

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

CONTRATO DE SERVICIOS

Suministro, implantación, mantenimiento, gestión y operación del
nuevo servicio de bicicleta pública de Bizkaia "BizkaiBizi"





Sumario

1 OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO.....	6
1.1 Antecedentes	6
1.2 Objeto del contrato.....	6
1.3 Alcance del contrato	7
1.4 Ámbito geográfico de aplicación del servicio.....	7
1.5 Condiciones para el inicio del contrato.....	8
1.6 Condiciones para el periodo transitorio	9
1.7 Desinstalación del sistema de préstamo actual	10
1.8 Condiciones para la finalización del contrato	10
2 REQUISITOS GENERALES DEL SERVICIO BIZKAIBIZI.....	12
2.1 Elementos del sistema	12
2.2 Calendario y Horarios del servicio.....	13
2.3 Dimensionamiento del sistema de préstamo.....	13
2.4 Identificación de personas usuarias.....	14
2.5 Ejecución de la inversión en el nuevo sistema	15
2.6 Régimen tarifario.....	15
2.7 Integración con Barik.....	16
2.8 Imagen corporativa	16
2.9 Uso de los idiomas oficiales	17
3 CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO.....	18
3.1 Mecanismo de seguimiento y control del contrato.....	18
3.2 Vinculación en el alcance de los Lotes	18
3.3 Gestión del contrato.....	18
3.4 Documentación	19
3.5 Gestión de residuos y reutilización de materiales	19
3.6 Propiedad intelectual	20
3.7 Perspectiva de género.....	20
4 CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL LOTE 1	21
4.1 Requerimientos generales de la bicicleta de corta duración	22
4.1.1 Requerimientos técnicos	22
4.1.2 Requerimientos de comunicación y geolocalización.....	24
4.2 Requerimientos generales de los triciclos de corta duración.....	25
4.2.1 Requerimientos técnicos	25





4.2.2	Requerimientos de comunicación y geolocalización.....	26
4.3	Requerimientos generales de la bicicleta de larga duración	27
4.3.1	Requerimientos técnicos	27
4.4	Requerimientos generales de los puntos de préstamo.....	28
4.4.1	Prestaciones técnicas de los puntos de préstamo	29
4.4.2	Requerimientos eléctricos de los puntos de préstamo	30
4.4.3	Definición tecnológica del punto de préstamo	30
4.4.4	Prestaciones técnicas de los anclajes	31
4.5	Requerimientos para la instalación de los puntos de préstamo.....	31
4.6	Cierre temporal y traslado de puntos de préstamo.....	32
4.7	Requerimientos generales de los aparcamientos de larga duración	33
4.8	Requerimientos para los componentes software del sistema.....	33
4.8.1	Requerimientos del Centro de Control	33
4.8.2	Requerimientos de la aplicación móvil	39
4.8.3	Página Web	43
4.8.4	Ciberseguridad.....	44
4.9	Funcionalidades de atención a personas usuarias	44
4.9.1	Registro en el sistema	44
4.9.2	Modificación de datos	45
4.9.3	Baja del servicio	45
4.9.4	Incumplimientos.....	46
4.9.5	Renovaciones.....	47
4.10	Requerimientos generales del servicio de larga duración	47
4.10.1	Alquiler	47
4.10.2	Entrega y recogida	48
4.10.3	Solicitudes de asistencia técnica	48
4.10.4	Condiciones del abono.....	48
4.11	Criterios ambientales y de calidad	49
4.11.1	Calidad.....	49
4.11.2	Gestión medioambiental	49
4.11.3	Reciclaje de los elementos del sistema.....	50
4.12	Mantenimiento	51
4.12.1	Bicicletas	52
4.12.2	Puntos de préstamo	53
4.12.3	Aparcamientos de larga duración.....	54
4.12.4	Componentes software	54
4.12.5	Cuadros o armarios eléctricos.....	55
4.12.6	Proceso de mantenimiento correctivo.....	55





4.12.7 Mantenimiento de la información	56
4.12.8 Mantenimiento evolutivo	56
4.13 Redistribución y logística del servicio de corta duración	57
4.13.1 Estrategia de redistribución/logística	57
4.13.2 Optimización de los trayectos y sistemas predictivos	57
4.14 Gestión económica	58
4.14.1 Generación de facturas	59
4.15 Vandalismo	59
4.16 Indicadores de calidad del servicio	60
4.16.1 Indicador de oferta mínima de bicicletas de corta duración al inicio de la jornada	60
4.16.2 Indicador de bicicletas de corta duración averiadas	60
4.16.3 Indicador de tiempo de retirada de bicicletas de corta duración averiadas 61	
4.16.4 Indicador tiempo de reubicación de las bicicletas de corta duración mal estacionadas	61
4.16.5 Indicador de disponibilidad de bicicletas de larga duración	61
4.16.6 Indicador tiempo de disponibilidad de las estaciones	62
4.16.7 Indicador de estaciones llenas	62
4.16.8 Indicador de incidencias de estaciones llenas	62
4.16.9 Indicador de estaciones vacías	63
4.16.10 Indicador de incidencias de estaciones vacías	63
4.16.11 Indicador de evaluación externa de la calidad del servicio	64
4.16.12 Indicador de colaboración con Lote 2	64
4.17 Indicadores relativos al uso del servicio	64
4.17.1 Indicador de usos medios diarios de las bicicletas	64
4.17.2 Indicador de la distancia media de los viajes realizados	65
4.17.3 Indicador de la duración media de los trayectos realizados	65
4.17.4 Matriz de origen destino de los trayectos realizados	65
4.17.5 Indicador de la duración media de los alquileres de larga duración	66
4.18 Informes sobre el servicio y de cumplimiento del contrato	66
5 CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL LOTE 2	68
5.1 Información a disposición de la persona usuaria	68
5.2 Consultas, quejas y sugerencias	69
5.3 Canales de comunicación	69
5.3.1 Atención telefónica	69
5.3.2 Atención electrónica	70
5.4 Cumplimiento de la Ley de Servicios de Atención a la Clientela	71
5.5 Coordinación con las labores de mantenimiento del Lote 1	72





5.6 Indicadores de calidad del servicio	72
5.6.1 Indicador de resolución satisfactoria del SAPU	72
5.6.2 Indicador quejas recibidas en el SAPU.....	73
5.6.3 Indicador de atención telefónica a personas usuarias	73
5.6.4 Indicador de colaboración con Lote 1	73
5.7 Informes sobre la atención a las personas usuarias y de cumplimiento del contrato.....	73

Anexo 1. Manual de estilo, diseño y normas gráficas aplicables a los elementos del servicio BizkaiBizi

Anexo 2. Localización de estaciones y número de anclajes

Anexo 3. Cuadro de precios unitarios

Anexo 4. Relación actual de operarios adscritos al servicio de BizkaiBizi

Anexo 5. Modelo de gestión económica

Anexo 6. Tratamiento de datos personales





1 OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO

1.1 Antecedentes

El servicio público de préstamo de bicicletas BizkaiBizi fue implantado por Bizkaiko Foru Aldundia / Diputación Foral de Bizkaia (en adelante, BFA/DFB) en octubre de 2023, como respuesta a la necesidad de ofrecer una alternativa de movilidad sostenible, accesible y complementaria al transporte colectivo en el Territorio Histórico de Bizkaia (en adelante, THB).

Actualmente, BizkaiBizi está operativo en nueve (9) municipios de Bizkaia: Barakaldo, Berango, Bilbao, Erandio, Getxo, Leioa, Portugalete, Santurtzi y Sestao, todos ellos adheridos a un convenio de colaboración para ofrecer conjuntamente el servicio público de alquiler de bicicletas. La red cuenta con 90 puntos de préstamo (se estima que al final del servicio actual, a 31 de diciembre de 2026, el número de puntos de préstamo ascienda a 100), aproximadamente 1.218 anclajes (se estima que al final del servicio actual, a 31 de diciembre de 2026, el número de anclajes ascienda a aproximadamente 1.350) y una flota de 833 bicicletas de pedaleo asistido, entre las que se incluyen nueve (9) triciclos adaptados de pedaleo asistido.

Las bicicletas están disponibles en puntos de préstamo, equipados con sistemas de recarga y anclajes automatizados para su bloqueo y liberación. Estos puntos de préstamo se ubican en lugares estratégicos que favorecen la intermodalidad, complementando el transporte público y facilitando la movilidad de última milla.

El uso del servicio está reservado a personas usuarias debidamente registradas, que acceden mediante abonos específicos (ocasional o anual) y previa identificación. La gestión operativa se realiza a través de una plataforma tecnológica conectada a todas las bicicletas y puntos de préstamo del sistema.

Desde su puesta en marcha, BizkaiBizi ha registrado más de 1,4 millones de viajes en su primer año de operación, con una tasa de uso por bicicleta que supera las previsiones iniciales. La demanda sostenida y el alto grado de aceptación ciudadana han consolidado el servicio como un modo de transporte público eficaz. Esta buena aceptación por las personas usuarias queda patente en la encuesta de satisfacción realizada por DFB a finales de 2025, en la cual las personas usuarias han evaluado el servicio con una puntuación de 7,7 sobre 10.

El modelo actual, ha permitido validar la viabilidad del servicio ofrecido, así como identificar áreas de mejora en términos de cobertura territorial, gobernanza, interoperabilidad y sostenibilidad. En este contexto, BFA/DFB ha definido el nuevo modelo de servicio de BizkaiBizi, con el objetivo de garantizar su continuidad y facilitar su expansión a nuevos municipios del THB.

Por ello, BFA/DFB, en el ejercicio de sus competencias en materia de transporte intermunicipal y reafirmando su compromiso con la promoción de la movilidad sostenible y el impulso del uso de la bicicleta como medio de transporte público, lanza una nueva licitación destinada a la renovación integral y expansión del servicio BizkaiBizi.

1.2 Objeto del contrato

El objeto del presente contrato se corresponde con el desarrollo de los servicios de suministro, implantación, mantenimiento, gestión y operación del servicio público de préstamo de bicicletas denominado BizkaiBizi.





BizkaiBizi se estructurará en dos (2) modalidades de servicio:

1. Servicio de préstamo de bicicletas de corta duración (en adelante, servicio de corta duración): estará disponible en 38 municipios del THB y contará con una flota de al menos 1.250 bicicletas de pedaleo asistido y 32 triciclos adaptados de pedaleo asistido, distribuidos en una red de 174 puntos de préstamo que suman un total de 1.940 anclajes aproximadamente.
2. Servicio de préstamo de bicicletas de larga duración (en adelante, servicio de larga duración): estará disponible en el resto de los municipios de Bizkaia donde no se implantará el servicio de corta duración, así como a estudiantes y personas trabajadoras del Campus de Leioa-Erandio de la EHU. Contará con una flota de 200 bicicletas de pedaleo asistido y 18 aparcamientos destinados para bicicletas de larga duración.

BFA/DFB, reafirmando su compromiso con la movilidad sostenible y el fomento del uso de la bicicleta en el THB, apuesta por la evolución del actual servicio de préstamo de bicicletas como medio de transporte público, con el objetivo de facilitar los desplazamientos en el ámbito territorial y ponerlo al alcance del mayor número posible de personas, ofreciendo un servicio pensado para toda la ciudadanía de Bizkaia y adaptado a las características de cada municipio.

1.3 Alcance del contrato

Debido a la complejidad de trabajos de diferente naturaleza, se ha separado el contrato en dos (2) lotes para su adjudicación:

1. Lote 1. Suministro, implantación, mantenimiento, operación y explotación de la información del servicio de préstamo de bicicleta pública BizkaiBizi.
2. Lote 2. Atención a personas usuarias del servicio de préstamo de bicicleta pública BizkaiBizi.

1.4 Ámbito geográfico de aplicación del servicio

El despliegue territorial de BizkaiBizi se fundamenta en un análisis detallado de la demanda potencial de movilidad ciclista en cada municipio, así como de la experiencia acumulada desde la puesta en marcha del sistema actual de BizkaiBizi. En este marco, la ampliación de BizkaiBizi consistirá en:

1. Inicialmente, la incorporación de 29 nuevos municipios al ámbito geográfico del servicio de corta duración actual, alcanzando un total de 38 municipios en los que se prestará un servicio de corta duración.
2. La implantación de un servicio de larga duración en aquellos municipios del THB donde no se implantará un servicio de corta duración, mediante una red de aparcamientos (dispuestos en zonas de intermodalidad del THB a concretar por BFA) y bicicletas asignadas a personas residentes en dichos municipios, así como a estudiantes y personas trabajadoras del Campus de Leioa-Erandio de la EHU.

La siguiente figura representa gráficamente el alcance territorial previsto para BizkaiBizi, diferenciando los municipios en los que se implantará el servicio de corta duración, en color gris (municipios BizkaiBizi actual) y azul (nuevas zonas), y las correspondientes al servicio de larga duración, en color naranja:



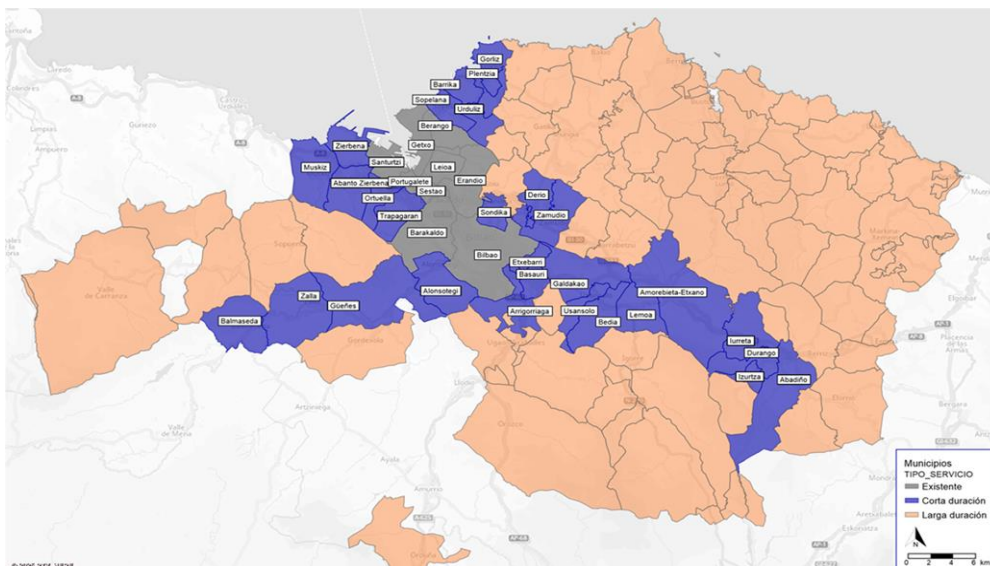


Figura 1. Ámbito geográfico de aplicación de BizkaiBizi

1.5 Condiciones para el inicio del contrato

Una vez formalizado el contrato, se cumplirá lo siguiente:

- ACTA DE INICIO DEL CONTRATO (para Lote 1 y Lote 2): la ejecución del contrato comenzará según se indica en la carátula del PCAP.
- PERIODO TRANSITORIO (para Lote 1): una vez suscrito el acta de inicio comienza un periodo transitorio (plazo no superior a cinco (5) meses) en el que la empresa Contratista deberá cumplir las condiciones indicadas en el siguiente artículo con la finalidad de que el nuevo sistema de préstamo de bicicletas se encuentre operativo con el 100% de las funcionalidades requeridas. Se establece un primer hito, exclusivo para la contratista del Lote 1, vinculado a la implantación del nuevo servicio de préstamo de bicicletas.
- INICIO DEL SERVICIO DE PRÉSTAMO (para Lote 1 y Lote 2): a la finalización del periodo transitorio, se comprobará la operatividad y funcionalidad del sistema completo, levantándose la correspondiente acta de comprobación y puesta en servicio del sistema comenzando desde ese momento el plazo de duración del contrato hasta un máximo de sesenta (60) meses. En cualquier caso, el inicio del servicio, salvo que la BFA/DFB indique lo contrario, se establece el 1 de enero de 2027.

Aunque se establece un plazo máximo de suspensión del servicio de catorce (14) días naturales para la empresa Contratista del Lote 1 en aquellos municipios donde el servicio BizkaiBizi se encuentra actualmente operativo (los 9 municipios), se remarca que dicho plazo máximo de suspensión no se aplicará a la empresa Contratista del Lote 2, toda vez que el servicio de atención a las personas usuarias no contará con suspensión en la transición entre el servicio actualmente vigente y el nuevo contrato.

A fin de asumir el servicio, la empresa Contratista del Lote 1, encargada del suministro, implantación, mantenimiento, operación y explotación de la información del sistema, deberá contar para el inicio del servicio, al menos, con locales para:

- Oficinas para el personal del servicio.
- Taller.





- c) Almacén y/o garaje suficiente para que los vehículos utilizados sean guardados en su interior.
- d) Medios técnicos y humanos necesarios en coherencia con las condiciones requeridas en presente contrato.

Igualmente, la empresa adjudicataria del Lote 2, responsable de la atención a las personas usuarias, deberá contar, como mínimo, con los medios técnicos y humanos necesarios en coherencia con las condiciones requeridas en presente contrato.

La empresa adjudicataria del Lote 2 deberá garantizar la adecuada formación de su personal para el correcto desempeño de las funciones previstas en el contrato. Asimismo, dicho personal deberá estar disponible antes del inicio del servicio para asistir a la formación sobre el sistema de préstamo implantado por la adjudicataria del Lote 1.

1.6 Condiciones para el periodo transitorio

El periodo transitorio solo es de aplicación para la empresa Contratista del Lote 1.

El periodo transitorio comprenderá desde la firma del acta de inicio del contrato del Lote 1 hasta que el nuevo sistema de préstamo de bicicletas esté plenamente operativo, con el 100% de las funcionalidades requeridas.

Durante este periodo, la empresa Contratista deberá llevar a cabo la instalación en calle de los puntos de préstamo y estacionamientos de bicicletas en las ubicaciones que determine BFA/DFB, así como la disposición de las bicicletas, tanto de corta como de larga duración, la puesta en marcha del centro de control necesario para la operación del servicio, y las tareas asociadas a la página web y a la aplicación móvil oficial del servicio.

La instalación en calle de los nuevos puntos de préstamo se realizará conforme a la planificación que BFA/DFB facilite a la empresa Contratista. Dicha planificación incluirá las ubicaciones y el número de puntos necesarios para el servicio de corta duración, así como el procedimiento y los plazos para la instalación de los nuevos puntos y la desinstalación del sistema anterior por parte de la empresa adjudicataria saliente:

- a) Los puntos de préstamo se instalarán en las mismas ubicaciones donde se encuentran los puntos de préstamo actuales.
- b) Los nuevos puntos de préstamo harán uso de las acometidas eléctricas existentes.
- c) Los nuevos puntos de préstamo no podrán entrar en funcionamiento hasta su activación oficial, y deberán estar debidamente señalizados y precintados para evitar su uso por parte de las personas usuarias.

De igual modo, la instalación de los estacionamientos de bicicletas de larga duración se llevará a cabo conforme a la planificación que BFA/DFB proporcione a la empresa Contratista, en la que se detallarán las ubicaciones y el número de unidades necesarias, así como el procedimiento y los plazos de instalación.

Las nuevas bicicletas objeto de suministro, tanto de corta como de larga duración, no deberán ser dispuestas en calle hasta el inicio de la operación del nuevo servicio según indicaciones de BFA/DFB y previa autorización de ésta en los términos que la misma establezca.





Toda vez que no se considera la operación simultánea de ambos sistemas, se define un plazo máximo de suspensión del servicio de catorce (14) días naturales en aquellos municipios donde actualmente se encuentra el servicio Bizkaibizi operativo (los 9 municipios).

El servicio prestado por la empresa saliente quedará suspendido en el momento en que se inicien los trabajos de desinstalación.

La empresa saliente iniciará la desinstalación de los puntos existentes de modo ordenado según indicación de BFA/DFB, siendo este orden establecido por parte de BFA/DFB según plan de migración a concretar durante la ejecución del nuevo contrato.

1.7 Desinstalación del sistema de préstamo actual

La retirada de las bicicletas y de los puntos de préstamo vinculados al servicio actual, será responsabilidad de la actual empresa Contratista, y por lo tanto, fuera del alcance del presente contrato.

La empresa Contratista saliente es también responsable de las reposiciones que fueran necesarias a resultas de las desinstalaciones de los puntos de préstamo existentes, salvo que se consensara lo contrario con la empresa Contratista del nuevo servicio de Bizkaibizi para dar cumplimiento al plan de migración a definir.

1.8 Condiciones para la finalización del contrato

En los últimos seis (6) meses de ejecución del presente contrato, la empresa Contratista deberá facilitar a BFA/DFB la siguiente documentación:

- a) Documentación técnica sobre el inventario de equipamientos.
- b) Procedimientos de exportación de los datos almacenados en los sistemas de información, con el fin de posibilitar, en su caso, su migración a los nuevos sistemas de gestión que determine BFA/DFB para la continuidad del servicio.

Una vez finalizado el presente contrato, la empresa Contratista deberá tener en cuenta lo siguiente:

- a) Al menos seis (6) meses antes de la finalización efectiva de la prestación del servicio, deberá presentar un programa de desmontaje, desinstalación, traslado y tratamiento de todos los elementos del sistema, que deberá ser aprobado previamente por BFA/DFB.
- b) Asumirá todos los costes derivados del desmontaje y de la reposición del pavimento o elementos urbanos afectados, garantizando su restitución al estado original.
- c) BFA/DFB fijará una fecha para la realización de una inspección conjunta de las instalaciones, con el fin de verificar que las zonas donde se encontraban instalados los puntos de préstamo y los aparcamientos de bicicletas de larga duración se encuentran en el mismo estado en que fueron entregadas.
- d) De dicha inspección se levantará el acta correspondiente. Si el informe técnico concluye que las zonas están en perfecto estado, se considerará finalizada la prestación en la fecha indicada.
- e) En caso de detectarse deficiencias, se extenderá igualmente un acta en la que se detallarán los desperfectos o deficiencias observadas. BFA/DFB establecerá un plazo para su subsanación, junto con instrucciones precisas para su ejecución
- f) Si, transcurrido dicho plazo, las zonas no han sido adecuadamente restauradas, BFA/DFB podrá ejecutar directamente las actuaciones necesarias, a cuenta y riesgo





de la empresa Contratista. En este supuesto, podrá repercutir los costes sobre la garantía definitiva o sobre cualquier otro crédito que la empresa Contratista tenga pendiente con BFA/DFB.

En caso de que el servicio BizkaiBizi continúe prestándose tras la finalización del contrato, además de las obligaciones anteriores, la empresa Contratista deberá:

- a) Facilitar la transición de la red actual a la futura red de puntos de préstamo, colaborando activamente con BFA/DFB y con el nuevo prestador del servicio. A tal efecto, BFA/DFB entregará un plan de transición con al menos seis (6) meses de antelación, que deberá ser cumplido por la empresa Contratista saliente.
- b) Facilitar el traspaso o la sincronización de los datos necesarios entre las bases de datos y el sistema de gestión del servicio saliente y el nuevo. BFA/DFB entregará un plan de traspaso de datos con al menos seis (6) meses de antelación, que deberá ser igualmente cumplido.
- c) Colaborar activamente en el proceso de cohabitación entre sistemas, especialmente en lo relativo a la atención a las personas usuarias.





2 REQUISITOS GENERALES DEL SERVICIO BIZKAIBIZI

2.1 Elementos del sistema

Todos los elementos que integran el sistema BizkaiBizi serán propiedad de la empresa Contratista y deberán ponerse a disposición de BFA/DFB para garantizar la correcta prestación del servicio durante todo el periodo de ejecución del contrato:

- a) Bicicletas de corta duración: parque de bicicletas de pedaleo asistido que dará servicio a las personas usuarias del servicio de corta duración. Supervisado por el Centro de Control y con capacidad para interactuar con los puntos de préstamo.
- b) Triciclos adaptados: parque de triciclos adaptados de pedaleo asistido supervisado por el Centro de Control que dará servicio a las personas usuarias del servicio de corta duración que cumplan con las condiciones de acceso .
- c) Bicicletas de larga duración: parque de bicicletas de pedaleo asistido que dará servicio a las personas usuarias del servicio de larga duración.
- d) Punto de préstamo o estaciones: infraestructura física donde se inicia y finaliza el uso de bicicletas de corta duración.
- e) Anclaje: elementos que permiten asegurar las bicicletas de corta duración en los puntos de préstamo.
- f) Estacionamientos de bicicleta de larga duración: espacios físicos destinados al aparcamiento de bicicletas asignadas a personas usuarias del servicio de larga duración, debidamente señalizados y con elementos para facilitar el correcto estacionamiento de la bicicleta.
- g) Centro de Control: núcleo operativo del sistema, encargado de supervisar, administrar y gestionar en tiempo real el estado de todos los componentes del sistema. Representa la aplicación de gestión del sistema y es la fuente para la obtención de la información necesaria para el desarrollo del servicio.
- h) Aplicación oficial: aplicación oficial del servicio BizkaiBizi, disponible para dispositivos iOS y Android. Permite a las personas usuarias interactuar con el sistema, consultar información del servicio en tiempo real, gestionar su perfil de usuario y acceder a funcionalidades específicas de cada servicio.
- i) Página web oficial: página web oficial del servicio BizkaiBizi, accesible desde los navegadores más habituales. Permite a las personas usuarias disponer de información del servicio de corta y/o larga duración, registrarse en el sistema y gestionar su perfil de usuario.
- j) Infraestructura de Comunicaciones: es el conjunto de recursos y sistemas de telecomunicaciones que permiten la integración de los elementos del sistema con el Centro de Control. Permite la transmisión de datos en tiempo real, facilitando el seguimiento, coordinación y operación del servicio.





2.2 Calendario y Horarios del servicio

El servicio de corta duración estará operativo 19 horas al día durante todos los días del año, en horario de 05:00h a 24:00h. El calendario y los horarios mínimos serán:

Servicio de corta duración	Horario	Calendario semanal
Préstamo de bicicletas	05:00 a 24:00	L-M-X-J-V-S-D
Logística-rebalanceo bicicletas	06:00 a 22:00	L-M-X-J-V-S-D
Recepción y gestión telefónica incidencias técnicas	05:00 a 24:00	L-M-X-J-V-S-D
Recepción y gestión administrativa	08:00 a 18:00	L-M-X-J-V-S

Tabla 1. Calendario y horarios mínimos de BizkaiBizi de corta duración

Si bien inicialmente se establece que el horario de préstamo de bicicletas será de 05:00 a 24:00 horas, de lunes a domingo durante todo el año, el sistema deberá permitir su ampliación en caso de que así lo determine BFA/DFB.

Para el servicio de larga duración, la entrega y recogida de bicicletas, así como la asistencia a las personas usuarias, por ejemplo, en caso de avería de la bicicleta alquilada, deberán estar disponibles en horario de 08:00 a 18:00 horas de lunes a sábado. Asimismo, el horario de atención telefónica para las personas usuarias de ambos servicios deberá cubrir, como mínimo, el horario de prestación del servicio de corta duración.

Estos horarios podrán ser modificados a solicitud de BFA/DFB, ya sea de forma puntual o durante un periodo prolongado. En caso de producirse dichas variaciones, su posible repercusión económica sobre el coste del servicio será evaluada individualmente por BFA/DFB. Para ello, cuando se proponga un cambio de horario, la empresa Contratista deberá presentar un informe económico comparativo que refleje los costes de operación en el horario vigente y en el nuevo horario propuesto. Dicho informe servirá de base para que BFA/DFB analice y, en su caso, determine la compensación o ajuste económico que pudiera corresponder.

2.3 Dimensionamiento del sistema de préstamo

Actualmente se dispone de un total de 833 bicicletas activas, entre las cuales se incluyen nueve (9) triciclos adaptados de pedaleo asistido, y 90 puntos de préstamo (se estima que al final del servicio actual, a 31 de diciembre de 2026, el número de puntos de préstamo ascienda a 100) que dan servicio a los municipios de Barakaldo, Berango, Bilbao, Erandio, Getxo, Leioa, Portugalete, Santurtzi y Sestao. Estas cifras podrían sufrir modificaciones hasta la fecha de finalización del contrato en vigor.

Al finalizar el periodo transitorio, el nuevo servicio de corta duración deberá contar, como mínimo, con 1.250 bicicletas y 32 triciclos. Las bicicletas deberán estar disponibles para su despliegue en los municipios incluidos en el ámbito de aplicación del servicio de corta duración, aunque su activación efectiva podrá quedar temporalmente pendiente en aquellos municipios donde la implantación no sea aún posible por causas ajenas a la empresa Contratista.





Adicionalmente, la empresa Contratista será responsable de instalar los puntos de préstamo conforme a la planificación que le facilite BFA/DFB, alcanzándose, en el transcurso del contrato, un mínimo de 174 puntos de préstamo.

Del mismo modo, al término del periodo transitorio, el nuevo servicio de larga duración deberá disponer, como mínimo, de 200 bicicletas preparadas para su incorporación al servicio. Adicionalmente, la empresa Contratista será responsable de instalar estacionamientos de larga duración conforme a la planificación que le facilite BFA/DFB, alcanzándose, en el transcurso del contrato, un mínimo de dieciocho (18) estacionamientos.

Tanto la flota de bicicletas como el número de puntos de préstamo y estacionamientos de larga duración podrán incrementarse si así lo propone BFA/DFB o la propia adjudicataria. En caso de que sea esta última quien proponga la ampliación, deberá presentar a BFA/DFB una memoria justificativa que incluya:

- a) Ubicaciones de los puntos de préstamo, especificando el número de anclajes previsto.
- b) Justificación del mantenimiento de la calidad del servicio ofrecido.
- c) Estudio de viabilidad económica del servicio sin modificación de las condiciones establecidas en el presente contrato.

