

Plec de prescripcions tècniques del contracte relatiu al subministrament de vehicles 100% elèctrics, en modalitat d'arrendament i sense opció a compra, mitjançant un sistema de vehicles compartits (*carsharing*) i serveis complementaris de gestió destinats al personal de L'Energètica

Número d'expedient ERPC-2026-71

Continguts

1	INTRODUCCIÓ	4
2	OBJECTE DEL CONTRACTE i abast.....	4
2.1	Abast del servei.....	5
2.1.1	Modalitats d'arrendament, tarifes d'arrendament de vehicles y quilometratge inclòs.....	5
2.1.2	Cobertura territorial i punt de recollida mínima exigida	6
2.1.3	Disponibilitat i horari del servei	7
2.1.4	Condicions de recollida i devolució	7
2.1.5	Sistema d'accés als vehicles	8
2.1.6	Assegurances i cobertura de danys.....	8
2.1.7	Assistència en carretera i vehicle substitutiu.....	8
2.1.8	Alta i validació de les persones usuàries	9
2.1.9	Recàrrega durant la reserva	9
3	REQUERIMENTS TÈCNICS OBLIGATORIS	10
3.1	Compliment normatiu	10
3.2	Característiques tècniques mínimes dels vehicles arrendats:.....	10
3.3	Aplicació de reserves i plataforma de gestió d'usuaris i servei.	11
3.4	Servei d'atenció	12
3.5	Manteniment durant l'execució del contracte	12
3.6	Resolució d'incidències.	13
4	REQUISITS DE CIBERSEGURETAT I PROTECCIÓ DE DADES	14
5	SEGUIMENT I CONTROL	14
5.1	Responsable del contracte	14
5.2	Facturació	16
6	POSADA EN MARXA DEL SERVEI	17
6.1	Configuració inicial del servei	17
6.2	Alta de persones usuàries	17
6.3	Disponibilitat dels vehicles.....	17
6.4	Formació i suport inicial.....	18
6.5	Proves de validació	18
6.6	Responsable del contracte	18
6.7	Acta d'inici del servei.....	19
7	FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE.....	19
7.1	Lliurament de la informació del servei	19
7.2	Facturació final.....	20
7.3	Baixa d'usuaris i tractament de dades	20

7.4	Col·laboració en la transició del servei	20
7.5	Obligacions pendents	20
7.6	Cost de la finalització del servei	20

Amb la mera presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec.

Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà exclosa de la licitació.

1 INTRODUCCIÓ

Energies Renovables Públiques de Catalunya, S.A.U. (d'ara endavant, L'Energètica) és una societat mercantil íntegrament participada per la Generalitat de Catalunya, constituïda el 13 de desembre de 2022, amb l'objectiu d'esdevenir una eina clau per accelerar la transició energètica a Catalunya i reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle en un 55% l'any 2030, arribant a la neutralitat d'emissions de carboni l'any 2050. L'Energètica vol fomentar un model energètic distribuït, democràtic, amb cohesió territorial i participat per la ciutadania, esdevenint un instrument públic amb capacitat inversora en la generació elèctrica, la distribució, els serveis de recàrrega del cotxe elèctric, els serveis d'emmagatzematge, els serveis d'agregació de demanda flexible, i els serveis de comercialització lligats a aquests nous models econòmics.

Com a mitjà propi de subministrament energètic, L'Energètica ha de contribuir mitjançant una política d'aprovisionament que permeti la compra d'energia renovable amb inversions en generació pròpia en terrenys i sostres propietat de la Generalitat o bé en la participació en la propietat de projectes de generació.

2 OBJECTE DEL CONTRACTE I ABAST

L'Energètica desenvolupa la seva activitat arreu del territori de Catalunya, fet que comporta la necessitat que el seu personal es desplaci de manera habitual per assistir a reunions, visites tècniques, seguiment d'instal·lacions, actes institucionals i altres activitats vinculades a l'exercici de les seves funcions.

Atesa la naturalesa de l'activitat de la societat i la distribució geogràfica dels projectes que impulsa o gestiona, és necessari disposar d'un servei de mobilitat que permeti efectuar aquests desplaçaments de manera flexible, eficient i adaptada a les necessitats operatives de cada moment, sense que l'organització disposi d'una flota pròpia suficient per donar resposta a aquesta necessitat.

Alhora, i en coherència amb la missió i els objectius estratègics de L'Energètica en matèria de transició energètica i descarbonització, es considera necessari que aquests desplaçaments es realitzin mitjançant vehicles 100% elèctrics, contribuint així a la reducció de les emissions associades a la mobilitat corporativa i promovent una mobilitat alineada amb els principis de sostenibilitat que inspira l'activitat de la societat.

Per tot l'exposat, es considera necessari contractar el subministrament de vehicles 100% elèctrics en modalitat d'arrendament i els serveis associats per garantir la mobilitat del personal de L'Energètica en l'exercici de les seves funcions i assegurar la correcta prestació de les activitats que constitueixen el seu objecte social.

2.1 Abast del servei

El contracte comprèn el subministrament, en règim d'arrendament sense opció de compra i a demanda, de vehicles elèctrics mitjançant un sistema de vehicles compartits o *carsharing*, així com els serveis complementaris necessaris per garantir-ne la reserva, disponibilitat, lliurament, devolució, recàrrega, assegurement, assistència, manteniment i gestió.

