents unitats de BSM requereix. Aquest model de contractació, permet un major accés a la diversitat i innovació existents en tot moment al mercat, podent incorporar durant tota la vigència del Sistema Dinàmic d'Adquisició, l'homologació de nous proveïdors per a les diferents categories, tenint així una eina de contractació en constant actualització i adaptació al mercat i als nostres requeriments tècnics.

En el marc del Pla de Desplaçament d'Empresa de BSM, en endavant (PDE), hi ha establert un conjunt de mesures a desenvolupar per fer de BSM una empresa pionera, compromesa amb el medi ambient i que té com objectiu, treballar en superar els reptes mediambientals actuals. L'objectiu del PDE és reduir en un 40% els desplaçaments en vehicle motoritzat de la plantilla i personal col·laborador de la companyia, d'aquí a l'any 2028, afavorint l'ús de transports alternatius al vehicle privat i racionalitzant l'ús del cotxe a favor de solucions de mobilitat més sostenibles.

El conjunt de mesures incloses en el PDE, també busca una reducció del 15% en el volum d'emissions contaminants, assolir un estalvi en el consum energètic, incrementar la seguretat viària i millorar la salut de les persones.

L'objecte del present contracte té l'objectiu de fomentar el canvi modal del transport entre el personal utilitzant vehicles no contaminants. És per això, que s'ha dissenyat un programa pilot de lloguer de bicicletes elèctriques per a la plantilla.

A títol informatiu, els indiquem l'enllaç als nostres webs corporatius per a una millor identificació de les activitats i serveis que s'hi realitzen:

<http://www.bsmsa.cat>

Objecte del contracte

L'objecte d'aquest document és la contractació del subministrament en règim de subscripció de bicicletes elèctriques de qualitat i gran autonomia pels desplaçaments diaris del personal. Aquesta prestació de caràcter principal –cosa que es reflexa en el pressupost base de la present licitació–, porta associat un conjunt de prestacions addicionals que es troben vinculades a la finalitat última del contracte de referència i de l'SDA en qüestió: fer de BSM una empresa pionera, compromesa amb el medi ambient i que té com objectiu, treballar en superar els reptes mediambientals actuals, amb l'objectiu de reduir en un 40% els desplaçaments en vehicle motoritzat de la plantilla i personal col·laborador de la companyia, d'aquí a l'any 2028, afavorint l'ús de transports alternatius al vehicle privat i racionalitzant l'ús del cotxe a favor de solucions de mobilitat més sostenibles; així com reduir en un 15% en el volum d'emissions contaminants, i assolir un estalvi en el consum energètic, incrementar la seguretat viària i millorar la salut de les persones. Així doncs, aquestes prestacions addicionals i accessòries a l'objecte principal del contracte son:

1. **Demo Day's**, organització de jornades de promoció de les bicicletes per a la plantilla on es presenti el servei i hi hagi bicicletes disponibles per a que la plantilla les provi.
2. **Reporting trimestral**, de dades que inclourà, entre d'altres, dades sobre els quilometratges de les bicicletes i la petjada de carboni en format editable.

La necessitat de contractació d'aquest servei rau en el marc del PDE (Pla de Desplaçament d'Empresa) de Barcelona de Serveis Municipals, S.A (d'ara endavant BSM) on, entre les diverses accions establertes, hi ha previst desenvolupar un programa pilot de lloguer de bicicletes elèctriques a la plantilla, que té com a objectiu fomentar el canvi modal del transport entre el personal.

2 Abast General del servei

2.1 Abast

Aquest contracte prestarà servei a Barcelona de Serveis Municipals, SA.

A mode informatiu i no limitatiu, **BSM** actualment està organitzada i composta com es descriu a continuació (aquesta organització és orientativa i pot canviar):

1. Serveis corporatius

- Assessorament jurídic (financer) i *Compliance*.
- AJC (Assessoria Jurídica, Contractació).
- ECONÒMIC FINANCER Control de Gestió i Pressupost, Gestió Administrativa, Compres i Serveis Generals.
- Serveis Tècnics.
- Gestió de Persones i Organització.
- Projectes, Aliances Globals i Ajuts.
- TIC i Estratègia Digital.
- Atenció al Client.
- Comunicació i Màrqueting.
- ESG i Sistema de Gestió Integrada.
- Estratègia i Transformació.
- Seguretat i Autoprotecció.
- Serveis Centrals d'Operacions.