BFA/DFB será la responsable de la aprobación o rechazo de la propuesta presentada por la empresa Contratista. Para dicha valoración, la empresa Contratista de cada lote deberá aportar un estudio económico en el que se recoja la comparación de los costes operativos del servicio en su configuración actual con los derivados del nuevo escenario propuesto.

Cualquier propuesta de ampliación del sistema, ya sea en número de bicicletas, de puntos de préstamo o de estacionamientos de larga duración, que parta de la adjudicataria, requerirá la autorización previa de BFA/DFB.

En todo caso, cualquier ampliación, por las implicaciones que conlleva, podrá constituir una modificación contractual conforme a lo previsto en los pliegos de la licitación.

Además de los puntos de préstamo físicos, podrán incorporarse al sistema BizkaiBizi otros puntos de préstamo virtuales que permitan la retirada o devolución de bicicletas, siempre que ofrezcan un nivel de seguridad equivalente al exigido para las estaciones oficiales. Estos elementos deberán disponer de las mismas funcionalidades operativas que los puntos de préstamo habituales. La señalización los puntos de préstamo virtuales y el mantenimiento de los mismos será responsabilidad de la empresa Contratista durante todo el periodo de vigencia del contrato.

2.4 Identificación de personas usuarias

La empresa Contratista del Lote 1 será responsable de habilitar los medios necesarios para garantizar la correcta identificación de las personas usuarias tanto del servicio de corta duración como del servicio de larga duración.

Para ambos servicios, se dispondrá como mecanismo de identificación una misma aplicación digital, accesible desde dispositivos móviles, que permita el registro, identificación y uso del servicio sin necesidad de tarjeta física, u otro elemento complementario

En cualquier caso, los medios de identificación deberán ser validados previamente por BFA/DFB y estar plenamente operativos para el inicio de la operación del nuevo sistema.





2.5 Ejecución de la inversión en el nuevo sistema

La empresa adjudicataria del Lote 1 deberá asumir la inversión inicial necesaria para el suministro de los distintos componentes del sistema de préstamo de bicicletas, de acuerdo con el siguiente listado:

- a) Puntos de préstamo y aparcamientos destinados al servicio de larga duración. Al finalizar el servicio, la empresa adjudicataria deberá proceder a su retirada, restaurar el entorno urbano afectado y gestionar adecuadamente los residuos generados. En caso de resolución anticipada del contrato, y si así lo determina BFA/DFB, la empresa adjudicataria estará obligada a adquirir dichos elementos.
- b) Bicicletas de corta y de larga duración.
- c) Centro de Control, incluidos todos los módulos asociados para la disposición de las funcionalidades requeridas. BFA/DFB dispondrá del derecho de uso del mismo, que deberá permitir el acceso completo y sin restricciones tanto a las herramientas informáticas como a los datos generados por el servicio.
- d) Aplicación móvil, web y demás desarrollos software son puestas a disposición del servicio por la empresa Contratista.

2.6 Régimen tarifario

El sistema BizkaiBizi contará con dos (2) regímenes tarifarios diferenciados, que se concretarán con carácter previo a la entrada en servicio del sistema, y cuya estructura se explica a continuación.

Las personas usuarias del servicio de corta duración adquirirán un abono que da acceso al servicio, y el uso de esta modalidad tendrá un coste segmentado por franjas horarias y con tarifas definidas en el precio público debidamente aprobado por la DFA/DFB.

Las personas usuarias del servicio de larga duración adquirirán un abono que da acceso al servicio, y el uso de esta modalidad tendrá un coste por mensualidades y con tarifas definidas en el precio público debidamente aprobado por la DFA/DFB.

BFA/DFB establecerá diferentes perfiles de usuario y modalidades de abono, lo que permitirá ajustar las tarifas en función de la categoría a la que pertenezca cada persona, de la modalidad de servicio y del uso que realice. Las tarifas podrán establecerse como cuotas fijas o como pagos vinculados al uso efectivo del servicio.

Con el objetivo de fomentar prácticas sostenibles y mejorar el rendimiento del sistema, se podrán incorporar incentivos que promuevan el uso de ambos servicios, por ejemplo, códigos promocionales. Estos incentivos podrán ser propuestos por la empresa adjudicataria o definidos directamente por BFA/DFB, y estarán orientados a favorecer la utilización del sistema por parte de las personas usuarias.

Ambos regímenes incluirán un sistema sancionador, alineado con lo establecido en las Normas de Uso, que definirá los procedimientos y las sanciones aplicables según el tipo de infracción cometida por la persona usuaria. Tanto el régimen tarifario como el sancionador deberán estar disponibles en el momento del alta de la persona usuaria y deberán ser aceptados expresamente por cada persona usuaria según la modalidad de servicio que corresponda.





2.7 Integración con Barik

Con el objetivo de fomentar la intermodalidad y en coherencia con los principios de integración territorial, existe la voluntad de integrar el sistema de préstamo de bicicletas en el sistema de billeteaje único del THB, Barik.

El sistema BARIK es un sistema de billeteaje único utilizado en el THB que permite a los usuarios acceder y pagar de forma integrada diversos servicios de transporte público, como metro, tranvía, autobuses y trenes, mediante una tarjeta inteligente recargable. Esta tarjeta facilita la movilidad intermodal, ya que permite realizar transbordos entre diferentes modos de transporte sin necesidad de adquirir billetes individuales para cada uno, promoviendo así la comodidad y la eficiencia en los desplazamientos dentro de Bizkaia.

En este contexto, la empresa Contratista del Lote 1 deberá desarrollar las adecuaciones tecnológicas necesarias (software y/o hardware) en los distintos componentes del sistema para garantizar la integración del servicio de préstamo de bicicletas con el sistema Barik, propiedad del Consorcio de Transportes de Bizkaia (CTB). Esta integración se realizará conforme a las especificaciones técnicas y funcionales que se definan en los convenios y acuerdos suscritos entre BFA/DFB y el CTB.

Asimismo, la empresa Contratista deberá disponer de los recursos técnicos y humanos necesarios para llevar a cabo las adaptaciones requeridas en los elementos del sistema, asegurando su implantación en los plazos y condiciones que permitan cumplir el compromiso adquirido entre BFA/DFB y el CTB.

2.8 Imagen corporativa

La empresa adjudicataria será responsable de aplicar la imagen corporativa del servicio BizkaiBizi en todos los elementos que lo integran, tanto físicos como digitales, de acuerdo con las directrices gráficas que establezca BFA/DFB. Esta imagen deberá estar presente, de forma visible, en todas las bicicletas, estaciones de préstamo y aparcamientos de larga duración, así como en la página web, aplicación móvil, redes sociales, oficinas y cualquier otro elemento visible que BFA/DFB determine.

La imagen corporativa del servicio y de los elementos que lo integran será propuesta por la empresa Contratista y deberá ser aprobada por BFA/DFB. Para ello, en el Anexo 1 se facilita a la empresa Contratista el diseño y las normas gráficas empleadas en el servicio actual, siendo a su cargo los gastos derivados de su implementación.

Las bicicletas y las estaciones deberán llevar, en una zona visible y protegida con barniz, los logotipos indicados por BFA/DFB, en el tamaño que esta determine, que podrán corresponderse con los siguientes:

- a) El logotipo institucional de BFA/DFB y el del servicio BizkaiBizi.
- b) Un número identificativo correlativo en un lugar visible de las bicicletas.
- c) El número de teléfono de atención a incidencias del servicio.





2.9 Uso de los idiomas oficiales

Todos los elementos que conformen el sistema, tanto físicos como digitales, deberán estar disponibles, al menos, en euskara, castellano e inglés. Esto incluye, entre otros:

- a) Interfaces de usuario en aplicación móvil y web. La aplicación móvil adoptará por defecto el idioma configurado en el dispositivo de la persona usuaria y, en caso de que dicho idioma no esté disponible, se mostrará en castellano, salvo que la persona usuaria seleccione expresamente otro idioma.
- b) Comunicaciones electrónicas (correos, notificaciones, formularios).
- c) Cualquier comunicación e interacción con las personas usuarias.

La Señalética, incluido los tótems, la cartelería y la documentación impresa, deberá estar al menos, en euskera y castellano.

Todas las comunicaciones por correo electrónico deberán enviarse, al menos, en euskera y castellano.





3 CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

3.1 Mecanismo de seguimiento y control del contrato

Para garantizar una supervisión adecuada del desarrollo del contrato, se establecerá un sistema de reuniones periódicas orientadas al seguimiento técnico, económico y operativo de los trabajos alcance del presente contrato. Estas reuniones se organizarán de la siguiente manera:

- a) Reunión específica para el seguimiento del contrato correspondiente al Lote 1.
- b) Reunión específica para el seguimiento del contrato correspondiente al Lote 2.
- c) Reunión conjunta para tratar aspectos transversales que afecten a ambos lotes.

La frecuencia de las reuniones se establecerá conforme al calendario definido por BFA/DFB, sin perjuicio de que puedan convocarse sesiones extraordinarias cuando así lo considere necesario BFA/DFB.

En cada sesión se levantará un acta que recoja los temas tratados, el estado de las líneas de trabajo y los acuerdos alcanzados. Esta acta deberá ser remitida a BFA/DFB en un plazo máximo de tres (3) días laborables para su revisión.

3.2 Vinculación en el alcance de los Lotes

Los lotes 1 y 2 del presente contrato podrán ser ejecutados por diferentes empresas Contratistas.

La empresa adjudicataria del Lote 1 será responsable de proporcionar, mantener y operar la plataforma tecnológica que sustenta el sistema de préstamo de bicicletas públicas, tanto de corta como de larga duración. Esta plataforma deberá estar plenamente operativa y accesible para BFA/DFB

La empresa adjudicataria del Lote 2, si bien hace uso del Centro de Control dispuesto por la adjudicataria del Lote 1, deberá disponer también los medios específicos para el desarrollo de sus obligaciones en términos de atención a las personas usuarias.

Tanto la entidad adjudicataria del Lote 1 como la del Lote 2 estarán obligadas a atender y resolver las dudas y consultas que puedan plantearse mutuamente en el ejercicio de sus respectivas funciones.

3.3 Gestión del contrato

Dentro del alcance del contrato de la empresa Contratista del Lote 1, la facturación se estructura en dos (2) fases:

- a) un hito inicial vinculado a la implantación del servicio.
- b) facturación periódica por la prestación del servicio una vez iniciada la operación del mismo.

La facturación del Lote 1 se realizará de acuerdo con lo establecido en la Carátula del expediente, mediante un único hito inicial asociado a la completa implantación del servicio BizkaiBizi. Este hito de implantación supone que la empresa Contratista haya completado todas las actuaciones necesarias para la puesta en marcha del sistema: la puesta a disposición de las personas usuarias de la totalidad de las bicicletas requeridas (de corta y larga duración), la instalación e incorporación al sistema de todos los puntos de préstamo y estacionamientos de larga duración previstos, la puesta en operación del Centro de Control y la disponibilidad de la aplicación móvil y la





página web oficiales, además de cualquier otro componente necesario para que el sistema esté plenamente operativo con el 100% de funcionalidades requeridas.

La validación del cumplimiento del hito corresponde a BFA/DFB, que comprobará la correcta implantación del nuevo servicio y levantará la correspondiente acta de comprobación y puesta en marcha del servicio. A partir de esa acta, se considerará alcanzado el único hito de facturación y comenzará el cómputo del periodo de prestación del servicio conforme a los términos contractuales.

3.4 Documentación

Cada empresa Contratista será la responsable de entregar a BFA/DFB toda la documentación necesaria para el desempeño de sus funciones, siempre que dicha documentación no esté en poder de BFA/DFB. Esta documentación deberá ser aprobada por BFA/DFB, quien será la propietaria de la misma.

Al finalizar el contrato o en cualquier momento bajo solicitud de BFA/DFB, ambas empresas Contratistas estarán obligadas a entregar toda la documentación del contrato a BFA/DFB, tanto la original como la actualizada.

Las empresas adjudicatarias no podrán utilizar la documentación generada durante la vigencia del contrato para fines distintos a los propios del mismo, salvo que cuenten con autorización expresa y por escrito de BFA/DFB.

3.5 Gestión de residuos y reutilización de materiales

Las empresas Contratistas serán responsables de la gestión de todos los residuos generados durante la ejecución de las actividades incluidas en el alcance de sus respectivos contratos, así como de aquellos derivados del desmantelamiento, retirada o sustitución de elementos una vez finalizado el mismo. Asimismo, deberá aplicar criterios de reutilización de materiales siempre que sea técnicamente viable, garantizando en todo momento el cumplimiento de la normativa ambiental vigente.

A todos los efectos, y sin perjuicio de las obligaciones descritas en el presente pliego y en la normativa ambiental vigente, la entidad Contratista asumirá la condición de productor de los residuos generados como consecuencia de las actividades incluidas en el alcance del contrato. En este sentido, deberá:

- a) Caracterizar, codificar, separar y clasificar los residuos que produzca o posea.
- b) Realizar el almacenamiento de residuos antes de su cesión al transportista autorizado, en condiciones adecuadas de higiene y salud, y siempre utilizando envases adecuados y en zonas de almacenamiento acordes con la legislación. El periodo de almacenamiento nunca podrá superar los 6 meses para los residuos peligrosos (a excepción de disponer de una autorización especial para superar este tiempo) o 2 años en caso de residuos no peligrosos.
- c) Etiquetar los residuos antes de su cesión a transportista autorizado de manera clara, legible e indeleble, siguiendo la normativa de aplicación y, en el caso de los residuos peligrosos, deberá identificar la naturaleza de los riesgos mediante los pictogramas de aplicación según las normativas vigentes.
- d) Formalizar la documentación de control de la gestión de residuos (notificaciones previas, contratos particulares, fichas de aceptación, fichas de destino, hojas de seguimiento).
- e) Utilizar para el transporte de los residuos empresas transportistas autorizadas. En ningún caso realizará ningún traslado del residuo con un transportista no autorizado.





- f) Gestionar el residuo mediante gestor autorizado, y siempre mediante una vía de gestión autorizada, por los residuos que se producen o gestionan.
- g) Llevar al día un registro propio de residuos con la información de las retiradas de residuos efectuadas y, donde deberá constar, como mínimo, los datos especificados por la normativa vigente.
- h) Disponer de procedimientos y pautas de trabajo para la correcta gestión del residuo en sus instalaciones, el personal que trabaja en el mismo deberá conocerlo.

Asimismo, deberá acceder a que BFA/DFB pueda en todo momento inspeccionar y vigilar de manera muestral y aleatoria sus trabajos como adjudicatario del contrato, así como el cumplimiento de sus obligaciones. Quedará obligado a facilitar toda la colaboración necesaria para la realización de estas tareas de inspección (facilitará documentación, dará libre acceso a las instalaciones, etc.).

En el caso de que la empresa Contratista subcontrate parte de su actividad a un tercero que incluya la generación de residuos, es responsabilidad de la empresa Contratista principal indicar en el contrato quién actuará como productor de cualquier residuo generado. En caso de no indicar nada, la empresa Contratista principal asumirá esta función, así como las responsabilidades que se derivan.

3.6 Propiedad intelectual

La propiedad intelectual de todos los documentos, desarrollos y resultados generados en el marco de la prestación del servicio BizkaiBizi será titularidad exclusiva de BFA/DFB, quedando bajo su custodia. La entidad adjudicataria reconoce expresamente que los derechos sobre dicha documentación corresponden únicamente a BFA/DFB, con carácter exclusivo y en todos los ámbitos, sin perjuicio de lo establecido en la normativa vigente en materia de propiedad intelectual y protección jurídica de sistemas informáticos.

Durante la ejecución de los trabajos asociados al servicio BizkaiBizi, así como en la fase de soporte técnico, las entidades adjudicatarias deberán facilitar, de forma continua y cuando así se requiera, toda la información y documentación necesaria a las personas designadas por BFA/DFB. Esta obligación incluye el acceso a los detalles relativos al desarrollo de los trabajos, la identificación de posibles incidencias y la descripción de las tecnologías, metodologías y herramientas empleadas para su resolución en el marco del sistema de gestión e información del servicio.

3.7 Perspectiva de género

De conformidad con lo dispuesto en la Norma Foral 4/2018, de 20 de junio, para la igualdad de Mujeres y Hombres, la persona y/o entidad contratista o subcontratista realizará a la fecha fin de plazo de ejecución del contrato, una memoria sobre el impacto de género de la contratación, con los indicadores y datos desagregados por sexo de las personas usuarias o beneficiarias y del personal prestador del servicio, que posibiliten evaluar la eficacia de las medidas de igualdad aplicadas.





4 CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL LOTE 1

El Lote 1 del presente contrato tiene por objeto el suministro, implantación, mantenimiento, operación y explotación de la información del servicio de préstamo de bicicleta pública BizkaiBizi, en sus dos modalidades: corta duración y larga duración. Aunque ambas modalidades comparten una infraestructura común, presentan requerimientos técnicos, operativos y funcionales diferenciados que deberán ser atendidos por la entidad adjudicataria a lo largo de la ejecución del contrato.

El alcance de este lote incluye todos los elementos necesarios para garantizar la prestación del servicio: bicicletas adaptadas a cada modalidad, puntos de préstamo y aparcamientos para bicicletas de larga duración, vehículos destinados a tareas de logística y mantenimiento, así como la plataforma de gestión del sistema, que deberá incorporar tanto una aplicación móvil como una web accesible para las personas usuarias.

El servicio de corta duración está diseñado para facilitar desplazamientos puntuales, principalmente en entornos urbanos, como complemento al transporte público y a la movilidad de última milla. Las bicicletas estarán disponibles en estaciones equipadas con sistemas de anclaje y recarga, ubicadas en puntos estratégicos. El acceso estará limitado a personas usuarias registradas, que deberán identificarse y disponer de un medio de pago válido. La retirada y devolución de bicicletas se realizará mediante un sistema automatizado conectado al Centro de Control.

El servicio de larga duración, por su parte, está dirigido a personas usuarias que cumplan con los requisitos de acceso a este servicio y que optan por disponer de una bicicleta de uso continuado mediante suscripción. Aunque comparte con el servicio de corta duración la infraestructura tecnológica, los canales de atención y el centro de control, esta modalidad incorpora particularidades operativas vinculadas a la asignación individualizada de bicicletas y a la disponibilidad de espacios adecuados para su aparcamiento.

La atención directa a las personas usuarias queda expresamente excluida del Lote 1 y será objeto de desarrollo específico en el capítulo correspondiente al Lote 2. No obstante, la plataforma tecnológica de la empresa Contratista del Lote 1 deberá estar plenamente operativa y accesible para la entidad adjudicataria del Lote 2, quien utilizará dicha herramienta para el desarrollo de sus funciones de atención a personas usuarias.

En los artículos siguientes se detallan las condiciones técnicas, operativas y de calidad que deberá cumplir la entidad adjudicataria del Lote 1 para dar respuesta a las necesidades definidas por BFA/DFB en relación con el servicio BizkaiBizi.

Más allá de los requisitos especificados en los apartados siguientes, la empresa Contratista del Lote 1 en lo relativo al conjunto de elementos del sistema de préstamo de corta y larga duración, y la empresa Contratista del Lote 2 en lo relativo al conjunto de elementos para atención a personas usuarias, deberán garantizar el cumplimiento riguroso del reglamento del servicio y condiciones de uso según criterio de BFA/DFB.





4.1 Requerimientos generales de la bicicleta de corta duración

La flota de bicicletas de corta duración puesta a disposición de la ciudadanía estará compuesta exclusivamente por bicicletas de pedaleo asistido.

El funcionamiento básico será el siguiente:

1. La persona usuaria, una vez registrada y autorizada, se dirigirá a un punto de préstamo.
2. Se identificará y solicitará el desbloqueo de una bicicleta.
3. Tras finalizar el trayecto, deberá retornar la bicicleta en la estación de destino, depositándola en el punto de préstamo correspondiente.

La recogida y devolución de las bicicletas se realizará en los puntos de préstamo habilitados, ya sea a través del sistema de anclaje, siempre que haya disponibilidad de anclajes libres, o en modo freeflow, es decir, en las inmediaciones del punto de préstamo autorizado. En cualquiera de los casos, las bicicletas deberán mantener una comunicación continua con el Centro de Control, garantizando así la trazabilidad, supervisión y correcta gestión del servicio.

4.1.1 Requerimientos técnicos

Las bicicletas deberán estar homologadas conforme a la normativa estatal y europea vigente, incluyendo como mínimo las normas UNE-EN ISO 4210 (seguridad general para bicicletas) y UNE-EN 15194:2018 (bicicletas eléctricas de pedaleo asistido - EPAC), o equivalentes. La entidad adjudicataria deberá acreditar dicho cumplimiento mediante certificados, fichas técnicas y declaraciones de conformidad.

Deberán ser de tipo urbano, con cuadro de barra baja para facilitar el acceso, cómodas, ergonómicas y diseñadas específicamente para su uso en un servicio público de préstamo. Deberán diferenciarse visualmente de modelos comerciales orientados al uso particular y estar compuestas por componentes resistentes, adecuados para un uso intensivo en entorno urbano.

Deberán incorporar un sistema de identificación único y de validación en la estación que asegure la correcta identificación entre bicicleta y anclaje de manera única y robusta. Además, las bicicletas deberán disponer de un indicador de disponibilidad.

A continuación, se detallan las características mínimas exigidas:

- a) Bicicletas de pedaleo asistido con motor auxiliar de potencia nominal mínima de 250W. La asistencia deberá interrumpirse al alcanzar los 25 km/h o al dejar de pedalear. Este límite deberá ser configurable por BFA/DFB. El motor deberá bloquear la bicicleta de tal manera que no se permita su uso no autorizado. En ningún caso y en ninguna circunstancia, podrá frenarse o bloquearse la bicicleta estando en uso por las personas usuarias.
- b) El sistema de asistencia no deberá activarse en caso de que la bicicleta haya sido retirada de su estación o anclaje mediante métodos violentos o actos de vandalismo.
- c) Las bicicletas deberán permitir el bloqueo remoto por personas autorizadas por BFA/DFB desde el Centro de Control.
- d) Sistema de cambio manual de al menos tres (3) marchas o automático. Se valorará positivamente la incorporación de un sistema de cambio automático inteligente y/o el incremento en el número de marchas, siempre que ello suponga una mejora en la





experiencia de usuario, según el criterio establecido por BFA/DFB.

- e) Ruedas de diámetro igual o superior a 24", con características antipinchazos que garanticen el confort de la persona usuaria y ofrezcan un comportamiento adecuado en superficies irregulares, incorporando además cierre mediante tornillo antirrobo. Se valorará positivamente que las bicicletas cuenten con ruedas de diámetro superior a 24".
- f) Peso máximo de la bicicleta con todos los elementos: 36 kg. Se valorará positivamente una reducción del peso total de la bici.
- g) La talla de las bicicletas será adecuada para personas entre 1,50 y 1,90 cm y de peso máximo de 100Kg. Se valorará positivamente un rango de estaturas y de peso superior.
- h) Las baterías deberán garantizar una autonomía mínima de 50 km y un tiempo medio de recarga hasta el 80% que no supere las 4 horas. La bicicleta deberá disponer de un indicador visible del estado de carga de la batería. Se valorará positivamente un incremento en la autonomía de la bicicleta y que las baterías sean fácilmente extraíbles por el personal de mantenimiento de la empresa Contratista.
- i) La bicicleta incorporará funciones de gestión inteligente de la batería para optimizar el consumo durante la duración del préstamo, y así posibilitar la implementación del servicio con la posible incorporación de estaciones virtuales.
- j) Sistema de alarmas que permita, al menos, el alarmado de la bici en situaciones tales como caída de la bici e intento de desbloqueo forzoso o su uso sin autorización. Las alarmas deberán ser configurables desde el Centro de Control y deberán registrarse con motivo, ubicación, bicicleta, fecha y hora. Se valorará positivamente que la bicicleta cuente con un sistema de alarma que detecte la salida del área geográfica definida para el servicio de corta duración. En tal caso, deberá activarse la alarma sonora y suspender la asistencia eléctrica.
- k) Se valorará que el sistema sea capaz de detectar la utilización simultánea por más de una persona usuaria y suspenda automáticamente la asistencia en dichos casos, así como que la bicicleta disponga de una alarma que interrumpa la asistencia cuando se detecte la presencia de una persona sentada en la parte posterior.
- l) Los componentes y cableados accesibles desde el exterior de la bicicleta deberán reducirse al mínimo imprescindible. Siempre que sea posible, estos elementos deberán integrarse en el chasis o disponerse en su interior, de forma que queden protegidos frente a actos vandálicos y condiciones ambientales adversas.
- m) Se valorará positivamente la incorporación de un soporte para el teléfono móvil que no obstaculice el campo de visión.
- n) Los pedales deberán ser metálicos, antideslizantes y antivandálicos, además, deberán contar con elementos reflectantes.
- o) El manillar deberá ser ergonómico y de uso fácil.
- p) En cuanto al material de fabricación, el cuadro deberá ser resistente a la corrosión y antivandálico. Deberá ser resistente para el uso intensivo y para las condiciones climatológicas de Bizkaia.
- q) El sillín deberá llevar un sistema antirrobo, que permita una regulación en altura de un mínimo de 20 cm, impidiendo la sustracción por personal ajeno al mantenimiento.
- r) Soporte de pie robusto que permita la sujeción de la bicicleta en posición de reposo.





- s) El sistema de iluminación deberá estar compuesto de foco delantero de led y piloto trasero, este último con capacidad de mantener la iluminación durante un tiempo después de la parada de la bicicleta. Este deberá ir protegido o colocado en un lugar que impida la rotura fácil. Las ruedas deberán contar con catadióptricos en los radios.
- t) Las bicicletas deberán disponer de avisador acústico antivandálico.
- u) Guardabarros delantero y trasero. Este último deberá cubrir como máximo hasta media rueda, de forma que posibilite la colocación de publicidad. Además, el material del guardabarros trasero de tal que evite que una persona usuaria pueda sentarse sobre él.
- v) Los frenos serán de tipo tambor o disco, o de tecnologías similares que permitan el correcto frenado de la bicicleta.
- w) Portaequipajes o cesta con protección ante la corrosión, con capacidad mínima de 12 litros y posibilidad de cargar, al menos, 10Kg.

Además, cada bicicleta deberá contar con un sistema de bloqueo independiente del presente en la estación, basado en cualquier diseño que garantice seguridad y funcionalidad, a fin de permitir que las personas usuarias hagan una suspensión del uso de la bicicleta durante el desarrollo de un alquiler. El licitador deberá incluir en su oferta una descripción técnica y funcional detallada del sistema propuesto, así como una explicación clara de la experiencia de uso que implicará.

4.1.2 Requerimientos de comunicación y geolocalización

Las bicicletas deberán estar en constante comunicación con el Centro de Control, por lo que, en aras de dotar de seguridad a la bicicleta ante actos vandálicos, deberán disponer de mecanismos de geolocalización y comunicación que permitan su rastreo y el seguimiento de indicadores de carga de la batería en tiempo real. En caso de una avería mecánica o fallos en el sistema, la bicicleta ha de poder identificarlos y comunicarlo al Centro de Control.

Las bicicletas deberán disponer al menos de:

- a) Geolocalización. El sistema de posicionamiento presente en la bicicleta debe proporcionar geolocalización por satélite. El periodo de comunicación será configurable de forma remota, garantizando al menos la geolocalización cada minuto cuando la bici esté en movimiento y cada 5 minutos en parada. La precisión del posicionamiento deberá ser inferior a 5 metros. Se valorará positivamente la compatibilidad con el sistema de posicionamiento EGNOS y la inclusión de mecanismos para la mejora de la precisión y en su caso un periodo de actualización de la posición de 1 minuto.
- b) Sensores. La bicicleta dispondrá de un sensor de movimiento que permita conocer si la bicicleta está quieta o en movimiento. Además, se valorará positivamente que la bicicleta disponga de sensores de firme, a fin de notificar al Centro de Control cuando la bicicleta circula por firmes irregulares, y de caída de la bicicleta.
- c) Estándar de comunicación: 4G o superior.





4.2 Requerimientos generales de los triciclos de corta duración

La flota de triciclos adaptados de corta duración puesta a disposición de la ciudadanía estará compuesta exclusivamente por triciclos de pedaleo asistido.

El uso los triciclos estará restringido a personas usuarias debidamente registradas en el sistema, que cumplan con los requerimientos para su utilización y que se encuentren al corriente de sus obligaciones con el servicio.

La verificación de los requisitos de acceso se realizará cada vez que la persona usuaria escanee el código QR para el alquiler de triciclos, sin que se almacene en ningún caso información relativa a la situación de las personas usuarias.

El funcionamiento básico de los triciclos será el mismo que el de las bicis de corta duración, con la salvedad de que los triciclos no podrán ser anclados y desanclados en las estaciones, si no que siempre se encontraran en freeflow en las inmediaciones de las mismas. Disponiendo por lo tanto de los mecanismos necesarios para su identificación y estacionamiento seguro.

4.2.1 Requerimientos técnicos

Los triciclos deberán estar homologados conforme a la normativa vigente aplicable, incluyendo como mínimo la norma UNE-EN 15194:2018 o equivalente. La entidad adjudicataria deberá acreditar dicho cumplimiento mediante certificados, fichas técnicas o declaraciones de conformidad.

Los triciclos deberán incorporar un sistema de identificación único y ser cómodos, estables y adecuados para su uso en entorno urbano, con diseño accesible y componentes resistentes al uso intensivo. Además, deberán disponer de un indicador de disponibilidad.

