

Projecte d'establiment

Servei de lloguer de bicicletes

1. Descripció del servei

1.1. Objectius

Promoure la mobilitat sostenible i millorar la qualitat de vida dels habitants de Manresa i voltants mitjançant la implementació d'un sistema de bicicletes elèctriques per a ús turístic i quotidià, facilitant, així, la mobilitat en transport públic i amb bicicleta tant per Manresa com pels principals recursos turístics del Bages.

- Promocionar alternatives al cotxe
- Millorar la qualitat de vida
- Oferir un servei accessible, còmode i econòmic per a tots els ciutadans.
- Fomentar l'ús de bicicletes elèctriques com a mitjà de transport quotidià
- Impulsar el turisme sostenible
- Establir aliances i col·laboracions amb actors territorials clau com ara organitzacions de formació (col·legis, instituts, universitats), agents turístics (museus, allotjaments), actors públics i empreses
- Millorar la infraestructura ciclista gràcies a la política palanca d'un sistema de lloguer de bicicletes públiques elèctriques

1.2. Serveis

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

1. Lloguer de bicicletes de llarga durada

- lloguer de bicicletes per períodes mensuals o anuals.
- l'usuari ha de viure, treballar (i viure al Bages) o estudiar a Manresa. Cal acreditar-ho documentalment (com es descriu a l'apartat 3.4.3.1 Inscripció en línia)
- l'usuari es fa càrrec de l'emmagatzematge de la bicicleta
- en cas de necessitat de manteniment, el servei ofereix una bicicleta substitutiva mentre es repara
- possibilitat a oferir condicions econòmiques especials per als treballadors de grans empreses o estudiants de centres de formació mitjançant conveni
- màxim de lloguer per 2 anys consecutius
- s'estableix una fiança, a definir
- es posaran a disposició del lloguer de llarga durada com a mínim el 50% de la flota

2. Lloguer de bicicletes de curta durada

- lloguer de bicicletes per períodes màxims d'una setmana
- dins l'àmbit territorial de la comarca del Bages
- perfil de visitant o turista, no hi ha un requeriment específic
- hi ha d'haver disponibilitat de bicicletes i capacitat per entregar-les des dels equipaments turístics. La relació es regula mitjançant conveni.
- s'estableix una fiança, a definir
- es posaran a disposició del lloguer de curta durada com a mínim 20 bicicletes elèctriques clàssiques

3. Activitats de foment de la bicicleta:

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

4. Productes i serveis complementaris

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

5. Visites guiades en bicicleta de lloguer

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

1.3. Públic objectiu

1. Lloguer de bicicletes de llarga durada:

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

Ciudadania de Manresa.

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

Estudiants

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

2. Lloguer de bicicletes de curta durada:

Visitants i turistes

Ciutadania de Manresa

3. Activitats de foment de la bicicleta:

Ciutadania de Manresa.

4. Productes i serveis complementaris:

[Públics de la resta de serveis]

5. Visites guiades en bicicleta de lloguer:

Visitants i turistes

Ciutadania de Manresa

2. Forma de gestió

El servei a establir és susceptible de ser prestat mitjançant una forma indirecta de gestió, a través d'un contracte administratiu de servei:

- Contracte de serveis per a operar el servei de lloguer de bicicletes.
- Recursos propis o contracte de serveis per a implementar accions de foment de la bicicleta.
- Contracte de serveis o encàrrec de gestió a mitjans propis per a operar les visites guiades amb bicicleta.

El control i seguiment de la gestió del servei recau en el Servei de Gestió de Serveis Urbans, Secció de Transport, Estacionaments i Qualitat Ambiental.

A continuació es descriuen les operacions necessàries del servei, que són:

- Màrqueting i comunicació
- Pla d'operacions

2.1. Màrqueting i comunicació

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L'Ajuntament de Manresa proporcionarà a l'adjudicatari una identitat corporativa. Serà responsabilitat de l'adjudicatari el desenvolupament de les accions així com la creació dels canals (web, xarxes socials, etc).

