

Servei públic de lloguer de bicicletes

Plec de prescripcions tècniques



1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte consisteix en **operar el servei de lloguer de bicicletes de Manresa**.

Això inclou:

- proveïment en modalitat d'ús sense adquisició d'una flota de 200 bicicletes en les condicions i amb les característiques detallades al plec
- gestió i explotació del servei, incloent el disseny i desenvolupament d'operacions, accions de màrqueting i gestió i recollida de dades per al seguiment i millora del servei segons s'especifica al plec

Es preveu iniciar la campanya de subscripció anticipada l'agost de 2025. I el servei pròpiament entre setembre i novembre de 2025.

2. Descripció dels serveis a realitzar

2.1. ***Proveïment en modalitat d'ús sense adquisició de la flota de bicicletes***

S'han de proveir 200 bicicletes en modalitat d'ús sense adquisició, que a l'inici del contracte han de ser noves.

Es preveu la possibilitat de modificar el contracte per a proveir més bicicletes i així adaptar-se a la demanda al llarg de la vida del contracte. Això implicarà, també, la modificació dels objectius i indicadors de rendiment. Implicarà, també, la convenient modificació del contracte i la seva acceptació.

2.1.1. **Calendari de proveïment de la flota**

La flota ha de ser servida en un màxim de 6 mesos des de la signatura del contracte, amb un criteri d'adjudicació de reducció fins a 3 mesos.



En el cas que no es pugui entregar la flota durant l'estiu de 2025, caldrà almenys comptar amb vehicles de mostra per a la campanya de subscripció anticipada.

2.1.2. Especificacions tècniques mínimes de la flota de bicicletes

El candidat haurà d'aportar una fitxa presentant la bicicleta proposada, imatges reals i/o 3D, així com les especificacions tècniques indicant per cada element els proveïdors, models i característiques dels materials per a la seva valoració.

- **Model i ús:** bicicleta urbana assistida elèctricament orientada a l'ús urbà amb la possibilitat de circular per carreteres sense asfaltar de manera molt puntual (bicicleta urbana). No s'oferiran bicicletes de muntanya.
- **Identificació i registre del vehicle:**
 - Cada bicicleta ha d'estar identificada amb un número únic que permeti el seu fàcil seguiment en la gestió del servei. Aquest identificador ha de ser fàcilment visible a banda i banda de la bicicleta.
 - Les bicicletes hauran d'estar registrades al BiciRegistre (<https://www.biciregistro.es/#/home>), el sistema nacional de registre de bicicletes, propietat de la Red de Ciudades por la Bicicleta, que compta amb la participació dels propis Ajuntaments que la componen, les seves policies locals, la DGT i els Gestors Administratius.
- **Normativa i certificació:** totes les bicicletes han de complir, com a mínim, les següents normes i certificats nacionals i europeus. L'adjudicatari haurà de disposar del certificat d'un laboratori tècnic independent que acrediti que han obtingut satisfactòriament aquests estàndards. És un requisit opcional a la fase d'ofertes i obligatori en cas que es proposi l'adjudicació. També s'admetran certificats equivalents als indicats. Correspondrà als licitadors l'acreditació d'aquesta equivalència.
 - Reial Decret 339/2014, requisits per a la comercialització i posada en servei de les bicicletes i altres cicles i de les seves parts i peces;
 - UNE-EN 15194 Cicles. Cicles amb assistència elèctrica. Bicicletes EPAC;



- UNE-EN ISO 4210-2: Requisits de seguretat per a bicicletes.
- Marcatge CE.
- **Corporativització:** caldrà adequar les bicicletes i accessoris a la identitat corporativa del servei, definida per l'Ajuntament de Manresa i annexa a aquests plecs.
 - Per a una major robustesa, tant la **pintura** com els adhesius han d'estar protegits contra els raigs UV i complir les normatives exigides.
 - No està prohibida la presència d'altres marques a la bicicleta (assemblador, components, etc. o la pròpia de l'operador), però no han de ser més visibles que les del servei de lloguer de bicicletes de la ciutat de Manresa.
- **Prevenió del robatori i el vandalisme:** totes les bicicletes ofertes han de ser robustes i protegides contra el vandalisme de manera adequada als sistemes públics de lloguer i amb geolocalitzador. L'ocultació de cables no ha d'interferir en el fàcil manteniment.
 - Es valorarà que disposin d'alarma activables a distància.
- **Tecnologia IoT:** És imprescindible comptar amb tecnologies IoT (Internet de les Coses) que permetin la recopilació del màxim de dades possible per a millorar tant el servei com el disseny de polítiques públiques de la bicicleta (noves infraestructures, etc).
- **Seguiment GPS:** és necessari però haurà de mantenir-se discret, consumir poca energia, reduir la necessitat de manteniment i transmetre les seves dades de localització complint amb les normes europees RGPD de manera que la ubicació de la bicicleta en cas de robatori sigui anònima. Caldrà explicar la manera de comunicació (4G, Lora, Wifi, etc.). El seguiment de la distància recorreguda per la bicicleta és una dada important per a l'impacte del servei. Aquestes dades es recolliran com a mínim entre cada lloguer o de manera més regular si el sistema ho permet.
- **Quadre:** els **quadres** seran del tipus "mixt" aptes per a mides de 150 a 190 cm d'alçada d'usuari. Han de ser amb barra baixa de manera que sigui fàcil pujar-hi.
- **Rodes:** amb llantes d'alumini de doble paret, radis d'acer inoxidable reforçat i pneumàtics amb protecció contra punxades per a un diàmetre preferiblement de 26 polzades, també s'accepta el diàmetre de 28 polzades. Les rodes disposaran de reflectors laterals per millorar la seguretat i la visibilitat.
 - Es valorarà que la roda sigui apta per a camí no asfaltat.



- **Motor:** ha de ser sense escombretes (brushless) i tenir una potència mínima de 45Nm. Haurà de funcionar segons els estàndards europeus lliurant 250W de potència i tallant l'assistència quan la velocitat superi els 25 km/hora o quan l'usuari freni. Els candidats podran proposar un motor central. El candidat haurà d'assegurar-se que el model es manté durant la durada del contracte per proporcionar recanvis o permetre el muntatge en el mateix quadre de la bicicleta d'un motor compatible amb el sistema de muntatge del bastidor. Es requereix un sensor de velocitat per al funcionament del sistema de propulsió.
 - Es valorarà disposar d'un sensor de parell (sensor de Torque) capaç de detectar la força del ciclista i permetre una assistència més suau per als usuaris nous a la pràctica.
- **Bateria:**
 - serà del tipus Lithium-Ion. Les bateries de plom-àcid estan prohibides.
 - El voltatge pot ser de 36V o 48V. La capacitat mínima de la bateria ha de ser de 10 Ampers per hora (Ah) en 36V, és a dir, 360Wh per permetre una autonomia mínima de 30km fins i tot a l'hivern i fins i tot després de 500 cicles de recàrrega.
 - Caldrà subministrar un carregador (que funciona en CA 230V / 50Hz) amb la bateria.
 - Es valorarà un endoll que permeti a l'usuari carregar el seu telèfon intel·ligent i/o connector USB-C per permetre als usuaris carregar les seves bateries amb un carregador d'ordinador portàtil o un altre equip elèctric d'aquest tipus.
 - El BMS haurà de garantir la seguretat tant si es carrega com si es descarrega.
 - Es preferirà una comunicació CanBus a una comunicació UART.
 - La bateria serà extraïble, idealment col·locada al tub principal o al tub del seient del quadre de la bicicleta. Les bateries col·locades al porta equipatge posterior estan prohibides, ja que es consideren massa sensibles al robatori.
 - La bateria estarà assegurada per una clau antivandàlica física o un pany electrònic. No s'ha de veure cap cable al compartiment de la bateria quan s'extregui la bateria per minimitzar el vandalisme.
 - La bateria ha d'estar garantida durant 2 anys o almenys 800 cicles de càrrega.