A continuación, se detallan las características mínimas exigidas:

- a) Triciclos de pedaleo asistido con motor auxiliar de potencia nominal mínima de 250W. La asistencia deberá interrumpirse al alcanzar los 25 km/h o al dejar de pedalear. Este límite deberá ser configurable por BFA/DFB. El motor deberá bloquear el triciclo de tal manera que no se permita su uso no autorizado. En ningún caso y en ninguna circunstancia, podrá frenarse o bloquearse el triciclo estando en uso por las personas usuarias.
- b) Los triciclos deberán permitir el bloqueo remoto por personas autorizadas por BFA desde el Centro de Control.
- c) Sistema de cambio manual de al menos tres (3) marchas o automático. Se valorará positivamente el cambio automático inteligente y/o el aumento en el número de marchas si lo mismo implica una mejora en la experiencia de usuario a criterio de BFA/DFB.
- d) Ruedas de diámetro igual o superior a 24", con características antipinchazos que garanticen el confort de la persona usuaria y ofrezcan un comportamiento adecuado en superficies irregulares, incorporando además cierre mediante tornillo antirrobo.
- e) Peso máximo del triciclo con todos los elementos: 45 kg. Se valorará positivamente una reducción del peso total del triciclo.
- f) La talla de los triciclos será adecuada para personas entre 1,50 y 1,85 cm y de peso máximo de 110Kg. Se valorará positivamente un rango de estaturas y de peso superior.





- g) Las baterías permitirán disponer una autonomía mínima de 40 km. Los triciclos deberán disponer de un indicador visible del estado de carga de la batería. Se valorará positivamente un incremento en la autonomía de la bicicleta y que las baterías sean fácilmente extraíbles por el personal de mantenimiento de la empresa Contratista.
- h) Se valorará positivamente que los triciclos incorporen un sistema de alarmas que permita su activación en situaciones como caída del vehículo, intento de uso no autorizado, exceso de peso o salida del ámbito geográfico. Dichas alarmas deberán ser configurables desde el centro de control y registrarse con detalle, incluyendo motivo, ubicación, identificación del triciclo, fecha y hora.
- i) Los componentes y cableados accesibles desde el exterior del triciclo deberán reducirse al mínimo imprescindible.
- j) Los pedales deberán ser metálicos, antideslizantes y antivandálicos, además, deberán contar con elementos reflectantes.
- k) El manillar deberá ser ergonómico y de uso fácil.
- l) En cuanto al material de fabricación, el cuadro deberá ser resistente a la corrosión y antivandálico. Deberá ser resistente para el uso intensivo y para las condiciones climatológicas de Bizkaia.
- m) El sillín deberá llevar un sistema antirrobo.
- n) El sistema de iluminación deberá estar compuesto de foco delantero de led y piloto trasero. Las ruedas deberán contar con catadióptricos en los radios.
- o) Los triciclos deberán disponer de avisador acústico antivandálico.
- p) Guardabarros delantero y traseros.
- q) Los frenos serán de tipo tambor o disco, o de tecnologías similares que permitan el correcto frenado del triciclo.
- r) Portaequipajes o cesta con protección ante la corrosión, con capacidad mínima de 12 litros y posibilidad de cargar, al menos, 10Kg.
- s) Parrilla o portaequipajes delantero que permita cargar, al menos, 15Kg y trasero que permita cargar, al menos, 50Kg.

Además, los triciclos deberán disponer de un sistema de bloqueo propio, independiente de cualquier infraestructura fija, que garantice la seguridad durante su uso y la funcionalidad del servicio en modo freeflow. El licitador deberá incluir en su oferta una descripción técnica y funcional detallada del sistema propuesto, así como una explicación clara de la experiencia de uso que implicará.

4.2.2 Requerimientos de comunicación y geolocalización

Los triciclos deberán estar en constante comunicación con el Centro de Control, por lo que deberán disponer de mecanismos de geolocalización y comunicación que permitan su rastreo y el seguimiento de indicadores de carga de la batería en tiempo real. Han de poder identificarse en el Centro de Control las averías mecánicas o fallos en el sistema.

Los triciclos deberán llevar integrado un módulo IoT y conectividad móvil, de manera que permitan, al menos:

- a) Geolocalización por satélite. El periodo de comunicación será configurable de forma remota, garantizando al menos la geolocalización cada minuto cuando la bici esté en





movimiento y cada 5 minutos en parada. La precisión del posicionamiento deberá ser inferior a 5 metros. Se valorará positivamente la compatibilidad con el sistema de posicionamiento EGNOS y la inclusión de mecanismos para la mejora de la precisión y en su caso un periodo de actualización de la posición de 1 minuto.

- b) Estándar de comunicación: 4G o superior.

4.3 Requerimientos generales de la bicicleta de larga duración

La flota de bicicletas de larga duración puesta a disposición de la ciudadanía estará compuesta exclusivamente por bicicletas de pedaleo asistido.

Estas bicicletas no estarán vinculadas al sistema de préstamo de corta duración ni a las estaciones de anclaje, por lo que no podrán depositarse en los anclajes destinados a las bicicletas de corta duración. No obstante, deberán mantener comunicación continua con el Centro de Control, a fin de garantizar la trazabilidad, el seguimiento y la gestión de incidencias por parte del personal de ambas empresas Contratistas como por personal designado por BFA/DFB.

Las bicicletas asignadas a las personas usuarias deberán incorporar mecanismos de geolocalización y comunicación que permitan tanto su seguimiento por parte del Centro de Control como la consulta de su ubicación en tiempo real a través de la aplicación móvil del servicio.

Los accesorios de las bicicletas (como sillines para bebés o espejos retrovisores) serán adquiridos directamente por las personas usuarias fuera del presente contrato, por lo que no se incluyen en su alcance.

4.3.1 Requerimientos técnicos

Las bicicletas de larga duración deberán estar homologadas conforme a la normativa estatal y europea vigente, incluyendo como mínimo las normas UNE-EN ISO 4210 y UNE-EN 15194:2018 (EPAC), o equivalentes.

Deberán ser adecuadas para un uso prolongado, con diseño ergonómico, componentes duraderos y facilidad de mantenimiento. Se priorizará la comodidad, la seguridad y la adaptabilidad a diferentes perfiles de personas usuarias.

A continuación, se detallan las características mínimas exigidas:

- Bicicletas de pedaleo asistido con motor auxiliar de potencia nominal mínima de 250W. La asistencia deberá interrumpirse al alcanzar los 25 km/h o al dejar de pedalear. Este límite deberá ser configurable por BFA/DFB. En ningún caso y en ningún caso, podrá frenarse o bloquearse la bicicleta durante su uso.
- El sistema de asistencia deberá poder ser desconectado manualmente por la persona usuaria en cualquier momento. Se valorará positivamente que cuente con varios niveles de asistencia a elección de la persona usuaria.
- Sistema de cambio manual de al menos tres (3) marchas o automático. Se valorará positivamente la incorporación de un sistema de cambio automático inteligente y/o el incremento en el número de marchas, siempre que ello suponga una mejora en la experiencia de usuario, según el criterio establecido por BFA/DFB.
- Ruedas de diámetro igual o superior a 26", con características antipinchazos que garanticen el confort de la persona usuaria y ofrezcan un comportamiento adecuado en superficies irregulares, incorporando además cierre mediante tornillo antirrobo.





Se valorará positivamente que las bicicletas cuenten con ruedas de diámetro superior a 26".

- e) El peso de la bicicleta, con sus elementos básicos, tendrá un peso máximo de referencia no superior a 33 kg. Se valorará positivamente una reducción del peso de referencia, dado que la bicicleta está concebida para que las personas usuarias puedan dejarla en sus domicilios.
- f) La talla de las bicicletas será adecuada para personas entre 1,50 y 1,90 cm y de peso máximo de 100Kg. Se valorará positivamente un rango de estaturas y de peso superior.
- g) Las baterías permitirán disponer una autonomía mínima de 60 km. El tiempo máximo de recarga al 100% será de ocho (8) horas. Se valorará positivamente un incremento en la autonomía de la bicicleta y un tiempo de recarga inferior.
- h) La batería deberá ser fácilmente extraíble por la persona usuaria, bien mediante la aplicación móvil del servicio o de forma manual utilizando una llave u otro sistema equivalente. Asimismo, deberá incorporar medidas antivandálicas que impidan su sustracción.
- i) Se valorará positivamente que las bicicletas cuenten con un sistema de alarmas que permita, al menos, el alarmado de la bici en situaciones tales como caída de la bici e intento de uso sin autorización. Las alarmas deberán ser configurables desde el centro de control y deberán registrarse con motivo, ubicación, bicicleta, fecha y hora.
- j) Los componentes y cableados accesibles desde el exterior de la bicicleta deberán reducirse al mínimo imprescindible.
- k) Los pedales deberán ser metálicos, antideslizantes y antivandálicos, además, deberán contar con elementos reflectantes.
- l) El manillar deberá ser ergonómico y de uso fácil.
- m) El material de fabricación deberá ser resistente a la corrosión y antivandálico.
- n) El sillín deberá llevar un sistema antirrobo.
- o) Deberá disponer de un soporte de pie robusto que permita la sujeción de la bicicleta en posición de reposo.
- p) El sistema de iluminación deberá estar compuesto de foco delantero de led y piloto trasero.
- q) Las bicicletas deberán disponer de avisador acústico antivandálico.
- r) Guardabarros delantero y trasero.
- s) Los frenos serán de tipo tambor o disco, o de tecnologías similares que permitan el correcto frenado de la bicicleta.

4.4 Requerimientos generales de los puntos de préstamo

Los puntos de préstamo o estaciones constituyen la infraestructura física destinada a la retirada y devolución segura de las bicicletas de corta duración. Además de facilitar el estacionamiento ordenado, deberán permitir la recarga eléctrica de las baterías, por lo que deberán contar, en todos los casos, con acometida eléctrica.





El sistema se basará exclusivamente en estaciones con anclajes físicos. Queda expresamente prohibido el uso de sistemas sin anclaje, salvo en los casos excepcionales autorizados por BFA/DFB, en los que podrá habilitarse la creación de estaciones virtuales en zonas específicas, eventos o situaciones de sobredemanda.

4.4.1 Prestaciones técnicas de los puntos de préstamo

Los puntos de préstamo por sí mismos o a través de las bicicletas deberán mantener comunicación continua con el Centro de Control, permitiendo el seguimiento en tiempo real de su estado y de las bicicletas ancladas y disponibles.

El diseño deberá garantizar su integración en el espacio público en el que se instalen, respetando criterios de accesibilidad, visibilidad y seguridad, y ofrecerán una experiencia de uso intuitiva, rápida y segura.

Los rasgos más destacados de los puntos de préstamo son los siguientes:

- a) Las personas usuarias deberán poder seleccionar libremente, entre las bicicletas disponibles en los puntos de préstamo, aquella que deseen utilizar.
- b) Las estaciones deberán tener un diseño modular que permita su adaptación tanto a las condiciones específicas del terreno en el que se instalen como a las necesidades de demanda previstas en cada ubicación. Se valorará positivamente la incorporación de configuraciones biseladas o en espiga, así como la escalabilidad, adaptabilidad, idoneidad y la integración estética del punto de préstamo en el entorno urbano del municipio.
- c) Una vez liberada una bicicleta, el espacio correspondiente deberá ser fácilmente identificable, pudiendo disponer para tal fin de un indicador luminoso o similar.
- d) Los materiales empleados en la construcción deberán ser resistentes a la corrosión, a la intemperie y a actos vandálicos. El licitador deberá especificar el nivel de resistencia a la corrosión y a la intemperie proporcionado por las estaciones.
- e) Las estaciones deberán cumplir con el grado de protección IP54 frente a polvo y humedad.
- f) La ubicación y disposición de las estaciones deberá cumplir con la normativa vigente en materia de accesibilidad.
- g) El sistema de montaje y desmontaje deberá ser sencillo, permitiendo su reubicación de manera sencilla si fuera necesario. Se valorará positivamente la facilidad de instalación y desinstalación y el uso de placas autoportantes sin necesidad de cimentación.
- h) Se deberá acreditar la estabilidad estructural de la estación frente a presión de viento de 1.000 N/m².

Además, cada estación deberá incorporar una unidad de señalización o tótem que incluya espacio destinado a la difusión de información estática del servicio, elementos de identidad visual del sistema BizkaiBizi y, en su caso, contenido publicitario.

Las funciones operativas mínimas requeridas serán:

- a) Comunicación con el Centro de Control: la estación, por sí misma o a través de las bicicletas, deberá informar automáticamente sobre el estado de sus elementos. En caso de pérdida de comunicación, las estaciones deberán permitir el anclado y desanclado de bicicletas, quedando registradas en el sistema todas las operaciones realizadas durante el periodo de desconexión. La transmisión de estos registros deberá realizarse automáticamente una vez restablecida la conexión.





- b) Recogida de bicicleta: retirada por parte de una persona usuaria identificada y autorizada.
- c) Cierre de operación de uso: registro de la devolución y finalización del trayecto.

Además, las estaciones deberán permitir:

- a) la gestión de situaciones de overflow del sistema, facilitando la redistribución de bicicletas en estaciones saturadas (freeflow).
- b) la reserva anticipada de bicicletas por parte de las personas usuarias, funcionalidad que deberá poder activarse o desactivarse desde el Centro de Control.
- c) la devolución condicionada: posibilidad de devolver una bicicleta en un tiempo determinado (configurable desde el Centro de Control) si esta no se encontrara en condiciones adecuadas, computándose la operación como cancelada.

4.4.2 Requerimientos eléctricos de los puntos de préstamo

Los puntos de préstamo deberán cumplir con los siguientes requerimientos eléctricos:

- a) Alimentación: el sistema de alimentación deberá gestionar la carga de las bicicletas eléctricas ancladas en los puntos de préstamo. Los cargadores podrán integrarse en cualquier elemento del conjunto, priorizando su protección frente a actos vandálicos mediante soluciones de diseño robustas.
- b) Gestión inteligente de la carga: los puntos de préstamo deberán disponer de un sistema de control que optimice el proceso de carga, priorizando automáticamente las bicicletas con menor nivel de batería, con el objetivo de maximizar la disponibilidad operativa del sistema.

La alimentación eléctrica de la estación deberá permitir una capacidad mínima de tres (3) kW, ya sea en corriente alterna o continua, garantizando el funcionamiento de los sistemas asociados.

Las estaciones deberán contar con mecanismos que, en caso de interrupción del suministro eléctrico, garanticen el funcionamiento autónomo durante al menos 120 minutos, permitiendo el anclado y desanclado de bicicletas, así como el registro y posterior transmisión de todas las operaciones realizadas al Centro de Control una vez restablecida la alimentación.

4.4.3 Definición tecnológica del punto de préstamo

Cada estación deberá incorporar una arquitectura de comunicaciones que responda, como mínimo, a las siguientes exigencias técnicas:

- c) Centralización de comunicaciones: todas las comunicaciones externas deberán canalizarse a través de un único equipo o punto de telecomunicaciones, que actúe como nodo de enlace entre la bicicleta anclada o el punto de préstamo y el Centro de Control.
- d) Protección frente a condiciones ambientales: el equipo de comunicaciones deberá estar diseñado para operar en condiciones climatológicas propias del THB, garantizando su resistencia frente a humedad, temperaturas extremas y exposición prolongada al exterior.
- e) Infraestructura de comunicación autónoma: cada bicicleta o cada punto de préstamo deberá disponer de su propia infraestructura de comunicación, permitiendo la monitorización remota de su estado y la interacción con sus funcionalidades.





4.4.4 Prestaciones técnicas de los anclajes

Los anclajes constituyen el mecanismo de unión entre las bicicletas y las estaciones, garantizando su sujeción segura y evitando usos no autorizados. Cada punto de préstamo deberá disponer del número suficiente de anclajes, los cuales deberán ser accesibles, de manejo sencillo y aptos para un uso intensivo.

Los anclajes deberán permitir su bloqueo y desbloqueo de forma remota desde el Centro de Control, así como la detección, identificación y fijación de la bicicleta estacionada. Además, deberán incorporar medidas de seguridad frente a robos y actos vandálicos.

El sistema de anclaje podrá estar integrado, total o parcialmente, en la estructura de la bicicleta o en el propio módulo de estacionamiento.

Para facilitar la interacción con las personas usuarias, los anclajes podrán contar con señalización luminosa (por ejemplo, mediante LED) que indique claramente el estado de liberación o fijación de la bicicleta. Este estado se podrá comprobar también a través de la aplicación de gestión del servicio.

Los materiales empleados deberán ser altamente resistentes, incluyendo tornillería de seguridad fabricada en acero inoxidable, y estar preparados para soportar condiciones adversas y actos vandálicos.

El sistema deberá indicar de forma clara si un anclaje se encuentra fuera de servicio, lo cual podrá deberse a las siguientes causas:

1. Avería del propio anclaje.
2. Presencia de una bicicleta averiada.
3. Bicicleta con nivel de carga igual o inferior al mínimo establecido.
4. Inoperatividad general de la estación.

Todos los componentes del sistema de anclaje deberán cumplir, durante la vigencia del contrato, con la Directiva Europea de Baja Tensión (DC 73/23/CEE) y la Directiva de Compatibilidad Electromagnética (DC 89/336/CEE).

4.5 Requerimientos para la instalación de los puntos de préstamo

La instalación de los puntos de préstamo o estaciones será responsabilidad de la empresa Contratista del Lote 1, que deberá ejecutarla en las ubicaciones definidas por BFA/DFB. Para cada punto previsto, la adjudicataria deberá presentar una propuesta de trazado preliminar que permita identificar con claridad los trabajos necesarios para la correcta implantación del punto de préstamo.

La solicitud y gestión de los permisos de obra necesarios para la instalación correrán a cargo de la adjudicataria, quien deberá aportar toda la documentación técnica requerida para su tramitación ante los organismos competentes.

Una vez aprobada la propuesta por BFA/DFB, la adjudicataria procederá a la ejecución de los trabajos, incluyendo las actuaciones de obra civil necesarias para la adecuación del firme y la reposición de superficies. Estos trabajos no generarán ningún coste adicional para BFA/DFB.

La puesta en servicio de cada estación, así como la conexión con el Centro de Control, será responsabilidad de la empresa adjudicataria.





BFA/DFB será responsable de asegurar la disponibilidad de acometida eléctrica funcional en cada ubicación. En caso de no existir, deberá habilitarla para su uso por parte de la adjudicataria.

En aquellas ubicaciones donde no se haya realizado previamente la legalización de la instalación eléctrica, la adjudicataria deberá llevarla a cabo conforme a la normativa y reglamentación vigente.

La recepción de cada estación por parte de BFA/DFB incluirá tanto la verificación de su correcta ubicación e instalación en vía pública como la comprobación de su operatividad técnica y funcional.

4.6 Cierre temporal y traslado de puntos de préstamo

Cuando, por eventos o actuaciones en la vía pública, BFA/DFB solicite el cierre temporal de determinados puntos de préstamo, la empresa Contratista del Lote 1 será responsable de retirar temporalmente las bicicletas, garantizando que dichos puntos queden fuera de servicio y no permitan la retirada ni devolución de bicicletas.

BFA/DFB comunicará con antelación la previsión de estos cierres, que no supondrán ningún coste adicional para el servicio y deberán ser ejecutados por la empresa Contratista del Lote 1 para evitar cualquier afección al evento u obra que motive el cierre.

En caso necesario, BFA/DFB podrá requerir el traslado total o parcial de la estación al almacén. Finalizado el periodo de cierre y previa notificación de BFA/DFB, la empresa Contratista será responsable de reponer los elementos retirados y restablecer la operatividad de la estación.

A petición de BFA/DFB, la empresa Contratista podrá tener que realizar trabajos de traslado para la reubicación de una estación existente del servicio en una nueva ubicación, provisional o definitiva.

La decisión sobre la reubicación corresponderá a BFA/DFB, mientras que la empresa Contratista ofrecerá asistencia técnica durante la fase de definición, aportando información sobre costes y posibles condicionantes relacionados con la obra civil y el impacto en el uso del servicio.

La empresa Contratista deberá acometer como parte de los trabajos de traslado:

- a) El diseño de la instalación de la estación en la nueva localización.
- b) La ejecución de la obra civil necesaria para la conexión de la estación al punto de suministro eléctrico facilitado.
- c) La ejecución de la obra civil necesaria para la instalación de la estación según las indicaciones de BFA/DFB.
- d) El traslado físico de la estación a la nueva localización.
- e) La configuración y puesta en marcha de la estación, integrando la misma en el servicio operativo.





4.7 Requerimientos generales de los aparcamientos de larga duración

Los aparcamientos de larga duración estarán destinados al estacionamiento de las bicicletas vinculadas al servicio de larga duración, y deberán ofrecer condiciones óptimas de protección, accesibilidad y resistencia. Su diseño deberá facilitar el uso por parte de personas usuarias habituales, especialmente en entornos intermodales, laborales o educativos.

Cada aparcamiento deberá contar con sistemas de anclaje seguros para la fijación individual de, al menos, diez (10) bicicletas, se valorará positivamente una mayor capacidad, sin comprometer la ocupación de espacio público. Su diseño deberá permitir una identificación clara y diferenciada por parte de las personas usuarias de larga duración, con el objetivo de que su uso quede reservado exclusivamente para las personas usuarias del servicio de larga duración.

Cada unidad deberá estar compuesta por una estructura cubierta, tipo refugio, que proteja las bicicletas frente a condiciones meteorológicas adversas (lluvia, viento, nieve, radiación solar) y que soporte una carga mínima en cubierta de 80 kg/m². Se valorará positivamente que la estructura sea modular y autoportante.

Los materiales empleados deberán ser resistentes a la intemperie, a la corrosión y a actos vandálicos. Las cubiertas podrán estar fabricadas en policarbonato, vidrio templado o materiales plásticos de alta resistencia.

La integración en el entorno urbano deberá respetar criterios de accesibilidad, visibilidad y estética. Se valorará la idoneidad y la estética del aparcamiento.

La empresa adjudicataria será responsable de la instalación, puesta en servicio y mantenimiento de los aparcamientos.

El licitador deberá incluir en su oferta un plan de instalación en las ubicaciones facilitadas por BFA/DFB y una descripción del resultado final previsto para cada aparcamiento, incluyendo su configuración, capacidad e integración en el entorno.

4.8 Requerimientos para los componentes software del sistema

La empresa Contratista del Lote 1 deberá contar con un Centro de Control, una aplicación móvil y una página web oficial del servicio de BizkaiBizi, de acuerdo con los requerimientos establecidos en el presente contrato.

Será responsabilidad de la empresa Contratista del Lote 1 adquirir y disponer de cualquier producto comercial que se requiera para respaldar cualquiera de las aplicaciones utilizadas en el servicio y de las funcionalidades requeridas para el desarrollo del servicio.

4.8.1 Requerimientos del Centro de Control

El Centro de Control constituye el núcleo operativo del sistema BizkaiBizi. Encargado de supervisar, consolidar y gestionar en tiempo real el estado de todos los componentes, facilitando el seguimiento del servicio y la toma de decisiones.

El Centro de Control contará con las funcionalidades necesarias para garantizar la operación a cargo de la empresa Contratista del Lote 1, incluyendo, entre otras, módulos para el balanceo de bicicletas, capaces de planificar los flujos de trabajo y adaptarse con flexibilidad a las variaciones en la demanda.





Si bien se requiere la disponibilidad de un único Centro de Control enfocada a la experiencia usuaria, que integre la información y permita la gestión y operación conjunta de los servicios de corta y larga duración, se considerará un plazo máximo de seis (6) meses desde la puesta en marcha del sistema hasta que dicha integración de cara a las personas usuarias esté operativa.

Durante este periodo transitorio, la empresa adjudicataria del Lote 1 podrá operar provisionalmente con dos plataformas tecnológicas diferenciadas, siempre que ambas cumplan con las funcionalidades exigidas en el presente pliego y garanticen una gestión coordinada y eficaz de ambos servicios.

El Centro de Control será propiedad de la empresa Contratista del Lote 1 y lo pondrá a disposición del contrato, para su uso por personal de BFA/DFB y por aquellas personas que designe, con acceso completo a todas las funcionalidades alcance del presente contrato. Dentro de dicho personal, estará el personal de la empresa Contratista del Lote 2 a fin de poder acceder a la información necesaria para la atención a las personas usuarias.

El Centro de Control dispondrá de las funcionalidades necesarias para soportar la operación del servicio responsabilidad de la empresa Contratista del Lote 1, el cual deberá incluir interfaces y/o módulos para cumplir, al menos, con las siguientes funcionalidades:

A) Gestión de operadores

Deberá permitir la administración de operadores mediante la definición de distintos roles de gestión, con niveles diferenciados de acceso y funcionalidades. Estos roles podrán asignarse tanto al personal de BFA/DFB como a empresas externas vinculadas al servicio.

El acceso de los operadores al sistema se realizará mediante autenticación en dos factores, utilizando métodos como aplicaciones de verificación, por ejemplo, Google Authenticator o Microsoft Authenticator, envío de códigos por SMS, llamada telefónica, correo electrónico o mecanismo equivalente.

No presentará limitación para que, al menos, cinco (5) personas usuarias autorizadas por BFA/DFB dispongan de acceso concurrente, con independencia del perfil de usuario que tengan.

Asimismo, deberá permitir:

1. La creación, modificación y eliminación de perfiles de operador, incluyendo la posibilidad de definir roles personalizados con permisos específicos (por ejemplo: mantenimiento, atención a personas usuarias, gestión económica, supervisión técnica, etc.).
2. El registro y trazabilidad de las acciones realizadas por los operadores operador, incluyendo fecha, hora y tipo de operación.
3. El cumplimiento de las normativas de seguridad vigentes, incluyendo las relativas a protección de datos y control de accesos.





B) Monitorización del servicio en tiempo real

El Centro de Control deberá disponer de una interfaz que permita la monitorización integral del sistema, que podría ser en tiempo real, diferenciando claramente entre el servicio de corta duración y el de larga duración mediante pestañas o secciones específicas. Esta interfaz deberá ofrecer una visión global del estado operativo del sistema, facilitando la supervisión continua y la toma de decisiones por parte del personal autorizado.

Para el servicio de corta duración, se incluirá un mapa interactivo que muestre en tiempo real la ubicación, estado y disponibilidad de las bicicletas (incluyendo triciclos), puntos de préstamo y anclajes. Además, deberá permitir visualizar el uso del servicio por parte de las personas usuarias, así como un resumen actualizado de los viajes realizados en el día y en el mes en curso, junto con indicadores de disponibilidad y estado de los elementos del sistema.

En lo relativo al servicio de larga duración, la interfaz podrá incluir un mapa que muestre el estado de las bicicletas alquiladas a personas usuarias, así como la ubicación de los aparcamientos de larga duración. También deberá incluir un resumen de las bicicletas alquiladas, disponibles para alquiler y en mantenimiento, tanto en el día actual como en el acumulado mensual.

Ambos mapas deberán permitir la aplicación de filtros según el estado de los elementos del sistema, el nivel de ocupación y el identificador individual. Asimismo, la interfaz deberá ofrecer la posibilidad de exportar los datos visualizados en formatos PDF o Excel.

Adicionalmente, el Centro de Control deberá registrar el historial de viajes realizados por cada persona usuaria del servicio de corta duración, incluyendo toda la información asociada a dichos viajes.

En el caso de las personas usuarias del servicio de larga duración, el Centro de Control deberá almacenar, en bruto y de forma anonimizada, las rutas de los viajes que han realizado con las bicicletas de larga duración. Esta información deberá ser accesible por BFA/DFB con el objetivo de facilitar futuros estudios de movilidad ciclista en el THB.

C) Gestión de incidencias

El Centro de Control deberá disponer de un módulo específico para el registro, clasificación y seguimiento de incidencias relacionadas con el servicio. Este módulo deberá permitir la identificación del tipo de servicio afectado (corta o larga duración), el origen de la incidencia y su nivel de gravedad.

Las incidencias podrán ser reportadas por diferentes canales y agentes, incluyendo:

- Personas usuarias, independientemente del canal a través del cual se haya comunicado la incidencia.
- Personal técnico de las empresas adjudicatarias del Lote 1 y del Lote 2.
- Personal autorizado por BFA/DFB.
- Alarmas generadas automáticamente por el sistema: bicicletas, anclajes, estaciones, componentes eléctricos y plataforma tecnológica.

Deberá permitir la asignación de responsables para la resolución de cada incidencia, así como el seguimiento de su estado, evolución y cierre. Además, deberá registrar la trazabilidad completa del proceso, incluyendo fechas, acciones realizadas, y resolución.





El sistema deberá permitir el bloqueo automático de bicicletas y anclajes que cumplan con ciertos parámetros relacionados con la tipología y frecuencia de las incidencias, así como el bloqueo y desbloqueo manual de bicicletas y triciclos de corta duración, estaciones y anclajes por parte del personal autorizado. Asimismo, deberá permitir el filtrado de las incidencias según su categoría, la persona usuaria involucrada y/o elemento del sistema afectado.

Las incidencias han de clasificarse, en función de su gravedad, debiendo describirse como:

- a) Leves. Serán consideradas como leves aquellas incidencias que no impiden la utilización de los elementos del servicio, ni representan un riesgo inmediato para la persona usuaria o terceras personas, pero que hacen que sea necesaria una intervención para evitar que se agraven o puedan provocar daños.
- b) Graves. Serán consideradas como graves aquellas incidencias que representan un riesgo para la persona usuaria o terceras personas, así como para los elementos materiales del servicio o de terceras partes. Requieren la adopción de medidas cautelares de forma inmediata.
- c) Muy graves. Tendrán consideración de incidencias muy graves aquellas que han causado daño a la persona usuaria, terceras personas o bienes de cualquier naturaleza. Asimismo, tendrán esta consideración aquellas incidencias que imposibiliten el funcionamiento, total o parcial, del servicio BizkaiBizi. Requieren la adopción de medidas cautelares de forma inmediata.

