

EXPEDIENTE: 49.016/21

ASUNTO: Pliego de Prescripciones Técnicas que ha de regir el otorgamiento de autorizaciones de uso especial del dominio público municipal para la explotación de vehículos de movilidad compartida (Patinetes eléctricos)

1.- Objeto de la autorización

Constituye el objeto del presente pliego el otorgamiento de autorizaciones para el uso especial del dominio público municipal consistente en la explotación de patinetes de movilidad compartida, en las condiciones que se especifican en este pliego y en el de cláusulas administrativas.

En concreto se licitan:

- Licencias para la explotación de 1200 Patinetes eléctricos.

Se regulan las condiciones en que las empresas deben ejercer su actividad en el período de vigencia de la autorización, a fin de garantizar que ofrezcan un servicio de calidad a los usuarios, así como evitar problemas de sobreexplotación o explotación incorrecta del dominio público, y/o posibles molestias a los ciudadanos.

Las empresas autorizadas se comprometen a efectuar las labores propias de la explotación y operación del sistema, como recarga, revisión, mantenimiento, y reparación de los vehículos de movilidad compartida, así como la puesta en marcha, desarrollo y actualización de la aplicación, realizando su actividad hasta la finalización del período de la autorización, en los términos y con los requisitos de calidad que se señalan en el presente pliego.

2.- Período de vigencia de la autorización

La duración de la autorización demanial es de TRES AÑOS, con vigencia a partir del día siguiente a la notificación del acto de otorgamiento. Dicho plazo de autorización puede ser prorrogado hasta UN AÑO adicional, por mutuo acuerdo entre el Ayuntamiento y la/s empresa/s adjudicataria/s.

3.- Procedimiento y Forma de Adjudicación

La presente autorización demanial de conformidad con los artículos 92 de la Ley 33/2003 de 3 de noviembre, de Patrimonio de las Administraciones Públicas y 80 del Reglamento de Bienes, Actividades, Servicios y Obras de las EELL de Aragón, se otorgará en régimen de concurrencia para posibilitar que todo empresario interesado pueda presentar una proposición, siempre que cumpla con lo establecido en el presente Pliego y en el de cláusulas administrativas.

4.- Descripción de la actividad

El funcionamiento del servicio de vehículos de movilidad compartida sin estación es sencillo: El usuario debe descargarse una APP en su Smartphone, con la cual puede localizar en un mapa un vehículo cercano, reservarlo, desbloquearlo y utilizarlo el tiempo deseado.

Cuando finaliza su trayecto en la zona autorizada, de nuevo con la aplicación, el usuario bloquea el vehículo compartido a través de un candado digital; este proceso debe incluir un mecanismo de reconocimiento en tiempo real, (como una foto, geolocalización, u otro), que permita al sistema determinar si el usuario ha aparcado de forma correcta el vehículo compartido dentro de las zonas habilitadas. Adicionalmente la aplicación deberá mostrar al usuario la forma correcta de aparcar el vehículo, mediante una ilustración o similar.

Finalmente el proceso de terminación del viaje debe incluir la obligatoriedad de utilizar un candado físico para anclar el vehículo a un elemento fijo autorizado.

Las empresas participantes en el proceso deben indicar las características de la colocación y explotación de la flota de vehículos de movilidad compartida, en lo que se refiere a los siguientes apartados:

4.1.- Flota de vehículos

La autorización comprende la colocación, en el plazo máximo de seis meses, y explotación de la flota asignada a cada uno de los operadores autorizados en función de su oferta (ver condiciones de oferta en Apartado 10, sobre 1, i) Lote 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas) debiendo cumplir las condiciones descritas en el presente pliego. Sin perjuicio de lo anterior, la empresa podrá incrementar o reducir el número de patinetes desplegados previa solicitud al Servicio de Movilidad y autorización municipal. La reducción sólo podrá solicitarse una vez transcurridos los primeros siete meses desde la puesta en servicio de la totalidad de la flota, situación que el operador debe de comunicar por escrito al Servicio de Movilidad y ser aprobada municipalmente. La empresa deberá iniciar expediente con la citada comunicación. Una vez que el expediente esté aprobado municipalmente, se considerará la fecha de puesta en servicio de la totalidad de la flota la del inicio del expediente de la comunicación de la empresa que obtenga resolución favorable

El número de patinetes referidos en los párrafos anteriores corresponde a la flota activa, es decir a aquellos vehículos que están a disposición de los usuarios en la vía pública, ya sea aparcados o en circulación.