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

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

	descentralitzats fruit d'aliances		
	Papereria i cartelleria		X
	Butlletí trimestral		X
	Altres: autobusos, tanques, etc.		X

2.2. Relacions amb els usuaris

2.2.1. Atenció als clients

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

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

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

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

2.2.2. Seguiment dels clients

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

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

2.2.3. Accés al servei

2.2.3.1. Subscripció en línia

La reserva d'una bicicleta i els seus accessoris ha de poder-se fer 100% online, inclòs el pagament. Aquest és el canal a prioritzar per accedir al servei. L'empresa ha de demostrar en la seva oferta que és capaç de realitzar tot el procés en línia. En l'oferta s'espera la presentació d'un recorregut complet de l'usuari, des de l'abonament fins a la devolució de la bicicleta i la resolució de problemes tècnics durant el contracte.

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

2.2.3.2. *On-boarding d'una bicicleta*

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

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

2.2.3.3. *Cobertura territorial*

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

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

2.3. **Explotació del servei**

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

2.3.1. **Gestió del lloguer de llarga durada**

2.3.1.1. *Gestió de la flota*

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

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

- Gestionar i controlar els contractes de lloguer i l'ús del servei;
- Gestionar i controlar la flota de bicicletes;
- Gestionar i controlar les reserves en curs o en espera. Pel que fa a la gestió de llistes d'espera, s'espera que el programari permeti comunicacions automàtiques o paràmetres per avisar a les persones en espera;
- Seguiment de les dades, com els km recorreguts, etc.

- Controlar el manteniment i l'ús de les peces de recanvi (demanats i utilització). El sistema informàtic ha de permetre un seguiment individualitzat de cada bicicleta i de cada accessori per tenir un historial d'esdeveniments de manteniment, operacions de prevenció, danys reportats, etc.;
- Gestió i seguiment dels comptes d'ingressos i despeses;
- Gestió i seguiment dels pagaments.

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

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

2.3.1.2. Renovació i manteniment de la flota

- **Manteniment**

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

Quan els vehicles estiguin malmesos fins al punt que no sigui viable la reparació, el titular haurà de presentar una justificació, i la reforma dels equips quedarà pendent de validació per part de l'equip tècnic municipal. El titular ha de gestionar la recuperació/reciclatge o revenda dels equips reformats (en aquest cas, sempre retirant els vinils i neutralitzant la identitat corporativa de l'equip).

- **Renovació**

Es demana al titular que minimitzi la necessitat de renovació d'equips mitjançant un manteniment preventiu adequat. El seguiment de les pèrdues ha de ser meticulós per permetre un registre exhaustiu de l'historial de les bicicletes, des de l'adquisició fins a la possible reforma.

L'operador haurà de reposar les bicicletes robades, vandalitzades o perdudes durant la vigència del contracte per mantenir el número inicial de bicicletes de la flota. La ciutat reemborsarà el cost de les bicicletes noves fins a un límit del 2% de la flota cada any. A partir d'aquí, l'operador en pagarà la renovació.

L'operador serà responsable de la substitució de bateries durant la vigència del contracte així com del reciclatge de les bateries antigues, cost que s'haurà de preveure durant l'explotació del servei.

- **Seguiment de la flota per tasques de manteniment**

El sistema informàtic del titular ha de permetre a Manresa fer seguiment del nombre total de bicicletes adquirides, en circulació, en manteniment, perdudes/robades i reformades, amb un identificador únic per a cada bicicleta.

- **Vehicle de reparacions**

Pel que fa al manteniment, el titular haurà de comptar amb un vehicle per poder fer desplaçaments puntuals. En tractar-se d'un servei amb necessitats de desplaçaments

molt específics, s'espera que l'empresa disposi d'un vehicle que no suposi una despesa d'explotació important. En aquest sentit, i també per coherència i reducció d'emissions, i, a títol d'exemple, el servei de manteniment haurà d'estar idealment cobert per:

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

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

2.3.2. **Gestió del lloguer de curta durada**

El lloguer de curta durada s'operarà per dues vies:

- des del punt d'atenció, per part de l'empresa adjudicatària
- des de punts d'agents col·laboradors, entre els quals Manresa Turisme