En relación con el servicio de larga duración, el Centro de Control deberá registrar y mantener el detalle del seguimiento de las asistencias solicitadas por las personas usuarias, tales como las derivadas de averías o robos de las bicicletas. Dichos registros deberán contener la información necesaria para asegurar la trazabilidad y disponer de evidencias ante posibles comportamientos inadecuados por parte de las personas usuarias.

D) Gestión de operaciones de logística y rebalanceo del servicio

El módulo de gestión de operaciones de logística y rebalanceo deberá proporcionar herramientas para la planificación y optimización de los flujos de trabajo relacionados con la redistribución de bicicletas de corta duración. Estas funcionalidades deberán permitir ajustar las rutas y tareas logísticas en función de la demanda, el estado de la red y otros factores operativos, garantizando una respuesta ágil y eficiente ante variaciones en el uso del sistema.

Asimismo, a través de este módulo, el Centro de Control deberá ser capaz de gestionar las operaciones de logística y de entrega de las bicicletas asignadas a las personas usuarias del servicio de larga duración.

E) Gestión de mantenimiento

El Centro de Control deberá disponer de un módulo específico para la gestión del mantenimiento del sistema, que contemple el mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo de todos los elementos del sistema, incluyendo bicicletas (de corta y larga duración), puntos de préstamo, anclajes, aparcamientos de larga duración, señalización, componentes eléctricos y tecnológicos.





El mantenimiento correctivo deberá permitir registrar el origen de la incidencia, su descripción, nivel de gravedad y fecha de registro, así como la asignación de la persona responsable de resolución, la descripción de la actuación realizada, incluyendo fecha y hora y resultado.

El mantenimiento preventivo deberá contemplar la planificación y seguimiento de intervenciones sobre componentes mecánicos, software y de suministro eléctrico, garantizando la trazabilidad de todas las actuaciones.

El sistema deberá incluir funcionalidades específicas, tales como:

- Asignación automática y manual de estados de mantenimiento.
- Visualización del número de bicicletas de corta y larga duración inoperativas.
- Bloqueo remoto de bicicletas (de corta y larga duración), puntos de préstamo y/o andajes.
- Gestión de alarmas de mantenimiento.
- Detección de puntos de préstamo sin comunicación o sin suministro eléctrico.

F) Gestión económica y financiera

El Centro de Control deberá incorporar un módulo específico para la gestión económica y financiera del sistema. Este módulo deberá permitir el seguimiento detallado de las operaciones vinculadas a cada persona usuaria, diferenciando entre las distintas modalidades de servicio.

Desde el Centro de Control, los operadores podrán, al menos:

- Consultar el saldo acumulado de cada usuario según el servicio realizado.
- Acceder al histórico de todas las operaciones económicas vinculadas a cada usuario.
- Gestionar y aplicar abonos, devoluciones y penalizaciones.
- Administrar las tarifas de ambos servicios, permitiendo su actualización y modificación conforme a las indicaciones de BFA/DFB.
- Gestionar descuentos y cupones promocionales.

El Centro de Control tendrá capacidad para emitir facturas y generar informes de ingresos del servicio con la posibilidad de aplicación de filtros, al menos, por periodo temporal, tipo de servicio, municipio/s y tipo de abono.

G) Gestión de inventario de bicicletas

El Centro de Control deberá disponer de un módulo específico que permita la consulta centralizada y en tiempo real del inventario de bicicletas, tanto las destinadas al servicio de corta duración como las destinadas al servicio de larga duración. Este módulo deberá ofrecer una visión clara, global, estructurada y actualizada del parque de bicicletas de BizkaiBizi.

Cada bicicleta deberá estar identificada de forma unívoca mediante un código individual que permita, en todo momento, consultar la siguiente información asociada a la unidad:

- Estado operativo y de mantenimiento.
- Disponibilidad para ser alquilada o en viaje.
- Estado de comunicaciones de la bicicleta.





- Localización geográfica de la bicicleta.
- Información sobre versiones de hardware y software.

Este módulo deberá permitir la generación de informes que reflejen el estado actual del inventario y su evolución en el tiempo.

H) Gestión de indicadores y generación de informes periódicos y a demanda

El sistema deberá disponer de un módulo que permita incluso al personal ajeno a la empresa Contratista pero autorizado por BFA/DFB, la consulta de indicadores de calidad (apartado 0) y la generación de informes sobre el uso del servicio (apartado 4.18), tanto de forma periódica como bajo demanda. Asimismo, deberá garantizarse el acceso ilimitado y de modo trazable a los datos que sustentan cada indicador de calidad calculado, asegurando su trazabilidad y verificación.

Todas las consultas e informes deberán permitir la aplicación de filtros, al menos por marco temporal, municipio y tipo de servicio.

La información deberá poder consultarse tanto en tiempo real como de forma histórica, y ser exportable. De este modo, el sistema deberá de almacenar y mantener accesible toda la información y datos que la sustentan desde el inicio el servicio, sin que este requerimiento afecte a la capacidad de procesamiento de la plataforma ni de acceso y consulta de la misma por parte de las personas usuarias.

I) Gestión y atención a la persona usuaria

El sistema deberá contar con un módulo que permita la gestión integral de las personas usuarias de ambos servicios, incluyendo las funcionalidades necesarias para dar soporte a las tareas de atención alcance de la empresa adjudicataria del Lote 2.

Este módulo deberá permitir la gestión de altas, bajas y modificaciones de los perfiles de usuario, así como el registro estructurado de todas las interacciones mantenidas con el sistema, independientemente del canal utilizado (aplicación móvil, web, atención telefónica, oficinas de atención ciudadana, etc.). Dicho registro deberá incluir, al menos:

- Información y documentación aportada en el proceso de alta, así como los contratos formalizados.
- Comunicaciones, incidencias, quejas y sugerencias realizadas.
- Histórico de uso del servicio y operaciones efectuadas (trayectos, cobros, facturas y devoluciones).

Desde el Centro de Control, los operadores designados por BFA/DFB deberán poder llevar a cabo el envío de notificaciones push masivas, segmentando tanto a personas usuarias del servicio de corta duración (incluido el tipo de abono) como a las del servicio de larga duración.

Deberá gestionar diferentes niveles de atención a la persona usuaria y garantizar el cumplimiento de los derechos ARCO-POL establecidos en el RGPD, facilitando su ejercicio por parte de las personas usuarias.





4.8.2 Requerimientos de la aplicación móvil

El sistema deberá contar con una única aplicación móvil que integre de forma unificada el acceso a los servicios de bicicleta pública de corta y de larga duración, permitiendo a las personas usuarias gestionar su relación con BizkaiBizi de manera sencilla, accesible y segura desde una única aplicación móvil y bajo un mismo perfil de usuario que pudiera integrar múltiples abonos.

La aplicación deberá desarrollarse conforme a los estilos gráficos y de identidad corporativa proporcionados por BFA/DFB, y estará disponible, como mínimo, en los dos (2) idiomas oficiales de la CAPV (euskera y castellano), así como en inglés. Adoptará por defecto el idioma configurado en el dispositivo de la persona usuaria y, en caso de que dicho idioma no esté disponible, se mostrará en castellano, salvo que la persona usuaria seleccione expresamente otro idioma.

Deberá estar alojada en las stores a nombre BFA/DFB, según indicaciones de la misma, y disponible al menos para los sistemas operativos Android e iOS, ser responsiva y adaptativa, garantizando su compatibilidad con distintos tamaños de pantalla y versiones de sistema operativo, y cumplir con los principios de accesibilidad.

En coherencia con el Real Decreto 1112/2018 de 7 de septiembre de 2018 relativo a la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, desde el 23 de junio de 2021 todas las aplicaciones móviles del sector público deben ser accesibles y cumplir con los requisitos recogidos en la norma UNE-EN 301 549:2022, Norma Europea de Accesibilidad para Productos y Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), equivalentes en el apartado web a las WCAG 2.0 de nivel A y AA , además de los capítulos específicos 11 y 12 de norma europea.

La aplicación se diseñará de forma que los parámetros susceptibles de modificación a lo largo del tiempo (como los textos de notificaciones, condiciones del servicio, tarifas, etc.) puedan ser configurados desde el Centro de Control, sin necesidad de desplegar nuevas versiones de la aplicación.

El sistema deberá garantizar la existencia de un único registro de la persona usuaria y una única cuenta de usuario, asociada al DNI , NIE o documento equivalente que permita la identificación de la persona usuaria y la comprobación del cumplimiento de los requisitos de registro mediante los servicios establecidos.

Una vez completado el registro según las condiciones indicadas en el apartado 4.9a), las personas usuarias podrán contratar un abono para el servicio de corta duración y, en caso de cumplir las condiciones de acceso, también un abono para el servicio de larga duración. La posibilidad de suscribirse a ambos servicios deberá estar disponible en todo momento para todas las personas usuarias.

La aplicación mostrará, por defecto, la interfaz y funcionalidades correspondientes al tipo de abono adquirido. En el supuesto de que una persona usuaria disponga de abonos para ambos servicios, la aplicación deberá permitir la gestión y utilización integrada de ambos.

Antes de completar el registro en cualquiera de los dos (2) servicios, las personas usuarias deberán disponer de acceso a información detallada sobre:

- a) Precios, términos y condiciones de ambos servicios.
- b) Acuerdo de privacidad.
- c) Noticias y avisos relacionados con el servicio.





Además, antes del registro, la aplicación deberá incorporar un mapa que muestre, como mínimo:

1. Para el servicio de corta duración:
 - Ubicación de los puntos de préstamo.
 - Disponibilidad de bicicletas en tiempo real.
 - Nivel de carga de las bicicletas.
2. Para el servicio de larga duración:
 - Ubicación de los aparcamientos específicos para bicicletas de larga duración.
 - Características de las bicicletas disponibles para alquiler de larga duración.

A) Funcionalidades para las personas usuarias del servicio de corta duración

La aplicación deberá proporcionar a las personas usuarias la capacidad de realizar, al menos, las siguientes operaciones:

- a) Durante el procedimiento de alta, la aplicación consultará los servicios de información pública disponibles para verificar, a través del documento de identificación, si la persona solicitante cumple los requisitos para ser usuaria. Si la verificación resulta positiva, se permitirá continuar con el proceso de alta; en caso negativo, la aplicación informará claramente a la persona usuaria el motivo por el cual no cumple los requisitos. Una vez registradas, las personas usuarias podrán adquirir un abono, anual u ocasional, realizar el pago a través de la pasarela de pago habilitada por la empresa Contratista del Lote 1 y obtener una copia del contrato en línea a la hora de activar la cuenta o en cualquier momento posterior. En el caso de los abonos anuales, la renovación se efectuará automáticamente, salvo que la persona usuaria indique lo contrario en su perfil o haya solicitado la baja del servicio.
- b) Una vez activado el abono, las personas usuarias podrán, a través de un mapa interactivo consultar los municipios donde está implantado el servicio de corta duración, la ubicación de los puntos de préstamo, el número de anclajes libres/ocupados y las bicicletas disponibles para el alquiler. Se valorará positivamente que las personas usuarias puedan abrir un navegador externo, tipo Google Maps o Waze, directamente desde la aplicación para recibir indicaciones hasta el punto de préstamo seleccionado.
- c) La aplicación deberá poder realizar una doble comprobación antes de que la persona usuaria inicie un alquiler: (i) comprobará que el abono de la persona es válido o, en su caso, que la tarjeta Barik tiene una modalidad correcta, y (ii) verificará que la persona usuaria se encuentra en la ubicación desde la que está intentando iniciar un alquiler.
- d) Antes de realizar el primer alquiler, las personas usuarias deberán completar un módulo de formación en conducción segura, cuya superación será obligatoria para poder efectuar el primer uso del servicio. Este módulo deberá ser breve, diseñado para facilitar su realización de manera ágil, y permanecer disponible para su consulta en cualquier momento posterior.
- e) Posibilidad de reservar y/o coger una bicicleta. Para el alquiler de triciclos, la aplicación consultará los servicios de información pública disponibles para verificar, a través del documento de identificación, si la persona usuaria cumple los requisitos para poder utilizar los triciclos. Si la verificación resulta positiva, se permitirá el alquiler del triciclo; en caso negativo, la aplicación informará claramente a la persona usuaria el motivo por el cual no cumple los requisitos.





- f) Durante el periodo de alquiler, la aplicación deberá permitir a las personas usuarias consultar información en tiempo real sobre el viaje, como el tiempo transcurrido, así como reportar incidencias o daños en la bicicleta, en el punto de préstamo o en el anclaje, con la posibilidad de adjuntar fotografías para documentar la incidencia. Además, la aplicación deberá ofrecer la opción de bloquear y desbloquear la bicicleta mientras durante el alquiler.
- g) Para la devolución de la bicicleta, la aplicación deberá confirmar si la devolución se ha realizado correctamente o, en su defecto, advertir que no se ha efectuado conforme a las normas del servicio. Asimismo, deberá mostrar un resumen del trayecto realizado y una valoración del servicio, la cual será procesada y registrada por el Centro de Control.
- h) La aplicación deberá estar diseñada de forma que, cuando BFA/DFB lo habilite desde el Centro de Control, las personas usuarias puedan realizar reservas de bicicletas y cancelar dichas reservas antes del inicio del alquiler.
- i) Historial de trayectos: la aplicación deberá mostrar un historial de trayectos que incluya, como mínimo: precio del servicio, puntos de préstamo de origen y destino, hora de inicio y fin del alquiler, duración del trayecto, bicicleta utilizada, valoración realizada e incidencias reportadas durante el viaje.
- j) Comunicación de consultas, quejas y sugerencias: la aplicación deberá disponer de una sección específica a través de la cual las personas usuarias podrán comunicar incidencias relacionadas con puntos de préstamo, bicicletas o el servicio en general. La aplicación deberá permitir enlazar directamente una llamada al servicio de atención al cliente, así como consultar el histórico de las comunicaciones realizadas.
- k) Recepción de avisos y comunicaciones sobre el servicio, siendo necesario disponer de una sección específica para esta funcionalidad. Las personas usuarias deberán disponer de la opción de filtrar las notificaciones push, diferenciando entre aquellas vinculadas a su perfil de usuario, por ejemplo, aviso de próxima renovación, y las notificaciones generales del servicio, como la apertura o cierre de una estación.

B) Funcionalidades para las personas usuarias del servicio de larga duración

La aplicación deberá permitir realizar, al menos, las siguientes operaciones:

- a) Una vez registradas, las personas usuarias podrán adquirir un abono de larga duración. Para ello, la aplicación deberá permitir a las personas usuarias adjuntar la documentación acreditativa, seleccionar el tiempo de alquiler y el momento y modelo de entrega o recogida de la bicicleta según las opciones disponibles. En ningún caso las renovaciones serán automáticas.
- b) Una vez comprobado que la persona usuaria cumple con las condiciones para alquilar una bici de larga duración, y siempre que haya disponibilidad de bicicletas, la aplicación permitirá realizar el primer pago a través de la pasarela de pago habilitada por la empresa Contratista y obtener una copia del contrato en línea a la hora de activar la cuenta o en cualquier comento posterior.
- c) En caso de que no haya bicicletas disponibles para su alquiler, la aplicación deberá ofrecer a la persona usuaria la opción de incorporarse a una lista de espera. Dicha lista se mostrará con un tiempo estimado antes de confirmar la inclusión y se actualizará en tiempo real con la información proporcionada por el Centro de Control. La aplicación permitirá darse de baja de la lista de espera en cualquier momento.





- d) Una vez activado el abono, bien la aplicación o la instrumentación de la propia bicicleta permitirá consultar información sobre la bicicleta: número de serie, nivel de batería, fecha de inicio y finalización del contrato. De manera opcional, la aplicación podrá ser capaz de visualizar sobre un mapa en tiempo real la ubicación de la bicicleta alquilada y los aparcamientos disponibles para bicicletas de larga duración.
- e) La aplicación deberá permitir a las personas usuarias solicitar asistencia técnica o la recogida de la bicicleta en caso de avería, ofreciendo la posibilidad de incluir una descripción detallada del problema y adjuntar fotografías para su correcta identificación. Asimismo, la aplicación deberá permitir consultar el estado y el seguimiento de las incidencias abiertas hasta su resolución.
- f) Solicitar la renovación del alquiler o cancelación anticipada, según las condiciones del servicio.
- g) Comunicación de consultas, quejas y sugerencias: la aplicación deberá disponer de una sección específica a través de la cual las personas usuarias podrán comunicar incidencias relacionadas con puntos de préstamo, bicicletas o el servicio en general. La aplicación deberá permitir enlazar directamente una llamada al servicio de atención al cliente, así como consultar el histórico de las comunicaciones realizadas.
- h) Recepción de avisos y comunicaciones sobre el servicio, siendo necesario disponer de una sección específica para esta funcionalidad.
- i) Se valorará positivamente que las personas usuarias puedan, a través de la aplicación, realizar las siguientes funcionalidades
 - bloquear y desbloquear el uso de la bicicleta.
 - abrir/cerrar la tapa de la batería.
 - recibir alertas automáticas ante movimiento no autorizado, caída o robo de la bicicleta.
 - solicitar llaves de apertura de la batería en caso de haberlas perdido, siempre que este método de apertura esté disponible.

En el servicio de larga duración se diferencian dos (2) tipos de altas:

1. Automática: cuando la persona usuaria resida en alguno de los municipios incluidos en el ámbito del servicio de larga duración. Para ello, la aplicación verificará, mediante el documento de identificación, el municipio de residencia consultando los servicios de información pública disponibles.
2. No automática: cuando la persona usuaria no resida en dichos municipios, pero acredite la pertenencia al Campus de Leioa-Erandio de la EHU.

En caso de que la persona usuaria no resida en los municipios incluidos ni aporte el certificado de pertenencia al Campus, la aplicación notificará automáticamente que no cumple las condiciones para acceder al servicio de larga duración.

C) Funcionalidades comunes para personas usuarias de ambos servicios

Independientemente de la modalidad del servicio, la aplicación deberá permitir a las personas usuarias gestionar su cuenta, incluyendo como mínimo las siguientes funcionalidades:

- a) Actualizar datos personales y el idioma de preferencia.
- b) Modificar la información de pago para el cobro por uso del servicio.
- c) Canjear cupones o códigos promocionales.





- d) Consultar y gestionar facturas o pagos realizados, pudiendo cancelar la suscripción en cualquier momento desde la aplicación.
- e) Descargar facturas en formato digital.
- f) Contactar con el servicio de atención al cliente.
- g) Cerrar sesión de forma segura.
- h) Eliminar la cuenta de manera definitiva.

4.8.3 Página Web

El sistema deberá disponer de una única página web oficial, que integre de forma unificada el acceso a los servicios de bicicleta pública en sus modalidades de corta y larga duración. Esta plataforma permitirá a las personas usuarias gestionar su relación con BizkaiBizi de manera sencilla, accesible y segura, conforme a las condiciones que se detallan a continuación.

BFA/DFB validará el diseño y los contenidos iniciales, así como las actualizaciones posteriores, que deberán ajustarse al manual de identidad corporativa, al reglamento del servicio y a las directrices y libros de estilo recogidos en el **iError! No se encuentra el origen de la referencia.** La web estará disponible, como mínimo, en los dos (2) idiomas oficiales de la CAPV (euskera y castellano) y en inglés.

La página deberá garantizar un alto grado de usabilidad, medido objetivamente según parámetros de eficiencia, eficacia y satisfacción de la persona usuaria. La información deberá presentarse de forma rápida, clara y comprensible, cumpliendo los principios de accesibilidad universal y la normativa vigente (Real Decreto 1112/2018 y norma UNE-EN 301 549:2022, que incorpora los criterios WCAG 2.0 nivel A y AA).

Los dominios en los que se alojará la página web serán proporcionados por BFA/DFB, mientras que la adquisición y gestión de los certificados de seguridad será responsabilidad exclusiva de la empresa Contratista del Lote 1.

La página web dispondrá de acceso HTTPS a través de una URL pública, compatible con los navegadores utilizados actualmente (Google Chrome, Safari, Firefox, etc.) y adaptada a los diferentes dispositivos (ordenador, móvil, tablet, etc.).

La página web oficial deberá permitir a las personas usuarias realizar, al menos, las siguientes acciones:

- Consultar información sobre precios, términos y condiciones de ambos servicios, acuerdo de privacidad, noticias y avisos.
- Registrarse en el sistema conforme a lo indicado en el apartado 4.9.1, verificando que no exista otra cuenta vinculada al mismo DNI, NIE o documento equivalente que permita la identificación de la persona usuaria, creada desde la aplicación móvil o de cualquier otra forma.
- Adquirir abonos para el servicio en modalidad de corta y/o larga duración.
- Gestionar la cuenta de usuario con las mismas opciones que en la aplicación móvil.
- Consultar el estado del alta en servicio, incluyendo usos realizados, pagos y sanciones.
- Consultar los avisos y comunicaciones relevantes del servicio que afecten directamente a la persona usuaria.





4.8.4 Ciberseguridad

La Plataforma de Gestión e Información de BizkaiBizi estará construida acorde a criterios de ciberseguridad, debiendo superar las auditorías y ser certificada según ISO 27001 o equivalente. Los costes asociados a esta certificación correrán a cargo de la entidad adjudicataria.

4.9 Funcionalidades de atención a personas usuarias

El Centro de Control permitirá la trazabilidad de todas las operaciones de atención a la persona usuaria de cada persona usuaria, registrando el mayor número de datos descriptivos de cada operación (fecha y hora de recepción, fecha y hora de resolución, tipo de operación, etc.), independientemente del canal por que haya sido atendida la persona usuaria (web, app o teléfono).

Las funciones básicas de esta gestión son:

- a) Registro en el sistema.
- b) Modificación de datos de la persona usuaria.
- c) Baja en el servicio.
- d) Avisos sobre penalizaciones a la persona usuaria.
- e) Renovaciones.

4.9.1 Registro en el sistema

El sistema deberá disponer de las funcionalidades necesarias para que las personas usuarias puedan registrarse en el servicio BizkaiBizi tanto a través de la página web como de la aplicación móvil. La integración y el mantenimiento de estos procesos en ambos canales será responsabilidad de la entidad adjudicataria.

Cada persona usuaria dispondrá de una (1) única cuenta, que, una vez completado el registro en el servicio, le permitirá contratar abonos en modalidad de corta y/o larga duración. El sistema deberá garantizar que, durante el registro, las personas usuarias aceptan expresamente los requerimientos legales (LOPDGDD, GDPR, etc.) y las condiciones de uso y contractuales del servicio, incluyendo la cesión de los datos necesarios para la correcta prestación del mismo.

El registro se formalizará de manera telemática, a través del portal web o la aplicación móvil, y deberá incorporar un mecanismo de doble verificación que asegure la identificación unívoca de la persona usuaria. Este proceso será previo a la adquisición de cualquier abono, independientemente de la modalidad elegida.

Para completar el registro, las personas usuarias deberán facilitar los datos y la información personal indicada en este apartado:

- a) Datos personales solicitados: nombre, apellidos, dirección postal, código postal, municipio, correo electrónico, fecha de nacimiento y sexo. En este último campo, la aplicación deberá ofrecer las opciones: hombre y mujer.
- b) Número de teléfono móvil: el sistema deberá incluir autenticación mediante SMS.
- c) Número de DNI u otro documento de identificación acreditado: el sistema deberá comprobar si existe una cuenta en el servicio creada con el mismo número de DNI u otro documento de identificación acreditativo, y en su caso, limitar la creación de nuevas cuentas. El Centro de Control deberá verificar la validez del documento de identidad y de la información proporcionada mediante consulta a los servicios de





información de la administración pública (NISAE o equivalente), considerando la verificación de los datos necesarios para el alta como persona usuaria del servicio.

- d) Datos de la persona solicitante y permisos necesarios para el cobro por uso del servicio: el pago podrá realizarse mediante tarjeta de crédito/débito o a través de plataformas como Google Play o Apple Pay.
- e) Declaración responsable: sobre la veracidad de los datos aportados y sobre estar al corriente de pago en caso de haber sido usuaria previamente.
- f) Aceptación de las condiciones de uso del servicio.
- g) Autorización de comunicaciones: declaración a favor de BFA/DFB y de la entidad adjudicataria para el envío de comunicaciones relacionadas con el servicio.

Si bien durante el registro de las personas usuarias el Centro de Control deberá verificar la validez del documento de identidad y de la información proporcionada mediante consulta a los servicios de información de la administración pública (NISAE o equivalente), el sistema deberá permitir la realización de consultas a aquellos servicios de información que determine BFA/DFB.

En el caso de personas usuarias de 16 o 17 años, tal y como establece el reglamento que regula las condiciones generales de acceso y utilización del servicio, el registro requerirá la presentación de la siguiente documentación:

- Autorización firmada por el padre, madre o tutor/a legal, en la que conste la declaración de asunción de responsabilidad sobre la persona menor
- Copia del DNI o documento de identificación válido del padre/madre o tutor/a legal.
- Copia del DNI o documento de identificación válido de la persona usuaria.
- Copia del libro de familia.

Se valorará positivamente que este proceso pueda realizarse íntegramente de forma telemática a través de la página web y la aplicación móvil oficial. Para ello, ambas plataformas deberán permitir la carga de la documentación, que será validada por los operadores del servicio. En caso de que no se habilite el envío de esta documentación mediante la web y/o la aplicación, las personas usuarias deberán remitirla por correo electrónico.

En cualquier caso, el registro se considerará efectivo de manera general en el momento de su tramitación, salvo en el caso de personas usuarias de 16 y 17 años, donde será imprescindible la verificación previa de la documentación e información aportada.

En cualquier caso, la información requerida en el registro de las personas de 16 y 17 años deberá poder enviarse a través del correo electrónico.

4.9.2 Modificación de datos

La modificación de los datos de la persona usuaria se podrá realizar a través de la zona de persona usuaria de la aplicación o de la página web oficial de BizkaiBizi. Así, el sistema dispondrá de las funcionalidades para poder realizar las modificaciones de los datos de la persona usuaria de ambos servicios.

4.9.3 Baja del servicio

A través del Centro de Control, se podrá tramitar la baja de una persona usuaria conforme a las condiciones de uso establecidas por BFA/DFB. Dicha baja podrá programarse para que surta efecto en una fecha posterior.





Esta facultad será aplicable tanto a cualquier persona usuaria del servicio independientemente del tipo de abono o abonos de los que dispone.

La baja solicitada por la persona usuaria del servicio de corta duración implicará:

- a) El cierre de la factura o facturas generadas por la persona usuaria en el momento en el que se produzca esta baja, y el consecuente cobro de esta factura, tal como se establece en el presente Pliego.
- b) La imposibilidad de utilizar el servicio de corta duración, incluyendo el acceso al área correspondiente de la aplicación móvil y de la página web.

No obstante, si la persona usuaria cuenta con un abono activo de larga duración, podrá seguir utilizando el servicio hasta la fecha de vencimiento de dicho abono.

La baja solicitada por la persona usuaria del servicio de larga duración implicará la revocación del contrato de alquiler vigente hasta la última fecha abonada por la persona usuaria, así como la recogida de la bicicleta asignada. El Centro de Control deberá registrar toda la información relevante asociada a la baja, incluyendo:

- Motivo de la baja (si lo hubiera).
- Fecha de la baja.
- Estado de la bicicleta en el momento de la recogida.

Asimismo, la baja en el servicio de larga duración no impedirá que la persona usuaria pueda seguir utilizando el servicio de corta duración, siempre que disponga de un abono activo para dicho servicio.

En caso de que la baja se derive de una sanción por infracción, se aplicarán las medidas previstas en el reglamento que regula las condiciones generales de acceso y utilización del servicio.

La empresa Contratista deberá conservar un registro de las personas sancionadas con el fin de verificar la regularización de su situación antes de permitir una nueva alta.

Una vez efectuada la baja, el sistema garantizará el tratamiento adecuado de los datos personales de la persona usuaria, conforme a la legislación vigente en materia de protección de datos.

4.9.4 Incumplimientos

En caso de que una persona usuaria incumpla las condiciones de uso del servicio, tanto en la modalidad de corta como de larga duración, y dicho incumplimiento implique la aplicación de una penalización, el sistema de gestión deberá emitir una notificación mediante una alerta push en la aplicación (accesible desde la sección de comunicaciones), así como a través del correo electrónico. Esta comunicación incluirá información sobre el alcance de la penalización y su duración.

Las tipologías de incumplimiento y las penalizaciones asociadas estarán recogidas en las normas de uso y en el reglamento que regula las condiciones generales de acceso y utilización del servicio.

Según la naturaleza de la penalización impuesta, el sistema deberá aplicar las restricciones correspondientes, tales como la suspensión temporal o definitiva del acceso al servicio afectado (corta o larga duración), el bloqueo del código de usuario o del número de teléfono vinculado, así como la limitación del acceso a la aplicación móvil, la web oficial y el área personal de la persona usuaria.





4.9.5 Renovaciones

El sistema deberá contar con las funcionalidades necesarias para gestionar la renovación automática de los abonos del servicio de corta duración, conforme a la periodicidad que se determine en las condiciones contractuales vigentes para cada persona usuaria y en función de la tarifa contratada.

Asimismo, el sistema deberá emitir avisos previos a la renovación, mediante notificación push en la aplicación y por correo electrónico, informando sobre la fecha prevista, el importe correspondiente y las condiciones aplicables. Se habilitará la opción de cancelación de la renovación por parte de la persona usuaria.