Adicionalmente la empresa deberá contar con una flota inactiva, que corresponde a aquellos vehículos de reserva para posibles sustituciones de los que se encuentren extraviados, en reparación u otras incidencias. Dicha flota inactiva no puede ser inferior a un 4% de la activa, y, en cualquier caso, se deberá disponer de flota suficiente para garantizar que, al menos en horario diurno (9am -19h), la totalidad de la flota activa aprobada municipalmente en cada momento se encuentra disponible para poder ser utilizada por los usuarios.

Por razones de interés general el Ayuntamiento podrá exigir temporalmente la retirada total o parcial de vehículos de la vía pública.

Asimismo, previa autorización municipal expresa, si las circunstancias meteorológicas, estacionales (disminución de demanda en verano, y/o invierno), especiales u otras así lo aconsejan, se podrá reducir el número de vehículos desplegados, durante algunas jornadas o periodos concretos, debiendo acreditar por escrito las causas que así lo justifiquen.

4.2.- Registro de vehículos

La empresa adjudicataria está obligada a registrar con un identificador único cada uno de los vehículos utilizados en la explotación de la actividad. Este registro se llevará a cabo en el sistema de registro de vehículos proporcionado por el Ayuntamiento o en su defecto mediante un listado que debe ser actualizado periódicamente.

4.3.- Características técnicas de los vehículos:

Los patinetes deben cumplir como mínimo los siguientes requisitos:

- Las características técnicas y de seguridad de los patinetes deben ajustarse estrictamente a la normativa vigente en la materia.
- Dispondrán de uno o varios motores eléctricos.
- La velocidad máxima del vehículo no puede superar los 25 km/h.
- La potencia nominal debe de ser menor o igual a 1.000 W.
- Masa en orden de marcha : menor de 50 kg.
- Dispondrán de protección anti-vandálica para los actuadores y cables de los sistemas de frenos, así como para los dispositivos sonoros.
- Los materiales de construcción deben soportar como mínimo las siguientes condiciones de intemperie (-5°C, +45°C), (0 -100% humedad relativa), garantizando que los vehículos no sufren un deterioro temprano que afecte a la seguridad de conducción.

ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MOVILIDAD
Departamento de Planificación y Diseño de la Movilidad Urbana

- Las ruedas del vehículo deben de ser de tamaño superior a 8", para garantizar la estabilidad del usuario.
- La rueda debe estar compuesta por un material que permita la adherencia al terreno, adicionalmente deberá tener dibujo, quedando fuera cualquier tipo de rueda lisa.
- El vehículo debe disponer de dos frenos independientes, así como de un rendimiento mínimo en cuanto a deceleración conjunta (3,5 m/s²) y en cuanto a deceleración individual de cada freno (44% de la conjunta).
- Deben estar equipados con una luz frontal y una posterior,
- Estarán dotados de timbre u otro tipo de avisador acústico.
- Soportarán un peso de usuario de hasta 110 kg.
- Llevarán incorporado un sistema de pata de cabra u otro tipo de elemento que evite o reduzca caídas de los vehículos por el viento.
- La plataforma de posición del usuario debe de ser antideslizante.
- Dispondrán de un candado físico que posibilite su correcto anclaje a un elemento fijo.
- Se exigirá un display instalado en el vehículo que indique el nivel de batería y la velocidad instantánea. Este display debe ser visible por el conductor sin riesgo para la seguridad vial.
- La antigüedad máxima de los patinetes no superará los 4 años, contabilizados desde la fecha del albarán de entrega de los vehículos al adjudicatario.
- Dispondrán de cesta, maleta o complemento similar (anilla, colgador) que permita la colocación y traslado de bolsos, bolsas, carpetas o maletines de pequeño tamaño. Dicho portacargas debe soportar una carga máxima de 10 kg.
- Dispondrán de un sistema de geolocalización por GPS / SIM o similar.
- Dispondrán de un identificador único, siendo dicha identificación visible en todo momento.
- Dispondrán de un número de teléfono de contacto visible en todo momento.