El lloguer de curta durada es podrà contractar:

- al moment al punt d'atenció durant l'horari d'obertura.
- al moment des dels punts d'agents col·laboradors, en l'horari d'obertura que aquests fixin
- amb reserva feta amb antelació de 36 hores per al cap de setmana al punt que fixi Manresa Turisme.
 - L'usuari podrà contractar el servei indistintament pels canals propis del servei o a Manresa Turisme, encara que aquest a la seva vegada hagi de realitzar la reserva a l'operador segons els canals que es fixin.
 - L'operador haurà de servir les bicicletes a Manresa Turisme al llarg del divendres al punt que Manresa Turisme estipuli per tal de poder donar el servei durant el cap de setmana sense dependre de l'operador.

2.3.3. **Gestió de les visites guiades en bicicleta de lloguer**

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

2.3.4. **Recursos humans**

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

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

Orientativament, aquests perfils sumarien uns 2,5 treballadors.

A nivell pressupostari, i en base al conveni del sector de la indústria siderometal·lúrgica i la realitat del mercat, es preveu la següent despesa en recursos humans:

- per als tècnics de gestió i comunicació, 38.000€ l'any
- per al tècnic mecànic, aproximadament 36.000€

2.3.5. **Seguiment i monitorització de nivell de servei**

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

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

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

3. Equipaments i béns adscrits al servei

3.1. La flota de bicicletes

Es considera una flota de 205 bicicletes com a base per iniciar el projecte, formada per:

- 200 bicicletes bàsiques
- 5 bicicletes de càrrega

Consideracions de la flota:

- Com a mínim el 50% de la flota haurà d'estar disponible per al lloguer de llarga durada.
- La demanda turística serà prioritària en el servei, per la qual cosa es prioritzarà davant la resta amb un mínim de 20 bicicletes de la flota a disposició del públic turístic per un lloguer puntual, a més de les que no estiguin ocupades del lloguer de llarga durada.
- Les bicicletes de càrrega tenen l'objectiu de rotar amb força assiduïtat per permetre la prova de la bicicleta
- La tipologia de les bicicletes de càrregues escollides estan orientades a fomentar un ús urbà de la mobilitat en bicicleta.

El servei està orientat a l'ús urbà amb la possibilitat de circular per carreteres sense asfaltar de manera molt puntual (bicicleta urbana o trekking). No s'oferiran bicicletes de muntanya.

Cada bicicleta ha d'estar identificada amb un número únic que permeti el seu fàcil seguiment en la gestió del servei. Aquest identificador ha de ser fàcilment visible a banda i banda de la bicicleta. Les bicicletes hauran d'estar registrades al BiciRegistre (<https://www.biciregistro.es/#/home>), el sistema nacional de registre de bicicletes, propietat de la Red de Ciudades por la Bicicleta, que compta amb la participació dels propis Ajuntaments que la componen, les seves policies locals, la DGT i els Gestors Administratius.

Totes les bicicletes ofertes han de ser robustes i protegides contra el vandalisme de manera adequada als sistemes públics de lloguer, amb geolocalitzador i alarma activables per la policia.

Totes les bicicletes han de complir, com a mínim, les següents normes i certificats nacionals i europeus:

- Reial Decret 339/2014, requisits per a la comercialització i posada en servei de les bicicletes i altres cicles i de les seves parts i peces;
- UNE-EN 15194 Cicles. Cicles amb assistència elèctrica. Bicicletes EPAC;
- UNE-EN ISO 4210-2: Requisits de seguretat per a bicicletes.
- Marcatge CE.

Per a cada model, les empreses hauran de presentar certificats de laboratoris tècnics independents que acreditin que han obtingut satisfactòriament aquests estàndards. A cada bicicleta hi ha d'haver una etiqueta de marcatge que indiqui les normes, la data de producció (mes/any), la planta de muntatge i el país en qüestió.

Els quadres de les bicicletes poden ser d'alumini o fins i tot per minimitzar la seva petjada ambiental amb la construcció en acer.