Aunque en el momento de redacción del presente Pliego no se contempla la renovación automática del servicio de larga duración, el sistema deberá estar preparado para implementarla. Para ello, deberá verificar previamente el estado de la bicicleta asignada, la situación contractual de la persona usuaria y la existencia de posibles penalizaciones activas que pudieran impedir dicha renovación.

4.10 Requerimientos generales del servicio de larga duración

A continuación se recogen los requerimientos mínimos que la empresa Contratista del Lote 1 deberá cumplir:

4.10.1 Alquiler

Las bicicletas de larga duración se ofrecerán en régimen de alquiler por un período mínimo de un (1) mes, estableciéndose el período máximo conforme al principio de favorecer la rotación de las bicicletas, dicha duración podrá ser modificada por BFA/DFB en cualquier momento.

Si una persona usuaria solicita un alquiler y no hay bicicletas disponibles, el sistema deberá:

- Informar de la falta de disponibilidad de bicicletas.
- Ofrecerle la posibilidad de incluirle en una lista de espera, indicándole un pronóstico estimado de cuándo habrá bicicletas disponibles para su alquiler.
- Permitir que una persona usuaria pueda darse de baja de la lista de espera en cualquier momento.
- Cuando haya bicicletas disponibles para esa persona usuaria, el sistema lo notificará a la persona usuaria a través de la aplicación y por correo electrónico en caso considerarse necesario por BFA/DFB. En estos casos:
 - La persona usuaria dispondrá de un tiempo que determine BFA/DFB para confirmar la reserva.
 - El sistema enviará recordatorios avisando sobre el plazo de vencimiento del plazo de confirmación de la reserva.
 - Si la persona usuaria no confirma la reserva en el tiempo a determinar por BFA/DFB, se notificará de la cancelación de la reserva e informará que deberá volver a solicitar una bicicleta.





4.10.2 Entrega y recogida

La empresa Contratista deberá garantizar, como mínimo, la entrega a domicilio de la persona usuaria o en los aparcamientos habilitados para bicicletas de larga duración. La entrega deberá efectuarse en un plazo máximo de cuatro (4) días hábiles del servicio de larga duración desde la confirmación por parte de la persona usuaria.

No obstante, la empresa Contratista podrá incluir en su oferta servicios adicionales de entrega y recogida, tales como la disponibilidad de la bicicleta en establecimientos comerciales con los que mantenga acuerdos, siempre y cuando se respeten los plazos y horarios establecidos en el presente pliego y previa autorización por parte de BFA/DFB de la red de distribución propuesta.

4.10.3 Solicitudes de asistencia técnica

Cuando las personas usuarias soliciten asistencia técnica para resolver una incidencia en la bicicleta, ya sea a través del canal telefónico o mediante la aplicación, la empresa Contratista del Lote 1 recibirá la incidencia (directamente si se tramita por la aplicación, o a través de la empresa Contratista del Lote 2 si se gestiona telefónicamente) y deberá evaluarla para determinar el procedimiento de actuación más adecuado, garantizando su resolución en un plazo máximo de dos (2) días hábiles del servicio de larga duración, entre, al menos, las siguientes opciones:

1. Resolución in situ: Siempre que sea posible, la resolución de la incidencia deberá realizarse en el propio domicilio de la persona usuaria o en los aparcamientos habilitados para las bicicletas de larga duración.
2. Recogida y sustitución: En caso de que la reparación no pueda efectuarse en el lugar, la empresa Contratista del Lote 1 procederá a la recogida de la bicicleta y su traslado al taller, facilitando a la persona usuaria una bicicleta de sustitución disponible para el alquiler. La bicicleta reparada podrá reincorporarse al servicio y ser nuevamente alquilada, siempre que cumpla con los requisitos técnicos y de seguridad establecidos.

Los costes asociados a los mantenimientos periódicos y a la resolución de incidencias quedarán definidos en las condiciones de acceso y uso al sistema, diferenciándose en los costes incluidos en el alquiler de larga duración y costes a abonar por las personas usuarias.

Las empresas licitadoras podrán incluir en su oferta propuestas de modelos de asistencia técnica complementarios que mejoren el servicio previsto en el presente pliego.

4.10.4 Condiciones del abono

El abono mensual comprenderá todos los costes de entrega, recogida, así como los costes derivados de la asistencia y el mantenimiento que puedan ser requeridos por las personas usuarias. En caso de que cualquiera de las empresas Contratistas detecte un uso fraudulento del servicio por parte de alguna persona usuaria, deberá comunicarlo a BFA/DFB y aportar las evidencias que esta requiera para su resolución.

Las empresas licitadoras podrán incluir en su oferta la opción de que las personas usuarias, una vez finalizado el periodo de alquiler, puedan adquirir una bicicleta de características similares. En tal caso, deberán especificar las condiciones aplicables, tanto en materia de garantía como en el ámbito económico. La decisión sobre la incorporación de esta opción corresponderá exclusivamente a BFA/DFB.





4.11 Criterios ambientales y de calidad

4.11.1 Calidad

La empresa Contratista del Lote 1 es responsable de que todos los elementos del sistema cumplan con las homologaciones, marcados y acreditaciones necesarias, debiendo incorporar además de las certificaciones un Plan de Calidad.

Durante la Fase de Instalación, la empresa Contratista deberá entregar a BFA/DFB una copia de los documentos que acrediten el cumplimiento de las licencias, autorizaciones y requisitos técnicos exigidos. Esta obligación se extenderá a cada renovación de dichos documentos, así como a la incorporación de nuevos elementos al servicio. Será responsabilidad de la empresa Contratista del Lote 1 mantener actualizada toda la documentación necesaria para garantizar la correcta ejecución de los trabajos de los que es responsable.

La empresa Contratista deberá llevar a cabo las verificaciones y controles de calidad necesarios para demostrar la conformidad de los elementos implantados con las especificaciones técnicas del presente Pliego. Durante la Fase de Instalación, deberá entregar a BFA/DFB copia de los informes que acrediten la realización de dichas pruebas. Asimismo, durante la vigencia del contrato, se deberá aportar documentación justificativa de los controles realizados sobre los nuevos elementos incorporados al servicio.

Con carácter anual, la entidad adjudicataria deberá realizar una auditoría externa sobre el conjunto de componentes que integran el sistema de gestión e información del servicio, tanto en lo relativo al hardware como al software. Los resultados de dicha auditoría deberán recogerse en un informe que se incorporará al informe anual del servicio. El alcance de esta revisión técnica deberá ajustarse a lo indicado por la adjudicataria en el Plan de Mantenimiento incluido en su oferta.

La entidad adjudicataria dispondrá de un sistema de gestión de calidad certificado: según ISO 9001 o similar.

4.11.2 Gestión medioambiental

La empresa Contratista del Lote 1 dispondrá de un Sistema de Gestión Ambiental Certificado: según ISO14001, EMAS o similar.

De igual manera, la empresa Contratista deberá definir el plan de gestión de los elementos del sistema de BizkaiBizi que hayan sido repuestos o sustituidos.

Serán valoradas otras posibles medidas que tengan incidencia en la mejora de la gestión ambiental del servicio, por ejemplo, el compromiso por parte de la empresa Contratista de cara a que los contratos de suministro de electricidad que acuerde sean contratados con proveedores que certifiquen que el 100% de la electricidad adquirida y suministrada al servicio (recarga de bicicletas, vehículos de logística y mantenimiento del servicio, consumo de las instalaciones etc.) procede de fuentes de energía 100% renovables.

En el pliego se incluyen criterios específicos relacionados con:

- a) El uso de materiales reciclados en la fase de fabricación (bicicletas, puntos de préstamo y aparcamientos para bicicletas de larga duración).
- b) Reciclabilidad de materiales y elementos (bicicletas, puntos de préstamo y aparcamientos para bicicletas de larga duración).
- c) Reparación, economía circular y reciclabilidad de baterías.





- d) Restricciones de uso de sustancias prohibidas y/o restringidas.
- e) Minimización y gestión de residuos.
- f) Optimización del consumo energético en el proceso logístico de bicicletas.
- g) Ambientalización de flota, flota 100% eléctrica.

4.11.3 Reciclaje de los elementos del sistema

La entidad adjudicataria será la encargada de realizar la gestión de los residuos generados en la operación y mantenimiento del servicio BizkaiBizi, así como los generados una vez concluido el contrato, cumpliendo la normativa de aplicación vigente de acuerdo con su propuesta

A todos los efectos, actuará como productor del residuo generado derivado de la actividad objeto de este contrato, dando cumplimiento a los requerimientos legales de aplicación derivados de la legislación ambiental aplicable, especialmente la 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular, el Decreto Legislativo 1/2009 por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley reguladora de los residuos y el Real Decreto 553/2020 por el que se regula el traslado de residuos al interior del territorio del Estado.

Habrà de caracterizar, codificar, separar y clasificar los residuos que produzca.

Deberà realizar el almacenamiento de residuos antes de su cesión a transportista autorizado, en condiciones adecuadas de higiene y salud, y siempre utilizando envases adecuados y en zonas de almacenamiento acordes con la legislación. El período de almacenamiento nunca podrá superar los 6 meses para los residuos peligrosos (a excepción de disponer de una autorización especial para superar ese tiempo) o 2 años en caso de residuos no peligrosos.

Tendrà que etiquetar los residuos antes de su cesión a transportista autorizado de forma clara, legible e indeleble, siguiendo la normativa de aplicación y, en el caso de los residuos peligrosos, tendrà que identificar la naturaleza de los riesgos mediante los pictogramas de aplicación según las normativas vigentes.

Deberà formalizar la documentación de control de la gestión de residuos (notificaciones previas, contratos particulares, fichas de aceptación, fichas de destino, hojas de seguimiento).

Deberà utilizar para el transporte de los residuos empresas transportistas autorizadas. En ningún caso realizará traslado alguno del residuo con un transportista no autorizado.

Tendrà que gestionar el residuo mediante gestor autorizado, y siempre mediante una vía de gestión autorizada, por los residuos que se producen o gestionan en el CAPV.

Tendrà que llevar al día un registro propio de residuos con la información de las retiradas de residuos efectuadas y, en el que deberà constar, como mínimo, los datos especificados por la normativa vigente.

Tendrà que disponer de procedimientos y pautas de trabajo para la correcta gestión del residuo en sus instalaciones y el personal que trabaja en él deberà ser conocedor de dichos procedimientos y pautas.





Asimismo, deberá acceder a que BFA/DFB, en relación con la gestión del reciclaje, pueda en todo momento inspeccionar y vigilar de forma muestral y aleatoria sus trabajos como adjudicatario del contrato, así como el cumplimiento de sus obligaciones. Quedará obligado a facilitar toda la colaboración necesaria para la realización de estas tareas de inspección (facilitará documentación, dará libre acceso a las instalaciones, etc.).

En caso de que se subcontrate parte de la actividad a un tercero que incluya la generación de residuos, es responsabilidad de la entidad adjudicataria indicar en el contrato quien actuará como productor del residuo generado. En caso de no indicar nada, la entidad adjudicataria asumirá esta función, así como las responsabilidades que se deriven.

4.12 Mantenimiento

El objetivo del servicio de mantenimiento es conseguir que el mayor número posible de componentes del sistema se encuentren disponibles y en condiciones óptimas para el servicio, de tal manera que se cumplan los objetivos que persigue el servicio BizkaiBizi y se tienda a la optimización de los indicadores del servicio y cumplimiento de los niveles de servicio.

La empresa Contratista del Lote 1 asumirá la responsabilidad integral del mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo de todos los elementos que forman parte del sistema. Esta obligación se extiende también a los cuadros eléctricos vinculados a los puntos de préstamo, aunque su ejecución no esté incluida en el alcance del presente contrato.

El mantenimiento del servicio se llevará a cabo según el Plan de Mantenimiento presentado por la entidad adjudicataria, garantizando en todo caso el cumplimiento de los niveles mínimos de servicio definidos en este apartado.

El mantenimiento preventivo comprende todas las actuaciones necesarias para garantizar el correcto funcionamiento del sistema y prevenir posibles incidencias. Su objetivo es mantener los niveles de servicio establecidos y prolongar la vida útil de los componentes.

El mantenimiento correctivo comprende la reparación, actualización o sustitución de aquellos elementos que presenten averías, deterioro o funcionamiento defectuoso. Estas intervenciones deberán realizarse conforme a los tiempos de respuesta definidos en los niveles de servicio del pliego, evitando interrupciones del sistema.

En caso de producirse una avería, la empresa Contratista deberá actuar de forma inmediata, disponiendo de:

- a) Stock mínimo de piezas y componentes susceptibles de sustitución.
- b) Documentación técnica necesaria para la intervención.
- c) Personal especializado asignado para ejecutar las reparaciones.

El mantenimiento del servicio abarcará los siguientes componentes:

- a) Componentes mecánicos de las bicicletas, de corta y de larga duración, de los puntos de préstamo, aparcamientos de larga duración y la señalización de bicicletas, así como del mantenimiento eléctrico interno de todos los elementos.
- b) Componentes TIC de las bicicletas (de corta y larga duración), de los puntos de préstamo, de los servicios centrales y de las plataformas tecnológicas (Centro de Control, web y app), así como todas las comunicaciones del sistema. En este





sentido, se consideran componentes TIC todos aquellos elementos tecnológicos de hardware que dan soporte al servicio.

- c) Componentes de suministro eléctrico, tanto los existentes antes del despliegue como los ejecutados por BFA/DFB o los municipios para la implantación de los nuevos puntos de préstamo. Para la realización de estos trabajos será de aplicación lo dispuesto en el Reglamento de Baja Tensión.
- d) Componentes eléctricos de los cuadros o armarios eléctricos instalados en la vía pública, a la intemperie, que actualmente dan servicio a los puntos de préstamo de bicicletas, así como los que se instalarán para los nuevos puntos de préstamo. Se incluyen las canalizaciones de alimentación eléctrica que conectan dichos cuadros con los elementos alimentados, comprendiendo todo el cableado, tubos, arquetas y demás componentes necesarios para su correcto funcionamiento

En cuanto al mantenimiento de los elementos mecánicos (bicicletas, puntos de préstamo y aparcamientos), la empresa Contratista del Lote 1 asumirá su conservación, reparación y sustitución, siguiendo las prescripciones técnicas y los niveles de servicio establecidos por el fabricante.

Todos los vehículos destinados a mantenimiento y logística deberán ser 100 % eléctricos e identificarse con el logotipo del servicio, conforme al manual de identidad corporativa.

La empresa Contratista deberá asegurar que el personal encargado del mantenimiento en la vía pública utilice uniformes adecuados, también identificados con el logotipo del servicio, cumpliendo con los criterios de imagen corporativa.

El Centro de Control deberá incorporar un módulo específico para la gestión del mantenimiento, que permita a los operarios registrar las reparaciones realizadas y los repuestos utilizados en cada bicicleta. BFA/DFB, así como las personas que esta designe, tendrán acceso a dicho registro, garantizando la trazabilidad y el control del mantenimiento del sistema.

La empresa Contratista será la máxima responsable del seguimiento y el control de las operaciones de mantenimiento de todas las tipologías descritas a continuación, así como de la elaboración de un informe de las tareas realizadas de mantenimiento conforme a lo estipulado en el apartado 4.18.

4.12.1 Bicicletas

Se considera que una bicicleta está disponible cuando permanece anclada en un punto en modo servicio y cuenta con un nivel de carga suficiente para garantizar la prestación del servicio.

El mantenimiento preventivo se llevará a cabo de forma mensual para cada bicicleta de corta duración, incluidos los triciclos, que ingrese en el taller. También se aplicará a las bicicletas de larga duración siempre que deban acudir al taller por alguna incidencia durante el periodo de vigencia del alquiler y, en todo caso, al finalizar cada contrato de alquiler con la persona usuaria.

El mantenimiento preventivo deberá cubrir, como mínimo, las siguientes acciones:

- a) Limpieza completa de la bicicleta.
- b) Inspección general del estado y funcionamiento de la bicicleta.
- c) Ajuste de frenos y cables de cambio de velocidades.
- d) Inspección del desgaste y presión de los neumáticos.





- e) Inspección del mecanismo de anclaje en la estación.
- f) Inspección del sensor de pedaleo asistido y niveles de asistencia del motor.
- g) Garantizar que la batería disponga de una carga $\geq 90\%$ al salir del taller.
- h) Comprobación del estado del cableado eléctrico y conectores.
- i) Lubricación de piezas móviles.
- j) Inspección de luces, avisador acústico, guardabarros y soporte de pie.
- k) Inspección de pedales y tornillería (collar hembras y tornillos flojos).
- l) Sustitución o reparación de piezas desgastadas o en mal estado.
- m) Garantizar que el código QR y el identificador son legibles.
- n) Revisión de pintadas, pegatinas o grafitis en el cuadro y componentes.

Además, la empresa Contratista deberá realizar la repintada de todas las bicicletas, siguiendo los diseños, colores y tipo de pintura aprobados por BFA/DFB, siempre que BFA/DFB lo requiera de forma justificada debido al estado de las bicicletas.

En cuanto al mantenimiento correctivo de las bicicletas de corta duración, incluidos los triciclos, la empresa Contratista deberá:

- a) Garantizar la reparación de las bicicletas de acuerdo con los niveles de servicio establecidos. Para ello, podrá disponer de un parque de bicicletas de reserva que permita mantener la operatividad del sistema.
- b) Disponer de equipos dedicados exclusivamente a la recogida de bicicletas y triciclos averiados, garantizando la legibilidad del código QR y del identificador de cada bicicleta
- c) Reparar los daños ocasionados por actos vandálicos, incluyendo pintadas, rayaduras u otras alteraciones que afecten a la operatividad o imagen del servicio.
- d) Garantizar el registro detallado y completo de todas las tareas de mantenimiento realizadas e integrar dicha información en el informe mensual de mantenimientos.

El mantenimiento correctivo de las bicicletas de larga duración consistirá en:

- a) Atender y resolver las incidencias comunicadas por las personas usuarias durante el periodo de vigencia del alquiler, realizando la reparación de la bicicleta in situ, ya sea en el domicilio de la persona usuaria, en los aparcamientos de larga duración o en otra ubicación previamente autorizada por la BFA/DFB, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles desde la notificación por parte de la persona usuaria.
- b) Si la reparación no pudiera efectuarse dentro de dicho plazo, la empresa Contratista deberá poner a disposición de la persona usuaria una nueva bicicleta.
- c) La bicicleta averiada, una vez reparada, deberá reincorporarse al servicio para que pueda ser nuevamente alquilada por las personas usuarias.

4.12.2 Puntos de préstamo

La empresa Contratista deberá realizar una inspección visual semanal de todos los elementos que integran cada punto de préstamo durante los periodos de funcionamiento. Cualquier irregularidad, avería o defecto detectado en estas revisiones deberá generar y registrar el correspondiente parte de incidencia.

Asimismo, dentro del mantenimiento preventivo se incluye la limpieza exhaustiva de todos los elementos que conforman los puntos de préstamo, garantizando:





- a) Ausencia de elementos publicitarios ajenos al servicio.
- b) Visibilidad completa de la información destinada a la persona usuaria.
- c) Eliminación de polvo, barro y suciedad en las superficies.
- d) Supresión de pintadas, grafitis, pegatinas u otros elementos no autorizados.

En cuanto al mantenimiento correctivo, la empresa Contratista deberá:

- a) Garantizar la reparación de los puntos de préstamo de acuerdo con los niveles de servicio establecidos.
- b) Inspeccionar, reparar o adoptar las medidas necesarias para resolver las incidencias detectadas en cualquier estación, ya sea por el sistema, por una persona usuaria o a través de los canales habilitados.
- c) Asegurar la limpieza integral de todos los elementos de los puntos de préstamo, eliminando suciedad visible, adhesivos, pintadas o símbolos no autorizados.
- d) Asumir el mantenimiento y correcta conservación de los elementos informativos y de señalización presentes en los puntos de préstamo.

4.12.3 Aparcamientos de larga duración

La empresa Contratista deberá garantizar que los aparcamientos destinados a bicicletas de larga duración, así como la señalización asociada, se mantengan en óptimo estado de conservación. Para ello, deberá llevar a cabo la limpieza de todos los elementos de los aparcamientos de bicicleta de larga duración.

En cuanto al mantenimiento correctivo, la empresa Contratista deberá:

- a) Reparar o adoptar las medidas necesarias para resolver las incidencias detectadas en cualquier aparcamiento.
- b) Asegurar la limpieza integral de los aparcamientos, eliminando suciedad visible, adhesivos, pintadas o símbolos no autorizados.
- c) Garantizar la correcta conservación de la señalización presentes en los aparcamientos.

4.12.4 Componentes software

La empresa Contratista será responsable del mantenimiento integral de todos los componentes software del sistema, incluyendo las comunicaciones, y deberá garantizar el rendimiento óptimo del mismo, con el objetivo de ofrecer a las personas usuarias y a los/as operadores/as una experiencia fluida y satisfactoria.

Las tareas mínimas que realizar por la empresa Contratista serán:

- a) Implementar un sistema de monitorización en tiempo real que permita detectar cualquier anomalía o incidencia en cualquier componente software (Centro de Control, app, web y sistemas de comunicación) y generar la alarma o notificación asociada.
- b) Mantener un registro histórico completo del funcionamiento y la disponibilidad del sistema, asegurando que esté accesible para consulta en cualquier momento durante todo el periodo de vigencia del contrato.
- c) Realización de las verificaciones planificadas y puntuales que sean necesarias para cumplir con los niveles de servicio exigidos.
- d) Verificar los equipos de manera planificada y puntual, incluyendo la limpieza del





sistema y la actualización de sus componentes.

- e) Garantizar la conservación de los datos almacenados, asegurando su integridad y realizando copias de seguridad periódicas que permitan prevenir pérdidas.
- f) Disponer de un sistema de emergencia para poder restaurar el Centro de Control en el menor tiempo posible.

4.12.5 Cuadros o armarios eléctricos

La empresa Contratista deberá mantener en óptimo estado de conservación los cuadros o armarios eléctricos, incluyendo todos sus componentes, así como aquellos que se instalen durante la vigencia del contrato.

Se incluye dentro del mantenimiento la reparación o sustitución, si es necesario, de las canalizaciones eléctricas que conectan los cuadros eléctricos con los elementos que tiene conectados.

La empresa Contratista será responsable de todos los trabajos de apertura, cierre de zanjás y catas, incluida la reposición de pavimentos.

Las labores de mantenimiento deberán incluir las inspecciones marcadas por la normativa vigente, en particular las inspecciones que marque el Reglamento Eléctrico de Baja Tensión.

Se considerarán objeto de actuación las siguientes situaciones:

- Cuadros eléctricos:
 - Cerraduras, puertas u otros elementos deteriorados, tanto en el exterior como en el interior.
 - Fallos que afecten al correcto funcionamiento de los componentes asociados.
 - Cuadros eléctricos quemados, destruidos o con daños graves.
- Canalizaciones y arquetas:
 - Tapa de arqueta rota, dañada o sustraída.
 - Averías subterráneas por cables cortados o cortocircuitos en instalaciones canalizadas.
 - Canalizaciones destruidas o con daños que comprometan la seguridad y operatividad.
- Cables y conexiones:
 - Sustitución de cable robado o deteriorado.

4.12.6 Proceso de mantenimiento correctivo

En el caso de que un elemento del sistema se encuentre en situación de no disponible, la entidad adjudicataria deberá realizar una o varias de las siguientes acciones:

1. identificar qué elemento se encuentra no disponible (anclaje, anclaje con bicicleta, bicicleta o estación, entre otros).
2. Disponer el anclaje y/o la bicicleta que se encuentra depositada en el anclaje, bien de manera directa, bien de manera remota, como elemento fuera de servicio en la plataforma de gestión e información.
3. Llevar a cabo la inspección del elemento in situ, lo antes posible, para identificar la gravedad de la incidencia, y valorar la mejor forma para darle solución.





4. Intentar resolver la incidencia in situ. A la finalización de la intervención, y si estuviera resuelta la incidencia, registrará el elemento como "disponible".
5. En caso de no poder completar la reparación en la estación, dependerá de si es la bici, el anclaje o la estación lo que está averiado:
 - a) se dará de baja temporalmente y trasladará la bicicleta al taller de la entidad adjudicataria y tras su reparación, la restituirá al servicio declarándola, en el momento de la restitución, como "disponible".
 - b) se anulará la estación o el anclaje, remitiendo la situación a la plataforma y se analizará el mejor modo de actuar para devolverlo a estado "disponible"
6. En caso de que una bicicleta resulte retirada, la empresa Contratista deberá reponer la bicicleta por otra en buen estado que la sustituya.

Las anomalías o deterioros que, a criterio de BFA/DFB, supongan un peligro inminente para las personas, animales, bienes o para la continuidad general del servicio deberán ser priorizados y reparados con la máxima urgencia.

4.12.7 Mantenimiento de la información

La empresa Contratista deberá cumplir con el plan de mantenimiento de la información del sistema ofertado, el cual deberá contemplar, como mínimo, los siguientes aspectos:

1. La limpieza de archivos y programas temporales o prescindibles.
2. Mantenimiento de la información almacenada, garantizando su integridad y realizando copias de seguridad de forma periódica.
3. Revisión y optimización de la configuración del software operativo (limpieza del registro, compactación del disco, etc.) y actuaciones preventivas en el código de las aplicaciones anticipándose a la actualización de los sistemas operativos iOS y Android.
4. Revisión de los equipos, tanto del sistema principal como de los dispositivos asociados (incluyendo tareas como actualización de antivirus, escaneo de discos...).
5. Monitorización en tiempo real del funcionamiento de las aplicaciones que prestan el servicio, con el objetivo de detectar anomalías y anticipar posibles problemas, permitiendo planificar actuaciones correctivas antes de que se produzcan incidencias. Esta monitorización deberá abarcar tanto las aplicaciones propias del servicio (por ejemplo, el software de gestión) como las complementarias (por ejemplo, el sitio web y la aplicación móvil).
6. La creación y la actualización de la documentación del sistema en términos de:
 - a) Datos, procesos y flujos de trabajo: la empresa Contratista tendrá que poner a disposición de BFA/DFB la documentación del modo en el que se almacenan y gestionan los datos en el servicio. Esta documentación tendrá que ser actualizada cada vez que se realice una actuación.
 - b) Actividades preventivas realizadas: esta documentación incluirá un registro cada vez que se haga un cambio en el sistema de datos a causa de una acción de mantenimiento preventivo.

4.12.8 Mantenimiento evolutivo

Durante la vigencia del contrato, los componentes del sistema podrán incorporar mejoras técnicas y/o funcionales derivadas de la evolución tecnológica del mercado, de la propia solución de la empresa Contratista o de necesidades del servicio. .





La empresa Contratista deberá presentar periódicamente propuestas orientadas a la evolución, optimización e incremento de funcionalidades del software existente, así como nuevas soluciones de hardware que contribuyan a mejorar el nivel de servicio y la infraestructura física de los servidores.

Para los nuevos desarrollos, la empresa Contratista ofrecerá una garantía de 30 días a partir de la fecha de puesta en producción, periodo en el que se asegurará el correcto funcionamiento y la corrección de cualquier anomalía comunicada por BFA/DFB.

4.13 Redistribución y logística del servicio de corta duración

La operativa logística a implementar por la empresa Contratista del Lote 1 deberá garantizar el equilibrio entre la oferta y la demanda de bicicletas y estaciones, mediante la redistribución de bicicletas con vehículos específicamente adaptados para esta función. Estas actuaciones se realizarán atendiendo a la demanda real y asegurando en todo momento el cumplimiento de los mínimos establecidos por BFA/DFB.

Las tareas de logística y rebalanceo se llevarán a cabo conforme al calendario de prestación del servicio BizkaiBizi, salvo en los periodos de cierre que BFA/DFB determine fuera de dicho calendario.

4.13.1 Estrategia de redistribución/logística

La empresa Contratista del Lote 1 será responsable de la prestación de la redistribución, y deberá presentar un proyecto logístico orientado a cumplir con los niveles del servicio que se establecen en este contrato.

El llamado rebalanceo de bicicletas se llevará a cabo principalmente para trasladar bicicletas de una estación a otra con el fin de equilibrar la oferta y la demanda. Además de esta operación de rebalanceo básica, también existen otras operaciones como la retirada de bicicletas o elementos averiados del sistema. Estas tareas logísticas vinculadas a la reposición y/o sustitución de elementos del sistema BizkaiBizi se podrán llevar a cabo tanto por el equipo encargado de la logística y rebalanceo como por el equipo de mantenimiento.

La empresa Contratista deberá reubicar o reponer uno o algunos de los elementos que conforman el sistema BizkaiBizi en todos los casos para garantizar la dotación de elementos contratados y los niveles de servicio exigidos.

El adjudicatario deberá tener en cuenta los puntos anteriores para adaptar su propuesta logística, tanto en medios humanos como materiales para cumplir los niveles de servicio.

4.13.2 Optimización de los trayectos y sistemas predictivos

El sistema de logística/rebalanceo deberá contar con la capacidad de planificar con la suficiente antelación los flujos del servicio. La empresa Contratista del Lote 1 tendrá que presentar una propuesta detallada de gestión que garantice la optimización de trayectos y el mínimo consumo energético de los vehículos empleados para mover las bicicletas. También se valorará el uso de sistemas predictivos y algoritmos de cálculo de rutas en tiempo real.

El sistema indicará a los equipos de trabajo qué bicicletas y en qué momento rebalancear, considerando que los tiempos teóricos de carga y transporte se verán afectados por las circunstancias reales de cada jornada (climatología, atascos de tráfico, eventos multitudinarios, etc.).