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei de manera integral, d'acord amb les condicions establertes en aquest plec, i assumirà tots els mitjans personals, materials, tècnics i organitzatius necessaris per a la seva correcta execució.

2.1.1 Modalitats d'arrendament, tarifes d'arrendament de vehicles y quilometratge inclòs

Els vehicles es podran arrendar per hores o per dies, d'acord amb les necessitats de L'Energètica:

- a) Es considerarà **arrendament per hores** qualsevol reserva amb una durada compresa entre una i sis hores.
- b) Es considerarà **arrendament per dies** qualsevol reserva amb una durada superior a sis hores i fins a vint-i-quatre hores, comptades des de l'hora d'inici de la reserva.
- c) Les reserves superiors a vint-i-quatre hores es consideraran arrendaments de diversos dies consecutius.

Les tarifes aplicables, els criteris de còmput de les fraccions temporals, les ampliacions de les reserves, les devolucions anticipades, els retards i els quilòmetres addicionals es regularan a l'apartat de facturació del plec.

L'arrendament dels vehicles es podrà formalitzar tant per hores com per dies. S'establiran tarifes horàries per a reserves d'entre 1 i 6 hores i tarifes diàries per a reserves superiors a 6 hores i fins a 24 hores, comptades des de l'hora d'inici de la reserva. Les tarifes diàries també seran aplicables als arrendaments de diversos dies consecutius.

La contractació del servei tindrà caràcter estimatiu i a demanda. L'Energètica no queda obligada a contractar un nombre mínim de reserves, hores, dies, vehicles o quilòmetres, i únicament abonarà les prestacions que hagin estat efectivament sol·licitades i executades.

Sens perjudici del seu desenvolupament a l'apartat de facturació, les reserves inclouran el quilometratge següent:

- a) En els arrendaments per hores, s'inclouran **40 quilòmetres per cada hora completa facturada**.
- b) Els quilòmetres inclosos s'acumularan segons el nombre total d'hores facturades en una mateixa reserva. Per exemple, una reserva de tres hores inclourà un total de 120 quilòmetres.
- c) En els arrendaments per dies, s'inclouran **300 quilòmetres per cada període de vint-i-quatre hores facturat**.

- d) En les reserves de diversos dies consecutius, els quilòmetres inclosos s'acumularan multiplicant 300 quilòmetres pel nombre de dies facturats.
- e) Quan una reserva superior a vint-i-quatre hores inclogui una fracció addicional de dia, els quilòmetres corresponents a aquesta fracció es calcularan segons el tractament temporal establert a l'apartat de facturació. Si la fracció es factura per hores, s'hi afegiran 40 quilòmetres per cada hora facturada. Si es factura com un dia addicional, s'hi afegiran 300 quilòmetres.
- f) Així mateix, s'establirà una tarifa màxima expressada en euros per quilòmetre (€/km), aplicable als quilòmetres efectuats que excedeixin els quilòmetres inclosos en la corresponent reserva, tant en els arrendaments per hores com en els arrendaments per dies.

Els quilòmetres que excedeixin el total inclòs en la reserva es facturaran d'acord amb el preu unitari per quilòmetre addicional ofert per l'empresa adjudicatària.

2.1.2 Cobertura territorial i punt de recollida mínima exigida

L'empresa adjudicatària haurà de disposar, com a mínim, d'un punt de recollida i devolució situat en un radi màxim d'un quilòmetre respecte de la seu de L'Energètica, situada al carrer de Casp, 15, de Barcelona.

En aquest punt hi haurà d'haver disponible, com a mínim, dos vehicles elèctrics amb una bateria de capacitat nominal igual o superior a 60 kWh, sens perjudici dels vehicles addicionals que l'empresa adjudicatària pugui posar a disposició del contracte.

L'adjudicatari haurà de garantir durant tota la vigència del contracte una disponibilitat mínima de quatre (4) vehicles més situats dins d'un radi màxim de 5 km de la seu de L'Energètica. Aquesta disponibilitat mínima constitueix un requisit d'execució del contracte i no serà objecte de valoració.

Per tant, els dos (2) vehicles ubicats dins del radi màxim d'1 km constitueixen una exigència independent i diferenciada de la disponibilitat mínima de quatre (4) vehicles dins del radi màxim de 5 km, de manera que cap dels vehicles podrà computar simultàniament per al compliment d'ambdós requisits.

La distància es calcularà segons el trajecte per a vianants més curt entre l'accés principal de la seu de L'Energètica i el punt de recollida, mitjançant una eina cartogràfica d'accés públic.

Els vehicles es destinaran principalment a desplaçaments dins del territori espanyol. Qualsevol ús fora d'aquest territori requerirà l'autorització prèvia de L'Energètica i haurà d'estar expressament permès per les condicions del servei i per les cobertures d'assegurança aplicables.

Si durant el termini d'execució del contracte un punt de recollida ofert deixa d'estar operatiu o canvia d'ubicació, cal garantir la substitució per un altre punt que compleixi les mateixes condicions, amb notificació i autorització prèvia de L'Energètica.

2.1.3 Disponibilitat i horari del servei

L'adjudicatari haurà de garantir la disponibilitat dels vehicles inclosos en la seva oferta durant tota la vigència del contracte.

En cas que, abans de la recollida, el vehicle reservat no estigui disponible o no es pugui utilitzar, l'adjudicatària haurà de proporcionar un vehicle de característiques equivalents o superiors en un termini màxim de 60 minuts.