4.4.- Mantenimiento, revisiones, limpieza y recarga

Mantenimiento, revisiones y limpieza

La empresa autorizada deberá realizar las revisiones y labores necesarias para garantizar un correcto mantenimiento de los vehículos de la flota, tanto en lo que se refiere al funcionamiento de los vehículos, como limpieza, calidad, que cuenten con todos sus elementos complementarios en perfecto estado, etc. debiendo la empresa retirar de la vía pública todos los vehículos que no se ajusten a esta condición.

Recarga

Las operaciones de recarga de los vehículos con motor eléctrico deben garantizar que al menos durante el horario diurno (9am – 19h) se dispone de toda la flota activa en uso.

4.5.- Distribución de los vehículos

Se establece como área mínima operativa del servicio las juntas municipales y vecinales siguientes: Actur-Rey Fernando-Parque Goya, Casablanca, Casco Histórico, Centro, Delicias, El Rabal, La Almozara, Las Fuentes, Miralbueno, Oliver-Valdefierro, San José, Santa Isabel, Sur, Torrero-La Paz, Universidad, Juslibol.

Las empresas adjudicatarias se comprometen a ubicar un número razonable de vehículos en cada una de las juntas municipales y vecinales con el fin de originar y/o descubrir focos de demanda, tanto dentro como fuera del área mínima operativa, proporcionando la oportunidad de acceso y prueba del servicio a todos los ciudadanos de Zaragoza. El objetivo es poder ampliar el área mínima operativa, si así se considera, a la vista de la detección de nuevos focos de demanda. Este compromiso se entiende dentro de un estudio de demanda que los licitadores se comprometen a llevar a cabo desde el lanzamiento del servicio.

La metodología del estudio de demanda incluyendo inicio, periodo de tiempo y métricas de éxito, se acordará con el Servicio de Movilidad, tomando como referencia la relación de “trayectos por vehículo por día”.

Finalizado el estudio, las empresas adjudicatarias se comprometen de forma preceptiva a atender los focos de demanda descubiertos, posibilitando a los ciudadanos el acceso al servicio en las zonas identificadas.

4.6.- Sistema de autovigilancia

Para garantizar un buen servicio, la empresa adjudicataria debe contar, en horario diurno, con un equipo de campo que pueda reubicar los vehículos si están mal aparcados o atender cualquier demanda de los cuerpos de seguridad y del orden, con un tiempo de respuesta máximo de 2 horas.

4.7.- Aplicación de Usuario

Se trata de la aplicación de usuario que permite como mínimo:

- Visualizar el área operativa en la que se puede finalizar el viaje.
- Visualizar en un mapa la flota activa disponible.
- Iniciar un viaje.
- Finalizar el viaje mediante un candado digital.
- Validar el aparcamiento correcto mediante una foto (o mecanismo alternativo) que permita ratificar el anclaje físico a las estructuras de aparca-VMP.

ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MOVILIDAD
Departamento de Planificación y Diseño de la Movilidad Urbana

- Pagar el trayecto mediante pago único del viaje y/o compra de bonos (mensual, paquetes de minutos, etc.)

Esta aplicación deberá estar disponible tanto para dispositivos que usen Android como para IOS.

En el momento del registro del usuario al servicio, la aplicación mostrará en pantalla las normas relativas a la utilización de los vehículos: normas de circulación, estacionamiento, instrucciones de manejo, etc. La aplicación deberá permitir dejar constancia del conocimiento y la aceptación de tales normas por el usuario. Los datos de inscripción mínimos serán el DNI, número de móvil, tarjeta bancaria, sexo, edad.

La aplicación debe permitir a los usuarios realizar gestiones administrativas como: realizar consultas e informar de cualquier incidencia en tiempo real, para lo cual deberá recibir respuesta inmediata acerca de que dicha información ha sido notificada correctamente.

La aplicación debe estar disponible en varios idiomas, estableciendo como mínimos el español y el inglés.