El nivel de flexibilidad proporcionado por el servicio de rebalanceo debe ser suficiente en cuanto a su capacidad de responder correcta y efectivamente a los cambios en la demanda que pueda experimentar el servicio, sea cual sea el motivo que los produjera, de forma que se cumplan los niveles de servicio exigidos.

4.14 Gestión económica

La empresa contratista del Lote 1 es responsable de la gestión económica asociada al pago de las personas usuarias del servicio BizkaiBizi.

El sistema de gestión informática de la administración económica estará plenamente integrado en el Centro de Control y tendrá capacidad para elaborar informes periódicos sobre la cuenta de resultados de BizkaiBizi.

La función principal de la Administración Económica del servicio se basará en el control de las obligaciones de pago generadas y de los ingresos realmente percibidos a resultados de las mismas, la facturación de los servicios prestados, así como en los cobros y/o abonos de dicha facturación a la persona usuaria, siendo la empresa adjudicataria del Lote 1 la encargada de realizar los cobros y/o abonos a las personas usuarias en nombre de BFA/DFB. Dichos cobros realizados a la persona usuaria deben ser perfectamente trazables y controlables desde el Centro de Control; pudiéndose comparar, en todo momento, las facturas, cobros y devoluciones.

Con la periodicidad establecida por BFA/DFB, la empresa adjudicataria del Lote 1 deberá transferir a BFA/DFB la recaudación obtenida de las personas usuarias, en la forma y modo indicados por el Responsable del Contrato. Asimismo, dicha recaudación deberá estar disponible para su revisión por parte de BFA/DFB, para lo cual será necesario garantizar el acceso a la información correspondiente desde el centro de control.

La empresa contratista del Lote 1 deberá habilitar una única cuenta bancaria destinada exclusivamente a la gestión de todos los movimientos económicos vinculados a BizkaiBizi. En dicha cuenta no deberá registrarse ningún movimiento que no proceda de los ingresos o abonos efectuados por las personas usuarias del servicio. Todos los gastos derivados de la gestión de esta cuenta bancaria serán por cuenta de la empresa contratista del Lote-1.

La empresa Contratista del Lote 1 deberá garantizar que los cargos en cuenta correspondientes a las personas usuarias del servicio se efectúen, como mínimo, con una periodicidad diaria.

La empresa Contratista del Lote 2 tendrá acceso a la plataforma de gestión de pagos para poder monitorizar la situación de los mismos y resolver cualquier duda o consulta de las personas usuarias, si bien la realización de devoluciones queda limitada a la empresa Contratista del Lote 1 a no ser que se indique otro funcionamiento desde BFA/DFB.

Las comisiones bancarias y de cualquier otro tipo generadas en estas operaciones deberán ser asumidas por la empresa Contratista del Lote 1 sin minoración de los ingresos del servicio y sin coste ni para BFA/DFB ni para las personas usuarias del servicio.

La empresa Contratista será la encargada de realizar, registrar supervisar y validar todos los movimientos y asientos administrativos vinculados al servicio:

- a) Pagos/cobros las personas usuarias relativos a abonos y usos.
- b) Ingresos por publicidad, promoción, si hubiera.





El sistema de control económico deberá poder distinguir las siguientes operaciones económicas vinculadas a cada persona usuaria, incluyendo al menos:

- a) Abonos nuevos.
- b) Renovación automática en los abonos anuales del servicio de corta duración.
- c) Realización de baja en el sistema.
- d) Cobro por uso.
- e) Incentivos.
- f) Penalizaciones.
- g) Devoluciones por tipo de operación.

4.14.1 Generación de facturas

La emisión de las facturas a las personas usuarias será asumida por BFA/DFB.

Las facturas que se generen desde el Centro de Control deberán disponer de todos los datos que requiera Hacienda Foral de Bizkaia de acuerdo con la normativa vigente.

En el momento en que una persona usuaria cause baja en el Sistema, ya sea por solicitud propia o por aplicación de una penalización, deberá efectuarse la liquidación económica correspondiente para el abono de los importes pendientes.

Las facturas serán conservadas en el sistema de gestión durante toda la duración del contrato o el periodo legal establecido.

4.15 Vandalismo

La empresa adjudicataria será responsable de reponer las bicicletas y demás elementos del sistema de préstamo que resulten dañados o sustraídos por actos incívicos. Se considerarán actos incívicos aquellos que ocasionen destrucción, deterioro o pérdida total o parcial de los componentes del servicio, quedando excluidos los daños derivados de: fenómenos meteorológicos adversos o situaciones de emergencia.

Los costes generados por este tipo de incidentes correrán íntegramente a cargo de la empresa Contratista.





4.16 Indicadores de calidad del servicio

En el ejercicio de sus funciones, la empresa Contratista del Lote 1 deberá cumplir con los indicadores de calidad de servicio establecidos para el control de calidad en la ejecución del alcance del contrato. En los indicadores correspondientes a las bicicletas de corta duración se incluyen también los triciclos.

Los datos para el cálculo de estos indicadores deberán proveer, en la medida de lo posible, de forma automática a través del Centro de Control del servicio. En aquellos casos en los que el Centro de Control no disponga de la información necesaria para la obtención de un indicador concreto, dicho indicador se considerará sin dato disponible y su aportación para la certificación será del 0%.

Los niveles de servicio estarán directamente vinculados a la facturación de los servicios prestados de acuerdo con la forma de pago establecido. Independientemente de la obtención de los indicadores para la certificación del servicio, BFA/DFB podrá verificar en cualquier momento el grado de cumplimiento de los indicadores que se detallan a continuación y que podrán ser obtenidos para cualquier periodo de tiempo:

4.16.1 Indicador de oferta mínima de bicicletas de corta duración al inicio de la jornada

Definición: es la media mensual de los porcentajes diarios de bicicletas disponibles en las estaciones al inicio de la jornada respecto de la oferta de bicicletas programada en las estaciones.

Periodicidad: mensual a partir de datos diarios y notificado diariamente por el sistema a las 05:00h.

Cálculo:

$$\text{Oferta bicicletas (\%)} = \sum_{i=1}^n \frac{\text{bicicletas en su estación programada a las 05:00h}}{\text{número total de bicicletas}} * 100$$

*n serán los días del mes.

Nivel exigido: $\geq 90,0\%$.

4.16.2 Indicador de bicicletas de corta duración averiadas

Definición: es la proporción entre el número de bicicletas averiadas o sin carga eléctrica y el total de bicicletas activas que según el dimensionamiento del servicio deben disponerse en el sistema en cada caso. Sin consideración del número de bicicletas adicionales a la flota requerida y que la empresa Contratista disponga para garantizar la disponibilidad del servicio.

Periodicidad: mensual a partir de datos diarios y notificado diariamente por el sistema a las 05:00 h.

Cálculo:

$$\text{Bicicletas averiadas (\%)} = \frac{\sum_{\text{días del mes}} \frac{N^{\circ} \text{ bicicletas averiadas o sin carga a las 05:00h}}{N^{\circ} \text{ bicicletas corta duración activas teóricas}}}{n} * 100$$

*n serán los días del mes.

Nivel exigido: $\leq 5,0\%$.





4.16.3 Indicador de tiempo de retirada de bicicletas de corta duración averiadas

Definición: es el tiempo medio que discurre entre la detección y la retirada de una bicicleta averiada de la estación para ser reparada según los tiempos notificados por el sistema de gestión, en un mes determinado.

Periodicidad: mensual y notificada por el sistema.

Cálculo:

$$\text{Tiempo de retirada de bicicletas (h)} = \frac{\sum_{i=1}^n (\text{momento de retirada} - \text{momento de detección})}{n}$$

*n será el número de bicicletas de corta duración averiadas.

Nivel exigido: ≤ 24 horas.

Se considera que el momento de detección corresponde al instante en que el Centro de Control identifica la alarma de bicicleta averiada, registrando la fecha y hora exactas: minutos, hora, día, mes y año.

4.16.4 Indicador tiempo de reubicación de las bicicletas de corta duración mal estacionadas

Definición: es el tiempo medio que discurre entre la notificación en el sistema de una bicicleta de corta duración mal estacionada y su reubicación correcta en una estación. Se considera la notificación vía aplicación, correo electrónico, teléfono o cualquier otra vía de comunicación prevista.

Periodicidad: mensual y notificada por el sistema.

Cálculo:

$$\text{Tiempo retirada bicis mal estacionadas (h)} = \frac{\sum_{i=1}^n (\text{momento de recogida} - \text{momento de detección})}{n}$$

*n será el número de bicicletas.

Se definen diferentes tiempos de reubicación de las bicicletas en función de la ubicación de las mismas:

- Tipo A: bicicletas mal estacionadas dentro del ámbito territorial de corta duración. Nivel exigido ≤ 6 horas.
- Tipo B: bicicletas mal estacionadas fuera del ámbito territorial de corta duración. Nivel exigido ≤ 12 horas.

4.16.5 Indicador de disponibilidad de bicicletas de larga duración

Definición: porcentaje medio mensual de bicicletas de larga duración disponibles para el alquiler, en relación con el número total de unidades definidas en el pliego.

Periodicidad: mensual y notificado diariamente por el sistema a las 08:00 h.

Cálculo:

$$\text{Bicicletas disponibles (\%)} = \frac{\sum_n \frac{N^{\circ} \text{ bicicletas disponibles para el alquiler}}{N^{\circ} \text{ bicicletas definidas en el pliego}}}{n} * 100$$

*n serán los días del mes.

Nivel exigido: ≥ 90 %.





4.16.6 Indicador tiempo de disponibilidad de las estaciones

Definición: es el tiempo medio de disponibilidad de las estaciones del servicio en un determinado mes.

Periodicidad: mensual y notificada por el sistema.

Cálculo:

$$\text{Tiempo disponibilidad estaciones (h)} = \frac{\sum \text{Tiempo en estado averiada}}{n^{\circ} \text{ estaciones}}$$

Se considera que la estación está averiada cuando al menos un 20% de sus anclajes no se encuentran disponibles.

Nivel exigido: ≤ 6 horas.

4.16.7 Indicador de estaciones llenas

Definición: media mensual de los porcentajes diarios de tiempo de las estaciones llenas de bicicletas respecto al tiempo total teórico de funcionamiento de todas las estaciones.

Periodicidad: mensual y registrado en el sistema.

Cálculo:

$$\text{Tiempo estación llena (\%)} = \sum_{i=1}^n \frac{\frac{\sum \text{tiempo de lleno de cada estación}}{\sum \text{tiempo de funcionamiento diario de cada estación}} * 100}{n}$$

*n serán los días del mes.

Se considera que una estación está llena cuando todos sus anclajes en funcionamiento se encuentran ocupados.

Se definen diferentes tiempos de lleno según el uso de la estación, pudiendo dicha clasificación ajustarse en función del nivel de utilización de cada una de ellas:

- Tipo A*: 1 hora.
- Tipo B*: 3 horas.

Nivel exigido: $\leq 5,0\%$.

*Tipo A: Estaciones donde se registran en cómputo mensual una media igual o superior a 500 inicios de alquiler

*Tipo B: Estaciones donde se registran en cómputo mensual una media inferior a 500 inicios de alquiler

4.16.8 Indicador de incidencias de estaciones llenas

Definición: media mensual de incidencias diarias de estaciones llenas de bicicletas.

Periodicidad: mensual y registrado en el sistema.

Cálculo:

$$N^{\circ} \text{ incidencias media al día} = \sum_{i=1}^n \frac{N^{\circ} \text{ de incidencias en el día}}{n}$$

*n serán los días del mes.

Se considera que una estación está llena cuando todos sus anclajes en funcionamiento se encuentran ocupados.

Se definen diferentes tiempos de lleno según el uso de la estación, pudiendo dicha clasificación ajustarse en función del nivel de utilización de cada una de ellas:





- Tipo A*: 1 hora.
- Tipo B*: 3 horas.

Nivel exigido: ≤ 30 incidencias.

*Tipo A: Estaciones donde se registran en cómputo mensual una media igual o superior a 500 inicios de alquiler

*Tipo B: Estaciones donde se registran en cómputo mensual una media inferior a 500 inicios de alquiler

4.16.9 Indicador de estaciones vacías

Definición: media mensual de los porcentajes diarios de tiempo de las estaciones vacías de bicicletas respecto al tiempo total teórico de funcionamiento de todas las estaciones.

Periodicidad: mensual y registrado en el sistema.

Cálculo:

$$\text{Tiempo estación vacía (\%)} = \frac{\sum_{i=1}^n \frac{\text{tiempo de vacío de cada estación}}{\text{tiempo de funcionamiento diario de cada estación}}}{n} * 100$$

*n serán los días del mes.

Se considera que una estación está vacía cuando todos sus anclajes en funcionamiento se encuentran vacíos.

Se definen diferentes tiempos de vacío según el uso de la estación, pudiendo dicha clasificación ajustarse en función del nivel de utilización de cada una de ellas:

- Tipo A*: 1 hora.
- Tipo B*: 3 horas.

Nivel exigido: ≤ 15,0%.

*Tipo A: Estaciones donde se registra en cómputo mensual una media igual o superior a 500 inicios de alquiler

*Tipo B: Estaciones donde se registra en cómputo mensual una media inferior a 500 inicios de alquiler

4.16.10 Indicador de incidencias de estaciones vacías

Definición: media mensual de incidencias diarias de estaciones vacías de bicicletas.

Periodicidad: mensual y registro del sistema.

Cálculo:

$$\text{Nº incidencias media al día} = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Nº de incidencias en el día}}{n}$$

*n serán los días del mes.

Se considera que una estación está vacía cuando todos sus anclajes en funcionamiento se encuentran vacíos.

Se definen diferentes tiempos de vacío según el uso de la estación, pudiendo dicha clasificación ajustarse en función del nivel de utilización de cada una de ellas.

- Tipo A*: 1 hora.
- Tipo B*: 3 horas.

Nivel exigido: ≤ 40 incidencias.

*Tipo A: Estaciones donde se registra en cómputo mensual una media igual o superior a 500 inicios de alquiler

*Tipo B: Estaciones donde se registra en cómputo mensual una media inferior a 500 inicios de alquiler





4.16.11 Indicador de evaluación externa de la calidad del servicio

Definición: evaluación de la calidad del servicio mediante encuesta auditada por BFA/DFB en términos de evaluación del grado de satisfacción global con el servicio.

Periodicidad: anual.

Cálculo: evaluación de la calidad del servicio auditado por BFA/DFB mediante encuesta sobre una valoración máxima de 10 puntos.

Nivel exigido: $\geq 7,5$ puntos sobre una nota máxima de 10 puntos.

Toda vez que el indicador se calcula con periodicidad anual, para la certificación se aplicarán los siguientes criterios:

- En los meses desde el inicio del servicio hasta después del primer mes de diciembre posterior al inicio del servicio y en el que se disponga del resultado de la encuesta de satisfacción, al no contar con valores para los indicadores, se considerará que el indicador aporta su porcentaje máximo a la certificación mensual.
- El valor de indicador obtenido para un año será de aplicación para todas las certificaciones mensuales del año siguiente hasta el siguiente mes en el que se disponga del resultado de la encuesta de satisfacción.

4.16.12 Indicador de colaboración con Lote 2

Definición: proporción de incidencias notificadas por la empresa Contratista del Lote 2 resueltas en términos de documentación e información para las personas usuarias por la empresa Contratista del Lote 1, respecto del total de incidencias recepcionadas por el Lote 1.

Periodicidad: mensual.

Cálculo:

$$\text{Incidencias reportadas (\%)} = \frac{n^{\circ} \text{ incidencias resueltas a Lote 2}}{n^{\circ} \text{ incidencias recibidas por Lote 1}} \times 100$$

Nivel exigido: $\geq 98,0\%$.

4.17 Indicadores relativos al uso del servicio

A continuación, se presentan los indicadores que, si bien no están vinculados a la facturación del servicio, deberán ser visibles desde el Centro de Control e incorporarse en los informes según indicaciones recogidas en el apartado **iError! No se encuentra el origen de la referencia..**

La empresa Contratista del Lote 2 será responsable de la obtención de todos los indicadores del servicio y de los informes y reportes que BFA/DFB le solicite sobre uso del servicio en términos de: número de personas usuarias de cada servicio, viajes, trayectos, alquileres de larga duración vigentes, itinerarios, pago del servicio, etc.

Además de reflejar el valor de estos indicadores en los informes de alcance del contrato, deberán estar disponibles para su consulta en tiempo real (con un decalaje diario) por el personal de BFA/DFB.

4.17.1 Indicador de usos medios diarios de las bicicletas

Definición: media mensual de los usos medios diarios de las bicicletas.





Este indicador se calculará dos (2) veces: para las bicicletas de corta duración y para los triciclos.

Periodicidad: mensual y registrado en el sistema.

Cálculo:

$$Uso\ medio\ diario\ por\ bicicleta = \frac{\frac{\sum uso\ diario\ de\ bicicletas/triciclos}{número\ de\ bicicletas/triciclos}}{n}$$

* n serán los días del mes.

4.17.2 Indicador de la distancia media de los viajes realizados

Definición: media mensual de la distancia recorrida en los viajes realizados con las bicicletas, calculado a partir de la suma de las distancias de todos los recorridos realizados durante el mes.

Este indicador se calculará tres (3) veces: para las bicicletas y triciclos del servicio de corta duración, y para las bicicletas del servicio de larga duración.

Periodicidad: mensual y registrado en el sistema.

Cálculo:

$$Distancia\ media\ de\ los\ trayectos = \frac{\frac{\sum distancia\ recorrida\ en\ cada\ viaje}{número\ total\ de\ viajes}}{n}$$

* n serán los días del mes.

4.17.3 Indicador de la duración media de los trayectos realizados

Definición: media mensual de la duración de los trayectos en minutos recorridos en el uso de las bicicletas.

Este indicador se calculará dos (2) veces: para las bicicletas de corta duración y para los triciclos.

Periodicidad: mensual y registrado en el sistema.

Cálculo:

$$Duración\ media\ de\ los\ trayectos = \frac{\frac{\sum duración\ en\ cada\ viaje}{número\ total\ de\ viajes}}{n}$$

* n serán los días del mes.

4.17.4 Matriz de origen destino de los trayectos realizados

Será obligatorio disponer de las matrices de origen y destino en función de los horarios de uso, así como contar con la información detallada de los trayectos realizados.

Este indicador se calculará tres (3) veces: para las bicicletas y triciclos del servicio de corta duración, y para las bicicletas del servicio de larga duración.

Periodicidad: mensual y registrado en el sistema.





4.17.5 Indicador de la duración media de los alquileres de larga duración

Definición: media mensual de la duración en meses de las bicicletas alquiladas para el servicio de larga duración.

Periodicidad: mensual y registrado en el sistema.

Cálculo:

$$\text{Duración media del alquiler (en meses)} = \frac{\sum \text{meses en activo de cada contrato}}{\text{número total de contratos activos}}$$

4.18 Informes sobre el servicio y de cumplimiento del contrato

La empresa Contratista del Lote 1 deberá elaborar informes sobre el servicio, basados en los datos proporcionados por el Centro de Control. Estos informes deberán ser accesibles desde el Centro de Control para un periodo definido y descargables en formato PDF.

Se definen informes sobre el uso del servicio, con periodicidad mensual y anual. No obstante, durante la fase de puesta en marcha, BFA/DFB podrá solicitar informes con mayor periodicidad (por ejemplo, semanal).

El contenido específico de los informes deberá ser validado previamente por BFA/DFB antes de la puesta en marcha del servicio. Para ello, la empresa Contratista presentará una propuesta detallada que incluya la estructura y los apartados del informe, así como la metodología para incorporar el análisis y los resultados de los indicadores y niveles de servicio. Dicha propuesta será revisada por BFA/DFB y, en su caso, ajustada conforme a las directrices que este organismo establezca, garantizando su adecuación a los objetivos del contrato.

El contenido mínimo de los informes mensuales alcance de los trabajos de la empresa Contratista del Lote 2, será el siguiente:

- Valores mensuales de los niveles de servicio, con los datos que sustentan cada indicador calculado.
- Indicadores de uso del servicio.
- Historial y descripción de las incidencias técnicas y administrativas.
- Historial y descripción de las reposiciones y sustituciones de los elementos que conforman el sistema.
- Historial y descripción de las operaciones de mantenimiento preventivo realizadas.
- Inventario detallado de todos los elementos que conforman el sistema.
- Historial y descripción de todas las operaciones relacionadas con la administración económica y la gestión de personas usuarias.
- Relación detallada de facturación, ingresos y devoluciones realizadas a las y por las personas usuarias.
- Datos generales del sistema: número de bicicletas activas diarias, usos por bicicleta, tiempo de uso, kilómetros recorridos, datos de retirada y depósito en cada estación, y demás información descriptiva del uso y demanda del servicio. Estos datos se presentarán desagregados por municipio y por sexo.





- Indicadores ambientales del servicio, como emisiones de CO₂ evitadas (suponiendo sustitución de desplazamientos motorizados) y otros relativos a la huella de carbono generada por el servicio.
- Conclusiones y recomendaciones: valoración global del nivel de fiabilidad de los datos y propuestas para mejorar la calidad del servicio ofrecido.

El informe anual deberá recoger de forma clara y resumida toda la información contenida en los informes mensuales, junto con una evaluación global del servicio de atención ofrecido durante el año, e incluir:

- Análisis de los impactos producidos en Bizkaia por el uso de BizkaiBizi.
- Características y datos de la oferta y demanda del servicio.
- Resultados de encuestas de satisfacción y/o estudios sobre impactos, en caso de realizarse.

El informe anual tendrá vocación divulgativa, orientado a la ciudadanía, e incluirá como mínimo los datos que reflejen las especificaciones y características del servicio BizkaiBizi.





5 CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL LOTE 2

La empresa Contratista del Lote 2 se encargará de toda la atención a la persona usuaria del servicio, es decir, gestionará directamente todas las consultas e información referentes al servicio prestado (tanto de corta como de larga duración) y de cualquier incidencia, queja o reclamación que tengan las personas usuarias y que se realice por cualquiera de los medios establecidos.

Para ello, la plataforma tecnológica proporcionada por la empresa Contratista del Lote 1 deberá encontrarse plenamente operativa y ser accesible para el personal de la empresa Contratista del Lote 2, quien empleará dicha herramienta para el desarrollo de las funciones de atención a las personas usuarias.

5.1 Información a disposición de la persona usuaria

La persona usuaria deberá disponer, en todo momento, de acceso a la información relativa al estado de su alta, incluyendo los usos realizados, pagos efectuados, sanciones aplicadas y sus datos personales, así como a los avisos y cualquier otro aspecto relevante del servicio que le afecte directamente. Esta información será accesible, como mínimo, a través de los siguientes canales:

- a) La página de BizkaiBizi.
- b) La App oficial de BizkaiBizi.
- c) Servicio de atención telefónica.

La información deberá cumplir con la legislación vigente y adaptarse en todo momento a los cambios normativos, siendo la empresa Contratista responsable de cualquier infracción relativa al RGPD, así como de la confidencialidad y la seguridad de los datos personales.

Las funcionalidades mínimas del servicio de atención a las personas usuarias serán:

- a) Gestión de la persona usuaria.
- b) Recepción y gestión de las incidencias técnicas.
- c) Recepción y gestión de las incidencias administrativas.
- d) Recepción y gestión de consultas (información, quejas y sugerencias sobre el Sistema).

La empresa Contratista estará obligada, como mínimo, a:

- a) Recepcionar y gestionar las incidencias técnicas comunicadas a través del teléfono de asistencia a la persona usuaria, dentro del horario habilitado para tal fin y durante todos los días del año establecidos en el calendario.
- b) Recepcionar y gestionar las incidencias técnicas que se realicen a través de la página web o de la aplicación, dentro del horario habilitado para tal fin todos los días en los que se ofrezca el servicio.
- c) Recepcionar y gestionar las incidencias administrativas, consultas y operaciones de gestión de la persona usuaria que se realicen a través de cualquier canal, dentro del horario habilitado para tal fin y durante todos los días del año establecidos en el calendario.
- d) Recepcionar y gestionar, vía telemática, las operaciones de gestión de la persona usuaria que se realicen a través de la página Web y la App, las 24 horas del día, todos los días del año.





El Centro de Control deberá registrar todas las operaciones de atención realizadas a cada persona usuaria, incluyendo el mayor número posible de datos descriptivos (fecha y hora de recepción, fecha y hora de resolución, tipo de operación, entre otros). Para ello, la empresa Contratista del Lote 1 habilitará un módulo específico que permita al personal de la empresa Contratista del Lote 2 registrar y gestionar dichas operaciones.

La empresa Contratista del Lote 2 será responsable de incrementar el personal y los medios necesarios para la gestión de las personas usuarias cuando el volumen de gestiones aumente o se prevea un incremento, asumiendo en exclusiva los costes derivados de dicho refuerzo.

5.2 Consultas, quejas y sugerencias

La empresa Contratista del Lote 2 tendrá que disponer de los recursos suficientes para responder en menos de 24 horas a cualquier consulta o reclamación de una persona usuaria.

5.3 Canales de comunicación

Todas las comunicaciones emitidas por la Contratista del Lote 2, así como la información del servicio accesible para las personas usuarias, deberán estar disponibles, como mínimo, en euskera, castellano e inglés.

Se garantizará el uso no sexista del lenguaje y de las imágenes en toda la documentación aportada.

5.3.1 Atención telefónica

La empresa Contratista del Lote 2 deberá habilitar un (1) único número de teléfono gratuito disponible durante el horario de prestación del servicio de corta duración, que permita al personal de la empresa Contratista del Lote 2 realizar, como mínimo, las siguientes funciones:

- a) Recepción y gestión de incidencias técnicas, incluyendo su resolución cuando sea posible (por ejemplo: desbloqueo de bicicletas, asignación de bicicletas a personas usuarias, reinicio de estaciones, etc.).
- b) Recepción y gestión de consultas de información.

Asimismo, a través del canal telefónico, las personas usuarias deberán poder:

- a) Escoger el idioma de atención.
- b) Recibir información sobre el servicio, tanto en su modalidad de corta como de larga duración.
- c) Obtener asistencia para notificar incidencias y gestionar su perfil mediante la aplicación oficial.
- d) Gestionar solicitudes de asistencia técnica para bicicletas del servicio de larga duración.
- e) Ser atendidas por un operador/a real, con la posibilidad de solicitarlo en cualquier momento durante la llamada.
- f) Participar en una encuesta de satisfacción al finalizar la llamada.

Para garantizar estas funciones, la empresa Contratista del Lote 2 deberá disponer de una centralita que cumpla, como mínimo, con los requerimientos establecidos en la Ley de Servicios de Atención a la Clientela (ver apartado 5.4).





Se valorará que el servicio de atención telefónica incorpore soluciones avanzadas, como sistemas tipo *Call Center* o asistentes virtuales basados en inteligencia artificial, siempre que cumplan las prescripciones establecidas por BFA/DFB y el marco normativo vigente.

Para la gestión de incidencias graves, accidentes u otros eventos urgentes fuera del horario de atención, el número de asistencia deberá desviarse automáticamente a otro número de asistencia a concretar durante la ejecución del contrato.

Asimismo, la entidad adjudicataria será responsable de:

- Todos los costes asociados al número de teléfono, su gestión y mantenimiento.
- Garantizar que el sistema de gestión permita la trazabilidad completa de las llamadas, incluyendo registro de fecha, hora, duración y motivo.

5.3.2 Atención electrónica

La empresa Contratista deberá habilitar una (1) cuenta de correo electrónico única para la comunicación con las personas usuarias, que permita realizar, como mínimo, las siguientes acciones:

- Consultas, quejas y sugerencias sobre el servicio en cualquiera de sus modalidades.
- Solicitud de baja del servicio de corta y/o de larga duración, con confirmación sobre su resolución.
- Envío de documentación acreditativa relativa a la condición de persona usuaria. Aunque el registro pueda realizarse de forma telemática, deberá ofrecerse esta opción adicional por correo electrónico.
- Recepción de justificantes de facturas o pagos realizados hasta el momento.
- Recepción de alertas con al menos quince (15) días de antelación sobre la renovación automática de la suscripción.
- Recibir detalle sobre los incumplimientos y penalizaciones en las que la persona usuaria hubiera incurrido.

Las solicitudes de baja que las personas usuarias realicen por correo electrónico deberán resolverse en un plazo máximo de 24 horas. El resto de las solicitudes se atenderán conforme a lo dispuesto en la normativa que regula los servicios de atención a la clientela y, en todo caso, antes de quince (15) días naturales.

Toda comunicación deberá ajustarse a las condiciones legales en materia de protección de datos, garantizando la validación de la identidad, y emplear un lenguaje igualitario y no sexista.

Las respuestas enviadas por correo electrónico como contestación a comunicaciones previas se realizarán en el idioma utilizado por la persona usuaria en el contacto inicial. En aquellas comunicaciones iniciadas por BizkaiBizi, éstas deberán redactarse, al menos, en euskera y castellano.

Se valorará la disponibilidad de herramientas de automatización, como un chat de atención a la persona usuaria operativo durante el horario de atención telefónica. El acceso y uso del servicio podrá realizarse tanto desde la aplicación como de la página web oficial. Este canal podrá incorporar funcionalidades orientadas a la automatización de la atención y la resolución de consultas, con el objetivo de incrementar la agilidad y optimizar el uso de recursos.





Se valorará positivamente que la empresa Contratista del Lote 2 disponga de una herramienta para el envío masivo de correos electrónicos, que permita segmentar los destinatarios a los que enviar comunicaciones.

El Centro de Control deberá garantizar el registro de todas las interacciones realizadas a través del correo electrónico, integrándolas en el sistema de gestión para asegurar su trazabilidad.