2. Negocis

- **Anella Olímpica:** Creació i organització d'esdeveniments i experiències de caràcter esportiu, cultural i d'entreteniment. Gestió de les instal·lacions olímpiques Palau Sant Jordi, Sant Jordi Club, Estadi Olímpic i Esplanada Olímpica.
- **Fòrum:** Gestió de les activitats al Parc del Fòrum. Creació i organització d'esdeveniments i experiències de caràcter esportiu, cultural i d'entreteniment.
- **Agents Cívics:** Gestió del servei d'Agents Cívics encarregat per l'Ajuntament de Barcelona, treballen per ajudar a qui ho necessiti o tingui dubtes en punts concrets de la ciutat.
- **Aparcaments:** Gestió de la xarxa d'aparcaments municipals B:SM.
- **AREA:** Gestió de l'estacionament regulat en superfície (Àrea Blava i Àrea Verda) de tota la ciutat de Barcelona.
- **Bicing:** Gestió del servei de transport urbà basat en l'ús compartit de la bicicleta.
- **Estacions i Zona Bus:** Gestió d'estacions d'autobusos Barcelona Nord, Fabra i Puig, i Zones Bus.
- **Grues:** Gestió del servei de Grua Municipal.
- **Park Güell:** Gestió de la regulació del Park Güell.
- **Parc Montjuïc:** Coordinació d'esdeveniments, inspecció del manteniment i gestió d'espais del parc de Montjuïc.
- **Port Olímpic:** Manteniment de les instal·lacions portuàries, comercialització i gestió dels amarraments, operacions de la dàrsena, control d'embarcacions, escar, subministrament de combustible a embarcacions.
- **Tibidabo:** Parc d'Atraccions de la ciutat de Barcelona.

- **Zoo:** Conservació ex situ, conservació in situ a través de la gestió de projectes de recerca científica i projectes de conservació i activitats d'educació i divulgació relacionades amb les activitats del Zoo.

2.2 Requisits específics de la prestació

Constitueix l'objecte del present contracte **18 bicicletes elèctriques per subscripció, els serveis d'experiència complementaris i altres serveis** que s'hauran d'incloure i executar segons s'indica a continuació.

Les bicicletes per subscripció seran pel personal de BSM, que manifesti voluntàriament el seu interès en provar aquest transport, per un període mínim de 2 mesos. Tot el personal de BSM que treballa o treballarà en les instal·lacions detallades en el punt 2.1 Abast o instal·lacions futures podran sol·licitar una bicicleta, sempre que es compleixin les condicions i disposició d'aquestes. Un cop transcorregut el temps establert es donaran a altres persones de BSM que no hagi gaudit fins el moment del servei i complexi amb els requeriments d'inscripció al programa.

2.2.1 Bicicletes elèctriques

18 bicicletes elèctriques de qualitat amb els següent requeriments tècnics:

- a. Potència 250 W màxima
- b. Bateria 400 Wh mínim
- c. Autonomia 75 Km mínim
- d. Capacitat de càrrega fins a 150 Kg
- e. Bateria extraïble
- f. Sistema antirobatori: doble candau i GPS
- g. Neumàtics anti-punxades
- h. IoT (*Internet Of Things*)

Al començament del rènting s'emplenarà una ACTA DE RECEPCIÓ (Veure annex I) i, al seu terme, s'emplenarà l'ACTA DE DEVOLUCIÓ (Veure Annex II) on hi haurà tota la informació del lloguer i les dates d'aquest.

Lloc d'entrega

A càrrec de l'empresa adjudicatària, en el lloc que determini el BSM a la ciutat de Barcelona.

2.2.2 Serveis d'experiència complementaris

El servei de subscripció inclourà els següents **serveis d'experiència complementaris**:

- a. Formació inicial
- b. Manual d'usuari/a
- c. Assegurança integral, cobertura 100%
- d. Bicicleta de substitució

- e. Customització de les bicicletes amb la marca BSM (BSM aportarà tot aquell material que cal per customitzar les bicicletes i un cop feta la proposta, caldrà BSM ho aprovarà)
- f. Manteniment correctiu i preventiu:
 - **Manteniment correctiu:** L'empresa adjudicatària serà la responsable d'executar i gestionar totes la tasques corresponents al manteniment correctiu de les bicicletes. Això inclou, però no es limita a, la identificació i diagnòstic de les avaries, la reparació dels components defectuosos, el subministrament de recanvis i la mà d'obra especialitzada necessària. L'empresa adjudicatària ha de proporcionar un vehicle de substitució mentre el vehicle està al taller.
 - **Manteniment preventiu:** l'empresa adjudicatària ha d'encarregar-se del manteniment preventiu de les bicicletes subministrades. Això inclou realitzar totes les revisions periòdiques especificades pel fabricant, cobrint tant els recanvis necessaris com la mà d'obra, a més, caldrà dur a terme les tasques necessàries per a evitar possibles avaries i garantir el bon funcionament d'aquests. A més, l'empresa adjudicatària ha de proporcionar una bicicleta de substitució de característiques similars durant el període de reparació d'avaries degudes al desgast normal.
 - Davant un sinistre total de l'element subministrat, s'estableix la necessitat de comptar amb la disposició d'una altra bicicleta d'iguals característiques a manera de substitució.