Las funcionalidades mínimas que debe soportar la **Aplicación de Usuario** son:

Módulo	Funcionalidad
Usuarios	Soporte para usuarios Administrador, Operador de flota, Cliente
Alta del usuario	Proceso de registro guiado informando de las normas de circulación, estacionamiento, instrucciones de manejo, etc. La aplicación deberá permitir dejar constancia del conocimiento y la aceptación de tales normas por el usuario. Estas normas deben de estar disponibles para su consulta en todo momento.
Alta del usuario	Datos mínimos exigidos al usuario en el proceso de registro: DNI, número de móvil, email, tarjeta bancaria, sexo, edad.
Información	Visualización en un mapa de la Zona Geográfica permitida para el uso del Servicio (Geofence)
Información	Visualización en un mapa de la flota activa de vehículos compartidos, incluyendo el porcentaje de batería disponible.
Información	Visualización en un mapa de los puntos de aparcamiento permitidos
Información	Sección de dudas frecuentes
Comunicación	Canal de comunicación con el servicio de atención al cliente mediante formulario o conversación en línea con un agente.
Comunicación	Sistema de comunicación PUSH que permita difundir mensajes, y alertas al usuario.
Comunicación	Soporte a comunicaciones IN-APP mediante interstitial o banner
Viaje	Desbloqueo del vehículo, e inicio del viaje, mediante al menos dos métodos: i) Escaneo QR ii) Introducción de código manual en caso de lectura errónea del QR iii) Sistema de Geolocalización iv) Otro sistema tecnológico válido (Bluetooth, otro).
Viaje	Finalización de viaje por interfaz de la Aplicación
Viaje	Historial de viajes realizados
Aparcamiento	Sistema de validación de aparcamiento correcto: reconocimiento de ubicación en aparca-VMP o foto por parte del usuario. Uso obligatorio de anclaje físico
Pago	Soporte de pago mediante tarjeta bancaria, y recarga de saldo (monedero virtual). Discrecionalmente también pueden ser admitidos los pagos con sistema paypal o similar.
Pago	Compromiso de integración con la API (en desarrollo) de pagos de las tarjetas Lazo y/o Ciudadana para permitir los pagos mediante estos soportes. El plazo de integración será convenido con los servicios responsables correspondientes.
Pago	Envío de la factura al usuario por trayecto realizado
Saldo	Soporte a un sistema de monedero para recarga de saldo
Saldo	Oferta de Planes integrados (Paquetes de minutos, Bonos asignados a un tiempo (semana, mes, trimestre, otros))
Promociones e Incentivos	Soporte para realizar promociones/bonificaciones mediante códigos de descuento u otro mecanismo similar.
Valoración del Servicio	Sistema de puntuación de la calidad del servicio: Puntuación cuantitativa 1-5; y formulario para aportación abierta
Tecnología	Soporte para iOS y Android

4.8.- Sistema de Gestión del operador

Se trata de la aplicación informática (panel de control web) que posibilita al operador la gestión de los vehículos compartidos, los usuarios, las tarifas y bonos y los vehículos de redistribución.

El sistema debe permitir llevar un control individualizado de, la ubicación, disponibilidad, porcentaje de batería y estado de cada vehículo de movilidad compartida, así como extraer estadísticas del servicio por juntas municipales y vecinales atendidas y franjas horarias como: ubicación de la flota, viajes realizados, usuarios activos, flota utilizada, tiempos de uso, distancias recorridas, orígenes y destinos, mapas de calor, distribución sociodemográfica de los usuarios, valoración de los usuarios etc.

Adicionalmente el sistema de gestión debe permitir la realización de altas y bajas de usuarios, la gestión individualizada y el control de uso de cada uno de ellos, respetando en todo momento la ley de protección de datos.