Si la incidència es produeix durant el trajecte i impedeix continuar-lo, l'adjudicatària haurà d'activar l'assistència en carretera en un termini màxim de 15 minuts des de la comunicació i proporcionar, en un termini màxim de 60 minuts, un vehicle substitutiu o una solució alternativa de mobilitat que permeti continuar el desplaçament.

Aquestes actuacions no podran comportar cap cost addicional per a L'Energètica ni per a la persona usuària, llevat que la incidència sigui imputable a un ús indegut del vehicle.

2.1.4 Condicions de recollida i devolució

Amb caràcter general, els vehicles es recolliran i es retornaran al mateix punt assignat a la reserva.

L'empresa adjudicatària assumirà el cost de les places d'aparcament corresponents als punts habituals de recollida i devolució. Aquest cost estarà inclòs en les tarifes del servei i no podrà ser repercutit separatament a L'Energètica ni a les persones usuàries.

Els vehicles s'hauran de lliurar:

- a) En condicions adequades de neteja, seguretat i funcionament.
- b) Amb la documentació obligatòria vigent.
- c) Amb els elements de seguretat exigibles.
- d) Amb el cable o cables de recàrrega corresponents.
- e) Amb una càrrega mínima del **95 %** en el moment d'inici de la reserva.

En cas que el vehicle reservat no disposi d'una càrrega mínima del 95 %, la persona usuària podrà:

- a) Acceptar el vehicle, sempre que la càrrega disponible sigui suficient per efectuar el desplaçament previst, sense perjudici que la incidència quedi registrada.
- b) Rebutjar el vehicle i exigir-ne la substitució per un altre que compleixi les condicions establertes.

Si la persona usuària rebutja el vehicle, l'empresa adjudicatària haurà de proporcionar un vehicle substitutiu de característiques equivalents o superiors, sense cost addicional, dins del termini màxim d'una hora. Si no és possible proporcionar-lo dins d'aquest termini, la reserva quedarà anul·lada, no podrà ser facturada i es considerarà una incidència de disponibilitat als efectes dels nivells de servei i, si escau, de les penalitats establertes al contracte.

Els vehicles s'hauran de retornar amb un nivell mínim de càrrega del 10 %, llevat que una avaria del vehicle, una incidència del sistema de recàrrega o una altra circumstància no imputable a la persona usuària ho impedeixi.

2.1.5 Sistema d'accés als vehicles

Tots els vehicles posats a disposició de L'Energètica hauran de permetre l'accés i la posada en marxa mitjançant una clau física, targeta o dispositiu equivalent.

L'ús d'una aplicació mòbil personal no podrà ser un requisit imprescindible per accedir al vehicle ni per utilitzar-lo. L'empresa adjudicatària podrà oferir addicionalment un sistema d'obertura mitjançant aplicació mòbil, sempre que existeixi una alternativa funcional que no requereixi instal·lar cap aplicació en un dispositiu personal de la persona usuària.

El sistema d'accés haurà de garantir la identificació de la persona usuària autoritzada, la traçabilitat dels lliuraments i devolucions, i la continuïtat del servei en cas d'incidència de l'aplicatiu.

2.1.6 Assegurances i cobertura de danys

Les tarifes de l'arrendament inclouran, com a mínim:

- a) L'assegurança obligatòria de responsabilitat civil.
- b) Una assegurança de danys a tot risc, sense franquícia ni dipòsit a càrrec de L'Energètica o de les persones usuàries autoritzades.
- c) La cobertura per accident, avaria, incendi, robatori o temptativa de robatori.
- d) La cobertura de danys en rodes, pneumàtics, llantes, vidres, motor, retrovisors, fars, baixos, sostre i cable de recàrrega, sempre que els danys no derivin d'un ús manifestament contrari a les instruccions facilitades.

No quedaran coberts els danys derivats d'una actuació dolosa o d'una negligència greu degudament acreditada, ni les multes i sancions de trànsit imputables a la conducta de la persona usuària.

L'empresa adjudicatària no podrà repercutir cap import a L'Energètica per un dany sense aportar prèviament:

- a) La descripció concreta de la incidència.
- b) Les evidències disponibles sobre l'estat del vehicle abans i després de la reserva.
- c) La justificació de la imputabilitat del dany.
- d) La valoració econòmica o factura corresponent.
- e) La justificació que el dany no està cobert per l'assegurança contractada.

La persona usuària haurà de comunicar a l'empresa adjudicatària, tan aviat com sigui possible, qualsevol accident, avaria, dany o incidència detectada durant la reserva.

2.1.7 Assistència en carretera i vehicle substitutiu

L'arrendament inclourà un servei d'assistència en carretera disponible les vint-i-quatre hores del dia, tots els dies de l'any, a tot el territori espanyol.

Aquest servei inclourà, sense cost addicional per a L'Energètica:

- a) L'atenció telefònica de la incidència.
- b) L'assistència al lloc on es trobi el vehicle.

- c) El remolc i trasllat del vehicle quan no sigui possible reparar-lo o posar-lo en funcionament.
- d) El subministrament d'un vehicle substitutiu de característiques equivalents o superiors, sempre que sigui necessari per continuar el desplaçament.
- e) El trasllat de totes les persones ocupants fins al lloc de destinació previst, fins a un punt segur o fins al lloc on es faciliti el vehicle substitutiu.
- f) Si escau, la recuperació posterior del vehicle avariament.