2.2.3 Altres serveis

El servei de subscripció també inclourà **altres serveis** dirigits al foment del canvi modal de transport i seguiment de l'acció:

- a. **Demo Day's**, organització de jornades de promoció de les bicicletes per a la plantilla on es presenti el servei i hi hagi bicicletes disponibles per a que la plantilla les provi. La durada mínima d'aquest servei serà de 3 hores i com a mínim s'haurà de disposar d'una bicicleta per a la prova. BSM i l'adjudicatari acordaran dia, hora i ubicació de la demostració. Es valorarà que la prova sigui més llarga i s'aportin més bicicletes.
- b. **Reporting trimestral**, de dades que inclourà com a mínim dades sobre els quilometratges de les bicicletes i la petjada de carboni en format editable. BSM indicarà a quin correu electrònic caldrà enviar els reportings trimestrals.

3 Operativa i terminis de lliurament

L'empresa adjudicatària haurà de començar a prestar els serveis objecte d'aquest contracte i entregar les bicicletes com a màxim 1 mes després de la signatura del contracte. L'empresa adjudicatària, en el moment d'iniciar els serveis haurà de disposar del personal, equips i instal·lacions descrites en la seva oferta, començant a prestar el servei en la forma descrita a la mateixa.

3.1 Recursos

Per poder desenvolupar el servei de forma òptima i amb la qualitat exigida per BSM, l'empresa licitadora, al iniciar el servei objecte d'aquest contracte haurà de disposar dels següents recursos:

- 18 bicicletes elèctriques customitzades amb la marca BSM. (BSM aportarà tot aquell material que cal per customitzar les bicicletes i un cop feta la proposta, caldrà BSM ho aprovarà)
- Assegurança integral amb cobertura 100%
- Telèfon d'assistència a les persones usuàries
- Persona responsable del contracte

3.2 Desenvolupament i coordinació del servei

La interlocució de l'empresa adjudicatària amb BSM serà a través d'una persona responsable de la Direcció ESG i Sistema de Gestió Integrada.

Serà necessari establir prèviament una metodologia de treball, planificació i coordinació amb BSM que serà valorada en la oferta del licitador.

La customització de bicicletes, Demo Day's i altres serveis, que requereixen de la producció i disseny de peces comunicatives es coordinaran entre l'empresa adjudicatària i la Direcció de Comunicació de BSM a través de la Direcció ESG i Sistema de Gestió Integrada.

En aquest servei estan inclosos els desplaçaments, dietes, despeses de locomoció, material i altres costos relacionats amb la prestació objecte d'aquest contracte i per tant, aquestes despeses no es podran repercutir a BSM.

4 Condicions d'execució

A continuació s'estableixen les condicions generals d'execució que regiran aquest contracte i que l'adjudicatari estarà obligat a complir durant la seva consecució.

4.1 Responsable del contracte

L'empresa adjudicatària haurà de definir una persona com a responsable del servei amb el nivell d'especialització més adient a les necessitats objecte del contracte i que compleixi amb els criteris de solvència tècnica i professional. La persona designada també serà la interlocutora entre l'empresa licitadora i BSM.

Qualsevol modificació de la persona responsable haurà de ser comunicada prèviament a BSM amb una antelació mínima de 10 dies laborables i la substitució s'haurà de fer per una persona amb un perfil, que com a mínim, tingui les mateixes característiques professionals i tècniques que la persona que deixa d'estar adherida aquest contracte. En cas de substitució, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar obligatòriament un procés de transferència de coneixements.

BSM es reserva el dret a sol·licitar canvis en les persones assignades al servei en el cas d'identificar que la qualitat del servei prestat no és la mínima requerida. Aquest canvi

s'haurà de fer efectiu en un període màxim de 15 dies laborables a partir de la comunicació a l'empresa adjudicatària.

4.2 Confidencialitat

L'empresa adjudicatària està obligada a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per B:SM.