Seran del tipus "mixt" aptes tant per a dones com per a homes, per a mides de 150 a 190 cm, i han de ser de fàcil pujar.

Les forquilles de les bicicletes hauran de ser preferentment rígides, però en cas de proposar suspensions, el sistema hauran de ser amb baixos requeriments de manteniment.

Es valorarà positivament la capacitat d'adequació cromàtica de les bicicletes a la identitat corporativa del servei i s'ha de combinar hàbilment amb el color de la bicicleta i els seus accessoris. Per a una major robustesa, la **pintura** ha de ser **tipus pols amb cocció al forn i protegida contra els raigs UV** (les pintures líquides estan prohibides). Es col·locaran adhesius resistents als raigs UV per millorar el servei de bicicletes.

No està prohibida la presència d'altres marques a la bicicleta (assemblador, components, etc. o la pròpia de l'operador), però no han de ser més visibles que les del Servei de Bicicletes de la ciutat de Manresa.

El quadre ha d'estar garantit durant un mínim de 5 anys.

Els cables de control o els cables elèctrics han d'estar el més amagats possible dins del marc, però no han de dificultar ni han d'interferir amb un fàcil manteniment.

De forma general, es valorarà positivament l'adopció de tecnologies IoT (Internet de les Coses) que permeti la recopilació del màxim de dades possible per a millorar tant el servei com el disseny de polítiques públiques de la bicicleta (noves infraestructures, etc).

L'empresa adjudicatària posarà a disposició el lloguer o la venda d'accessoris que facilitin la mobilitat en bicicleta. Tots els accessoris han d'estar homologats i han de ser compatibles amb el model de bicicleta proposat.

3.2. Equipaments del servei

3.2.1. Descripció dels equipaments

Per a la prestació del servei és essencial comptar amb un espai a efectes de punt d'atenció i de taller/magatzem per a la flota. És essencial que aquest espai estigui situat en una ubicació amb bones qualitats comercials, en les zones amb més visibilitat i proximitat als targets principals. És per això que es valora molt positivament la ubicació del local a les principals artèries urbanes i amb proximitat a la zona universitària en especial.

A continuació es descriuen les característiques d'aquest espai.

Pel punt d'atenció-taller:

- aproximadament 100m²
- accés i aparador:
 - una porta d'entrada automàtica que permet entrar o sortir fàcilment amb una bicicleta a la mà amb la senyalització adequada.
 - accessible al mateix nivell amb bicicleta o per a persones amb mobilitat reduïda
 - l'aparador haurà de ser tractat amb cura per potenciar la imatge del servei.

- es podran oferir dispositius de devolució de bicicletes fora de l'horari d'obertura (portabicicletes i caixes de seguretat per a la devolució de claus, etc.).
- s'ha de rotular visiblement l'aparador.
- punt d'atenció:
 - una zona d'espera de clients que pot oferir un altre tipus de serveis, com ara begudes no alcohòliques, begudes fredes o calentes, zona de jocs infantils, racó de lectura sobre la bicicleta.
 - Un petit espai administratiu: oficina, petita zona de reunions
- taller: una o diverses estacions de treball (especialitzades o generalistes) reservades per al servei. Amb emmagatzematge de recanvis, estació informàtica per a la gestió i autoreparació accessible als clients, si es vol.
- exposició de bicicletes interior: una entrada acollidora destacant el servei de bicicletes i presentant els models de bicicletes disponibles per llogar en forma de showroom
- àrea tècnica: xarxes elèctriques i de gas, punt de recàrrega de bateries, classificació selectiva residus que inclogui punts específics per recollida de bateries
- ancoratges exteriors: estacionament de bicicletes a l'exterior com a reclam i entrega
- publicitat: paret mitgera pintada amb marca com a reclam
- wc
- alarma

Pel magatzem:

- aproximadament 150m²
- a l'espera de reparació,
- reparades i llestes per llogar;
- possiblement una zona de garatge: emmagatzematge de vehicles utilitaris per a la gestió del servei (bicicletes de càrrega o altre).
- alarma