- Es permet la presència d'un comandament per canviar el nivell d'assistència i una pantalla, però s'han d'arreglar i limitar el vandalisme (possibilitat d'integració amb la tija). Qualsevol altre dispositiu per encendre l'assistència o ajustar està permès sempre que romanguí a prova de vandalisme.
- **Marxes:** la bicicleta ha de tenir un mínim de 3 marxes integrades a l'eix posterior o al motor central. Aquestes marxes es poden accionar manualment al manillar o automàticament. Els canvis han de ser interns, els desviadors amb pinyons externs estan prohibits. Les rosques de la roda incorporaran sistemes antivandàlics per limitar els robatoris.
- **Frens:** els frens davanters i posteriors seran de disc controlat per cable (o control hidràulic autoritzat). Els frens en V-brake estan prohibits. Els frens a contrapedal estan prohibits.
- **Transmissió:** pot ser per cadena (amb protecció de cadena), corretja o junta de cardan.
- **Seient:** serà ajustable per adaptar-se a mides que oscil·len entre els 150 cm i els 190 cm. El tub del seient estarà protegit per un sistema antivandàlic. La bicicleta estarà equipada amb un fort suport (pota de cabra) lateral central o posterior.
- **Pedals:** han de ser preferiblement de metall i les bieles d'alumini d'una longitud adequada. La conducció ha de ser urbana i còmoda, amb l'esquena recta, el manillar corbat i la potència fixa i no regulable (ahead set o plunger).
- **Fars:** la bicicleta estarà equipada amb fars LED i reflectors davanters i posteriors que compleixin les normes de la UE. Aquests fars funcionaran amb bateria i no amb piles independents. Els fars també estaran protegits contra robatoris i actes vandàlics.
- **Parafangs:** La bicicleta estarà equipada amb parafangs davanters i posteriors
- **Suports publicitaris removibles:** les bicicletes han de poder disposar de suports publicitaris removibles.
- **Cavallet:** la bicicleta ha de disposar de cavallet.
- **Timbre:** totes les bicicletes han de portar un timbre.
- **Sistema de bloqueig:** la bicicleta ha de tenir integrat un sistema de bloqueig de quadre a la roda del darrere amb una **cadena** que permeti fixar la bicicleta en un punt fix que correspongui, com a mínim, a la norma ART2 (o equivalent). Altres sistemes de seguretat equivalents són possibles (cadenat tipus U, acordió, etc.) però han de reduir el robatori de manera efectiva i ser fàcils d'utilitzar. Aquests cadenats poden accionar-se mitjançant claus físiques amb panys de bona qualitat o electrònicament amb tecnologia "smartlock". També poden tenir un impacte en l'apagat de l'assistència elèctrica.



- **Pes:** el pes total de la bicicleta amb bateria (però sense accessoris opcionals) no ha de superar els **30kg**. Capacitat de càrrega: 100Kg.
- **Accessoris de transport:** les bicicletes han de permetre l'equipament opcional amb els accessoris detallats al subapartat següent. Caldrà protegir-los contra robatoris.

2.1.3. Accessoris a disposició

L'empresa adjudicatària posarà a disposició el lloguer o la venda d'accessoris que facilitin la mobilitat en bicicleta, com per exemple:

- Remolc
- Cadireta infantil: per infants menors i majors de 3 anys
- Cistella davantera
- Portaequipatge posterior
- Alforges de transport impermeables
- Cascos: diverses mides
- Kit de reparació
- Armilla fluorescent

D'aquests, haurà de disposar com a mínim de:

- 1 remolc
- 10 cadiretes infantils

Tots els accessoris han d'estar homologats i han de ser compatibles amb el model de bicicleta proposat.



2.1.4. Renovació i manteniment de la flota

El titular es compromet a mantenir el nombre de bicicletes en circulació conforme als objectius de Manresa, anticipant les necessitats i fent les substitucions necessàries si cal. Pot establir un estoc si és necessari i, en tot cas, complir sempre els objectius de manteniment establerts al plec.

L'operador serà responsable de la substitució de bateries durant la vigència del contracte així com del reciclatge de les bateries antigues.

El titular haurà de retirar els vinils i neutralitzar la identitat corporativa de l'equip sempre que retiri un equip de circulació a la ciutat.

El sistema informàtic del titular ha de permetre a Manresa fer seguiment de l'estat de la flota: en circulació, en manteniment, perdudes/robades i reformades, amb un identificador únic per a cada bicicleta.

2.2. Gestió i explotació del servei

La gestió i explotació del servei implica totes aquelles accions necessàries per a operar amb èxit el servei de lloguer de bicicletes.

La demanda turística serà prioritària en el servei, per la qual cosa es prioritzarà davant la resta amb un mínim de 40 bicicletes de la flota a disposició del públic turístic per a un lloguer puntual, a més de les que no estiguin ocupades pel lloguer de llarga durada.

Per a mesurar el rendiment del servei s'agafa com a indicador de referència els **dies de lloguer** de la flota (365 dies x dimensió de la flota) a l'any. En base a aquest indicador, s'estableixen els següents objectius per any natural de servei:

	Mínim	Òptim
Curta durada	2.000 dies/any	3.000 dies/any
Llarga durada	30.000 dies/any	44.000 dies/any

L'assoliment dels objectius comporta bonificacions i penalitzacions, que es detallen convenientment al plec de clàusules administratives.



A part dels recursos posats a disposició per la ciutat de Manresa, l'adjudicatari és responsable de proporcionar tots els recursos humans i materials necessaris per al bon funcionament del servei de bicicletes públiques per subscripció.

2.2.1. Pla de màrqueting

2.2.1.1. Consideracions generals

L'operador és el responsable de desenvolupar i implementar una estratègia de comunicació i màrqueting dirigida especialment a donar a conèixer els serveis de bicicletes que gestiona, per tal d'atraure nous públics a la mobilitat en bicicleta. Aquesta comunicació també ha de vetllar per la bona imatge del servei i informar els usuaris en cas de canvis en el servei o interrupcions.

S'establirà un pla de comunicació anual abans del 31 de gener de cada any. El seu objectiu serà potenciar i promocionar el servei mitjançant accions recurrents o puntuals.

Cada acció del pla de màrqueting s'ha de descriure tenint en compte: públic destinatari, elements de diagnòstic, objectius, eines utilitzades, costos, planificació, vincle amb el pla de comunicació, etc.

La comunicació tindrà en compte les diferents fases del contracte (obres, posada en marxa de serveis, interrupció del servei, esdeveniments, etc.).

L'empresa adjudicatària dissenyarà una oferta d'esdeveniments durant tot l'any. A través de la seva comunicació, el titular ha d'establir una connexió entre les polítiques de la ciutat a favor de la bicicleta i la mobilitat activa, iniciatives, enquestes, entre altres activitats. El pla de comunicació i màrqueting ha de considerar la publicació en diversos formats de contingut relatiu a l'ús correcte, la promoció i la valorització del servei de bicicletes. S'espera la introducció de missatges positius i motivants, evitant l'ús de missatges penalitzants cap als usuaris de la bicicleta.

La comunicació als diferents canals s'adaptarà en funció dels públics objectius de cadascun.

S'espera una proposta de criteris i indicadors de seguiment de la comunicació per sistematitzar als informes de seguiment del servei per part de l'adjudicatari.

La comunicació institucional del servei serà gestionada per la ciutat de Manresa conjuntament amb l'operador del servei de bicicletes públiques.



Tota la comunicació corporativa interna i externa haurà de ser en català, com a mínim i de forma prioritària, llevat d'aquelles accions que siguin per al segment de visitants i turistes. S'establiran penalitzacions en el cas que no sigui així.

2.2.1.2. Identitat corporativa

L'Ajuntament de Manresa proporcionarà a l'adjudicatari la següent identitat corporativa:

- Naming i eslògan
- Identitat visual (logotip, paleta de colors, tipografia)
- 5 línies creatives de campanya com a proposta d'eslogan/claim i creativitats gràfiques
- Línies bàsiques per a aplicacions genèriques:
 - web
 - xarxes socials (Instagram)
 - retolació de punts d'estacionament i delpunt d'atenció
 - retolació de bicicletes
 - uniformes i material corporatiu
 - pancartes i tanques publicitàries
 - OPIs
 - altres materials gràfics per a publicitat

Serà responsabilitat de l'adjudicatari el desenvolupament de les accions així com la creació dels canals (web, xarxes socials, etc).



2.2.1.3. Estratègia de màrqueting i comunicació

L'estratègia es fonamenta en aconseguir una ràpida implementació del servei mitjançant dos objectius:

- Donar a conèixer el servei i la seva marca amb una campanya segmentada de llançament i pre-venda entre l'adjudicació del servei i la seva inauguració, amb un pressupost màxim de 25.000,00€+altres conceptes+IVA per a la primera anualitat, prevista per iniciar-se a Festa Major 2025
 - Prioritzar l'acció sobre els treballadors de grans empreses i d'empreses als polígons, sobretot aquelles amb infraestructura ciclista, per assegurar la viabilitat del conjunt del servei.
 - Realitzar una oferta agressiva sobre preu (preu bonificat) fins a tenir tota la flota disponible de llarga durada al carrer i durant el 2025 per a beneficiar l'expansió del servei.
- Vincular nous usuaris al servei mitjançant campanyes anuals segmentades amb un pressupost total i aproximat de 15.000,00€+altres conceptes+IVA per a la segona anualitat i possibles pròrrogues.
 - Prioritzar l'acció sobre els treballadors de grans empreses i d'empreses als polígons, sobretot aquelles amb infraestructura ciclista, i mitjançant la promoció de convenis de copagament entre empresa i treballador.
 - Desenvolupar accions comunicatives sobre la comunitat estudiantil a l'inici del curs escolar
 - Desenvolupar accions comunicatives sobre la ciutadania en període primaveral
 - Desenvolupar accions comunicatives per a visitants i turistes en els períodes de més afluència, que són tardor i primavera

2.2.1.4. Públic objectiu

1. Lloguer de bicicletes de llarga durada:



Treballadors amb centre de treball a Manresa i residents al Bages, especialment aquells dels polígons (especialment empreses amb més de 500 treballadors, obligades a tenir un pla de mobilitat)

Ciutadania de Manresa.