L'empresa adjudicatària serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

L'empresa adjudicatària no podrà fer ús de la informació que es subministra en la documentació d'aquest concurs per a altres fins que la seva utilització per l'elaboració de les corresponents ofertes, no podent traslladar el seu contingut o còpia dels mateixos a tercers.

Es prohibeix expressament la utilització d'anàlisi funcionals o de requeriments en benefici propi de les persones físiques o jurídiques que retirin tal documentació annexa als presents plecs, en cas que existís.

Un cop finalitzat el present contracte, l'Adjudicatari es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per BSM, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

4.3 Propietat intel·lectual

La propietat intel·lectual dels treballs realitzats a l'empara d'aquest contracte pertany a BSM de forma exclusiva. Per tant BSM resten com a propietaris respectivament dels fonts realitzats, sense cap dret per part de l'Adjudicatari.

En cas que BSM ho sol·liciti, l'adjudicatari quedarà obligat a eliminar de forma permanent les dades emmagatzemades als seus sistemes d'informació.

4.3.1 Protecció de Dades Personals

La Regulació General de Protecció de dades (GDPR), és vinculant per a qualsevol corporació que processi les dades de ciutadans de la UE, i estarà sota la jurisdicció a l'autoritat de supervisió de dades o els tribunals de l'estat membre que tinguin la relació més estreta amb les persones o entitats que manegen aquestes dades personals.

GDPR s'aplica al tractament de dades personals en el context de les activitats d'un establiment a la UE/EEE d'un controlador o processador, independentment de si el processament es duu a terme a la UE/EEE o no.

Per complir amb la normativa de protecció de dades GDPR cal que es compleixin els següents apartats:

- Prohibida la transferència de dades personals fora de la UE/EEE a països que no ofereixen un nivell similar de protecció de dades personals i drets de privadesa.
- Quan l'adjudicatari hagi patit una bretxa de la seguretat, haurà de notificar amb informes basats en el risc i dels diferents requisits necessaris per informar l'incompliment a l'Autoritat de Supervisió de les dades afectades per la bretxa. Les infraccions han de ser reportades dins de les 24 hores posteriors a què la companyia conegui l'ocurrència de l'incident.
- L'adjudicatari serà el controlador de les dades que se'ls han confiat. Com es va veure anteriorment, nombroses lleis, regulacions i contractes prohibeixen, restringeixen i limiten la revelació i transferència de dades a un tercer.

Qualsevol incompliment de la normativa de GDPR i condicions descrites anteriorment poden donar peu a l'aplicació de les penalitzacions establertes entre B:SM i l'adjudicatari.

4.4 Sostenibilitat

BSM treballa en la contractació responsable per tal de reduir l'impacte ambiental sobre l'entorn i augmentar el benefici social. Consolidar l'aplicació de conceptes d'ESG a través de les licitacions és un repte de tota l'empresa. Això es tradueix en la incorporació de criteris ambientals, ètics i socials en la contractació de determinats productes i serveis:

Com a regla general i en la mesura del possible, tant la formulació dels articles que s'ofereixin com els embalatges en els que es subministren, hauran de respondre a criteris de màxima biodegradabilitat i mínim impacte medi ambiental.

Els criteris i directrius marcats en aquest document de caire ambiental es basen en la guia de contractació pública de l'Ajuntament de Barcelona.

Els criteris de sostenibilitat requerits en aquest Plec es remeten a aquells que li afectin especificats per les normatives següents i les seves possibles actualitzacions posteriors:

- La Mesura de Govern de contractació pública responsable amb criteris socials i ambientals (2013).
- El Decret d'Alcaldia sobre contractació pública responsable amb criteris socials i ambientals (2013).
- Les instruccions tècniques per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat (2015).

BSM és signatària de Pacte Mundial de les Nacions Unides des de 2015, incorporem i fem nostres els 10 Principis de Pacte Mundial i treballem per assolir els 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible de l'Agenda 2030. La formulació dels requisits de Sostenibilitat es recolza en aquests principis i objectius que estan integrats amb l'estratègia de BSM, l'estratègia de desenvolupament de la ciutat de Barcelona, de la Generalitat de Catalunya i del Govern d'Espanya.

Per tot això, l'empresa adjudicatària haurà de comprometre's a:

4.4.1 Sostenibilitat ambiental

L'empresa adjudicatària haurà de treballar de manera respectuosa amb el medi ambient. En aquest cas, es demana que l'empresa adjudicatària tingui cura i respecti l'entorn en el qual està treballant.

Tanmateix, haurà de comprometre's a fer un ús racional i estalviador de tots els recursos naturals que utilitzi (electricitat, aigua, combustible) prioritzant l'ús d'aquells que suposin un menor impacte.