5.4 Cumplimiento de la Ley de Servicios de Atención a la Clientela

Tal y como se establece en la 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela, la empresa Contratista del Lote 2 deberá garantizar que la centralita telefónica y el servicio de atención a las personas usuarias cumplan con lo dispuesto en la normativa vigente, incluyendo, como mínimo, las siguientes obligaciones:

1. Todas las llamadas realizadas por las personas usuarias al servicio de atención deberán ser gratuitas.
2. La comunicación iniciada por la persona usuaria vía telefónica deberá ser atendida de forma efectiva a la mayor brevedad, garantizando que al menos el 95 % de las llamadas recibidas sean atendidas en un plazo inferior a tres (3) minutos. No se considerará que una comunicación iniciada por vía telefónica ha sido atendida de forma efectiva cuando dicha atención no le permita exponer el motivo de la comunicación y en su caso, solicitar la atención personalizada por parte de un operador.
3. Las llamadas salientes deberán realizarse desde números claramente identificables como atención al cliente, evitando el uso de números móviles o no asignados para evitar confusión o prácticas comerciales no autorizadas.
4. Permitirá la asignación de un identificador único a cada reclamación.
5. Permitirá la grabación de todas las llamadas (previo consentimiento informado) y la generación de informes, accesibles desde el Centro de Control, con indicadores clave: tiempos de espera, tasa de abandono, nivel de servicio y resolución en primera llamada. Si bien la centralita proporcionada por la empresa Contratista deberá permitir la grabación de las llamadas y su almacenamiento, como mínimo durante seis (6) meses, o el periodo que legalmente corresponda, sin coste alguno para BFA/DFB, será BFA/DFB quien determine si procede realizar dichas grabaciones.
6. Garantizar el cumplimiento estricto del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y de la normativa aplicable, asegurando la confidencialidad y seguridad de la información.





5.5 Coordinación con las labores de mantenimiento del Lote 1

Dada su función de atención y comunicación con las personas usuarias, la empresa Contratista del Lote 2 dispone de una visión directa del estado operativo del sistema de préstamo de bicicletas. Por ello, deberá coordinarse de manera continua con la empresa Contratista del Lote 1 para garantizar la identificación y comunicación de cualquier incidencia, anomalía o deterioro que afecte al sistema, ya sea en alguno de sus elementos o en su conjunto.

En concreto, la empresa Contratista del Lote 2 deberá comunicar con BFA/DFB los asuntos relacionados con el Reglamento y condiciones del servicio, y con la empresa Contratista del Lote 1 los temas relativos al mantenimiento y uso del servicio.

La empresa contratista del Lote 2 deberá comunicar en tiempo real a la empresa contratista del Lote 1 todas las incidencias detectadas a partir de la información recibida directamente de las personas usuarias.

Para garantizar la eficacia en la comunicación, la empresa Contratista del Lote 2 utilizará un módulo específico habilitado en el Centro de Control por la empresa Contratista del Lote 1. Este módulo permitirá

- Carga directa de información sobre la incidencia (tipo, localización, descripción, prioridad, etc.).
- Visualización del estado de resolución en tiempo real.
- Histórico de incidencias para análisis y trazabilidad.

5.6 Indicadores de calidad del servicio

En el ejercicio de sus funciones, la empresa Contratista del Lote 2 deberá garantizar el cumplimiento de los indicadores de calidad del servicio definidos para el control de calidad en la prestación del servicio de atención a las personas usuarias del servicio de préstamo de bicicletas.

Los datos para el cálculo de estos indicadores deberán proveer, en la medida de lo posible, de forma automática, ya sea desde el Centro de Control o de las herramientas puestas a disposición del contrato por la empresa Contratista del Lote 2. En aquellos casos en los que el Centro de Control o las herramientas puestas a disposición del contrato no disponga de la información necesaria para un indicador concreto, dicho indicador se considerará sin dato disponible y su valor se establecerá en cero (0).

Los niveles de servicio estarán directamente vinculados a la facturación de los servicios prestados. BFA/DFB podrá verificar en cualquier momento el grado de cumplimiento de los indicadores que se detallan a continuación:

5.6.1 Indicador de resolución satisfactoria del SAPU

Definición: número de resoluciones satisfactorias en el servicio de atención a la persona usuaria, tanto para el servicio de corta duración como para el de larga duración, a través del canal telefónico. Este indicador se obtendrá mediante una encuesta que la empresa Contratista deberá incorporar al final de cada llamada, en la que se preguntará por la satisfacción con la resolución del servicio recibido, en un mes determinado.

Periodicidad: mensual.

Cálculo:





$$\text{Nivel de resolución satisfactoria SAPU (\%)} = \frac{\text{número de resoluciones satisfactorias}}{\text{número total de consultas}} \times 100$$

Nivel exigido: $\geq 95,0\%$.

5.6.2 Indicador quejas recibidas en el SAPU

Definición: número de quejas recibidas en el total de consultas del sistema de gestión de atención a la persona usuaria, en un mes determinado.

Periodicidad: mensual.

Cálculo:

$$\text{Nivel de reclamaciones SAPU (\%)} = \frac{\text{número de reclamaciones SAPU}}{\text{número total de consultas}} \times 100$$

Nivel exigido: $\leq 10,0\%$.

5.6.3 Indicador de atención telefónica a personas usuarias

Definición: número de llamadas mensuales atendidas en horario de servicio sobre el número total de llamadas recibidas en la OAC en su horario de servicio.

Periodicidad: mensual.

Cálculo:

$$\text{Llamadas atendidas (\%)} = \frac{\text{nº de llamadas atendidas SAPU}}{\text{nº llamadas recibidas} - \text{nº llamadas bloqueadas}} \times 100$$

Nivel exigido: $\geq 95,0\%$.

Se considera que una llamada ha sido atendida cuando el usuario reciba atención mediante una locución sin solicitar hablar con un operador, o bien cuando solicite ser atendido por un operador y la atención se produzca en un tiempo inferior a tres (3) minutos.

5.6.4 Indicador de colaboración con Lote 1

Definición: proporción de incidencias notificadas por la empresa Contratista del Lote 1, en relación con aquellas incidencias conocidas por el Lote 2 que no han podido ser resueltas directamente por este, sobre el total de incidencias registradas no resueltas.

Periodicidad: mensual.

Cálculo:

$$\text{Incidencias reportadas (\%)} = \frac{\text{nº incidencias no reportadas a Lote 1}}{\text{nº incidencias recibidas} - \text{nº incidencias resueltas Lote 2}} \times 100$$

Nivel exigido: $\geq 98,0\%$.

5.7 Informes sobre la atención a las personas usuarias y de cumplimiento del contrato

La empresa Contratista del Lote 2 elaborará un informe sobre el servicio de atención a las personas usuarias ofrecido, a fin de poder evaluar la calidad del trato ofrecido y detectar oportunidades de mejora.

Estos informes tendrán periodicidad mensual y anual. No obstante, durante la fase de puesta en marcha, BFA/DFB podrá solicitar informes con mayor periodicidad (por ejemplo, semanal).

El contenido mínimo de los informes mensuales será el siguiente:





- Resumen de la actividad: número total de interacciones recibidas por los distintos canales de atención (teléfono, correo electrónico, app, web) y evolución respecto a periodos anteriores.
- Indicadores de calidad: valores definidos para la atención telefónica, información que sustenta dichos valores y análisis de las encuestas de satisfacción en caso de realizarse.
- Clasificación de consultas, quejas y sugerencias: desglose por tipología (técnicas, administrativas, facturación, operativas, sugerencias, reclamaciones).
- Historial de casos relevantes: descripción breve de expedientes que hayan requerido atención especial, actuaciones realizadas y resultados obtenidos.
- Acciones de mejora y seguimiento: iniciativas implementadas (p. ej., cambios en procedimientos, formación, refuerzo de recursos, campañas informativas).
- Aspectos administrativos y gestión de personas usuarias: gestiones relacionadas con altas/bajas, devoluciones, reclamaciones económicas, accesibilidad, igualdad, etc.
- Conclusiones y recomendaciones: valoración global del periodo, puntos fuertes y débiles, y propuestas para mejorar la calidad del servicio.

Estos informes deberán recoger de forma clara y resumida toda la información contenida en los informes mensuales, junto con una evaluación global del servicio de atención ofrecido durante el año.

Sin./Fdo.: KARLOS GOTZON BELASKO BERISTAIN - 2026-04-27
MUGIKORTASUN ATALEKO BURUA
JEFE/A SECCIÓN DE MOVILIDAD



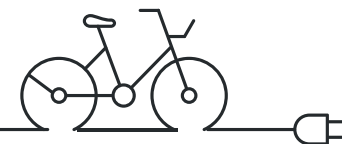
Anexo 1

*Manual de estilo, diseño y normas gráficas
aplicables a los elementos del servicio BizkaiBizi*





Abendua
Diciembre
2022



ERABILERA-ESKULIBURUA

MANUAL DE USO

AURKIBIDEA / ÍNDICE

1 LOGOTIPOA / LOGOTIPO

- 1.1 **IDENTITATE-ZEINUAK** / SIGNOS DE IDENTIDAD
- 1.2 **ISOTIPO** / ISOTIPO
- 1.3 **BERTSIOAK ETA KOLOREAREN ERABILERA** / VERSIONES Y USOS DEL COLOR
- 1.4 **LOGOTIPOAREN ERABILERA** / USOS DEL LOGOTIPO
- 1.5 **BABES-ESPAZIOA** / ESPACIO DE PROTECCIÓN
- 1.6 **GUTXIENeko NEURRIA** / MEDIDA MÍNIMA

2 KOLOREA / COLOR

- 2.1 **OINARRIZKO KOLORE-PALETA** / PALETA BÁSICA DE COLOR
- 2.2 **KOLORE-PALETAREN ERABILERA** / USO DE LA PALETA DE COLOR

3 TIPOGRAFIA / TIPOGRAFÍA

- 3.1 **TIPOGRAFIA NAGUSIA** / TIPOGRAFÍA PRINCIPAL
- 3.2 **ORDEZKO TIPOGRAFIA** / TIPOGRAFÍA ALTERNATIVA





LOGOTIPOA / LOGOTIPO

- 1.1 **IDENTITATE-ZEINUAK** / SIGNOS DE IDENTIDAD
- 1.2 **ISOTIPO** / ISOTIPO
- 1.3 **LOGOTIPOAREN ERABILERA** / USOS DEL LOGOTIPO
- 1.4 **BABES-ESPAZIOA** / ESPACIO DE PROTECCIÓN
- 1.5 **GUTXIENeko NEURRIA** / MEDIDA MÍNIMA
- 1.6 **APLIKAZIOA BIZIKLETAN ETA IZERDITZEKO JERTSEAN** / APLICACIÓN EN BICICLETA Y SUDADERA

1.1 LOGOTIPOA / IDENTITATE-ZEINUAK / LOGOTIPO / SIGNOS DE IDENTIDAD

Oinarrizko terminologia

Logotipo hau BIZKAIBIZIren elementu grafiko nagusietako bat da. Hitz osoak osatzen du eta bi “b” hizkiak kolore desberdinen konposizio batekin nabarmentzen dira.

Atal honetan, diseinuko, osaerako eta irudikapen kromatikoko arauak definitu dira, eta adibide grafikoen bidez aurkeztu.

Terminología básica

Este logotipo es uno de los principales elementos gráficos de BIZKAIBIZI. Está compuesto por la palabra completa y destacando las dos letras “b” en una composición de diferentes colores.

Las normas de diseño, composición y reproducción cromática se definen y presentan por medio de ejemplos gráficos a lo largo de este apartado.

Logomarka

Logomarca

izendapenaren logotipoa

logotipo denominación



sinboloa

símbolo

sinboloa

símbolo



1.2 LOGOTIPOA / ISOTIPOA / LOGOTIPO / ISOTIPO

Isotipo

Isotipo edo zati sinboliko hau letra xehez idatzitako bi "b" hizkiek osatzen dute eta logotipoarekin batera joan beharrik gabe ulergarria eta ezagutzeko modukoa da.

Letra bakoitza "bizkai" - "bizi" izenaren zati bakoitzari dagokio.

Isotipo

Este isotipo o parte simbólica, está formado por las dos letras "b" en minúscula, entendible y reconocible por si mismo sin necesidad de estar acompañado por el logotipo. Cada letra corresponde a cada una de las partes del nombre "bizkai" - "bizi".

Isotipoa

Isotipo



sinboloa

símbolo



1.3 LOGOTIPOA / LOGOTIPOAREN ERABILERA / LOGOTIPO / USOS DEL LOGOTIPO

Ahal dela, markaren bertsio nagusia (positiboa) erabili behar da, eta, erreproduzio-baldintzek gomendatzen ez dutenean, beltzeko eta negatiboko aukeretara joko da.

Erreferentziako master digital batetik erreproduzituko dira nahitaez elementuok; forma, proportzioa eta jatorrizko kolore korporatiboak ez dira inoiz manipulatuko.

La versión de la marca que se debe utilizar preferentemente es la versión principal en positivo, y si las condiciones de reproducción no lo aconsejan, tendremos las variantes en negro y en negativo.

Estos elementos se reproducirán obligatoriamente desde un master digital de referencia, nunca se debe manipular la forma, proporción, ni sus colores originales corporativos.

Koloretako bertsioa / Versión color



Zuri-beltzeko bertsioa / Versión blanco y negro



Negatiboko koloretako bertsioa Versión negativo color



Bertsio negatibo zuri-beltza Versión negativo blanco y negro



Bertsio okerrak / Versiones incorrectas



1.4 LOGOTIPOA / BABES-ESPAZIOA / LOGOTIPO / ESPACIO DE PROTECCIÓN

Markaren pertzepzioaren begi-efektu handiagoa lortzeko, elementu grafikorik, testurik eta irudirik ez jartzeko eremu bat zehazten da.

Markaren altuerari dagokion eremuan (bere goialdetik sinboloaren behealdera) gutxienez ezingo da halakorik jarri.

Para conseguir un mayor efecto visual de la percepción de la marca, se establece una área de exclusión de elementos gráficos, textos o imágenes.

El espacio de exclusión mínima, equivale a la altura de la marca, desde su parte superior hasta la parte inferior del símbolo.



1.5 LOGOTIPOA / GUTXIENeko NEURRIA / LOGOTIPO / MEDIDA MÍNIMA

Logotipoaren gutxieneko tamaina gomendatua hau da:

Formatu horizontala: 20 mm-ko zabalera

El tamaño mínimo recomendado para el logotipo es de:

Formato horizontal: 20 mm de ancho.



1.6 APLIKAZIOA BIZIKLETAN ETA IZERDITZEKO JERTSEAN / APLICACIÓN EN BICICLETA Y SUDADERA





KOLOREA / COLOR

2.1 **OINARRIZKO KOLORE-PALETA** / PALETA BÁSICA DE COLOR

2.2 **KOLORE KORPORATIBOAK** / COLORES CORPORATIVOS



2.1 KOLOREA /OINARRIZKO KOLORE-PALETA / COLOR / PALETA BÁSICA DE COLOR

Logotipo koloreak

Colores del logotipo



C0 M0 Y0 K100
HTML #222221



C95 M22 Y2 K70
HTML #003F5A



C0 M27 Y97 K0
HTML #EDBE24



C0 M90 Y80 K0
HTML #C73735



C29 M94 Y64 K0
HTML #A03249



C0 M90 Y80 K47
HTML #7D2921



C0 M55 Y88 K0
HTML #D98736



C64 M100 Y12 K0
HTML #6B2876



C100 M0 Y44 K17
HTML #008789



C59 M6 Y100 K0
HTML #8CB03B



C100 M0 Y0 K0
HTML #149BDC



C100 M0 Y80 K13
HTML #1E8859



C93 M9 Y0 K43
HTML #0C6992



2.1 KOLOREA / KOLORE KORPORATIBOAK / COLOR / COLORES CORPORATIVOS

Kolore korporatiboak

Colores corporativos

BIZKAIBIZI markak logotipo-aldaerak ditu, positiboa eta negatiboa kolore korporatiboen gainean.

La marca BIZKAIBIZI comprende variantes de logotipo, positivo y negativo sobre colores corporativos.

PANTONE® BLACK

C0 M0 Y0 K100

HTML #222221



PANTONE® 151C

C0 M53 Y100 K0

HTML #ff8400





TIPOGRAFIA / TIPOGRAFÍA

3.1 **TIPOGRAFIA NAGUSIA** / TIPOGRAFÍA PRINCIPAL

3.2 **ORDEZKO TIPOGRAFIA** / TIPOGRAFÍA ALTERNATIVA



3.1 TIPOGRAFIA / TIPOGRAFÍA NAGUSIA / TIPOGRAFÍA / TIPOGRAFÍA PRINCIPAL

ITC AVANT GARDE da aukeratutako tipografia korporatiboa, on line eta offline lan ingurune guztietan uniformetasuna eratzeko.

ITC AVANT GARDE es la tipografía corporativa que se ha seleccionado para crear uniformidad en todos los entornos de trabajo online y offline.

ITC Avant Garde

Extra Light

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
1234567890

Medium

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
1234567890

Bold

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
1234567890



3.1 TIPOGRAFIA / ORDEZKO TIPOGRAFIA / TIPOGRAFÍA / TIPOGRAFÍA ALTERNATIVA

ARIAL da aukeratutako tipografia estandarra, unean uneko alternatiba gisa, ITC AVANT GARDE tipografia eskura eduki ezean.

ARIAL es la tipografía que se ha seleccionado como alternativa puntual en caso de no disponer de la tipografía ITC AVANT GARDE.

Arial

Regular

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
1234567890

Bold

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
1234567890





Anexo 2

Localización de estaciones y número de anclajes





En la tabla se detallan 164 de los 174 los puntos de préstamo del servicio BizkaiBizi, incluyendo tanto el número de anclajes disponibles como su ubicación aproximada. La información incluida en el presente anexo tiene carácter informativo.

No se incluye la información correspondiente a diez (10) puntos de préstamo, dado que a fecha de redacción del presente contrato no se dispone de dicha información.

MUNICIPIO	DENOMINACIÓN	UBICACIÓN	Nº ANCLAJES	EN SERVICIO (SI/NO)
BARAKALDO	LA PAZ	43.281168,-2.987225	14	SI
BARAKALDO	HERRIKO PLAZA	43.297866,-2.985711	16	SI
BARAKALDO	HOSPITAL SAN ELOY OSPITALEA	43.295921,-2.994682	12	SI
BARAKALDO	BOTXO PLAZA	43.298947,-2.983871	10	SI
BARAKALDO	BAGATZA	43.299263,-2.992878	14	SI
BARAKALDO	GURUTZETA / CRUCES - MAGALLANES	43.281102,-2.981221	14	SI
BARAKALDO	LUTXANA	43.289312,-2.979689	14	SI
BARAKALDO	ASKATASUN ETORBIDEA/AVDA LA LIBERTAD	43.295389,-2.989111	16	SI
BARAKALDO	GURUTZETA-OSPITALEA / HOSPITAL	43.283118,-2.983048	20	SI
BARAKALDO	BEC	43.290940,-2.988486	26	SI
BARAKALDO	KAREAGA	43.285101,-3.004460	6	SI
BARAKALDO	BEURKO BERRIA	43.300602,-2.996118	14	SI
BARAKALDO	ERREKATXO / EL REGATO	43.263390,-3.014813	8	SI
BARAKALDO	BURTZEÑA	43.281505,-2.977762	12	SI
BARAKALDO	LLANO	43.285359,-2.980390	14	SI
BARAKALDO	POLIDEPORTIVO LASESARRE	43.301417,-2.989444	16	SI
BARAKALDO	ARRONTEGI 7 RONTegi	43.294556,-2.985806	10	SI
BARAKALDO	SAN BARTOLOME BARAKALDO	43.293871,-3.003902	20	SI
BARAKALDO	DESERTU-URBAN	43.302407,-2.982722	14	SI
BARAKALDO	ZUATZU / ZUAZO	43.289030,-2.997465	14	SI
BARAKALDO	ERREKA ORTU / RETUERTO	43.284102,-2.994686	14	SI
BARAKALDO	ARTEAGABEITIA	43.291724,-2.994976	12	SI
BARAKALDO	KAREAGA / MAX CENTER	43.288917,-3.008766	18	SI
BARAKALDO	ZAMALANDA	43.298400,-2.979435	14	SI
BARAKALDO	GERNIKAKO ARBOLA	43.294504,-2.995019	14	SI





MUNICIPIO	DENOMINACIÓN	UBICACIÓN	Nº ANCLAJES	EN SERVICIO (SI/NO)
BARAKALDO	LA DINAMITA	43.278127,-2.985642	12	SI
BARAKALDO	POLIDEPORTIVO GOROSTIZA KIROLALEKUA	43.278159,-2.993630	12	SI
BARAKALDO	KASTREXANA	43.255881,-2.973389	5	SI
BERANGO	ELEXALDE	43.363043,-2.995995	8	SI
BERANGO	METRO BERANGO	43.366467,-2.999423	16	SI
BERANGO	SANTA ANA BERANGO	43.355496,-2.995678	8	SI
BERANGO	SIMON OTXANDATEGI	43.358597,-2.998505	8	SI
BERANGO	KURTZE	43.368386,-3.001821	8	SI
BERANGO	ETXEBARRI	43.362192,-2.992401	8	SI
BILBAO	INTERMODAL	43.261706,-2.949174	25	SI
BILBAO	LEVANTE	43.281972,-2.963028	34	SI
BILBAO	POLIDEPORTIVO ZORROZA BIZKAIA	43.277650,-2.973743	16	SI
BILBAO	ABANDO	43.260920,-2.927116	20	SI
ERANDIO	LEGAZPI KALEA	43.303284,-2.974392	14	SI
ERANDIO	ALDAIETABIDEA	43.315506,-2.985084	16	SI
ERANDIO	SPRILUR	43.313047,-2.981414	14	SI
ERANDIO	METRO LUTXANA-ERANDIO	43.290675,-2.970152	8	SI
ERANDIO	ENEKURI	43.290927,-2.962178	10	SI
GETXO	PUNTA BEGOÑA	43.340898,-3.013365	16	SI
GETXO	AREETA	43.326707,-3.010532	22	SI
GETXO	BIDEZABAL	43.356736,-3.012174	14	SI
GETXO	PUENTE BIZKAIA	43.323975,-3.016401	30	SI
GETXO	GOBELA	43.331479,-3.007561	16	SI
GETXO	FADURA	43.348681,-3.000608	18	SI
GETXO	NEGURI	43.340461,-3.006488	13	SI
GETXO	ANDRA MARI BIZKAIA	43.363203,-3.017485	8	SI
GETXO	AIXERROTA BIZKAIA	43.360207,-3.019667	10	SI
GETXO	EREAGA BIZKAIA	43.345634,-3.011519	16	SI
GETXO	PARQUE GERNIKA	43.340453,-3.001788	12	SI
GETXO	AYUNTAMIENTO BIZKAIA	43.343596,-3.006577	10	SI



Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 65WEC367KD-PM-BHVNKSU
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus





MUNICIPIO	DENOMINACIÓN	UBICACIÓN	Nº ANCLAJES	EN SERVICIO (SI/NO)
SESTAO	LABE GARAIA/ALTO HORNO	43.310935,-3.000576	16	SI
SESTAO	KUETO	43.307856,-3.000458	12	SI
SESTAO	GALINDO	43.306193,-3.008859	18	SI
SESTAO	KASKO	43.309308,-3.006434	12	SI
SESTAO	LA PUNTA	43.304139,-2.982214	12	SI
ABADIÑO	TRAÑA-MATIENA	43.167871,-2.610448	5	NO
ABADIÑO	ZELAIETA - FERIALEKU PLAZA	43.150461,-2.609811	5	NO
ABANTO ZIERBENA	AYUNTAMIENTO ABANTO ZIERBENA	43.320310,-3.073603	8	NO
ABANTO ZIERBENA	HARITZALDE ENPARANTZA	43.318953,-3.098703	8	NO
ABANTO ZIERBENA	SAN FUENTES	43.322820, -3.070899	8	NO
ALONSOTEGI	ANDRA MARI ENPARANTZA PLAZA	43.246109,-2.989112	6	NO
ALONSOTEGI	NUESTRA SEÑORA DE LA GUIA	43.235631, -3.009612	6	NO
AMOREBIETA	TREN EUBA-AMOREBIETA	43.194900,-2.696348	12	NO
AMOREBIETA	AMOREBIETA GELTOKIA	43.216953,-2.736256	12	NO
AMOREBIETA	LARREA KIROLDEAGIA/LARREA IKASTOLA	43.227433,-2.735591	10	NO
AMOREBIETA	AYUNTAMIENTO AMOREBIETA-ETXANO	43.220099,-2.732459	12	NO
ARRIGORRIAGA	ESTACIÓN TREN ARRIGORRIAGA	43.210436,-2.888260	12	NO
BALMAEDA	ESTACIÓN TREN BALMAEDA	43.195869,-3.190903	9	NO
BALMAEDA	ERROTARENA POLIKIROLDEGIA	43.190568,-3.197041	9	NO
BARRIKA	AYUNTAMIENTO BARRIKA	43.407801,-2.965422	4	NO
BASAURI	ESTACIÓN RENFE BIDEBIETA-BASAURI	43.237064,-2.889582	10	NO
BASAURI	METRO BASAURI - BIDASOA	43.237662,-2.894582	10	NO
BASAURI	METRO ARIZ	43.237709,-2.882367	10	NO
BASAURI	POLIDEPORTIVO ARTUNDUAGA	43.232923,-2.881366	10	NO
BASAURI	BASOZELAI SKATEPARKEA	43.234503,-2.896287	10	NO
BASAURI	ESCULTURA BESO	43.219407,-2.886935	10	NO
BASAURI	GANGUREN MENDI KALEA	43.225265,-2.887845	10	NO
BASAURI	CENTRO COMERCIAL BILBONDO	43.229713,-2.874663	10	NO
BEDIA	AYUNTAMIENTO BEDIA	43.208337,-2.802132	4	NO





MUNICIPIO	DENOMINACIÓN	UBICACIÓN	Nº ANCLAJES	EN SERVICIO (SI/NO)
DERIO	AYUNTAMIENTO / ESTACIÓN DERIO	43.291166,-2.886998	12	NO
DERIO	AIARTZA IBAIA PLAZA	43.299599,-2.887749	12	NO
DURANGO	DURANGO BHI - IES FRAY JUAN DE ZUMARRAGA	43.172512,-2.636924	10	NO
DURANGO	EZKURDI PLAZA - ESTACIÓN TREN	43.169374,-2.632507	10	NO
DURANGO	DURANGO KIROLAR - ARRIPAUSUETA	43.171741,-2.626355	10	NO
DURANGO	INTXAURRONGO PARKEA	43.162611,-2.630349	10	NO
DURANGO	COMERCIOS GRANDES	43.163992,-2.619794	8	NO
DURANGO	JUANJO NOVELLA PARKEA	43.170767,-2.642030	10	NO
DURANGO	OFICINA DE TURISMO	43.168140, -2.627945	10	NO
ETXEBARRI	AYUNTAMIENTO DE ETXEBARRI	43.246256,-2.892126	8	NO
ETXEBARRI	KUKULLAGA	43.252633,-2.883457	8	NO
GALDAKAO	MIGUEL UNAMUNO PLAZA	43.241627,-2.873542	11	NO
GALDAKAO	CAMINO APERRIBAI	43.235658,-2.868079	11	NO
GALDAKAO	IES BENGOTXE BHI	43.233573,-2.853713	10	NO
GALDAKAO	URRETAKO KIROLDEGIA	43.234132,-2.845735	10	NO
GALDAKAO	AYUNTAMIENTO GALDAKAO	43.230687,-2.840397	10	NO
GALDAKAO	BEREZIKOETXE PARKEA	43.227649,-2.844922	10	NO
GORLIZ	PLAZA GORLENTZIA	43.407348,-2.943883	8	NO
GORLIZ	AYUNTAMIENTO GORLIZ	43.415482,-2.932682	8	NO
GORLIZ	PLAYA DE GROLIZ	43.412421,-2.943933	8	NO
GUEÑES	AYUNTAMIENTO GUEÑES	43.210732,-3.095369	6	NO
GUEÑES	SODUPE HERRIKO PLAZA	43.200966,-3.048805	6	NO
GUEÑES	LA CUADRA HERRIKO PLAZA	43.223115,-3.022495	6	NO
IURRETA	AMILBURU MUSIKARIEN PLAZA	43.174741,-2.636510	4	NO
IZURTZA	AYUNTAMIENTO IZURTZA	43.153809,-2.640867	4	NO
LEMOA	AYUNTAMIENTO LEMOA	43.205243,-2.772550	4	NO
LEMOA	PLAZA GORRIA	43.210205,-2.779302	4	NO
MUSKIZ	POLIDEPORTIVO MUSKIZ	43.322473,-3.117824	6	NO
MUSKIZ	PLAYA POBEÑA	43.345510,-3.125013	6	NO
ORTUELLA	POLIDEPORTIVO ORTUELLA	43.311801,-3.054360	9	NO