- 53% homes / 47% dones
- 90% població activa (treballadors i estudiants)
- 81% 25 a 55 anys (millennials i generació X)

Estudiants

Usuaris i usuàries amb interès per subscriure's per un mes o més, incloent-hi membres anuals.

2. Lloguer de bicicletes de curta durada:

Visitants i turistes

Ciutadania de Manresa

3. Activitats de foment de la bicicleta:

Ciutadania de Manresa.

4. Productes i serveis complementaris:

[Públics de la resta de serveis]



5. Visites guiades en bicicleta de lloguer:

Visitants i turistes

Ciutadania de Manresa

2.2.1.5. Preu i estratègia tarifària

El servei bicicletes públiques per subscripció haurà de complir dos objectius principals:

- Garantir l'atractiu dels serveis de bicicletes per maximitzar el seu paper en el canvi modal
- Garantir els ingressos per assegurar-se un finançament sostenible dels serveis

L'estratègia tarifària proposada ha de tenir en compte el públic objectiu i les ambicions de funcionament del servei a través d'un sistema de prova de les bicicletes, tenint en compte les següents premisses:

- **Preus pel gran públic:** permetre al major nombre possible d'usuaris descobrir i apreciar la mobilitat en bicicleta gràcies a un marc favorable (preus atractius, baix compromís, equipament de qualitat, manteniment inclòs, etc.), amb l'objectiu d'incentivar l'adquisició d'una bicicleta personal.
- **Bonificació per col·lectius:** els col·lectius bonificats s'assimilaran a la resta de polítiques municipals de transport o les que s'escaiguin. Seran aquests:

	Lloguer de bicicletes de llarga durada	Lloguer de bicicletes de curta durada
Joves (<16)	Sense límit temporal fins a la majoria d'edat. Entre 16 i 18 anys	-

	requereix autorització de pare, mare, tutor	
Majors de 60 amb ingressos menors al SMI	Sense límit temporal sempre que es justifiquin anualment els criteris socials exigits.	-
Persones amb mobilitat reduïda major al 66% i amb ingressos menors al salari mínim interprofessional	Sense límit temporal sempre que es justifiquin anualment els criteris socials exigits.	-
Estudiants	Sense límit temporal sempre que es justifiquin anualment els criteris socials exigits.	-
Manresana d'Actius Turístics, Museus i Fires		Per a finalitats turístiques

- **Bonificació comercials:** com per exemple
 - **Apadrinament:** bonificació que té com a objectiu recompensar als usuaris que recomanin el serveis a amics i familiars per aconseguir una taxa de conversió elevada.

- **Col·lectius d'una empresa o organització:** Ajuntament de Manresa, empreses municipals o empreses/organitzacions amb conveni amb l'Ajuntament de Manresa per a oferir preus bonificats als seus treballadors

L'Ajuntament de Manresa definirà les tarifes segons es defineixi al corresponent plec de clàusules administratives, aprovant-les com a preus privats.

2.2.1.6. Canals

A continuació es proposen els canals de comercialització i comunicació, distingint aquells que han de permetre la subscripció dels que són mers entorns comunicatius:

Tipologia	Canals	Comercialització	Comunicació
Digitals	Web	Llarga durada Curta durada	X
	Aplicació mòbil	Llarga durada Curta durada	X
	Xarxes socials	Llarga durada Curta durada	X
Físics o presencials	Punt d'atenció	Llarga durada Curta durada	X

	Atenció telefònica	Llarga durada Curta durada	X
	Esdeveniments	Llarga durada Curta durada	X
	Punts d'atenció descentralitzats fruit d'aliances	Curta durada	X
	Papereria i cartelleria		X
	Butlletí trimestral		X
	Altres: autobusos, tanques, etc.		X

2.2.1.7. Canals digitals

Web

L'adjudicatari crearà un lloc web que permetrà als usuaris accedir al servei. Com a mínim, haurà de disposar de les següents funcions i informacions per als usuaris:

- Informació sobre el servei i el seu funcionament: normativa, tarifes, tràmits d'accés;



- Subscripció en línia;
- Gestió del propi lloguer (seguiment de pagaments, renovació de contracte, cites de manteniment, etc.);
- Contacte amb el servei d'atenció al client;
- Informació sobre novetats del servei, el seu funcionament i esdeveniments.

El lloc web haurà d'estar disponible en, almenys, quatre idiomes: català, castellà, anglès i francès.

App o webapp

Per facilitar-ne l'accés al servei, l'empresa adjudicatària proposarà una app o una webapp que permeti als usuaris gestionar de manera àgil la seva subscripció, informar sobre incidències o canviar de franja tarifària de l'assegurança, si ho desitja.

En el marc d'aquest servei, s'acceptaran les propostes d'apps o webapps estàndards pròpies dels operadors, sense perjudici a que es vulgui proposar-ne una específica.

Xarxes socials

L'operador gestionarà els comptes d'almenys dues xarxes socials de gran presència per al públic objectiu. Podrà especificar-ne i justificar-ne quines són les escollides al pla de màrqueting.

L'obertura dels comptes serà a càrrec de l'Ajuntament de Manresa o, en tot cas, amb el seu vist-i-plau per escrit. Els comptes seran propietat de l'Ajuntament de Manresa.

L'operador haurà de compartir en tot moment les contrasenyes i claus d'accés per a la seva gestió.

Whatsapp

L'empresa permetrà la interacció mitjançant Whatsapp Business.



2.2.1.8. Canals físics

Punt d'atenció

S'haurà de preveure un equilibri de temps d'atenció al públic, temps de manteniment de les bicicletes i temps per les activitats que proposarà el punt d'atenció. Es proposa un horari orientatiu al subapartat Horaris.

Es pot preveure un sistema d'atenció al públic mitjançant cita prèvia a través de mitjans de reserva de cites online o telefònic per garantir una atenció de qualitat a les persones que s'hi apropin.

Punt d'atenció mòbil en esdeveniments

De manera puntual, la persona a càrrec del punt d'atenció podrà ser sol·licitada per a un desplaçament on haurà de ser capaç de fer les mateixes tasques que a la seu.

Punts d'atenció descentralitzats fruit d'aliances

Per facilitar l'accés al lloguer de les bicicletes en horaris i ubicacions diversos es proposa recolzar-se en altres equipaments municipals amb personal presencial disponible durant més hores del dia, com ara l'Oficina de Turisme (compromesa) o les universitats (a investigar).

El personal que donarà aquest servei haurà d'estar format i tenir un protocol per proporcionar informació adequada. Aquesta persona haurà d'acompanyar a l'usuari durant el procés de lloguer, donar resposta al manteniment, haurà d'estar formada per informar sobre consells de circulació i recorreguts i haurà de donar informació sobre tallers i esdeveniments.

Papereria, cartelleria, publicitat de carrer i butlletí

Un butlletí periòdic trimestral simple amb els principals indicadors i novetats.

2.2.1.9. Accés al servei

L'empresa ha de demostrar en la seva oferta que és capaç de realitzar tot el procés en línia. En l'oferta s'espera la presentació d'un recorregut complet de l'usuari, des de l'abonament fins a la devolució de la bicicleta i la resolució de problemes tècnics durant el contracte.

Subscripció en línia



La reserva d'una bicicleta i els seus accessoris ha de poder-se fer 100% online, inclòs el pagament. Aquest és el canal a prioritzar per accedir al servei.

El canal presencial resta obert particularment per als usos amb vocació turística o usuaris amb necessitats d'acompanyament tecnològic.

En quant a l'acreditació de pertinença a un col·lectiu requerit o bonificat segons tarifa, s'haurà d'adjuntar:

- còpia del DNI
- declaració responsable del compliment dels requisits
- per als residents a Manresa, DNI amb domicili a Manresa o volant d'empadronament.
- per als treballadors, acreditació conforme el centre de treball està situat al terme municipal de Manresa.
- per als estudiants, matrícula o certificat a un centre de formació de Manresa
- per a col·lectius bonificats, acreditació de pertinença al col·lectiu bonificat
- En qualsevol cas queda prohibit l'ús per a activitat professional.

En cas de dubte sobre alguna acreditació, els serveis jurídics del Servei de Gestió de Serveis Urbans de l'Ajuntament de Manresa decidiran sobre la conveniència de la certificació, consultats per l'operador si és necessari.