Aquestes actuacions no podran comportar cap cost addicional per a L'Energètica ni per a les persones usuàries, excepte quan la incidència derivi d'una actuació dolosa o d'una negligència greu degudament acreditada.

2.1.8 Alta i validació de les persones usuàries

L'Energètica comunicarà a l'empresa adjudicatària les persones autoritzades per utilitzar el servei.

Les persones usuàries hauran de facilitar la informació i documentació estrictament necessària per acreditar que disposen d'un permís de conduir vàlid i vigent. L'empresa adjudicatària serà responsable de comprovar aquesta documentació abans d'autoritzar l'ús dels vehicles.

L'alta de la persona usuària i la validació del permís de conduir s'hauran de completar en un termini màxim d'**un dia laborable** des de la recepció correcta i completa de la documentació requerida.

Si la documentació és incompleta, incorrecta o no permet efectuar la validació, l'empresa adjudicatària ho haurà de comunicar a la persona interessada i a la persona responsable del contracte dins del mateix termini, indicant de manera concreta la documentació pendent o les actuacions necessàries.

El tractament d'aquesta documentació s'haurà de limitar a la finalitat de verificació, alta i gestió del servei, d'acord amb la normativa de protecció de dades i amb les condicions relatives a l'encàrrec del tractament establertes al contracte.

2.1.9 Recàrrega durant la reserva

Els vehicles hauran d'incorporar un sistema que permeti efectuar recàrregues durant la reserva sense que la persona usuària hagi d'avançar imports a títol personal.

L'empresa adjudicatària proporcionarà, com a mínim, una targeta de recàrrega, un identificador RFID o un sistema equivalent associat al vehicle, compatible amb una xarxa suficient de punts de recàrrega d'accés públic.

En qualsevol cas, el sistema aplicable haurà de quedar perfectament identificat a l'oferta i no podrà exigir pagaments personals a les persones usuàries.

Les penalitzacions o tarifes per permanència indeguda en un punt de recàrrega seran assumides per l'empresa adjudicatària, excepte quan acrediti objectivament que:

- a) La permanència indeguda és directament imputable a l'actuació de la persona usuària.
- b) La persona usuària havia rebut informació prèvia, clara i suficient sobre el termini màxim d'estacionament o sobre l'existència de la penalització.

- c) L'import reclamat coincideix amb el que hagi facturat l'operador del punt de recàrrega, sense recàrrecs o despeses de gestió addicionals.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar i mantenir actualitzat un llistat dels punts de recàrrega disponibles per a la utilització dels vehicles adscrits al servei de carsharing, indicant-ne, com a mínim, la ubicació i les característiques bàsiques d'ús necessàries per a la recàrrega dels vehicles.

No es podrà repercutir cap penalització derivada d'una avaria del vehicle, d'una incidència del punt de recàrrega, d'un error de l'aplicatiu, de la manca d'informació o d'una causa no imputable a la persona usuària.

3 REQUERIMENTS TÈCNICS OBLIGATORIS

L'empresa adjudicatària haurà de disposar, durant tota la vigència del contracte, dels mitjans tècnics, materials i personals necessaris per garantir la correcta prestació del servei, d'acord amb els requisits i condicions establerts en aquest Plec de Prescripcions Tècniques.

L'adjudicatària serà responsable de l'organització i dimensionament dels recursos necessaris per assegurar el compliment de totes les obligacions contractuals, sense que això suposi cap cost addicional per a L'Energètica.

Tots els requisits establerts en aquest apartat tenen la consideració de mínims obligatoris.

3.1 Compliment normatiu

L'empresa adjudicatària haurà de complir la normativa vigent aplicable en matèria de circulació, seguretat viària, assegurances, inspecció tècnica de vehicles i qualsevol altra disposició que sigui aplicable als vehicles objecte del contracte.

3.2 Característiques tècniques mínimes dels vehicles arrendats:

- Tipologia: turisme 100% elèctric
- Motor: elèctric
- Transmissió: automàtica
- Autonomia WLTP*: 420 km/càrrega
- Capacitat de la bateria: 60 kWh o superior
- Mànega de connexió entregada amb el vehicle: sí
- Admet càrrega ràpida: sí
- Càrrega ràpida corrent contínua (CC): 100 kW
- Connector CCS i Tipus 2

* WLTP = procediment mundial harmonitzat de proves de vehicles lleugers

Així mateix, els vehicles hauran de disposar en tot moment de tota la documentació obligatòria per circular d'acord amb la normativa vigent, incloent, com a mínim, el permís de circulació, la fitxa tècnica del vehicle, l'assegurança obligatòria i la documentació acreditativa de la inspecció tècnica de vehicles (ITV), quan sigui exigible. Igualment, hauran d'incorporar tots els equips, accessoris i elements de seguretat requerits per la normativa aplicable en cada moment, així com els elements necessaris per a la seva correcta recàrrega.

3.3 Aplicació de reserves i plataforma de gestió d'usuaris i servei.

L'empresa adjudicatària proporcionarà un aplicatiu de gestió accessible, com a mínim, mitjançant navegador web. Addicionalment, podrà proporcionar una aplicació mòbil.