4. Estudi econòmic i financer

L'estructura de costos del servei es pot descriure de la següent forma:

1. Inversió inicial:
 - a. Flota de bicicletes i accessoris
 - b. Altres inversions: obres d'acondicionament dels equipaments, software, hardware, recanvis, vehicles i remolc de manteniment
2. Costos d'explotació
 - a. Manteniment flota de bicicletes i accessoris
 - b. Personal
 - c. Transport
 - d. Serveis externs

- e. Software
- f. Telèfon i comunicacions
- g. Gestió dels pagaments
- h. Servidor de veu del client
- i. Comunicació i màrqueting
- j. Assegurances
- k. Subministres
- l. Impostos i altres taxes
- m. Sancions d'exploració
- n. Costos administratius de suport
- o. Imprevistos
- p. Lloguer dels locals

3. Inversió per a la renovació de la flota

Resum - despeses

Concepte	Any 1	Any 2	Any 3	Any 4	TOTAL
Inversió - Inicial	615.527,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	615.527,00 €
Explotació (operador)	233.867,42 €	226.706,46 €	233.287,16 €	242.811,54 €	936.672,58 €
Inversió - Renovació de la flota	9.211,13 €	11.405,91 €	12.186,32 €	40.225,36 €	73.028,71 €
	858.605,55 €	238.112,37 €	245.473,48 €	283.036,89 €	1.625.228,29 €

Pressupost d'inversió

Inversions en flota de bicicletes i accessoris	Nombre	Preu unitari € sense IVA	Inversió inicial € sense IVA	IVA	Total
Bicicletes elèctriques - flota principal	200	1.800 €	360.000 €	75.600 €	435.600 €
Bicicletes plegables elèctriques		1.800 €	- €	- €	- €
Bicicleta elèctrica de càrrega -Long Tail	2	3.000 €	6.000 €	1.260 €	7.260 €
Bicicleta elèctrica de càrrega - 2 rodes càrrega davantera	2	3.800 €	7.600 €	1.596 €	9.196 €
Bicicleta elèctrica de càrrega - 3 rodes càrrega davantera	1	4.500 €	4.500 €	945 €	5.445 €
Remolcs	3	500 €	1.500 €	315 €	1.815 €
Seient infant/bebé	20	50 €	1.000 €	210 €	1.210 €
Bateries de seguretat	10	250 €	2.500 €	525 €	3.025 €
Carregador de seguretat	10	60 €	600 €	126 €	726 €
Total flota de bicicletes i accessoris			383.700 €	80.577 €	464.277 €
Altres inversions	Nombre	Preu unitari € sense IVA	Inversió inicial €	IVA	Total

			sense IVA		
Taller de manteniment	1	10.000 €	10.000 €	2.100 €	12.100 €
Estoc inicial de recanvis	0	20.000 €	- €	- €	- €
Vehicles i remolcs de manteniment	0	6.000 €	- €	- €	- €
Feines de condicionament del punt d'atenció	1	30.000 €	30.000 €	6.300 €	36.300 €
Acabats i mobiliari	1	10.000 €	10.000 €	2.100 €	12.100 €
Equipaments informàtics	1	5.000 €	5.000 €	1.050 €	6.050 €
Software	1	10.000 €	10.000 €	2.100 €	12.100 €
Adaptacions mòbils	1	5.000 €	5.000 €	1.050 €	6.050 €
Identitat corporativa		15.000 €	15.000 €	3.150 €	18.150 €
Infraestructura ciclista (aparcaments)			40.000 €	8.400 €	48.400 €
Total altres inversions			125.000 €	26.250 €	151.250 €
Total inversió general inicial (Capex)			508.700 €	106.827 €	615.527 €