On-boarding d'una bicicleta

Quan s'entrega la bicicleta a l'usuari, se li proporcionen les explicacions i consells necessaris per a un ús òptim d'aquesta, incloent la seva seguretat, la prevenció de robatoris i el manteniment adequat de la bicicleta, com ara la pressió dels pneumàtics, neteja i seguretat amb el cademat. A més, es realitzen els ajustos necessaris per adaptar la bicicleta a la complexió física de l'usuari. Si s'ha sol·licitat un accessori, com per exemple una cadireta infantil, aquest s'instal·la a la bicicleta durant el lliurament.

Per assegurar-se que l'usuari disposa de tota la informació rellevant, al moment del lliurament s'acompanya amb un fulletó i/o s'envia un correu electrònic amb les instruccions completes d'ús de la bicicleta. Per assegurar-se que l'usuari disposa de tota la informació rellevant, també s'envia un fulletó o correu electrònic amb les instruccions completes d'ús de la bicicleta en el moment de lliurar-la.



Cobertura territorial

El servei es donarà dins del municipi de Manresa. Les bicicletes estaran ubicades en la seva gran majoria al punt d'atenció, punt de distribució i atenció al client.

Idealment, es vol comptar amb el suport d'altres agents per a tenir dos punts de distribució més dins la ciutat, a la zona centre i a l'estació de FGC de Manresa Alta o l'estació intermodal. L'empresa treballarà amb un o més actors per disposar d'antenes territorials que facilitin l'accés al servei.

2.2.1.10. Atenció al client

Els usuaris que trobin problemes amb el servei hauran de poder contactar amb un servei d'atenció al client per obtenir una solució en un temps raonable. En la seva proposta, el candidat ha de detallar com millorarà l'eficiència del servei al client amb el millor cost possible, incloent-hi elements per donar màxima autonomia als usuaris amb dificultats.

El servei d'atenció al client presencial ha de ser accessible durant l'horari d'obertura del punt d'atenció.

A més d'un número de telèfon, s'espera que disposi d'altres canals de comunicació d'atenció al client (app, correu, correu electrònic, xarxes socials, etc.) per atendre les sol·licituds d'informació sobre com accedir als serveis: tarifes, recorregut del client, funcionament del servei, etc.

Caldrà compartir amb l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Manresa la informació bàsica per a que es pugui fer una primera atenció des de l'OAC.

2.2.1.11. Seguiment dels clients

El seguiment del client serà proporcionat per un programari de seguiment de lloguers posat a disposició per l'empresa adjudicatària. Així doncs, es vol conèixer si una bicicleta està parada per llargs períodes de temps, pel que s'haurà de preveure enquestes prospectives per conèixer les causes i sol·licitar a l'usuari si està d'acord amb continuar o no amb la seva subscripció per garantir-ne rotació i ús del servei.

Es demana que l'empresa licitant descrigui quin seran els mecanismes que posarà en marxa per evitar l'ús professional de les bicicletes de lloguer públiques, particularment pel que fa als serveis de missatgeria.



2.2.2. Pla d'operacions

L'adjudicatari gestionarà i controlarà la flota per complir els objectius de nombre de bicicletes disponibles. L'adjudicatari utilitza un identificador únic. Aquest identificador s'utilitza per controlar el manteniment, el recorregut dels clients i la lluita contra els robatoris.

L'empresa adjudicatària establirà un sistema operatiu informatitzat que permeti, en particular:

- Gestionar i controlar els contractes de lloguer i l'ús del servei
- Gestionar i controlar la flota de bicicletes
- Gestionar i controlar les reserves en curs o en espera. Pel que fa a la gestió de llistes d'espera, s'espera que el programari permeti comunicacions automàtiques o paràmetres per avisar a les persones en espera
- Seguiment de les dades, com els km recorreguts, etc.
- Controlar el manteniment i l'ús de les peces de recanvi (demanats i utilització). El sistema informàtic ha de permetre un seguiment individualitzat de cada bicicleta i de cada accessori per tenir un historial d'esdeveniments de manteniment, operacions de prevenció, danys reportats, etc.
- Gestió i seguiment dels comptes d'ingressos i despeses
- Gestió i seguiment dels pagaments.

El titular posarà a disposició un programari informàtic que permeti la gestió centralitzada de tots els components del sistema de bicicletes de lloguer de llarga durada (llista d'espera, relació amb el client, manteniment, reporting, etc.).

Mentre el programari serà propietat de l'adjudicatari, l'Ajuntament de Manresa haurà de poder disposar durant i al final del projecte de les dades operatives del servei que es monitoritzin.

2.2.2.1. Gestió del lloguer de curta durada

A continuació es descriuen, de forma específica, l'operativa de la gestió del lloguer de curta durada.

El lloguer de curta durada s'operarà per les següents vies:



- des del punt d'atenció, per part de l'empresa adjudicatària.
- des de punts d'agents col·laboradors, regulat mitjançant conveni i amb les condicions que es convinguin.
- des de l'Oficina de Turisme de Manresa, amb la col·laboració de Manresa Turisme. Les condicions específiques es descriuen en un apartat propi.

Es podrà contractar:

- al moment al punt d'atenció durant l'horari d'obertura.
- al moment des dels punts d'agents col·laboradors, en l'horari d'obertura que aquests fixin.

Respecte el pagament

- el dipòsit de les bicicletes als centres col·laboradors no tindrà cost pel col·laborador.
- la contractació i facturació del servei es farà en els termes que es convinguin.

2.2.2.2. Condicions específiques per a la gestió del lloguer de curta durada des de l'Oficina de Turisme de Manresa

Per a la **contractació del servei per part de l'usuari**:

- Llevat del cas dels paquets turístic, l'usuari contractarà directament el servei mitjançant els canals de l'operador.
- Manresa Turisme rebrà una instrucció via mail o similar per a l'entrega del vehicle.
- El visitant o turista no tindrà accés lliure a les bicicletes en dipòsit.
- El punt de recollida de les bicicletes serà l'Oficina de Turisme de Manresa (OTM), plaça Major, 20, en el seu horari d'obertura (10h a 15h + divendres i dissabtes tardes 17h a 19h). En qualsevol cas només es podrà fer entrega i recollida en els horaris de l'Oficina de Turisme.
- Sí que es preveu la possibilitat que es reculli la bicicleta al punt d'atenció i es retorni a l'OTM. L'operador ha de preveure aquest flux per assegurar que no satura la capacitat d'OTM.
- En aquest punt l'operador deixarà en dipòsit de 15 a 20 bicicletes, que es destinaran a l'ús individual

En quant a l'**entrega de vehicles**:



- les bicicletes en dipòsit s'ubicaran a l'espai d'acollida de l'Oficina, amb entrada i sortida independent pel carrer Amigant. Aquest farà la reserva de forma directa a través dels mitjans telemàtics de l'operador i Manresa Turisme rebrà una instrucció via mail o similar per a l'entrega del vehicle.

En quant al **retorn de vehicles**, s'estudiarà la manera de possibilitar, a curt termini, el retorn de les bicicletes de forma autònoma i fora de l'horari d'obertura de l'OTM.

L'operador haurà de satisfer les següents **necessitats**:

- 15-20 bicicletes en dipòsit a l'oficina
- central de càrrega
- aplicació o sistema informàtic que controli les reserves i les bicicletes disponibles a l'oficina, tant si l'usuari fa reserva prèvia com si la fa insitu a l'oficina
- l'operador garantirà l'assistència tècnica per a emergències les 24h

En quant als **paquets turístics**:

- Manresa Turisme disposarà d'un codi de client preferencial i d'un sistema fàcil per a la reserva anticipada per a grups organitzats i/o esdeveniments puntuals
- la confirmació de la contractació de grups o paquets haurà de ser amb una antelació mínima de 48 hores. L'operador haurà d'entregar les bicicletes contractades al punt acordat (no es comptabilitzaran les 15-20 disponibles per a ús individual a l'oficina).
- les bicicletes reservades amb antel·lació per grups o paquets turístics poden ser entregades i recollides per l'operador al Museu del Barroc de Catalunya el dia anterior, per tal que no dormin al carrer.
- l'operador haurà de servir les bicicletes a Manresa Turisme al llarg del divendres al punt que Manresa Turisme estipuli per tal de poder donar el servei durant el cap de setmana sense dependre de l'operador.
- MATM i l'operador acordaran la periodicitat de facturació, essent la proposta inicial la facturació mensual dels serveis contractats de forma directa pel què fa als paquets turístics
- La tarifa aplicada per als serveis contractats per MATM serà la reduïda.