La plataforma web (i l'aplicació mòbil, en cas que s'ofereixi addicionalment) haurà de permetre, com a mínim:

- Consultar la disponibilitat dels vehicles i informació del vehicle.
- Realitzar, modificar i cancel·lar reserves.
- Consultar l'estat de càrrega de la bateria dels vehicles.
- Consultar l'historial de reserves efectuades.
- Consultar les reserves en curs, futures i finalitzades.
- Consultar els quilòmetres recorreguts i els quilòmetres inclosos.
- Gestionar els usuaris autoritzats de L'Energètica.
- Identificar la ubicació del punt de recollida.
- Registrar l'hora efectiva d'inici i finalització de cada reserva.
- Consultar els imports associats a les reserves, amb desglossament dels conceptes facturats.
- Descarregar en format xls i/o csv les seves dades de reserves, consums i trajectes
- Apartat amb manuals d'accés al vehicle i derivats.
- Manual d'atenció a l'usuari i gestió d'incidències.
- Comunicar incidències i consultar-ne l'estat de tramitació.
- Sol·licitar l'ampliació d'una reserva mentre el vehicle estigui en ús, sempre que no existeixi una reserva posterior per a un altre usuari. L'ampliació haurà de quedar registrada i autoritzada dins del sistema.
- En cas que el vehicle estigui reservat per una altra persona, no es podrà ampliar la reserva. Caldrà diferenciar aquesta ampliació autoritzada d'una devolució fora de termini.
- L'aplicació mòbil haurà d'estar disponible i ser plenament funcional en dispositius amb sistemes operatius Android i iOS. Així mateix, el servei haurà de disposar d'una versió web compatible amb els principals navegadors actualitzats, com a mínim, Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox i Safari.

L'Energètica haurà de disposar de, com a mínim, un usuari amb perfil administrador amb accés a la plataforma i així poder gestionar tota la informació de les reserves efectuades pels seus usuaris, factures, incidències i altres gestions que puguin derivar.

L'aplicatiu de reserves haurà d'estar disponible les vint-i-quatre hores del dia, tots els dies de l'any, inclosos els dies en què no es presti el servei de recollida o devolució, llevat de les interrupcions programades degudament comunicades o dels supòsits de força major. La plataforma de reserves haurà de garantir una **disponibilitat mínima del**

99% mensual, mesurada sobre el temps total del període de servei, excloent les finestres de manteniment planificades i comunicades prèviament.

La disponibilitat haurà de garantir l'accés i el funcionament de les funcionalitats principals de la plataforma, especialment la consulta de disponibilitat, creació, modificació i cancel·lació de reserves.

El proveïdor haurà de disposar de mecanismes de monitorització i registre d'incidències que permetin calcular la disponibilitat real del servei i generar informes periòdics de compliment de l'SLA.

3.4 Servei d'atenció

L'adjudicatari haurà de disposar d'un canal d'atenció i suport per a la resolució d'incidències relacionades amb les reserves, l'accés als vehicles o qualsevol altra incidència vinculada al servei.

Com a mínim, haurà de disposar d'un servei d'atenció telefònica i assistència operativa disponible les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana, incloent-hi assistència en carretera. Aquest servei estarà disponible per poder registrar i gestionar les incidències que els usuaris pugin tenir. La resolució d'aquestes incidències aniran s'especifiquen a l'apartat 3.7 Resolució d'incidències.

L'adjudicatari haurà de disposar de procediments específics per gestionar incidències derivades d'avaries, accidents, problemes de càrrega, impossibilitat d'accés al vehicle o fallades de les plataformes digitals (aplicació mòbil o web).

En aquells casos en què la incidència impedeixi la continuïtat del servei i sigui imputable a l'adjudicatari, aquest haurà de garantir una solució alternativa de mobilitat, mitjançant un vehicle de substitució o altres mitjans de transport adequats, incloent-hi els acompanyants, i assumir els costos que se'n derivin.

L'adjudicatari haurà de disposar d'un canal alternatiu de contacte per a la gestió d'incidències en cas d'indisponibilitat temporal de la plataforma o de l'aplicació mòbil.

3.5 Manteniment durant l'execució del contracte

L'adjudicatari serà responsable de totes les actuacions de manteniment preventiu i correctiu necessàries per garantir el correcte funcionament dels vehicles durant la vigència del contracte.

L'adjudicatari haurà de garantir que els vehicles es trobin en correctes condicions de conservació, neteja i manteniment durant tota la vigència del contracte.

3.6 Resolució d'incidències

L'adjudicatari haurà de disposar d'un canal d'atenció i suport per a la resolució d'incidències relacionades amb les reserves, l'accés als vehicles o qualsevol altra incidència vinculada al servei.

Com a mínim, haurà de disposar d'un servei d'atenció telefònica i assistència operativa disponible les vint-i-quatre (24) hores del dia, els set (7) dies de la setmana, incloent-hi l'assistència en carretera. Aquest servei servirà per registrar la incidència i actuar de manera immediata, si es per assistència operativa en carretera, o per gestionar la incidència segons les indicacions següents.