Compte d'exploació

	TOTAL	Any 1	Any 2	Any 3	Any 4
Ingressos					
Ingressos comercials per lloguer de bicicletes i accessoris	274.309 €	50.848 €	66.539 €	74.487 €	82.435 €
Ingressos comercials per venda d'accessoris	4.184 €	1.000 €	1.030 €	1.061 €	1.093 €
Ingressos per publicitat	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €
Ingressos per assegurances	8.367 €	2.000 €	2.060 €	2.122 €	2.185 €
Ingressos per cobraments de fiança i degradació	8.367 €	2.000 €	2.060 €	2.122 €	2.185 €
Ingressos per altres serveis: formacions, etc.	4.184 €	1.000 €	1.030 €	1.061 €	1.093 €
Bonus per explotació	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €
Aportació municipal per compensar el dèficit d'exploació (sense IVA)	426.698 €	124.431 €	102.642 €	99.947 €	99.679 €
Aportació municipal per la renovació de la flota (sense IVA)	60.354 €	7.613 €	9.426 €	10.071 €	33.244 €
Aportació municipal pel lloguer del local (sense IVA)	48.000 €	12.000 €	12.000 €	12.000 €	12.000 €
Total d'ingressos d'exploació	834.464 €	200.891 €	196.787 €	202.871 €	233.915 €
Despeses					
Despeses de recanvis de peces	80.263 €	19.185 €	19.761 €	20.353 €	20.964 €
Despeses de comunicació i màrqueting	71.364 €	25.000 €	15.000 €	15.450 €	15.914 €
Sancions d'exploació	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €
Despeses de lloguer de "el punt d'atenció"	48.000 €	12.000 €	12.000 €	12.000 €	12.000 €
Despeses de personal	392.192 €	93.744 €	96.557 €	99.453 €	102.437 €
Despeses de transport	25.102 €	6.000 €	6.180 €	6.365 €	6.556 €
Despeses de proveïdors externs	20.918 €	5.000 €	5.150 €	5.305 €	5.464 €
Despeses de aplicatius, software, GPS/GSM...	30.122 €	7.200 €	7.416 €	7.638 €	7.868 €

Despeses de telèfon i comunicacions	7.874 €	1.800 €	1.908 €	2.022 €	2.144 €
Despeses de gestió dels pagaments	5.570 €	1.037 €	1.351 €	1.511 €	1.671 €
Despeses Call Center	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €
Assegurances	10.041 €	2.400 €	2.472 €	2.546 €	2.623 €
Llum, calefacció i aigua	4.184 €	1.000 €	1.030 €	1.061 €	1.093 €
Impostos i altres taxes	2.000 €	500 €	500 €	500 €	500 €
Costos administratius de suport (despeses indirectes 1%)	7.580 €	1.825 €	1.788 €	1.843 €	2.125 €
Altres costos (despeses generals 3%)	22.967 €	5.529 €	5.416 €	5.584 €	6.438 €
Total despeses d'explotació	728.176 €	182.221 €	176.528 €	181.632 €	187.795 €
EBITDA	106.288 €	18.671 €	20.259 €	21.239 €	46.120 €
Excedent brut d'explotació					
Amortització de la flota de bicicletes elèctriques i equipament	508.700 €	127.175 €	127.175 €	127.175 €	127.175 €
Dotacions a provisions per a Renovació de la flota	60.354 €	7.613 €	9.426 €	10.071 €	33.244 €
Resultats d'explotació	45.934 €	11.058 €	10.832 €	11.167 €	12.876 €
Ingressos excepcionals	4.000 €	1.000 €	1.000 €	1.000 €	1.000 €
Despeses excepcionals	-4.000 €	-1.000 €	-1.000 €	-1.000 €	-1.000 €
Resultats excepcionals	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €
Resultats excloent fluxos financers (EBIT / BAII)	45.934 €	11.058 €	10.832 €	11.167 €	12.876 €
	0 €				
Despeses financeres	0 €				
Productes financers	0 €				
Resultat financer	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €
	0 €				
Benefici brut abans de l'impost sobre societats	45.934 €	11.058 €	10.832 €	11.167 €	12.876 €
Benefici brut en %	0 €				
Impost sobre societats	0 €				
Resultat net	45.934 €	11.058 €	10.832 €	11.167 €	12.876 €
BI del servei (% sobre CD+CI)	6,00%	6,00%	6,00%	6,00%	6,00%
Impost sobre el Valor Afegit (IVA)					
Tipus impositiu					

El finançament del sistema es cobrirà mitjançant:

- Una aportació municipal inicial vinculada a les inversions necessàries per a la posada en marxa del servei públic de bicicleta
- Una aportació municipal anual per compensar el dèficit d'explotació.