A efectes promocionals:

- l'operador cedirà una bicicleta per mostrar a l'aparador de l'OTM



- l'operador posarà a disposició de l'OTM un display o expositor amb QR per accedir a l'aplicació de reserva de bicis per part del visitant (app en la qual usuari reserva i paga directament a l'empresa)

2.2.2.3. Gestió de les visites guiades en bicicleta de lloguer

Les visites guiades (o paquets turístics) seran operades i contractades per Manresa Turisme, sense perjudici que s'estableixin acords per a facilitar-ne la comercialització.

Inicialment es plantegen 2 itineraris guiats, que es podran ampliar i modificar segons aprenentatges i demanda. Aquests contemplen tant el Camí Ignasià com la seva relació amb l'Anella Verda com a entorn natural i ciclable.

1. Guia dels nodes ignasians essencials i més propers a l'Oficina de Turisme
2. Camí del Comiat d'Ignasi de Loiola des de la Cova fins al santuari de Viladordis

Els punts d'interès dels itineraris disposen, també en el marc del PSTD, d'audioguies (als dispositius personals mitjançant Izi Travel i amb audioguies disponibles a l'Oficina de Turisme) amb els continguts turístics de cada espai, així com continguts de realitat augmentada mitjançant tauletes.

Per a la realització de les visites guiades:

- Manresa Turisme garantirà la contractació d'una **assegurança d'accidents** que cobreixi cada participant
- Manresa Turisme disposarà d'una **assegurança de responsabilitat civil** com a organitzador de les activitats
- Manresa Turisme posarà a disposició de la visita, com a mínim, un guia ciclista amb titulació homologada (títol superior de tècnic esportiu de ciclisme, o bé, un grau mitjà de guia en el medi natural i de temps de lleure). Per cada 6-8 participants hi haurà com a mínim un guia, el primer amb aquesta titulació i els restants amb una titulació de monitor de lleure, com a mínim.

Itinerari 1: Guia dels nodes ignasians essencials i més propers a l'Oficina de Turisme

- Punts d'interès del recorregut:
 - Carrer del Balç
 - La Seu



- La Cova
 - Espai Manresa 1522
 - Museu del Barroc de Catalunya
 - Capella del Rapte
 - Capell de Sant Ignasi Malalt
 - Pou de la Gallina
 - Pou de Llum
- Durada total aproximada: 2 hores

Itinerari 2: Camí del Comiat d'Ignasi de Loiola des de la Cova fins al santuari de Viladordis

- Ruta urbana que parteix de la Creu de la Culla, uneix el convent de Santa Clara i la Cova, passa pel Museu del Barroc de Catalunya i enfila el carrer Viladordis fins els afores de la ciutat, el qual es converteix en carril bici, fins arribar al santuari i el Mas de les Marcetes. Descobreix espais essencials d'Ignasi més allunyats del centre i, des d'on, també surt la ruta dels cingles del Llobregat (M5) de l'Anella Verda.
- 11,4 km (anada i tornada) Mitjana: 50 minuts
- Durada total aproximada: 2 hores

2.2.2.4. Assegurances

Assegurances ofertes als usuaris

L'empresa adjudicatària podrà oferir una modalitat d'assegurances en forma d'opcions de preu als clients. A títol comercial, pot augmentar els seus ingressos mitjançant contractes d'assegurances subscrits pels clients.



Es deixa a l'empresa adjudicatària, juntament amb l'acord que arribi amb l'empresa d'assegurances, la responsabilitat de realitzar una proposta de graella evolutiva de preus i cobertures que inclourà en el seu pla de màrqueting.

Cal tenir en compte que les assegurances sobre les persones han d'incloure al potencial passatger de la cadireta infantil.

2.2.2.5. Suport en cas d'avaria

Pel que fa al manteniment, el titular haurà de comptar amb un vehicle per poder fer desplaçaments puntuals. En tractar-se d'un servei amb necessitats de desplaçaments molt específics, s'espera que l'empresa disposi d'un vehicle que no suposi una despesa d'explotació important.

En aquest sentit, i també per coherència i reducció d'emissions, i, a títol d'exemple, el servei de manteniment haurà d'estar idealment cobert per:

- Una bicicleta de càrrega amb assistència elèctrica amb eines adaptada per portar un remolc amb dues o tres bicicletes
- Una petita flota de bicicletes amb assistència elèctrica adaptada per portar un remolc amb dues o tres bicicletes

L'empresa podrà, doncs, proposar un vehicle de manteniment que consideri el més adient seguint aquests principis de reducció de costos i emissions. Aquest vehicle farà a la vegada funcions de promoció i comunicació del servei.

De la mateixa manera, cal disposar d'un servei d'assistència en carretera, com a mínim, pel lloguer de curta durada per tal de recollir la bicicleta i l'usuari en cas d'avaria en ruta.

2.2.2.6. Punt d'atenció

L'Ajuntament de Manresa posa a disposició de l'operador el local del punt d'atenció.

Aquest serà un local amb una façana vidriada d'aproximadament 7m lineals, altura de 6m i aproximadament 55m2. Es permetrà exposar bicicletes a l'espai exterior, en via pública, sense interrompre la circulació de vianants i amb ancoratges, per a la seva promoció i per facilitar-ne l'entrega quan convingui.

La ciutat procedirà amb els acondicionaments bàsics del local proporcionant un espai diàfan, amb les condicions per a obtenir la llicència d'activitat i amb els comptadors de subministres donats d'alta. L'operador haurà d'implementar decoració, mobiliari i equipament necessari, així com sol·licitar la llicència d'activitat.



Aquests treballs es duran a terme, com a tard, entre la signatura del contracte i la inauguració del servei. Les adequacions interiors hauran de tenir un cost en la proposta. El lloguer del local és a càrrec de l'Ajuntament.

El punt d'atenció s'habilitarà de la següent manera, a càrrec de l'Ajuntament:

- accés i aparador:
 - una porta d'entrada automàtica que permet entrar o sortir fàcilment amb una bicicleta a la mà amb la senyalització adequada.
 - accessible al mateix nivell amb bicicleta o per a persones amb mobilitat reduïda
 - l'aparador haurà de ser tractat amb cura per potenciar la imatge del servei.
 - es podran oferir dispositius de devolució de bicicletes fora de l'horari d'obertura (portabicicletes i caixes de seguretat per a la devolució de claus, etc.).
 - s'ha de rotular visiblement l'aparador.
- punt d'atenció:
 - una zona d'espera de clients que pot oferir un altre tipus de serveis, com ara begudes no alcohòliques, begudes fredes o calentes, zona de jocs infantils, racó de lectura sobre la bicicleta.
 - Un petit espai administratiu: oficina, petita zona de reunions
- taller ràpid: amb emmagatzematge de recanvis, estació informàtica per a la gestió i autoreparació accessible als clients, si es vol.
- exposició de bicicletes interior: una entrada acollidora destacant el servei de bicicletes i presentant els models de bicicletes disponibles per llogar en forma de showroom
- àrea tècnica: xarxes elèctriques i de gas, punt de recàrrega de bateries, classificació selectiva residus que inclogui punts específics per recollida de bateries
- ancoratges exteriors: estacionament de bicicletes a l'exterior com a reclam i entrega
- publicitat: paret mitgera pintada amb marca com a reclam



- WC
- alarma

L'operador serà lliure de proposar un traçat propi amb un disseny atractiu que respecti aquestes especificacions i adopti els codis d'identitat del servei de bicicletes.

Altres necessitats d'espai

Al pressupost de licitació es dota una partida per a necessitats d'emmagatzematge, calculades en base al lloguer de locals aptes per aquesta necessitat a la zona del punt d'atenció. Es deixa a discreció de l'operador l'execució d'aquesta despesa en un sentit o un altre, donat el cas que tingués resolta aquesta necessitat amb mitjans propis.

Uniformitat

El personal ha d'anar vestit amb els colors del servei o disposar d'un distintiu. Aquests uniformes els haurà de proporcionar l'operador als treballadors.

Elements distintius i de seguretat mínims a considerar:

- Un uniforme distintiu i professional que identifiqui clarament el personal. Per exemple: samarreta, armilla o polo amb el logotip del servei i pantalons còmodes i adaptats a la temporada.
- Calçat còmode i segur.
- Accessoris: l'empresa proporcionarà accessoris com barrets, ulleres de sol, armelles reflectants i altres elements de protecció contra el sol i les altes temperatures.
- Consideracions roba per personal de taller: Roba que permeti mobilitat i comoditat per anar amb bicicleta i realitzar tasques relacionades amb el lloguer. Butxaques o bosses de cintura per portar eines petites o dispositius com ara ràdios de comunicació.

Horari

Es proposa el següent horari mínim pel punt d'atenció:



Dia	Horari	Duració (hores)
Dilluns	11:00-19:00	8
Dimarts		
Dimecres	11:00-19:00	8
Dijous	11:00-19:00	8
Divendres	11:00-19:00	8
Dissabte	11:00-14:00	3
Diumenge		
Total		35

Amb l'acord de l'Ajuntament i amb l'experiència del servei, l'horari es podrà adaptar.