El Servicio de Movilidad recibirá acceso al sistema gestor del operador (panel web) mediante un usuario de control (ver apartado: 8.2 Supervisión de la actividad) que debe conceder acceso en tiempo real a la siguiente información:

Módulo	Funcionalidad
Gestión de Flota	<p>Información individualizada de los vehículos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificador único del vehículo • Ubicación (distrito, long/lat), • Autonomía (km), • Estado (activo, inactivo, en reparación), <p>La información se presentará en un mapa visual, así como podrá extraerse en un informe (formatos CSV y/o EXCEL), con la granularidad de Distrito e Intervalo temporal (franjas horarias/día/mes/año)</p> <p>Distritos: Centro, Universidad, Casco Histórico, El Rabal, Santa Isabel, Actur, Parque Goya, Juslibol, Delicias, San José, Almozara, Las Fuentes, Torrero, La Paz, Oliver, Valdefierro, Miralbueno, Casablanca, Sur.</p>
Gestión de Flota	<p>Información individualizada de los vehículos de mantenimiento y recogida:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matrícula • Ubicación (mapa, long/lat)
Gestión de Flota	Sistema central de desactivación de la flota de patinetes, garantiza la seguridad, en caso de climatología adversa u otras situaciones que requieran su desactivación.
Usuarios	Desde la Administración no se debe tener acceso al módulo de gestión de usuarios/clientes
Informes	Sistema de informes que permita extraer estadísticas históricas y en tiempo real del servicio:

	<ul style="list-style-type: none">• Flota ubicada por distrito en un intervalo temporal• Viajes por franjas horarias/día/mes/año• Usuarios franjas horarias/día/mes/año• Usuarios totales/activos/inactivos por intervalo temporal• Flota usada / Flota ociosa por distrito• Tiempos de uso (min),• Distancias (km)• Orígenes y destinos• Mapas de calor.• Información sociodemográfica.• Valoración del servicio <p>Todos los datos podrán extraerse con la granularidad de Distrito e Intervalo temporal (franjas horarias/día/mes/año), en los formatos CSV y/o EXCEL.</p>
--	---

4.9.- Atención al cliente

La aplicación resolverá dudas frecuentes y, durante las 24 horas permitirá remitir incidencias por parte del usuario, adicionalmente facilitará información a los usuarios acerca de novedades legislativas, condiciones de circulación, recomendaciones, advertencias en caso de condiciones meteorológicas adversas, etc. Cualquier duda, queja o sugerencia remitida por la aplicación deberá ser atendida en un plazo máximo de 36 horas.

Adicionalmente, la empresa autorizada deberá poner a disposición de todos los usuarios un servicio telefónico de atención al cliente, siendo visible el teléfono en varios lugares de la estructura del vehículo compartido para que pueda ser utilizado por cualquier ciudadano que así lo precise, no siendo necesariamente usuario del servicio. Dicho servicio deberá estar operativo, al menos, en el horario diurno (9am – 19h) los siete días de la semana y en ningún caso podrá efectuarse mediante una línea telefónica 902 o cualquier otra cuyo número empiece por 90 y no sea totalmente gratuito para el usuario.

4.10.- Seguro

La empresa autorizada deberá tener contratada una póliza de seguro que cubra todos los posibles daños que pudieran derivarse de la explotación del servicio de vehículos de movilidad compartida, tanto para los usuarios de este como para otros usuarios de la vía pública y terceros en general, así como en bienes públicos o privados. El seguro tendrá una cobertura mínima de 300.000 euros.

El seguro deberá estar contratado de forma que las reclamaciones y cualesquiera otros trámites a efectuar por parte de los afectados puedan realizarse en idioma español y sin necesidad de efectuar gestiones internacionales.

5.- *Circulación y estacionamiento de los vehículos*

Todos los vehículos de movilidad compartida circularán de acuerdo con lo establecido en la normativa general sobre tráfico y seguridad vial y en las

ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MOVILIDAD
Departamento de Planificación y Diseño de la Movilidad Urbana

ordenanzas municipales aplicables. Además, deberán estacionar según las siguientes condiciones:

Los patinetes eléctricos, deben estacionarse siempre utilizando el anclaje físico dispuesto en el vehículo para fijarlo al punto de estacionamiento.

Los puntos de estacionamiento autorizados son:

- Aquellos lugares y condiciones autorizados en las ordenanzas municipales vigentes en cada momento, sin perjuicio de posibles cambios en la normativa de estacionamiento durante la vigencia del contrato.
- La red de aparca-VMP disponibles en la ciudad.
- Los puntos de estacionamiento para vehículos de movilidad compartida que se señalicen.

En ningún caso podrán estacionar obstruyendo el tránsito peatonal, el uso del mobiliario urbano, el acceso a servicios o inmuebles o junto a la fachada de edificios.