Pel que fa als possibles residus generats, l'empresa adjudicatària resta obligada a recollir tots els residus generats arrel la seva activitat amb BSM, gestionar-los de manera adequada i conforme a la legislació vigent, prioritzant la seva valorització sempre que sigui possible.

En qualsevol cas, s'haurà de comprometre a conèixer la Política Integral de B:SM i, sempre que es trobi en les instal·lacions de la companyia, a complir i respectar les seves directrius internes en relació a les bones pràctiques ambientals implantades.

4.4.2 Sostenibilitat social

Treballar d'acord amb el Codi Ètic, tant per l'empresa adjudicatària com per les seves empreses subcontractades. És per això que es demana el compliment del codi Ètic de BSM.

Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de respectar i protegir els drets humans i les llibertats reconeguts a la Declaració Universal dels Drets Humans i als principals acords internacionals, tant a la pròpia empresa com al seu àmbit d'influència.

L'empresa adjudicatària també haurà d'assegurar la igualtat d'oportunitats i la no discriminació per raó de naixement, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.

4.5 Compromís de prevenció de riscos laborals

D'acord amb la Llei 54/2003, de 12 de desembre, de reforma del marc normatiu de la prevenció de Riscos Laborals i pel Real Decret 171/2004, de 30 de gener, que desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de Riscos Laborals, l'adjudicatària està obligada al compliment de la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals i en aquest sentit, s'obliga a lliurar a B:SM la documentació següent:

- Avaluació dels riscos relacionats amb l'activitat que tingui previst realitzar.
- Pla de prevenció pel control dels riscos detectats.
- Mesures de prevenció i protecció que el personal de B:SM haurà de tenir en compte davant d'aquests riscos.
- Llistat de treballadors que accediran a les instal·lacions.
- Justificants de la formació dels treballadors conforme han estat informats dels riscos als quals estan exposats i de les mesures de protecció que han de tenir en compte.
- Informes d'aptitud d'aquests treballadors en relació a les tasques que han de realitzar. Contracte amb la Entitat Asseguradora d'Accidents de Treball i Malaltia Professional.
- Justificants de lliurament d'equips de protecció individual als treballadors.

- B:SM s'obliga a lliurar a l'adjudicatari la documentació corresponent a la prevenció, en relació a la Instal·lació, i és la següent:
 - Avaluació dels riscos relacionats amb els llocs on tingui previst realitzar l'activitat.
 - Pla de prevenció per al control de riscos detectats.
 - Mesures de prevenció i protecció que el personal del Promotor haurà de tenir en compte davant d'aquests riscos.

4.6 Suport i comunicació

Durant tot el període del contracte, l'adjudicatari haurà de donar suport d'atenció telefònica, per correu electrònic i mitjançant l'eina de gestió de manteniment indicada per BSM.

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar un telèfon i un correu electrònic per l'atenció d'incidències o peticions de servei reportades per BSM, operatiu 24 hores al dia els 365 dies de l'any.

4.7 Model de relació BSM – Adjudicatari

Amb la periodicitat requerida per BSM, amb un mínim de sis mesos, i dins d'un model de relació entre BSM i l'adjudicatari i amb la finalitat de mantenir una òptima dinàmica de servei, es realitzaran reunions de seguiment del contracte. En aquestes hi seran representades les dues parts i es contrastaran com a mínim els següents punts:

- Revisió d'aquells indicadors de servei que s'acordin, tals com compliment qualitatiu del servei sol·licitat, etc.
- Revisió d'incidències.
- Potencials millores.
- En cas que la empresa contractista es vegi forçada a canviar el model que ha guanyat la licitació, haurà de justificar davant BSM aquesta necessitat, i en tot cas, haurà de garantir el compliment de les especificacions tècniques, les característiques obligatòries i les característiques valorables amb que va guanyar el concurs.

4.8 Qualitat del servei

L'adjudicatari haurà de garantir que els equipaments i serveis subministrats tenen una qualitat i unes propietats adequades a les necessitats de BSM.

Així mateix, haurà de garantir que el subministrament i servei es realitza en el termini i en les condicions òptimes per al seu ús.

L'empresa adjudicatària es compromet a substituir els articles entregats que estiguin defectuosos o que no es corresponguin amb els oferts en els terminis màxims indicats des de la data d'avís de la incidència per part de BSM. Aquestes substitucions implicaran la retirada del producte defectuós i

entrega del correcte, sense comportar cap despesa addicional per a BSM.