Cal tenir en compte que el servei de lloguer de bicicletes de curta durada per a visitants i turistes pel cap de setmana tindrà el suport de l'Oficina de Turisme de Manresa. És per això que s'opta per no descansar el dilluns, dia en què s'hauran de gestionar retorns.

Cal tenir en compte també l'afectació que pugui tenir la cobertura d'esdeveniments a l'horari habitual.

2.2.2.7. Recursos humans

Es planteja de forma orientativa la següent estructura humana, a ser adaptada segons recursos de l'operador:

- Tècnic d'atenció i gestió. Responsable de la gestió i seguiment del projecte i interlocutora amb l'Ajuntament. Responsable de l'atenció al públic.
- Tècnic mecànic. Responsable del manteniment i reparació de les bicicletes. Atenció al públic puntual. Potencialment, tallerista.



- Tècnic responsable de comunicació del projecte.

Orientativament, aquests perfils sumarien uns 2,5 treballadors.

2.2.3. Gestió i recollida de dades per al seguiment i millora del servei

2.2.3.1. Indicadors bàsics de rendiment del servei segons objectius

El servei de bicicletes amb assistència elèctrica públiques per subscripció de la ciutat de Manresa té per objectiu assolir uns nivells de prestació de servei elevats.

L'objectiu en termes de prestació haurà de respondre als següents criteris:

- Les bicicletes han d'estar al carrer
- Les bicicletes han d'estar operatives
- La despesa pública ha de ser la necessària i mínima
- L'usuari està satisfet i tendeix a una bicicleta de compra

Per això, es demana a l'empresa que faci un seguiment mensual d'una sèrie d'indicadors que ajudin a complir amb els objectius de rendiment:

Indicadors	Mètode	Mínim	Màxim	Crítics
Indicadors de gestió				
Nombre total de bicicletes posades a	Programari			



disposició de l'operari				
Nombre de bicicletes operatives	Programari			
En procés de lloguer	Programari			
Pendent de lloguer	Programari			
Nombre de bicicletes no operatives	Programari			
A l'espera de reparació	Programari			
Robades, vandalitzades o perdudes	Programari			
Robades denunciades a la policia	Reporting			
Vandalitzades declarades a la ciutat (ferralla o peces)	Reporting			
Perdudes denunciades a la ciutat	Reporting			
Trobades gràcies al GPS	Reporting			
Taxa de disponibilitat de flota (operativa/total)	Programari			
Dies de lloguer de curta durada	Programari	2.000		Crític
Dies de lloguer de llarga durada	Programari	30.000		Crític
Taxa de lloguer de bicicletes de curta durada	Programari			



Taxa de lloguer de bicicletes de llarga durada	Programari			
Taxa de lloguer de bicicletes	Programari			
Taxa disponibilitat de bicicletes	Programari			
Taxa de bicicletes en manteniment	Programari		5,00%	Crític
Temps mitjà de manteniment d'una bicicleta al taller en dies consecutius			7,00	
Taxa de bicicletes robades o vandalitzades	Programari			
Ingressos totals				
Ingressos totals (sense tenir en compte l'aportació municipal)	Programari			
Ingressos totals de lloguer	Programari			
Ingressos totals per vendes	Programari			
Ingressos totals per publicitat	Programari			
Nombre total de clients actius	Programari			
Nombre de clients de lloguers de curt termini	Programari			
Nombre de clients de lloguers de llarg termini	Programari			



Valoracions puntuals d'experts	Expert			
Avaluació de la neteja de la bicicleta	Expert			
Avaluació de la comunicació del servei	Expert			
Avaluació de la qualitat operativa de les bicicletes	Expert			
Avaluació de la neteja del punt d'atenció	Expert			
KPI d'impacte en el servei				
Distància total recorreguda pels clients (km)	Programari			
Mapes de calor de les rutes (anonimitzades)	Programari			
Estalvi en la petjada de CO2	Programari			
Taxa de manteniment de l'ús de les bicicletes post-lloguer	Enquestes			
Taxa de compra de bicicletes elèctriques després del lloguer	Enquestes			
Taxa d'abandonament de la pràctica	Enquestes			



Satisfacció de l'usuari	Enquestes	7		Crític
Altres indicadors				
Punt d'atenció				
Nombre de dies d'obertura programats	Programari			
Nombre de dies d'obertura completats	Programari			
Taxa d'obertura de el punt d'atenció	Programari			
Satisfacció dels clients de el punt d'atenció	Enquestes			
Formació i sensibilització	Reporting			
Nombre d'activitats de formació o promoció realitzades	Reporting			
Durada de les formacions completades (hora)	Reporting			
Nombre de persones formades	Reporting			
Satisfacció de les persones formades	Reporting			
Atenció al client telefònica	Programari			



	CRM			
Nombre de trucades rebudes	Programari CRM			
Nombre de trucades ateses	Programari CRM			
Taxa de resposta	Programari CRM			
Temps d'espera en una trucada	Programari CRM			
Satisfacció dels clients en la gestió de les trucades	Enquestes			
Programari				
Taxa de disponibilitat de programari	Programari			
Satisfacció dels usuaris amb el programari	Enquestes			
Valoració global de la satisfacció del client	Enquestes			
CSAT (satisfacció dels clients)	Enquestes			
NPS (taxa de recomanació)	Enquestes			



Aquests indicadors hauran d'estar disponibles per consulta de manera corrent i s'hauran d'adjuntar als informes d'avaluació del servei.

2.2.3.2. Informes de seguiment

L'empresa adjudicatària enviarà a l'equip municipal informes de rendiment del servei. S'espera que l'empresa redacti informes amb criteris quantitatius i qualitatius considerant els següents criteris:

- **Informe mensual.** L'operador l'enviarà en resposta a la convocatòria de la reunió de seguiment mensual. L'informe recollirà l'assoliment dels indicadors crítics i altres comentaris crítics necessaris per al seguiment del projecte.
- **Informe trimestral**
 - Distància total recorreguda pels clients (km)
 - Mapes de calor de les rutes (anonimitzades)
 - Estalvi en la petjada de CO2
 - Nombre de bicicletes llogades i per tipus;
 - Nombre de bicicletes reparades i per tipus;
 - Nombre de lloguers pendents i per tipus;
 - Nombre d'abonaments per tipologia;
 - Nombre de subscripcions renovades;
 - Nombre d'assegurances contractades i tipologia
 - L'import dels ingressos percebuts pel titular;
 - Taxa de conversió (% d'usuaris que han adquirit una bicicleta durant els 3 mesos següents a la finalització del contracte; preveure enquestes).
 - Nombre de visites al punt d'atenció per categoria de visita;



- Nombre de participants als tallers d'autoreparació;
- Nombre de participants a cada esdeveniment/taller organitzat;
- Nombre d'intervencions en esdeveniments realitzades

L'empresa haurà d'incorporar els indicadors d'objectiu descrits a l'apartat Indicadors bàsics de rendiment del servei segons objectius a cada informe.

- **Informe anual**

La memòria anual d'activitats es lliurarà abans d'acabar el tercer mes de l'annualitat següent al període que correspongui. L'operador presenta la memòria anual d'activitats a les comissions de seguiment del servei, així com la continuïtat del projecte al llarg de l'any en curs.

Aquest informe ha d'incloure tots els serveis encomanats al titular i ha d'abastar tots els aspectes de l'organització d'aquests serveis. L'informe ha d'incloure, entre d'altres:

- Una presentació del servei i organització del titular;
- Una presentació de l'evolució respecte a l'any anterior;
- Un informe sobre l'ús del servei, esdeveniments importants, tendències observades;
- Un estat financer detallat amb resultats comercials;
- Una valoració de les accions de comunicació i satisfacció dels usuaris.

L'adjudicatari es reunirà, com a mínim, un cop per any amb l'equip municipal o comissió encarregada de fer el seguiment del desenvolupament del contracte per presentar-los els resultats i proposar-los millores.

El programari de gestió utilitzat per l'operador ha de ser el mitjà principal per informar sobre la qualitat del funcionament.

Inspeccions: l'Ajuntament podrà dur a terme una inspecció del servei per part dels seus empleats o per una empresa contractada per prestar el servei en qualsevol moment.



Auditories: l'Ajuntament podrà dur a terme una auditoria del servei per part dels seus empleats o per una empresa contractada per prestar el servei.

El regidor delegat d'Urbanisme i Mobilitat
Carles Garcia Estany



Annex I – Descripció del servei

El projecte té per objectiu fomentar de forma accessible, pública i assequible la mobilitat sostenible a la ciutat de Manresa mitjançant 2 palanques estratègiques, el servei de lloguer de bicicletes elèctriques de llarga i curta durada i les activitats de foment de la bicicleta.