El Ayuntamiento, conforme se vaya ampliando la red de aparca-VMP, irá designando, a lo largo de la vigencia de la licencia, distritos o áreas de especial protección para los peatones. En dichas áreas los patinetes de movilidad compartida sólo se podrán estacionar en los puntos de estacionamiento para vehículos de movilidad compartida que se señalicen y en aparcamientos específicos, no estando permitido el aparcamiento en zonas peatonales, salvo que existan en ellas lugares designados para tal efecto.

Por razones de interés general, algunas de las áreas en las que la empresa estacione los vehículos podrán estar impuestas por parte del Ayuntamiento. De la misma manera, el Ayuntamiento, por interés general, podrá prohibir el estacionamiento en determinados puntos o áreas.

A lo largo de la jornada, la empresa deberá reubicar correctamente los vehículos mal aparcados mediante el sistema de autovigilancia dotado de personal en horario diurno. La responsabilidad del correcto estacionamiento de los vehículos corresponde a la empresa adjudicataria, sin perjuicio de su relación jurídica privada con los usuarios y de las sanciones que la empresa pueda imputar a éstos. Las infracciones darán lugar a la imposición de las penalidades previstas en el Pliego de Cláusulas Administrativas, además de las sanciones contempladas en la normativa vigente de circulación, tráfico y seguridad vial.

6.- Garantía de calidad del servicio

Para garantizar la excelencia del servicio, se llevará a cabo una monitorización permanente de la satisfacción del usuario mediante los sistemas de puntuación integrados en la aplicación y expuestos en el panel de control. El ayuntamiento se reserva el derecho de llevar a cabo su propia encuesta de satisfacción.

7.- Medios necesarios para desarrollar la actividad

7.1.- Bienes inmuebles

La empresa autorizada deberá disponer en el término municipal de Zaragoza, de un espacio adecuado y adaptado en el que se puedan llevar a cabo todas las actividades y acciones relacionadas con la presente autorización.

7.2.- Medios personales

El adjudicatario de la presente autorización dispondrá de los medios personales necesarios para las operaciones vinculadas con la explotación de los vehículos de movilidad compartida en las condiciones establecidas en este pliego, en el de cláusulas administrativas, y en su oferta.

Asimismo, la empresa deberá contar, cuando sea necesario, con el personal de apoyo o refuerzo que garantice el cumplimiento de todas las acciones incluidas en la presente autorización.

7.3.- Medios Materiales

La empresa autorizada contará con todos los medios necesarios para poder desarrollar la actividad en las condiciones establecidas en este pliego, en el de cláusulas administrativas y en su oferta.

Los vehículos de operación destinados a la recogida, transporte y distribución de los vehículos de movilidad compartida deberán cumplir las siguientes condiciones:

- Dispondrán de calificación ecológica en los términos comprometidos en la oferta.
- No podrán tener una antigüedad superior a cinco años, salvo que se trate de vehículos con etiqueta de la DGT de "Cero emisiones" o ECO.
- Al inicio del periodo de explotación de la autorización, el adjudicatario comunicará al Ayuntamiento las matrículas de estos vehículos. Asimismo, comunicará los cambios que se produzcan durante todo el periodo de vigencia de la autorización.
- Si como consecuencia de alguna avería o labor de mantenimiento, la empresa tuviera que realizar el trabajo con un vehículo de sustitución, se comunicará este aspecto al Ayuntamiento, y dicho vehículo sólo podrá operar

durante el tiempo necesario para la reparación del que esté adscrito a la actividad.

- Los vehículos de operación deberán llevar identificación exterior visible asociada a la actividad de explotación de los vehículos compartidos.

7.4.- Suministro de Energía

La empresa tendrá contratada en todo o en parte energía de origen 100% renovable para la realización de operaciones de mantenimiento, etc., así como de recarga de los vehículos eléctricos compartidos y de los vehículos de operación en el porcentaje y en los términos establecidos en su oferta.

8.- Coordinación y supervisión técnica de la actividad

8.1.- Coordinación

Por parte del Ayuntamiento:

- La gestión técnica corresponde al Servicio de Movilidad Urbana.
- La gestión administrativa corresponde a la Oficina Jurídica de Servicios Públicos y Movilidad.