Les incidències es classificaran segons la seva criticitat i s'hauran de complir els temps màxims de resposta i resolució següents:

Nivell	Tipus d'incidència	Temps màxim de resposta	Temps màxim de resolució
Crítica (Nivell 1)	Vehicle inaccessible, impossibilitat d'iniciar o finalitzar una reserva, avaria que immobilitza el vehicle, accident o incidència que impedeix la continuïtat del servei	15 minuts	2 hores
Alta (Nivell 2)	Errors en la plataforma de reserves que no impedeixen completament el servei, anomalies en el vehicle que permeten continuar la circulació amb limitacions o incidències que afectin parcialment la prestació del servei	30 minuts	8 hores
Mitjana (Nivell 3)	Incidències administratives, consultes d'usuaris, discrepàncies de facturació o incidències menors sense afectació directa a la disponibilitat del servei	1 dia hàbil	5 dies hàbils

S'entendrà per **temps de resposta** el termini transcorregut entre la comunicació de la incidència i la primera actuació efectiva de l'adjudicatari.

S'entendrà per **temps de resolució** el termini transcorregut entre la comunicació de la incidència i la seva resolució definitiva o l'aplicació d'una solució alternativa que permeti restablir el servei.

En aquells casos en què la resolució d'una incidència crítica requereixi la immobilització del vehicle, l'adjudicatari haurà de proporcionar, sempre que sigui possible, un vehicle alternatiu d'una categoria equivalent o superior dins del termini màxim de resolució establert.

L'adjudicatari haurà de registrar totes les incidències comunicades, incloent-ne la data i hora de comunicació, la classificació, les actuacions realitzades i la data i hora de

resolució, informació que haurà d'incorporar-se als informes mensuals de seguiment del servei.

En cas d'avaria, immobilització o indisponibilitat d'un vehicle reservat per causes imputables a l'adjudicatari, aquest haurà de posar a disposició de la persona usuària un vehicle alternatiu de característiques equivalents o superiors, sense cost addicional per a L'Energètica. Si això no fos possible, haurà d'adoptar les mesures necessàries per minimitzar l'afectació al servei i garantir la mobilitat prevista.

4 REQUISITS DE CIBERSEGURETAT I PROTECCIÓ DE DADES

L'adjudicatari haurà de complir en tot moment el que estableixen el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016 (RGPD), la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD), i qualsevol altra normativa aplicable en matèria de protecció de dades i seguretat de la informació.

Les dades personals tractades amb motiu de l'execució del contracte únicament podran ser utilitzades per a les finalitats directament vinculades a la prestació del servei i no podran ser comunicades a tercers, excepte quan aquesta comunicació sigui necessària per a la correcta execució del contracte, estigui legalment prevista o compti amb una base jurídica adequada d'acord amb la normativa aplicable.

En cas que l'adjudicatari utilitzi tercers proveïdors que tinguin accés a dades personals en qualitat d'encarregats del tractament, haurà de formalitzar els corresponents acords d'encàrrec del tractament i garantir el compliment de totes les obligacions establertes per la normativa de protecció de dades.

Les dades objecte del contracte hauran d'estar allotjades i tractades dins de l'Espai Econòmic Europeu. Qualsevol transferència internacional de dades fora d'aquest àmbit requerirà el compliment dels mecanismes de garanties previstos al RGPD i l'autorització prèvia de L'Energètica quan sigui exigible.

L'adjudicatari haurà d'implementar les mesures tècniques i organitzatives apropiades per garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència dels sistemes i serveis utilitzats en la prestació del servei.

5 SEGUIMENT I CONTROL

5.1 Responsable del servei

L'empresa adjudicatària haurà de designar una persona responsable del servei que actuarà com a **interlocutor únic** davant de L'Energètica durant tota la vigència del contracte.

La persona designada serà la responsable de la coordinació general del servei i actuarà com a punt de contacte per a totes les qüestions relacionades amb l'execució del contracte, incloent, entre d'altres:

- La gestió operativa del servei.

- La resolució d'incidències i reclamacions.
- El seguiment dels nivells de servei i dels compromisos contractuals.
- La coordinació de les actuacions necessàries per garantir la correcta prestació del servei.
- La gestió administrativa i de facturació derivada del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de comunicar a L'Energètica les dades de contacte de la persona responsable designada, incloent com a mínim nom, correu electrònic i telèfon de contacte, abans de l'inici de la prestació del servei.

Qualsevol canvi de la persona responsable del servei haurà de ser comunicat a L'Energètica amb una antelació mínima de cinc (5) dies hàbils, excepte en casos de força major degudament justificats. Caldrà acreditar que la nova persona professional adscrita al perfil compleix amb els requeriments establerts a l'apartat 8 de la Memòria Justificativa, relatiu als mitjans adscrits. L'Energètica farà la validació prèviament a l'adscripció definitiva de la persona.

L'adjudicatari haurà de proporcionar un **informe mensual de seguiment del servei** que inclogui, com a mínim, un resum del funcionament del servei, la disponibilitat de les diferents plataformes i serveis, les incidències registrades i el seu temps de resolució, el nombre i estat de les reserves, les incidències relacionades amb els vehicles i l'assistència, així com qualsevol altra dada rellevant per al seguiment dels nivells de servei (SLA) establerts.

L'informe s'haurà de lliurar en format electrònic editable (Excel o equivalent) i en format PDF abans del dia 10 del mes següent al període reportat i haurà d'aportar la següent informació:

- Energia consumida pels vehicles (kWh).
- Estimació d'emissions de CO₂ evitades respecte a un vehicle equivalent de combustió.
- Nombre total de reserves efectuades.
- Hores totals i dies totals d'arrendament.
- Quilòmetres totals recorreguts.
- Cost total mensual del servei.
- Cost mitjà per reserva.
- Relació de les incidències produïdes durant el període i la seva resolució.
- Disponibilitat dels vehicles posats a disposició del servei.
- Disponibilitat de la plataforma de reserves.
- Temps de resposta i resolució de les incidències registrades.
- Nombre de reserves no ateses o cancel·lades per causes imputables a l'adjudicatària.
- Nombre d'assistències en carretera realitzades.