1. Lloguer de bicicletes de llarga durada

- Lloguer de bicicletes per períodes mensuals, trimestrals o anuals.
- L'usuari ha d'acreditar documentalment que:
 - Viu a Manresa.
 - Treballa a Manresa i viu al Bages.
 - Estudia a Manresa.
- L'usuari es fa càrrec de l'emmagatzematge de la bicicleta
- En cas de necessitat de manteniment, el servei ofereix una bicicleta substitutiva mentre es repara.
- Possibilitat a oferir condicions econòmiques especials per als treballadors de grans empreses o estudiants de centres de formació mitjançant conveni.
- Màxim de lloguer per 2 anys consecutius.
- S'estableix una fiança, a definir amb les tarifes.
- Es posaran a disposició del lloguer de llarga durada com a mínim el 50% de la flota.

2. Lloguer de bicicletes de curta durada

- Lloguer de bicicletes per períodes màxims d'una setmana.
- Dins l'àmbit territorial de la comarca del Bages.
- Perfil de visitant o turista, no hi ha un requeriment específic.
- Hi ha d'haver disponibilitat de bicicletes i capacitat per entregar-les des dels equipaments turístics. La relació es regula mitjançant conveni.
- S'estableix una fiança, a definir amb les tarifes.
- Es posaran a disposició del lloguer de curta durada com a mínim 40 bicicletes elèctriques clàssiques.

3. Activitats de foment de la bicicleta:

- Activitats, tallers... que tenen per objectiu fomentar l'ús de la bicicleta en paral·lel a la implementació del servei de lloguer.

4. Productes i serveis complementaris

- Accessoris (cascs, etc...).
- Cobertures d'assegurança extraordinàries.

5. Visites guiades en bicicleta de lloguer

- Operades per Manresa Turisme.
- Complementen el servei de lloguer de bicicletes de curta durada.
- Dos itineraris inicials:
 - 1. Guia dels nodes ignasians essencials i més propers a l'Oficina de Turisme.
 - 2. Camí del Comiat d'Ignasi de Loiola des de la Cova fins al santuari de Viladordis.



Annex II – Dossier de marca

Gener 2025

Normativa bàsica d'ús de la marca gràfica / **Baik** /

kocori

1. El cercle

Representa la roda de la bicicleta, un element essencial que simbolitza el cor del vehicle. Aquesta forma geomètrica bàsica evoca equilibri i continuïtat.

2. Els pedals, el desplaçament

El motor humà de la bicicleta, són símbol de moviment, esforç i energia. Aquesta dinàmica pot traduir-se gràficament en línies o formes rítmiques que suggereixin flux, repetició i progrés.

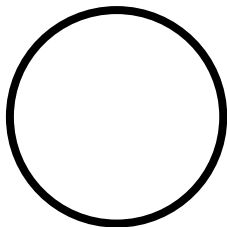
3. Endoll i electricitat

L'electricitat representa tecnologia i sostenibilitat, alineant-se amb les noves tendències de mobilitat urbana.

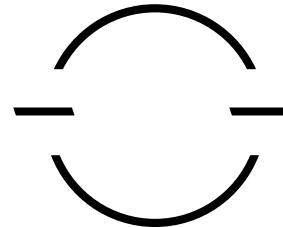
4. Fonètica i identitat local: /baik/

El so /baik/ combina l'orgull local del dialecte manresà amb el significat global de "bike". Aquesta forma reforça el compromís amb el moviment, la sostenibilitat i l'accessibilitat, tot integrant un to distintiu que celebra la identitat cultural i l'autoestima de Manresa.

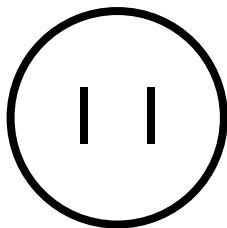
1.



2.



3.



4.

/ Baik /

Conceptualització

La unió dels quatre elements defineix la nova marca gràfica, un símbol que encapsula la identitat de Manresa i el seu compromís amb la mobilitat sostenible.

A aquesta simbologia gràfica s'hi suma el *baseline* "La bici de Manresa", una declaració clara i directa que reforça la proximitat, l'accessibilitat i l'arrelament del servei a la ciutat. Així, aquesta marca es converteix en l'emblema d'una mobilitat més conscient, accessible i vinculada al territori.

Presentació de la marca gràfica









Excepcions

L'ús de la marca en la seva forma fonètica i tipogràfica, sense el cercle, **queda estrictament reservat per a l'aplicació relacionada amb la bicicleta o per a suports de dimensions molt reduïdes**, com ara un bolígraf, on apareixerà (pàgina següent) amb el seu *baseline*.

En qualsevol altre cas, la marca s'haurà de presentar sempre en la seva representació original amb el cercle

Variacions permeses de la marca per a merchandising i aplicacions relacionades

/ Baik /



Excepcions

L'ús de la marca en la seva forma fonètica i tipogràfica, sense el cercle, **queda estrictament reservat per a l'aplicació relacionada amb la bicicleta o per a suports de dimensions molt reduïdes**, com ara un bolígraf.

En qualsevol altre cas, la marca s'haurà de presentar sempre en la seva representació original amb el cercle

Variacions permeses de la marca per a merchandising i aplicacions relacionades

/ Baik / La bici de Manresa



Aplicacions

En totes les aplicacions, s'utilitzaran sempre els dos colors principals juntament amb la marca gràfica i el patró.

El patró s'ha d'aplicar en una mida gran per tal que es puguin identificar clarament els símbols "/", evitant utilitzar-lo en mides petites que el redueixin a una simple textura.

Aplicacions en peces de merchandising



Aplicacions

En totes les aplicacions, s'utilitzaran sempre els dos colors principals juntament amb la marca gràfica i el patró.

El patró s'ha d'aplicar en una mida gran per tal que es puguin identificar clarament els símbols "I", evitant utilitzar-lo en mides petites que el redueixin a una simple textura.

Aplicacions en peces de merchandising



Definició d'estil de disseny per al feed d'Instagram

Per mantenir una coherència visual i reforçar la identitat de marca, el feed d'Instagram combinarà dos tipus de contingut:

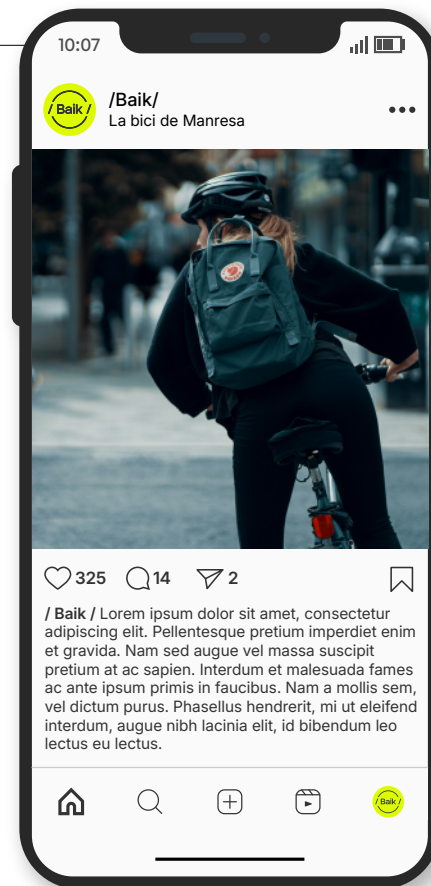
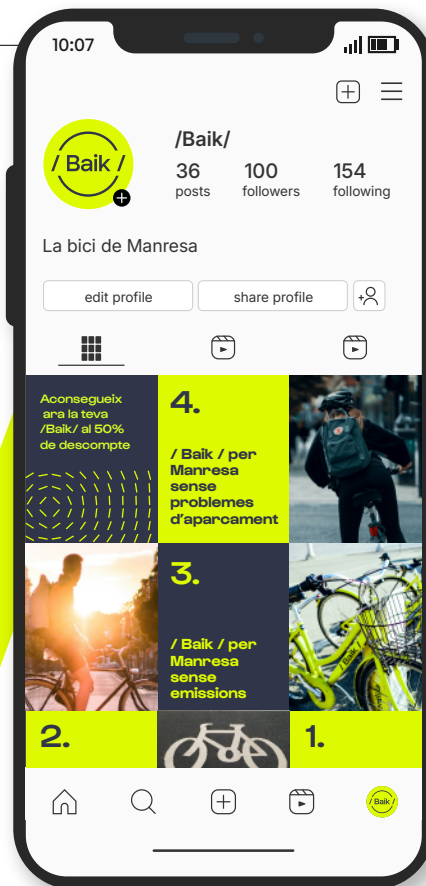
1. Fotografies que transmetin l'experiència d'anar en bicicleta. Aquestes imatges han de prioritzar la naturalitat, la lluminositat i la senzillesa, evitant elements que puguin distreure del missatge principal. La composició ha de ser equilibrada, amb un tractament cromàtic suau que s'adapti a la paleta corporativa.