Por la entidad adjudicataria, la persona responsable que se notifique al Ayuntamiento.

El Servicio de Movilidad Urbana podrá contar con el apoyo de otros servicios o dependencias municipales, así como de asistencias externas cuando se considere necesario.

La empresa autorizada trabajará en contacto permanente con el Servicio de Movilidad Urbana en el desarrollo de su actividad, comunicando cualquier incidencia en el plazo máximo de 48 horas. El canal de comunicación (email y/o teléfono) será comunicado a los licitadores una vez resuelto el concurso.

Cuando se considere necesario se celebrarán reuniones de seguimiento y revisiones al objeto de poder valorar el desarrollo de la actividad y adoptar, en caso necesario, medidas correctoras.

8.2.- Supervisión de la actividad

Con objeto de poder realizar una inspección de los vehículos compartidos, la empresa debe proporcionar al Ayuntamiento, sin coste alguno, las cuentas de usuario (o bonos) que éste le reclame para dar de alta a las personas encargadas de realizar dichas inspecciones. La finalidad es poder utilizar dichas cuentas o bonos por parte del personal municipal que se dedique a supervisar la actividad o con las asistencias técnicas que colaboren con este personal, y comprobar así su correcto funcionamiento.

La empresa está obligada a proporcionar al Ayuntamiento cuanta información sea solicitada con el objeto de comprobar el correcto cumplimiento de las condiciones de la presente autorización.

9.- Acceso municipal a los sistemas de control, información y datos

9.1.- Acceso al sistema de gestión (panel de control)

El Ayuntamiento, y en particular los técnicos que ejerzan la supervisión, así como el control técnico y administrativo, tendrá acceso al sistema de gestión de la actividad, para poder disponer por panel de control web de la información no sujeta a protección de datos o confidencial, disponiendo así de los datos en tiempo real, contar con la opción de obtener históricos, etc.

El sistema deberá permitir llevar un control individualizado y agregado de la ubicación, del uso de cada vehículo de movilidad compartida, así como la disponibilidad y autonomía de dichos vehículos, puntos de despliegue, los tiempos de uso, los orígenes y destinos, las franjas horarias de mayor uso, mapas de calor, y estadísticas en función de distintos parámetros, etc.

Asimismo, el sistema deberá suministrar información respecto de los usos habidos por períodos de tiempo, por zonas, y por sexo/edad, valoración de satisfacción de usuario y en general, la situación de funcionamiento del sistema de forma que se puedan conocer distintos datos válidos, además de las averías, traslados indebidos, etc.

Adicionalmente la empresa dispondrá lo necesario para que los técnicos municipales puedan acceder en tiempo real a la siguiente información respecto de cada vehículo compartido:

- Ubicación.
- Estado de la batería.
- Estado de todos los vehículos (disponible, en uso, averiado)
- Otros datos que el Ayuntamiento pueda ir solicitando durante la vigencia de la autorización.

9.2.- Informes

Además del acceso al sistema de gestión, la empresa debe presentar al Servicio de Movilidad Urbana un informe estadístico mensual con, al menos, los siguientes indicadores: número de usuarios con actividad mensual, número de usos/día y mes, matriz de origen/destino por distrito, recaudación, sanciones, incidencias, recargas, etc.

El Ayuntamiento podrá considerar, a petición de la empresa, confidenciales algunos de estos indicadores siempre que dicha petición esté debidamente justificada en base al secreto industrial.

9.3.- Acceso API. Integración con un sistema de Movilidad como Servicio (MaaS). Integración tarjetas municipales de transporte.

9.3.1 Acceso API

La empresa debe facilitar el acceso a la Interfaz de Programación de Aplicaciones (API) de forma que se pueda acceder a los datos de los vehículos y trayectos en tiempo real (posicionamiento, recorridos, etc.).

El detalle de los datos y su estructura, además de las características de acceso en tiempo real, mantenimiento, formato, periodicidad y la provisión de datos históricos, serán los acordados por el Servicio de Movilidad Urbana junto con la Oficina de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Zaragoza.