L'empresa adjudicatària serà responsable dels danys i perjudicis que el seu personal pugui causar al béns o usuaris de les dependències de BSM. Qualsevol desperfecte ocasionat per circumstàncies derivades de les condicions de lliurament, instal·lació o posta en marxa, aquests seran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

4.9 Facturació

L'adjudicatari emetrà una factura a final de mes fent constar els diferents serveis efectuats, amb les bicicletes subministrades, els demos days realitzats i el reporting trimestral si s'escau. A la factura es farà constar el número de comanda que BSM facilitarà

4.10 PENALIZACIONS

- PENALITZACIONS estàndard

L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions contractuals, donarà lloc a la imposició de penalitzacions. La tipificació de les faltes als efectes del present contracte, es descriuen a continuació:

Lleus:

- ✓ Manca de col·laboració amb el personal de BSM.
- ✓ L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte, que no constitueixi falta greu.
- ✓ No avisar a BSM de la incorporació de personal nou o si es produeixen canvis.
- ✓ Incompliment de la normativa sobre Prevenció de Riscos Laborals, qualificats com a lleus per la seva normativa específica.
- ✓ Desalineament lleu amb el Codi ètic i valors de BSM.

Greus:

- ✓ La resistència als requeriments efectuats per BSM, o la seva inobservança.
- ✓ L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte, que no constitueixi falta molt greu.
- ✓ No disposar de personal suplent per a un determinat servei.
- ✓ Realitzar una jornada de treball superior a la permesa laboralment, i en cas que això succeís per eventualitat, no informar a BSM.
- ✓ Permetre per acció o omissió, l'accés a dependències de BSM, a persones alienes al servei contractat.
- ✓ La manca de lliurament, en temps i forma, de tota la informació respecte de la prestació del servei que li hagi estat sol·licitada per BSM.
- ✓ Reincidència en la comissió de faltes lleus.
- ✓ Manca de cobertura del servei durant un període de temps, per inexistència de personal suplent o altres causes, sempre que no sigui incompliment molt greu.

- ✓ *L'incompliment, que no constitueixi falta molt greu, de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals, i en especial, les del pla de seguretat i salut en les prestacions, qualificats com a Greus per la seva normativa específica.*
- ✓ *Desalineament greu amb el Codi ètic i valors de BSM.*

Molt greus:

- ✓ *Incompliment de la prestació del servei, bé sigui per abandonament o d'altres causes.*
- ✓ *Passivitat, deixament i desídia en la realització del servei.*
- ✓ *La resistència als requeriments efectuats per BSM, o la seva inobservança, quan produeixi un perjudici molt greu a l'execució del contracte.*
- ✓ *La utilització de sistemes de treball, elements, materials, maquinaria o personal diferents als previstos en els Plecs i en les ofertes de l'adjudicatària, si s'escau, quan produeixi un perjudici molt greu.*
- ✓ *No posar a disposició personal per a l'execució dels serveis mínims establerts.*
- ✓ *Incompliment molt greu de les prescripcions relatives a la subcontractació, si s'escau.*
- ✓ *Falsejament de les prestacions consignades per l'adjudicatària a la factura.*
- ✓ *Reincidència en faltes greus.*
- ✓ *Incorporar personal sense cap coneixement de les seves obligacions, ni formació prèvia.*
- ✓ *Incompliment de la normativa sobre Prevenció de Riscos Laborals, qualificats com a molt greus per la seva normativa específica, i en especial de les del Pla de seguretat i salut en les prestacions.*
- ✓ *L'incompliment de les prescripcions sobre seguretat de tercers en les prestacions.*
- ✓ *Desalineament molt greu o reiterat amb el Codi ètic i valors de BSM.*

Independentment del rescabament per danys i perjudicis, en cas d'incompliment que no produeixi resolució del contracte, BSM podrà aplicar les sancions següents, graduades en atenció al grau de perjudici, perillositat i/o reiteració:

- *Faltes MOLT GREUS: 5% de l'import del contracte*
- *Faltes GREUS: 3% de l'import del contracte*
- *Faltes LLEUS: 1% de l'import del contracte*

• **PENALITZACIONS concretes categoritzades com a MOLT GREUS (5%)**

- a) *Per la modificació de dates d'entrega/recollida de les bicicletes, acordades amb BSM.*
- b) *Per la cancel·lació de dates d'organització dels Demo Day's, acordades amb BSM.*

Quan les penalitzacions superen el 5% del import total d'adjudicació del contracte, ens reservem el dret de rescissió del contracte.