2. Missatges amb text: Continguts amb tipografia destacada que juguin amb els dos colors corporatius. El disseny d'aquests posts ha de ser clar i llegible. Es pot fer ús del patró i del sistema visual definit en la campanya principal, però unificant els colors als principals de la marca.

Consistència visual

- Alternança estructurada entre els dos tipus de contingut per aconseguir un feed equilibrat i atractiu.

- Respecte pels colors corporatius, evitant l'excés d'altres tonalitats alienes a la marca.
- Manteniment d'un to i estil fotogràfic coherent en totes les imatges, amb un tractament de color subtil i uniforme.
- Utilització estratègica del patró i dels elements gràfics de la campanya principal, adaptant-los per reforçar la identitat visual del perfil.
- Aquesta guia garantirà un feed visualment atractiu, ordenat i fàcilment identificable amb la marca.



Amb l'objectiu de potenciar l'ús de la bicicleta, el disseny de la web estarà orientat a una experiència visual molt gràfica i iconogràfica.

Representar de manera clara l'ús del servei mitjançant elements visuals atractius.

Explicar els avantatges de manera concisa i efectiva.

Incorporar una opció de registre accessible i intuïtiva.

Mantenir una estètica basada en els dos colors corporatius, combinats amb les imatges de recurs que també es fan servir a les xarxes socials.



Retolació punts d'estacionament

Els punts d'estacionament han d'incloure el logotip visual a la part superior, informació rellevant sobre l'ús i contacte per poder llogar una bicicleta, així com una opció de registre.

Tot el disseny ha d'estar en línia amb els colors corporatius per mantenir la coherència visual.



Casa/taller de bicicletes

La façana del taller tindrà un tendall vistós en groc i verd, seguint el patró corporatiu, amb la marca destacada sobre un fons negre per garantir una presència sòlida i reconeixible.



La marca gràfica

L'alçada del símbol és X, i l'espai de protecció és 1/2 X per als quatre laterals.

Pel que fa a la reducció màxima és una marca amb bona llegibilitat. Es recomana una reducció màxima de 35 mm tot i que es permet la reducció fins a 25 mm.

Espai de protecció i reducció màxima

1/2 X		
X		
1/2 X		



Reducció màxima ideal: 35 mm



Reducció màxima permesa: 25 mm



Usos incorrectes

No es pot deformar, si es fa més gran o petit, tant símbol com logotip han de mantenir les proporcions i relació entre ells.

No utilitzar la versió principal si el fons no ho permet. Preval sempre la llegibilitat.

No manipular de forma independent els elements que conformen la marca.

La marca gràfica és sempre a una sola tinta, no canviar el color del logotip o del símbol.

No es permet l'ús de qualsevol color no esmentat en aquest manual.

No es permet manipular el símbol, girar-lo o treure'n elements.

Prohibicions d'ús de la marca



PANTONE	809C	Hexadecimal	#303549
Hexadecimal	#defa00	RGB	48, 53, 73
RGB	222, 250, 0	CMYK	84, 72, 45, 47
CMYK	24, 0, 100, 0		

Hexadecimal #00ffc7

RGB 0, 255, 199

CMYK 52, 0, 40, 0

Hexadecimal #FFFFFF

RGB 255, 255, 255

CMYK 0, 0, 0, 0

Hexadecimal #B4B3FF

RGB 180, 179, 255

CMYK 35, 31, 0, 0

Hexadecimal #FF6C69

RGB 255, 108, 105

CMYK 0, 70, 49, 0

Tipografia

La tipografia Aventa té una estètica moderna i minimalista, basada en formes geomètriques que transmeten innovació, professionalitat i versatilitat.

La seva alta llegibilitat i caràcter distintiu asseguren que el logotip sigui clar i reconeixible en qualsevol format.

La tipografia Aventa combina funcionalitat i disseny per reforçar els valors essencials de la marca.

Tipografia utilitzada per a la contrucció del logotip

Aventa semibold

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
123456789.,!?'&()

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
123456789.,!?'&()

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz 123456789.,!?'&()

Tipografia

Hem escollit la tipografia Gustavo Mediu per a la principal campanya principal pel seu caràcter expressiu, capaç de captar l'atenció i diferenciar el missatge en un mercat saturat.

Combina personalitat i dinamisme amb un toc artesanal i genuí, que afavoreix la connexió emocional amb l'audiència.

A més de la seva bona llegibilitat, la seva versatilitat permet adaptar-se a diferents tons, des de lúdics fins a més sofisticats, reforçant l'impacte visual i la coherència temàtica de la campanya.

Tipografia utilitzada per a la contrucció de la gràfica

Gustavo Medium

ABCDEFGHIJKLMNopqrstuvwxyz
123456789.,!?'&()

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
123456789.,!?'&()

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz 123456789.,!?'&()

Per millorar el reconeixement de la marca i que no es basi simplement en la marca gràfica, proposem l'ús d'un patró per tal de garantir la màxima visibilitat i coherència de la identitat visual.

El patró de la marca ha de ser utilitzat a una mida suficientment gran per permetre la identificació clara dels símbols “/”. Això assegura que els elements gràfics mantinguin la seva funció identificativa i distintiva.

És important evitar utilitzar el patró en mides petites, ja que això pot reduir-lo a una simple textura que perdi la seva capacitat de comunicació i reconeixement visual.



Iconografia

Partint del símbol principal de la marca, que té una estructura molt geomètrica, s'ha creat un conjunt de perfils molt versàtils que poden ser utilitzats en diferents suports i canals. Tots tenen com a base el disseny geomètric del símbol, garantint la coherència visual amb la identitat de la marca.

Es poden utilitzar de manera flexible en diversos contextos:

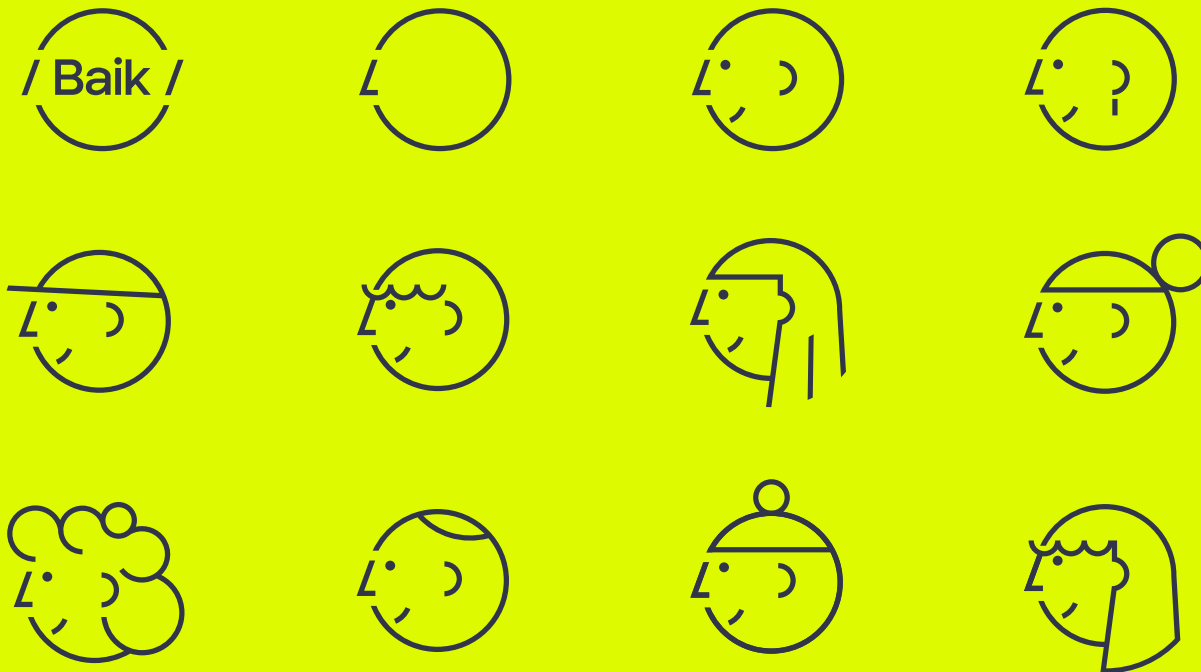
Web: per identificar usuaris o mostrar perfils individuals dins de la plataforma.

Xarxes socials: per crear icones, avatars o altres elements gràfics personalitzats per als usuaris.

Personalització de l'aplicació: permetre que els usuaris de la plataforma /Baik/ puguin personalitzar el seu perfil.

Aquesta estratègia no només afavoreix la coherència visual i l'ampliació del sistema gràfic de la marca, sinó que també fomenta la interacció i la identificació personal dels usuaris amb la marca.

Avatars



Gràcies

kocori



Annex III – Plànol del punt d'atenció