- Qualsevol altra informació rellevant que permeti avaluar el correcte funcionament del servei.

5.2 Facturació

L'empresa adjudicatària emetrà una factura mensual amb el detall de totes les reserves efectuades durant el període corresponent.

La factura haurà d'incloure, com a mínim, la informació següent per a cada reserva efectuada:

- Codi identificador de la reserva
- Vehicle utilitzat (marca, model i matrícula).
- Data i hora d'inici de la reserva.
- Data i hora de finalització de la reserva.
- Usuari/a que ha efectuat la reserva
- Durada total de l'arrendament (hores i/o dies facturats).
- Quilometratge total recorregut.
- Quilòmetres inclosos en la tarifa.
- Quilòmetres addicionals facturats, si escau.
- Import de la tarifa base aplicada.
- Import corresponent als quilòmetres addicionals, si escau.
- Descripció de la/les incidència/es detectada/es, si escau.
- Import total de la reserva.

La plataforma haurà de permetre l'exportació de la informació de reserves i consum en formats editables.

Adicionalment, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar aquesta informació en format electrònic editable (Excel o CSV) juntament amb la factura mensual.

No s'admetran conceptes facturables diferents dels previstos en el contracte sense l'autorització prèvia i expressa de L'Energètica.

Les fraccions horàries es facturaran per blocs de [60] minuts, sense perjudici que l'oferta econòmica expressi els preus en euros per hora. Les reserves de fins a sis hores es facturaran segons la tarifa horària. Quan la durada sigui superior a sis hores i igual o inferior a vint-i-quatre hores, s'aplicarà una tarifa diària.

En les reserves superiors a vint-i-quatre hores, cada període complet de vint-i-quatre hores es facturarà segons la tarifa diària. La fracció restant es facturarà segons la tarifa horària mentre no superi les sis hores. Si la fracció supera les sis hores, es facturarà com un dia addicional.

Les ampliacions autoritzades s'integraran en la durada total de la reserva i es tornaran a calcular segons les regles anteriors. Les devolucions anticipades es facturaran segons

el temps efectivament utilitzat, sens perjudici del període mínim d'una hora. Els retards no autoritzats es facturaran segons la tarifa adjudicada, sense que es puguin aplicar recàrrecs no previstos expressament en el plec.

Els arrendaments per hores inclouran 40 quilòmetres per cada hora facturada, acumulables dins de la mateixa reserva. Els arrendaments per dies inclouran 300 quilòmetres per cada període de vint-i-quatre hores facturat. En reserves de diversos dies, els quilòmetres inclosos s'acumularan segons el nombre de dies facturats. Les fraccions addicionals facturades per hores incorporaran 40 quilòmetres per cada hora facturada.

6 POSADA EN MARXA DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de dur a terme totes les actuacions necessàries per garantir la correcta posada en marxa del servei des de la data d'inici del contracte, assegurant que el servei es troba plenament operatiu i disponible per a les persones usuàries de L'Energètica des del primer dia de vigència.

La fase de posada en marxa inclourà, com a mínim, les actuacions següents:

6.1 Configuració inicial del servei

L'adjudicatària haurà de realitzar la configuració inicial de la plataforma de gestió i reserves, incloent:

- La creació del compte corporatiu de L'Energètica.
- La configuració dels perfils d'administració necessaris.
- L'habilitació dels mecanismes de facturació centralitzada a nom de L'Energètica.
- La configuració dels informes de seguiment i control establerts en el present plec.
- La verificació del correcte funcionament de totes les funcionalitats requerides.

6.2 Alta de persones usuàries

L'empresa adjudicatària facilitarà el procediment necessari per a l'alta de les persones usuàries autoritzades per L'Energètica.

Prèviament a l'inici de la prestació del servei, haurà de verificar la vigència i validesa dels permisos de conducció de les persones usuàries que hagin estat designades per L'Energètica i habilitar-ne l'accés al sistema de reserves.

Durant la vigència del contracte, les noves altes, baixes o modificacions d'usuaris s'hauran de gestionar sense cost addicional.

6.3 Disponibilitat dels vehicles

Abans de l'inici del servei, l'adjudicatària haurà de garantir que els vehicles oferts compleixen tots els requisits tècnics establerts en aquest plec i es troben plenament operatius.

Així mateix, haurà de verificar que:

- Les ubicacions de recollida i retorn es troben disponibles.

- Els vehicles es poden reservar mitjançant la plataforma habilitada.
- Els sistemes d'accés als vehicles funcionen correctament.
- Els vehicles disposen de la documentació obligatòria vigent.
- Els vehicles presenten un correcte estat de conservació, manteniment i neteja.

6.4 Formació i suport inicial

L'adjudicatària haurà de proporcionar una sessió inicial de formació dirigida a les persones administradores designades per L'Energètica.

Aquesta formació haurà d'incloure, com a mínim:

- Funcionament general del servei.
- Procediment de reserva, recollida i devolució dels vehicles.
- Utilització de la plataforma de gestió.
- Gestió d'incidències.
- Procediment d'actuació en cas d'accident o avaria.
- Consulta de factures i informes.