MUNICIPIO	DENOMINACIÓN	UBICACIÓN	Nº ANCLAJES	EN SERVICIO (SI/NO)
ORTUELLA	URIOSTE	43.309778,-3.040134	9	NO
PLENTZIA	METRO PLENTZIA	43.403182, -2.946435	13	NO
PLENTZIA	ENTRE PUERTO Y PLAYA	43.408556, -2.945544	13	NO
SONDIKA	ESTACIÓN TREN SONDIKA	43.298449,-2.927938	8	NO
SOPELA	METRO LARRABASTERRA	43.376571,-2.990995	8	NO
SOPELA	PARKING PLAYA SOPELA	43.384834,-3.000083	8	NO
SOPELA	AYUNTAMIENTO SOPELA	43.381628,-2.981059	8	NO
TRAPAGARAN	POLIDEPORTIVO TRAPAGARAN	43.304616,-3.034492	10	NO
TRAPAGARAN	ZONA INDUSTRIAL	43.299970,-3.021364	10	NO
URDULIZ	METRO URDULIZ	43.378616,-2.958975	6	NO
URDULIZ	AYUNTAMIENTO URDULIZ	43.372727,-2.948403	6	NO
USANSOLO	PLAZA ARLOBALTZA	43.217608,-2.818658	4	NO
ZALLA	AYUNTAMIENTO/ESTACIÓN TREN	43.213024,-3.133716	9	NO
ZALLA	AUTONOMÍA PLAZA - ARANGUREN	43.210643,-3.114681	9	NO
ZAMUDIO	AYUNTAMIENTO ZAMUDIO	43.284529,-2.864449	8	NO
ZIERBENA	PLAYA LA ARENA	43.348976,-3.112451	4	NO
ZIERBENA	PUERTO ZIERBENA	43.351662,-3.081187	4	NO
ZIERBENA	AYUNTAMIENTO ZIERBENA	43.345931,-3.088639	4	NO
BILBAO	BOLUETA	43.247988, -2.907444	10	NO
BILBAO	LA PEÑA	43.243914, -2.925958	10	NO

Sin./Fdo.: KARLOS GOTZON BELASKO BERISTAIN - 2026-01-30
MUGIKORTASUN ATALEKO BURUA
JEFE/A SECCIÓN DE MOVILIDAD



Anexo 3

Cuadro de precios unitarios





Las empresas licitadores deberán cumplimentar los campos sombreados en naranja

PRESUPUESTO DEL CONTRATO

		2027	2028	2029	2030	2031	TOTAL
Meses		12	12	12	12	12	60
Gasto corriente							
Coste de operación y mantenimiento	MÁXIMO OFERTA	- €	- €	- €	- €	- €	9.251.281,27 €
Coste de financiación		0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Total Gasto Corriente		0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Inversión							
	MÁXIMO OFERTA Unidades						
Disposición bicicletas corta duración en calle	2.280,00 €	1250,00	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Disposición de triciclos corta duración en calle	2.850,00 €	32,00	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Disposición de bicicletas larga duración en calle	2.185,00 €	200,00	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Suministro e instalación de aparcamientos de larga duración	1.425,00 €	18,00	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Suministro, instalación y conexión a suministro eléctrico de puntos de préstamo de hasta 10 anclajes	9.500,00 €	102,00	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Suministro, instalación y conexión a suministro eléctrico de puntos de préstamo de hasta 20 anclajes	15.200,00 €	61,00	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Suministro, instalación y conexión a suministro eléctrico de puntos de préstamo de más de 20 anclajes	28.500,00 €	11,00	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Total Inversión		0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Total Costes directos (gasto corriente + inversión + amortización inversión)		0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Costes Indirectos/Gastos Generales							
		2027	2028	2029	2030	2031	
Administración, impuestos, combustible, viajes...	5%	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Total indirectos/generales		0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Total Costes del servicio		0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Beneficio	6%	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Total Certificación del servicio (sin IVA)		0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Total Certificación del servicio (con IVA)		0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
PRECIOS UNITARIOS (SIN IVA)							
PRECIO PLAN DE IMPLANTACIÓN	3%	0,00 €					
PRECIO MENSUAL SERVICIO BIZKAIBIZI 2.0		0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €

Resumen (IVA excluido)

Concepto	Importe
PRECIO MÁXIMO DE LICITACIÓN:	17.356.032,01 €
PRECIO OFERTADO POR LA EMPRESA LICITADORA:	0,00 €
PRECIO UNITARIO OFERTADO PARA EL PLAN IMPLANTACIÓN:	0,00 €
PRECIO UNITARIO OFERTADO DE DISPOSICIÓN DE BICICLETA DE CORTA DURACIÓN:	0,00 €
PRECIO UNITARIO OFERTADO DE DISPOSICIÓN DE TRICICLO DE CORTA DURACIÓN:	0,00 €
PRECIO UNITARIO OFERTADO DE DISPOSICIÓN DE BICICLETA DE LARGA DURACIÓN:	0,00 €
PRECIO UNITARIO OFERTADO DE DISPOSICIÓN DE APARCAMIENTOS DE LARGA DURACIÓN:	0,00 €
PRECIO UNITARIO OFERTADO DE SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y CONEXIÓN A SUMINISTRO ELECTRICO DE PUNTOS DE PRESTAMO DE HASTA 10 ANCLAJES:	0,00 €
PRECIO UNITARIO OFERTADO DE SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y CONEXIÓN A SUMINISTRO ELECTRICO DE PUNTOS DE PRESTAMO DE HASTA 20 ANCLAJES:	0,00 €
PRECIO UNITARIO OFERTADO DE SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y CONEXIÓN A SUMINISTRO ELECTRICO DE PUNTOS DE PRESTAMO DE MÁS DE 20 ANCLAJES:	0,00 €

Las empresas licitadores deberán cumplimentar los campos sombreados en naranja

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDADES	PRECIO UNITARIO MÁXIMO (IVA excluido)	PONDERACIÓN	COSTE PONDERADO (IVA excluido)	PRECIO UNITARIO OFERTADO (IVA excluido)	TOTAL PONDERADO (IVA excluido)
1-01	Atención a las personas usuarias	€/mes	15.759,94 €	60	945.596,27 €		- €
TOTAL PRECIO MÁXIMO LICITACIÓN					945.596,27 €		- €

Anexo 4

*Relación actual de operarios
adscritos al servicio de BizkaiBizi*



ANEXO 4- RELACIÓN ACTUAL DE OPERARIOS ADSCRITOS AL SERVICIO BIZKAIBIZI

A título informativo se adjunta la relación de operarios actuales adscritos al servicio Bizkaibizi en función del dimensionamiento actual

CONVENIO COLECTIVO ACTUAL: Comercio del metal de Bizkaia

Categoría / Grupo profesional	Servicio al que está adscrito en la organización interna de la empresa	Fecha Antigüedad en la empresa
ProfOfic2ª	Taller-mantenimiento	19/02/2024
ProfOfic1ª	Taller-mantenimiento	01/04/2025
ProfOfic2ª	Servicio Balanceo	01/04/2025
ProfOfic2ª	Taller-mantenimiento	08/09/2025
ProfOfic2ª	Servicio Balanceo	20/10/2025
ProfOfic1ª	Taller-mantenimiento	08/02/2016
Jefe de taller	Taller-mantenimiento	17/05/2016
ProfOfic2ª	Taller-mantenimiento	09/01/2023
Jefe de taller	Taller-mantenimiento	13/02/2023
ProfOfic2ª	Servicio Balanceo	20/11/2023
ProfOfic2ª	Servicio Balanceo	06/01/2024
ProfOfic2ª	Servicio Balanceo	06/01/2024
ProfOfic2ª	Taller-mantenimiento	24/10/2024
ProfOfic2ª	Taller-mantenimiento	03/02/2025

Sin./Fdo.: KARLOS GOTZON BELASKO BERISTAIN - 2026-01-30
MUGIKORTASUN ATALEKO BURUA
JEFE/A SECCIÓN DE MOVILIDAD

 Egiptapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: KMBE-5F1Q1F93-866NE67C
Egiptapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkala.eus

Anexo 5

Modelo de gestión económica



PRESUPUESTO DEL CONTRATO

			2027	2028	2029	2030	2031	TOTAL
Meses			12	12	12	12	12	60
Costes								
Gasto corriente	Coste unitario anual	Unidades						
Personal	828.268,18 €	1,00	828.268,18 €	848.146,62 €	870.198,43 €	892.823,59 €	916.037,00 €	4.355.473,83 €
Locales			204.000,00 €	208.896,00 €	214.327,30 €	219.899,81 €	225.617,20 €	1.072.740,30 €
C1: Taller, almacén, oficina y garaje (entorno Bilbao)	108.000,00 €	1,00	108.000,00 €	110.592,00 €	113.467,39 €	116.417,54 €	119.444,40 €	567.921,34 €
C2: almacén y garaje (MI)	48.000,00 €	1,00	48.000,00 €	49.152,00 €	50.429,95 €	51.741,13 €	53.086,40 €	252.409,48 €
C3: almacén y garaje (MD)	48.000,00 €	1,00	48.000,00 €	49.152,00 €	50.429,95 €	51.741,13 €	53.086,40 €	252.409,48 €
Disposición y soporte Plataforma Tecnológica (CC + App + Web)	100.000,00 €	1,00	100.000,00 €	102.400,00 €	105.062,40 €	107.794,02 €	110.596,67 €	525.853,09 €
Renting material informático oficina	7.200,00 €	1,00	7.200,00 €	7.372,80 €	7.564,49 €	7.761,17 €	7.962,96 €	37.861,42 €
Renting vehículos mantenimiento/redistribución	13.200,00 €	6,00	79.200,00 €	81.100,80 €	83.209,42 €	85.372,87 €	87.592,56 €	416.475,65 €
Material y herramientas	30.000,00 €	1,00	30.000,00 €	30.720,00 €	31.518,72 €	32.338,21 €	33.179,00 €	157.755,93 €
Servicio de acceso a Internet y Telefonía	105.300,00 €	1,00	105.300,00 €	107.827,20 €	110.630,71 €	113.507,11 €	116.458,29 €	553.723,30 €
Cobertura vandalismo	5.784.740,00 €	2%	115.694,80 €	118.471,48 €	121.551,73 €	124.712,08 €	127.954,59 €	608.384,68 €
Aprovisionamientos mantenimiento	5.784.740,00 €	2%	115.694,80 €	118.471,48 €	121.551,73 €	124.712,08 €	127.954,59 €	608.384,68 €
Reprografías y documentación	10.000,00 €	1,00	10.000,00 €	10.240,00 €	10.506,24 €	10.779,40 €	11.059,67 €	52.585,31 €
Obras de adecuación de locales alquilados	110.000,00 €	1,00	110.000,00 €					110.000,00 €
Desarrollo para adecuación Plataforma Tecnológica (CC + App + Web)	55.000,00 €	1,00	55.000,00 €					55.000,00 €
Seguro responsabilidad	100.000,00 €	1,00	100.000,00 €	102.400,00 €	105.062,40 €	107.794,02 €	110.596,67 €	525.853,09 €
Disposición de stock para disponibilidad de bicicletas en calle	34.238,00 €	1,00	34.238,00 €	34.238,00 €	34.238,00 €	34.238,00 €	34.238,00 €	171.190,00 €
Total Gasto Corriente			1.894.595,78 €	1.770.284,37 €	1.815.421,57 €	1.861.732,35 €	1.909.247,20 €	9.251.281,28 €
Reducción del importe compartido por empresas del sector	5%		63,00 €					
Inversión								
Disposición bicicletas corta duración en calle	2.280,00 €	1250,00	2.850.000,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	2.850.000,00 €
Disposición de triciclos corta duración en calle	2.850,00 €	32,00	91.200,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	91.200,00 €
Disposición de bicicletas larga duración en calle	2.185,00 €	200,00	437.000,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	437.000,00 €
Suministro e instalación de aparcamientos de larga duración	1.425,00 €	18,00	25.650,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	25.650,00 €
Suministro, instalación y conexión a suministro eléctrico de puntos de préstamo hasta 10 anclajes	9.500,00 €	102,00	969.000,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	969.000,00 €
Suministro, instalación y conexión a suministro eléctrico de puntos de préstamo hasta 20 anclajes	15.200,00 €	61,00	927.200,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	927.200,00 €
Suministro, instalación y conexión a suministro eléctrico de puntos de préstamo de más de 20 anclajes	28.500,00 €	11,00	313.500,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	313.500,00 €
Total Inversión			5.613.550,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	5.613.550,00 €
AMORTIZACIÓN DE LA INVERSIÓN			1.122.710,00 €	1.122.710,00 €	1.122.710,00 €	1.122.710,00 €	1.122.710,00 €	5.613.550,00 €
Saldo			5.613.550,00 €	4.490.840,00 €	3.368.130,00 €	2.245.420,00 €	1.122.710,00 €	
Saldo para intereses			5.613.550,00 €	5.052.195,00 €	3.929.485,00 €	2.806.775,00 €	1.684.065,00 €	
COSTES FINANCIACIÓN	3,82%		214.437,61 €	192.993,85 €	150.106,33 €	107.218,81 €	64.331,28 €	729.087,87 €
Total Costes directos (gasto corriente + amortización inversión)			3.231.743,39 €	3.085.988,22 €	3.088.237,90 €	3.091.661,15 €	3.096.288,48 €	15.593.919,15 €
Costes Indirectos/Gastos Generales			2027	2028	2029	2030	2031	
Administración, impuestos, combustible, viajes...	5%		161.587,17 €	154.299,41 €	154.411,90 €	154.583,06 €	154.814,42 €	779.695,96 €
Total indirectos/generales			161.587,17 €	154.299,41 €	154.411,90 €	154.583,06 €	154.814,42 €	779.695,96 €
Total Costes del servicio			3.393.330,56 €	3.240.287,63 €	3.242.649,80 €	3.246.244,21 €	3.251.102,91 €	16.373.615,11 €
Beneficio	6%		203.599,83 €	194.417,26 €	194.558,99 €	194.774,65 €	195.066,17 €	982.416,91 €
Total Certificación del servicio (sin IVA)			3.596.930,40 €	3.434.704,89 €	3.437.208,78 €	3.441.018,86 €	3.446.169,08 €	17.356.032,01 €
Total Certificación del servicio (con IVA)			4.352.285,78 €	4.155.992,91 €	4.159.022,63 €	4.163.632,82 €	4.169.864,59 €	21.000.798,73 €
PRECIOS UNITARIOS (SIN IVA)								
PRECIO PLAN DE IMPLANTACIÓN	3%		107.907,91 €					
PRECIO MENSUAL SERVICIO BIZKAIBIZI 2.0 CORTA DURACIÓN	92,0%		279.121,80 €	263.327,37 €	263.519,34 €	263.811,45 €	264.206,30 €	
PRECIO MENSUAL SERVICIO BIZKAIBIZI 2.0 LARGA DURACIÓN	8,0%		24.271,46 €	22.898,03 €	22.914,73 €	22.940,13 €	22.974,46 €	



PRESUPUESTO DEL CONTRATO

			2027	2028	2029	2030	2031	TOTAL
Meses			12	12	12	12	12	60
Costes								
Total Costes directos	Coste unitario anual	Unidades						
Personal	146.810,58 €	1,00	146.810,58 €	150.334,03 €	154.242,72 €	158.253,03 €	162.367,61 €	772.007,97 €
Renting material informático oficina	7.200,00 €	1,00	7.200,00 €	7.372,80 €	7.564,49 €	7.761,17 €	7.962,96 €	37.861,42 €
Servicio de acceso a Internet y Telefonía	1.500,00 €	1,00	1.500,00 €	1.536,00 €	1.575,94 €	1.616,91 €	1.658,95 €	7.887,80 €
Servicio de centralita	6.054,00 €	1,00	6.054,00 €	6.199,30 €	6.360,48 €	6.525,85 €	6.695,52 €	31.835,15 €
Total Costes directos			161.564,58 €	165.442,13 €	169.743,62 €	174.156,96 €	178.685,04 €	849.592,33 €
Costes Indirectos/Gastos Generales			2027	2028	2029	2030	2031	
Administración, impuestos, viajes...	5%		8.078,23 €	8.272,11 €	8.487,18 €	8.707,85 €	8.934,25 €	42.479,62 €
Total indirectos/generales			8.078,23 €	8.272,11 €	8.487,18 €	8.707,85 €	8.934,25 €	42.479,62 €
Total Costes del servicio			169.642,81 €	173.714,24 €	178.230,81 €	182.864,81 €	187.619,29 €	892.071,95 €
Beneficio	6%		10.178,57 €	10.422,85 €	10.693,85 €	10.971,89 €	11.257,16 €	53.524,32 €
Total Certificación del servicio (sin IVA)			179.821,38 €	184.137,09 €	188.924,65 €	193.836,70 €	198.876,45 €	945.596,27 €
Total Certificación del servicio (con IVA)			217.583,87 €	222.805,88 €	228.598,83 €	234.542,40 €	240.640,50 €	1.144.171,49 €
PRECIOS UNITARIOS (SIN IVA)								
PRECIO MENSUAL ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS	100,0%		14.985,11 €	15.344,76 €	15.743,72 €	16.153,06 €	16.573,04 €	

Anexo 6

Tratamiento de datos personales



ANEXO DE PROTECCION DE DATOS

“Datu pertsonalen tratamendua”

Atxikitako langileak edo pertsona kontratistaren esparru organiko edo funtzionaleko langilea (tratamenduaren eragilea), Agirian ezarritako zerbitzuak emateko, datu pertsonalak tratatu ditzake. Datu pertsonalak atxikitako langile honek bakarrik tratatu ahalko ditu eta kontrataturiko irismena gauzatzeko xede bakarrekin.

“Tratamiento de datos personales”

El personal adscrito o perteneciente al ámbito orgánico o funcional de la persona contratista (persona encargada del tratamiento), para proporcionar los servicios establecidos en el Pliego, puede tratar datos personales. Los datos personales se tratarán únicamente por este personal adscrito y con el único fin de efectuar el alcance contratado.

BFA-REN KONTRATUETAKO DATUEN BABESARI BURUZKO INFORMAZIOA
2016/679 ERREGELAMENDUA (EB) ETA DATUEN BABESARI ETA ESKUBIDE DIGITALEN BERMeari BURUZKO 3/2018 DBLO

INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS EN CONTRATOS DE DFB
REGLAMENTO (UE) 2016/679 DE PROTECCIÓN DE DATOS y LOPD Y GARANTÍA DE DERECHOS DIGITALES 3/2018

Tratamenduaren arduraduna eta harremanetarako	Responsable del tratamiento y contacto
Mugikortasun Sustatzeko Zuzendaritza Nagusia Rekalde zumarkalea 30, 1. Solairua, 48009-Bilbao	Dirección General de Movilidad Alameda de Recalde 30, 1ª planta, 48009-Bilbao
Tratamenduaren eragilea	Persona encargada del tratamiento
<i>Pertsona kontratista izango da.</i>	<i>Se corresponderá con la persona contratista.</i>
Datuen babeserako delegatua	Persona delegada de Protección de Datos
Aholkularitza Juridiko, Informazioaren Segurtasun eta Datuen Babeserako Atala Kale nagusia, 2, 6º – 48001 Bilbo	Jefatura de la Sección de Asesoramiento Jurídico, Seguridad de la Información y Protección de Datos Gran Vía, 2, 6º – 48001 Bilbao





Pertsona interesdunaren eskubideak	Derechos de la persona interesada
Interesatuak/eraginpekoak bere datuak eskuratzeko, zuzentzeko eta ezabatzeko eskubidea du, baita horiek tratatzeko mugak jartzeko edo horren aurka agertzeko ere, eta horretarako, <u>Aholkularitza Juridiko, Informazioaren Segurtasun eta Datuen Babeserako Atalari zuzendutako</u> idatzia aurkeztu beharko du hemen: • BFaren egoitza elektronikoa: https://www.ebizkaia.eus • Bizkaiko Foru Aldundiaren erregistro nagusia (Laguntza, Herritarren erregistro eta arreta bulegoa: Diputazio kalea, 7 - 48008 Bilbo) • Bizkaiko Foru Aldundiaren Herritarrentzako Arretarako Eskualde Bulegoak • Bizkaiko Foru Aldundiko sailen erregistro orokorrak • 39/2015 Legean aurreikusitako lekuetan Interesatuak era berean eskubidea du dagokion Kontrol Agintaritzan (Datuak Babesteko Euskal Bulegoan) erreklamazioak egiteko.	La persona interesada podrá acceder a sus datos, solicitar su rectificación, su supresión o la limitación de su tratamiento, y oponerse a este presentando un escrito dirigido a la <u>Sección de Asesoramiento Jurídico, Seguridad de la Información y Protección de Datos</u> en: • Sede electrónica de la DFB: https://www.ebizkaia.eus • Registro Central de la Diputación Foral de Bizkaia (Oficina de Registro y Atención Ciudadana Laguntza: C/ Diputación, 7- 48008 Bilbao) • Oficinas Comarcales de Atención Ciudadana de la Diputación Foral de Bizkaia • Registros Generales Departamentales de la Diputación Foral de Bizkaia • Lugares previstos en la Ley 39/2015 La persona interesada dispone igualmente del derecho a reclamar ante la autoridad de control pertinente (Agencia Vasca de Protección de Datos).
Tratamenduaren helburua	Finalidad del tratamiento
Kontratua indarrean dagoen bitartean, informazioa, dokumentuak eta gaiak kudeatzea eta ustiatzea.	Gestionar y explotar informaciones, documentos y asuntos a los que se tengan acceso durante la vigencia del contrato.
Datuen tratamenduaren jarduerak	Actividades del tratamiento de datos
Datu pertsonalen tratamenduak honako hauek barne hartuko ditu:	El tratamiento de los datos personales comprenderá:





Datuak atzematea	X
Datuak grabatzea	X
Datuak aldatzea	X
Interesdunekin harremanetan jartzea	X
Datuak biltegitzea	X
Datuak kontsultatzea	X
Datuak lagatzea / zabaltzea	X
Datuak interkonektatzea (gurutzatzea)	X
Datuak erkatzea (egiaztatzea)	X
Tratamenduaren eragilearen informazio-sistemetan datuak kontserbatzea	X
Datuen aldi baterako kopiak egitea	X
Datuen segurtasun-kopiak egitea, datuen berreskuratzea	X

Captura de datos	X
Grabación de datos	X
Modificación de datos	X
Puesta en contacto con personas interesadas	X
Almacenamiento de datos	X
Consulta de datos	X
Cesión / difusión de datos	X
Interconexión (cruce) de datos	X
Cotejo (comprobación) de datos	X
Conservación de datos en sistemas de información del encargado de tratamiento	X
Copias temporales de datos	X
Copias de seguridad de los datos, recuperación de datos	X

Tratamenduaren zilegitasuna

1. DBEOren 28. art.
2. 9/2017 Legea, azaroaren 8koa, sektore publikoaren kontratuei buruzkoa.
3. Pertsona kontratistarekin formalizatu beharreko kontratua.

Legitimación del tratamiento

1. Art 28 RGPD
2. Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
3. Contrato a formalizar con la persona contratista.





Datu pertsonalen kategoriak		Categorías de datos personales	
IDENTIFIKAZIO-DATUAK:		DATOS IDENTIFICATIVOS:	
NAN / IFZ / Identifikazio-agiri Ofiziala	X	D.N.I. /N.I.F. / Documento de Identificación Oficial	X
Izen-abizenak	X	Nombre y Apellidos	X
Posta-helbidea	X	Dirección postal	X
Telefonoa	X	Teléfono	X
Sinadura	X	Firma	X
Nazionalitatea	X	Nacionalidad	X
Jaioteguna	X	Fecha Nacimiento	X
Helbide elektronikoa	X	Correo electrónico	X
Sexua	X	Sexo	X
Irudia (argazkiak edo bideoak)	X	Imagen (Fotografías o videos)	X
BESTE DATU MOTA BATZUK		OTRO TIPO DE DATOS	
Lanbidea	X	Profesión	X
Lanpostua edo lanbide-kategoria	X	Puesto de trabajo o categoría profesional	X
Ekonomikoak, finantzarioak edo aseguruak (banku-datuak, kontu korrontea, txartel-zenbakia, zergei, soldatei, subsidioei buruzko datuak,	X	Económicos, Financieros y de Seguros (Datos Bancarios, Cuenta Corriente, Número de Tarjeta, Datos sobre	X





besteak beste)		Tributos, Sueldos, Subsidios, entre otros)	
Pertsona interesdunen kategorien deskribapena		Descripción de las categorías de personas interesadas	
Herritarrak	X	Ciudadanía	X
Harremanetarako pertsonak	X	Personas de Contacto	X
Langileak	X	Personas Trabajadoras	X
Datuen jatorria		Origen de los datos	
Trataturiko datu pertsonalak hemendik datoz:		Los datos personales tratados proceden de:	
Interesdunak edo beren ordezkariak.	X	Propias personas interesadas o su representante	X
Administrazio publikoak (Zehaztu): BIZKAIKO ELKARRERAGINGARRITASUN NODOA	X	Administraciones Públicas (Especificar): NODO BIZKAIA INTEROPERABILIDAD	X
Datuen hartzaileak		Personas destinatarias de los datos	
Datu pertsonalak Estatuko Segurtasun Indar eta Kidegoei eta epaitegiei lagatzeko aukera aurreikusten da.		Se contempla la posibilidad de cesión de datos personales a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado así como a Juzgados.	
Datuen kontserbazeko epea		Plazo de conservación de los datos	





Kontratuaren egikaritzea betetzeko beharrezkoa den denboran zehar kontserbatuko da, bere bermepean zehar hedatu eta legezko edo kontratuzko betebeharrak bete.	Se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la ejecución del contrato, extensión durante su plazo de garantía y posterior cumplimiento de obligaciones legales y contractuales.
Datuen tratamendua amaitzean datuak eskuragarri jartzea	Disposición de los datos al terminar el tratamiento de datos
Tratamendua amaitzen denean, pertsona kontratistak honako hauek egin beharko ditu: Tratamenduaren arduradunari (edo horrek beren-beregi idatziz izendaturiko pertsonari) datu pertsonalak itzultzea, bai eta, bidezkoa izan ezker, datuak gordetzeko erabilitako euskarriak ere, behin prestazioa beteta. Itzulketak berarekin ekarri behar du pertsona kontratistak erabilitako ekipo informatikoan dauden datu guztien ezabaketa osoa. Edozelan ere, pertsona kontratistak kopia bat gorde dezake, behar bezala blokeatutako datuekin, prestazioaren betearazpenetik erantzukizunak sortu daitezkeen bitartean.	Una vez finalice el tratamiento, la persona contratista debe: Devolver a la persona responsable del tratamiento (o a la persona designada por esta de manera expresa por escrito), los datos personales y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por la persona contratista. No obstante, la persona contratista puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.
Segurtasun neurri teknikoen eta antolakuntza-neurrien deskribapen orokorra	Descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad
Informazio-sistemen kategorizazioa eta segurtasun-neurrien ezarpena, Segurtasunerako Eskema Nazionala Administrazio Elektronikoaren eremuan arautzen duen 3/2010 Errege Dekretuaren arabera. Segurtasun-neurri teknikoek eta antolamendukoek segurtasun-maila egokia bermatu nahi dute, kontuan hartuta tratamenduaren izaera, irismena, testuingurua eta helburua, bai eta pertsona fisikoen	Categorización de sistemas de información y aplicación de medidas de seguridad de acuerdo al Real Decreto 3/2010, del Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. Las medidas de seguridad técnicas y organizativas persiguen garantizar un nivel adecuado de seguridad, teniendo en cuenta la naturaleza, el alcance, el





eskubide eta askatasunetarako arriskuak ere. Neurri posibleen adibideak:

- Datu pertsonalak pseudonimizatzeko eta zifratzeko neurriak.
- Tratamendu-sistemen eta -zerbitzuen konfidentzialtasuna, osotasuna, erabilgarritasuna eta erresilientzia iraunkorra bermatzeko neurriak.
- Gorabehera fisiko edo teknikoren bat gertatuz gero, datu pertsonalen eskuragarritasuna eta sarbidea azkar lehengoratzeko neurriak.
- Tratamenduaren segurtasuna bermatzeko neurri teknikoen eta antolakuntzakoen eraginkortasuna egiaztatzeko, ebaluatzeko eta baloratzeko prozesu erregularrak.
- Erabiltzailea identifikatzeko eta baimentzeko neurriak.
- Transmisioan datuak babesteko neurriak.
- Biltegiratzean datuak babesteko neurriak.
- Datu pertsonalak tratatzen diren lekuen segurtasun fisikoa bermatzeko neurriak.
- Gorabeheren erregistroa bermatzeko neurriak.

contexto y la finalidad del tratamiento, así como los riesgos para los derechos y libertades de las personas físicas. Ejemplos de medidas posibles:

- Medidas de seudonimización y cifrado de los datos personales.
- Medidas para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- Medidas para restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico.
- Procesos de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- Medidas para la identificación y autorización del usuario.
- Medidas para la protección de los datos durante la transmisión.
- Medidas para la protección de los datos durante el almacenamiento
- Medidas para garantizar la seguridad física de los lugares en los que se tratan los datos personales.
- Medidas para garantizar el registro de incidentes.
- Medidas para garantizar la configuración





- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Sistemaren konfigurazioa bermatzeko neurriak, bereziki berez lehenetsitako konfigurazioa.• Informatikaren gobernantzarako eta kudeaketarako neurriak eta barneko segurtasun informatikoa.• Prozesuak eta produktuak ziurtatzeko/bermatzeko neurriak.• Datuen minimizazioa bermatzeko neurriak.• Datuen kalitatea bermatzeko neurriak.• Datuen atxikipen mugatua bermatzeko neurriak.• Erantzukizun proaktiboa bermatzeko neurriak.• Datuen eramangarritasuna ahalbidetzeko eta datuak ezabatzea bermatzeko neurriak. | <p>del sistema, en especial la configuración por defecto.</p> <ul style="list-style-type: none">• Medidas de gobernanza y gestión de la informática y la seguridad informática internas• Medidas para la certificación/garantía de procesos y productos.• Medidas para garantizar la minimización de datos.• Medidas para garantizar la calidad de los datos.• Medidas para garantizar una retención limitada de los datos.• Medidas para garantizar la responsabilidad proactiva.• Medidas para permitir la portabilidad de los datos y garantizar la supresión. |
|---|---|