- Recaptació dels ingressos d'explotació: Els ingressos estaran constituïts principalment pel lloguer de la flota de vehicles.
- Una aportació municipal anual per a la renovació del 2% de la flota.

Resum - finançament

	Any 1	Any 2	Any 3	Any 4	TOTAL
Aportació municipal per a la inversió inicial	615.527,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	615.527,00 €
Aportació municipal per compensar el dèficit d'explotació, IVA inclòs	165.081,92 €	138.716,39 €	135.455,43 €	135.131,41 €	574.385,15 €
Aportació municipal anual per a la renovació del 2% de la flota, IVA inclòs	9.211,13 €	11.405,91 €	12.186,32 €	40.225,36 €	73.028,71 €
Ingressos d'explotació	68.785,50 €	87.990,07 €	97.831,73 €	107.680,13 €	362.287,43 €
	858.605,55 €	238.112,37 €	245.473,48 €	283.036,89 €	1.625.228,29 €

5. Règim estatutari dels usuaris

L'Ajuntament vetllarà pel respecte dels drets dels usuaris reconeguts a les Lleis, i especialment, pels següents:

- Dret a la informació i a la participació en els termes establerts en el Reglament del servei.
- Dret a no ser discriminats en el tractament per raó de naixença, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
- Dret a la intimitat i a la no divulgació de les dades de caràcter personal que figuri a la documentació que es trobi en possessió municipal, en els expedients corresponents.

Les obligacions dels usuaris seran les previstes en el reglament del servei.

5.1. Sobre la gestió i protecció de les dades

L'ajuntament i l'empresa adjudicatària del servei recopila, actualitza i comparteix informació sobre els diferents serveis i el seu manteniment. L'objectiu és que els usuaris tinguin informació detallada sobre els serveis i la seva qualitat, i també que l'Ajuntament de Manresa pugui supervisar-los. Per tant, el titular es compromet a proporcionar a l'Ajuntament de Manresa els recursos tècnics necessaris, com API, serveis web o lloc FTP, per accedir a les dades per si mateix. Aquests recursos han d'estar ben documentats per facilitar-ne l'ús. Totes les dades comercials relacionades amb el servei, incloent-hi les dades dels clients, pertanyen a l'Ajuntament de Manresa.

El programari de gestió de dades utilitzat per a aquest servei haurà de complir amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i la normativa en l'àmbit de protecció de dades. El contractista garantirà que el tractament de dades compleixi amb els requisits legals vigents en cada moment en la matèria, així com la seguretat d' accés a la informació i serveis del sistema dins del seu àmbit de competència.

A aquest efecte, el contractista es compromet a complir les obligacions següents i a vetllar perquè el seu personal les respecti:

- No utilitzar la informació tractada per a fins diferents dels previstos en el present contracte;
- No divulgar aquesta informació a altres persones, privades o públiques, jurídiques o físiques, llevat de tercers autoritzats per la llei;
- Adoptar totes les mesures de seguretat, en particular físiques, per garantir la conservació i la integritat de les dades durant l'execució del contracte;
- En finalitzar el contracte, traspasar al nou adjudicatari/Ajuntament i/o destruir segons s'escaigui tots els fitxers que emmagatzemen la informació introduïda.

De forma general, totes les dades aportades pels sistemes de seguiment GPS i altres sobre el servei i els costums dels usuaris, de forma anonimitzada i d'acord amb la normativa de protecció de dades vigents, han d'estar a disposició i propietat de l'Ajuntament per a la millora del servei i de les polítiques de mobilitat sostenible.

Diligència per acreditar que aquest document ha estat sotmès a la comissió d'estudi per a l'establiment del servei de lloguer de bicicletes i que aquesta valida i formula aquest document per tal que sigui tramitat i sotmès a l'aprovació del ple de la corporació.

La secretària de la Comissió