A més, haurà de facilitar la documentació d'ús necessària, en format electrònic, perquè pugui ser distribuïda entre les persones usuàries.

6.5 Proves de validació

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que, en la data d'inici del contracte, tots els elements necessaris per a la prestació del servei es trobin plenament operatius i en condicions adequades de funcionament. A aquest efecte, serà responsabilitat seva dur a terme les verificacions, com a mínim, les verificacions següents:

- El procés de reserva de vehicles.
- El procés d'accés als vehicles.
- El procediment de devolució.
- La visualització de l'estat de càrrega de la bateria.
- La generació de registres de reserva i facturació.
- El funcionament dels canals d'atenció i suport.

6.6 Responsable del servei

Abans de l'inici del servei, l'adjudicatària haurà de comunicar a L'Energètica la designació de la persona responsable del servei, que actuarà com a interlocutor únic durant tota la seva vigència, així com les seves dades de contacte.

6.7 Acta d'inici del servei

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que, en la data d'inici del contracte, disposa de tots els mitjans humans, tècnics i operatius necessaris per a la correcta prestació del servei, de conformitat amb els requisits establerts en aquest Plec.

La disponibilitat dels vehicles, la plataforma de reserves i la resta d'elements necessaris per a l'execució del contracte haurà d'estar assegurada des del primer dia de vigència del contracte.

La posada en marxa del servei no suposarà cap cost addicional per a L'Energètica, entenent-se incloses totes les actuacions necessàries per a la seva correcta implantació en l'oferta presentada per l'adjudicatària.

Sense perjudici que el servei hagi d'estar plenament operatiu des de la data d'inici del contracte, les parts podran formalitzar una acta de comprovació inicial amb la finalitat de deixar constància de la disponibilitat dels mitjans adscrits al contracte i de la correcta configuració dels elements necessaris per a la prestació del servei.

7 FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE

A la finalització de la vigència del contracte, per qualsevol de les causes previstes legalment o contractualment, l'empresa adjudicatària haurà de dur a terme totes les actuacions necessàries per garantir una finalització ordenada del servei, minimitzant qualsevol afectació a l'activitat de L'Energètica i assegurant la correcta transferència de la informació associada al contracte.

L'extinció del contracte no eximirà l'adjudicatària del compliment de les obligacions pendents derivades de la seva execució ni de les responsabilitats que li puguin correspondre d'acord amb la normativa aplicable.

7.1 Lliurament de la informació del servei

En un termini màxim de quinze (15) dies naturals des de la data de finalització efectiva del contracte, o en el termini que estableixi L'Energètica, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar tota la informació relativa a l'execució del servei durant la vigència del contracte.

Com a mínim, s'haurà de lliurar:

- Relació completa de les reserves efectuades.
- Històric de vehicles utilitzats.
- Històric de facturació.
- Relació d'usuaris autoritzats.
- Registre d'incidències i actuacions realitzades.
- Informes de seguiment emesos durant l'execució del contracte.
- Qualsevol altra informació vinculada a la prestació del servei que sigui requerida per L'Energètica.

Aquesta informació s'haurà de lliurar en format electrònic editable i reutilitzable (Excel, CSV o equivalent).

7.2 Facturació final

L'empresa adjudicatària haurà d'emetre la factura corresponent als serveis efectivament prestats fins a la data de finalització del contracte.

La factura final haurà d'incloure el detall de totes les reserves pendents de facturació i complir els requisits d'informació establerts en aquest Plec de Prescripcions Tècniques.

No s'admetrà la facturació de serveis no prestats ni de conceptes que no hagin estat expressament previstos en el contracte.

7.3 Baixa d'usuaris i tractament de dades

Una vegada finalitzat el contracte, l'empresa adjudicatària haurà de procedir a la desactivació dels comptes dels usuaris de L'Energètica vinculats al servei.

Així mateix, haurà de garantir el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals i aplicar les mesures necessàries per a la devolució o eliminació de les dades tractades amb motiu de l'execució del contracte, d'acord amb les instruccions de L'Energètica i amb la normativa aplicable.

7.4 Col·laboració en la transició del servei

En cas que, a la finalització del contracte, L'Energètica contracti el servei amb una altra empresa proveïdora, l'adjudicatària sortint haurà de col·laborar de manera diligent en les actuacions necessàries per facilitar la transició del servei i evitar interrupcions o afectacions en la seva prestació.

Aquesta col·laboració inclourà, si escau, la transferència de la informació necessària per garantir la continuïtat operativa del servei, sense que això comporti cap cost addicional per a L'Energètica.

7.5 Obligacions pendents

La finalització del contracte no extingirà aquelles obligacions que, per la seva naturalesa, hagin de mantenir-se vigents amb posterioritat a la seva extinció, incloent les relatives a confidencialitat, protecció de dades, responsabilitats derivades de la prestació del servei i qualsevol altra obligació prevista legalment o contractualment.

7.6 Cost de la finalització del servei

Totes les actuacions necessàries per a la correcta finalització del contracte, incloent el lliurament d'informació, la col·laboració en la transició del servei i les tasques administratives associades, s'entendran incloses en el preu del contracte i no generaran cap cost addicional per a L'Energètica.

Perquè així consti, signa electrònicament el present document.

Gil Lladó i Morales
Director de Generació
Energies Renovables Públicas de Catalunya, SAU