L'aplicació de penalitzacions comporta obrir un expedient contradictori en què es dona audiència a l'empresa adjudicatària. L'aplicació dels acord de nivell de servei (ANS) comporta l'aplicació automàtica en factura sense tràmit contradictori.

Per tal de poder monitoritzar i avaluar la qualitat i la gestió dels serveis prestats per l'empresa adjudicatària, es defineixen un seguit d'acords de nivell de servei (ANS).

Els ANS requerits són el Temps de resposta i el Temps de resolució a incidències.

Es considera responsabilitat de l'empresa adjudicatària recollir la informació i fer el seguiment dels ANS definits:

Penalitzacions	Acords a Nivell de Servei	Criteris d'incompliment	Penalització
Penalitzacions	Acompliment del termini de temps de resposta a incidència d'una hora dins l'horari de servei de suport des de l'avís de BSM	Incompliment del termini de temps de resposta a incidència d'una hora dins l'horari de servei de suport des de l'avís de BSM	Penalització del 5% sobrel'import de la factura mensual
Penalitzacions	Acompliment del termini de temps de resolució a incidència catalogada com a Crítica	Incompliment del termini de temps de resolució a incidència catalogada com a Crítica	Penalització del 5% sobrel'import de la factura mensual
Penalitzacions	Acompliment del termini de temps de resolució a incidència catalogada com a Greu	Incompliment del termini màxim establert de manteniment en taller	Penalització del 5% sobrel'import de la factura mensual
Penalitzacions	Acompliment del termini de temps de resolució a incidència catalogada com a lleu	del termini de temps de resolució a incidència catalogada com a lleu	Penalització del 5% sobrel'import de la factura mensual

Temps de resolució d'incidències:

Es defineix com a Temps de Resolució, el temps màxim expressat en hores que poden transcórrer des de que la incidència és comunicada per BSM o una persona de la plantilla, usuària del servei, a l'empresa adjudicatària fins a la seva resolució o tancament.

El nivell de servei mínim exigible per a la prestació dels serveis de garantia i manteniment ve determinat pel tipus d'incidència i la seva gravetat, segons la següent classificació:

- **Incidència crítica:** El servei prestat no s'adequa a les condicions i criteris requerits i afecta a la consecució de l'objecte del servei en temps i forma.
- **Incidència greu:** El servei prestat s'adequa poc a les condicions i criteris requerits i afecta parcialment a la consecució de l'objecte del servei en temps i forma.

- **Incidència lleu:** Qualsevol alta incidència que afecti lleument o parcialment a la consecució de l'objecte del servei en temps i forma.

L'empresa adjudicatària haurà de diagnosticar, classificar i resoldre les incidències segons els SLA que s'especifiquen a continuació:

- **Incidència crítica:** Temps màxim de resolució de 24 hores, dins l'horari de serveis de suport a l'operació.
- **Incidència Greu:** Temps màxim de resolució de 48 hores, dins l'horari de servei de suport a l'operació.
- **Incidència Lleu:** Temps màxim de resolució de 72 hores, dins l'horari de servei de suport a l'operació.

BSM es reserva el dret de modificar la classificació de la incidència segons la seva urgència i criticitat. En cas de concurrència d'incidències, l'adjudicatari haurà de destinar els recursos disponibles a la incidència més crítica i ha de ser capaç de resoldre dues incidències simultànies. La resolució d'una incidència haurà de ser acceptada pel corresponent responsable dins de l'estructura organitzativa de BSM.

Qualsevol incompliment del pla de suport tècnic o del temps de resolució d'incidències pot donar peu a les penalitzacions establertes entre BSM i l'empresa adjudicatària.

Barcelona,

Rubén Guimera Dehesa

Cap d'Àrea Compres

Barcelona de Serveis Municipals, S.A.

5 ANNEX I Model acta de recepció

	ACTA DE RECEPCIÓ
---	-------------------------

MODALITAT D'ADQUISICIÓ					
COMPRA	LLOGUER	RÈNTING	COMPRA	LLOGUER	RÈNTING
Marqui aquesta opció si la modalitat de subministrament es realitzarà mitjançant "COMPRA"	Marqui aquesta opció si la modalitat de subministrament es realitzarà mitjançant "LLOGUER"	Marqui aquesta opció si la modalitat de subministrament es realitzarà mitjançant "RÈNTING"			
TIPOLOGIA DE SUBMINISTRAMENT					
Indiqui si fa referència a "Elements de transport" o a "Maquinària tècnica"					
CATEGORIA					
Indicar la categoria a la qual es fa referència, en funció del desglossament de categoria indicat en el SDA, per exemple: "CATEGORIA 2: subministrament de motocicletes mitjançant compra"					
MARCA I MODEL ESPECÍFIC DEL VEHICLE O MAQUINÀRIA					
Especificar, concretament, el la marca i el model del vehicle o maquinària que se subministrarà.					

CONTINGUT DE L'ACTA DE RECEPCIÓ
1. DADES DEL PROVEÏDOR Nom o raó social, CIF, Direcció completa. 2. DADES DEL CLIENT Nom o raó social, CIF, Direcció completa. 3. DATA I HORA D'EMISSIÓ DE L'ACTA DE RECEPCIÓ Data i hora en la qual es realitza el lliurament dels vehicles o maquinària 4. DESCRIPCIÓ DEL SUBMINISTRAMENT Detall específic dels vehicles o maquinària lliurats, incloent-hi marca, model, número de sèrie o identificació única, així com qualsevol altra informació rellevant. Haurà d'especificar-se, també, la quantitat d'unitats donis lliurades de cada vehicle o maquinària.

5. CONDICIONS DE LLIURAMENT

Lloc de lliurament dels subministraments (adreça exacta). Data i hora de lliurament acordat entre el proveïdor i el client.

6. ESTAT DELS SUBMINISTRAMENTS

Indicació de l'estat en el qual es troben els vehicles o maquinària al moment del lliurament (nou, usat, en bon estat, etc.). Contindrà detall fotogràfic del vehicle o maquinària on s'observin, en el seu cas, els danys previs al lliurament, en defecte d'això, que es trobi en perfecte estat.

7. OBSERVACIONS

Espai per a incloure qualsevol observació adicional rellevant relacionada amb el lliurament dels subministraments, com a possibles danys o discrepàncies.

DATA I SIGNATURA DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA	DATA I SIGNATURA DEL CLIENT

6 ANNEX II Model acta de devolució per a vehicles

  Ajuntament de Barcelona	ACTA DE DEVOLUCIÓ PER A VEHICLES I MAQUINÀRIA OBJECTE DE LLOGUER O RÈNTING
---	---

MODALITAT D'ADQUISICIÓ					
COMPRA	LLOGUER	RÈNTING	COMPRA	LLOGUER	RÈNTING
Marqui aquesta opció si la modalitat de subministrament es realitzarà mitjançant "COMPRA"	Marqui aquesta opció si la modalitat de subministrament es realitzarà mitjançant "LLOGUER"	Marqui aquesta opció si la modalitat de subministrament es realitzarà mitjançant "RÈNTING"			
TIPOLOGIA DE SUBMINISTRAMENT					
Indiqui si fa referència a "Elements de transport" o a "Maquinària tècnica"					
CATEGORIA					
Indicar la categoria a la qual es fa referència, en funció del desglossament de categoria indicat en elSDA, per exemple: "CATEGORIA 2: subministrament de motocicletes mitjançant compra"					
MARCA I MODEL ESPECÍFIC DEL VEHICLE O MAQUINÀRIA					
Especificar, concretament, el la marca i el model del vehicle o ma-quinària que se subministrarà.					

CONTINGUT DE L'ACTA DE DEVOLUCIÓ
1. DADES DE L'ARRENDADOR O EMPRESA DE RÈNTING Nom, raó social, direcció completa i CIF.
2. DADES DEL CLIENT Nom, raó social, direcció completa i CIF.
3. DATA I HORA DE DEVOLUCIÓ DEL VEHICLE O MAQUINÀRIA Data en la qual es realitza la devolució del vehicle o maquinària a l'arrendador o empresa de rènting.
4. DESCRIPCIÓ DEL VEHICLE O MAQUINÀRIA Detall específic del vehicle o maquinària retornada, incloent-hi marca, model, número de sèrie o identificació única, i qualsevol altra informació rellevant.
5. ESTAT DE LA DEVOLUCIÓ

Indicació de l'estat en el qual es troba el vehicle o maquinària al moment de la devolució (bon estat, desgast normal, danys visibles, etc.). Descripció del quilometratge recorregut total. Descripció detallada de qualsevol altre mal o discrepància observada durant la inspecció de devolució. Contindrà detall fotogràfic del vehicle o maquinària on s'ob- servin, en el seu cas, els danys o, en defecte d'això, que es trobi en perfecte estat.

6. OBSERVACIONS

Espai per a incloure qualsevol observació addicional rellevant relacionada amb la devolució, com a acords de reparació, liquidació de càrrecs addicionals, etc.

DATA I SIGNATURA DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA	DATA I SIGNATURA DEL CLIENT