Los métodos de acceso facilitados deben permitir como mínimo el acceso en bruto a toda la información disponible en el panel de control, de acuerdo a los formatos, procedimientos y estándares comúnmente utilizados por la Oficina de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto y el Servicio de Movilidad Urbana siempre que se cumpla con ello la Ley Orgánica de protección de datos (LOPD).

La empresa deberá reutilizar, siempre que sea posible, los modelos de datos abiertos utilizados por el Ayuntamiento de Zaragoza, evitando en la medida de lo posible la creación de datos que ya se encuentren disponibles en el catálogo de datos abiertos.

El Ayuntamiento de Zaragoza podrá reutilizar los datos que se generen en el contexto de este proyecto y publicarlos en el catálogo de datos abiertos.

9.3.2 Integración con un sistema municipal de Movilidad como Servicio (MaaS)

La empresa asume el compromiso de integrarse a nivel máximo con la futura plataforma MaaS municipal y simultáneamente facilitar la integración de las aplicaciones homologadas por al Ayuntamiento. Dicha integración permitirá que un cliente de la empresa de los vehículos compartidos pueda realizar las mismas operaciones, planificar ruta, buscar vehículo, reservar, desbloquear, pagar, etc. Es decir la integración permitirá a la aplicación MaaS municipal y a las homologadas las mismas operaciones que la aplicación propia. La empresa por lo tanto facilitará los recursos humanos y materiales necesarios para garantizar que el servicio de patinetes está integrado en la plataforma MaaS desde el momento del lanzamiento de esta.

La empresa debe aportar la documentación técnica de la API en el momento de la propuesta, y asume el compromiso de adaptarla a los requisitos técnicos expuestos a continuación:

Funcionalidades que deberá cumplir el operador para poder ser integrado en una solución MaaS, mediante servicios API REST.

1 - Registro: Operación que permite a los usuarios de la plataforma MaaS realizar el on-boarding (registro) en los servicios de patinete de movilidad compartido. La información mínima necesaria: nombre, apellidos, DNI, número de móvil, sexo, edad, bonificación (si procede). Adicionalmente debe existir una operación para recuperar el estado de este registro, siendo estos estados: ACTIVO, EN VALIDACIÓN o RECHAZADO.

2 - Localización de vehículos: La operación recibe como parámetro una porción de mapa (dos pares de coordenadas que formen un rectángulo) y devuelve todos los vehículos disponibles y toda la información relevante sobre ellos: nivel de batería, ubicación, precio por minuto, etc. Esta operación también debe devolver el área de operación, es decir, la zona del mapa donde está permitido aparcar el patinete.

3 - Reserva: Operación para pre-reservar un patinete. El sistema debe ofrecer un tiempo de cortesía al usuario que garantice la disponibilidad de un patinete, cuando el usuario llegue al mismo. Durante el tiempo de cortesía, la operación "localización de vehículos" no debe devolver, (por razones obvias), información sobre la disponibilidad del vehículo reservado. Una vez cumplido el tiempo de cortesía, si la reserva no se ha consolidado el patinete queda liberado sin cargo para el usuario y sin necesidad de ninguna acción por su parte.

4 - Inicio de viaje: En esta operación la plataforma MaaS envía el identificador del patinete y del usuario para poder arrancar el viaje. En caso de no existir reserva previa el viaje debe accionarse con la lectura de un código QR, introduciendo el identificador del patinete u otro sistema similar.

5 - Pausado del viaje: Los operadores que soportan esta funcionalidad permiten al usuario mantener el vehículo reservado mientras realizan una parada; en este caso aplican a la parada una tarifa inferior a la tarifa asociada al viaje. Durante el pausado del viaje, el operador debe transmitir a la plataforma MaaS la información sobre el nuevo precio y tiempo de pausado del viaje. Si durante el tiempo de pausa, la plataforma MaaS lleva a cabo la operación "localización de los vehículos", esta debe de informar correctamente sobre el estado (pausa) de los vehículos que se encuentren en esta situación. Adicionalmente en el modo de pausa, el vehículo debe apagarse y cerrarse.

6 – Reanudación del viaje: Esta operación tiene lugar tras un pausado de viaje. Es equivalente a la operación de inicio de viaje (misma información compartida con la plataforma MaaS), añadiendo toda la información del viaje realizado previo a la pausa, tiempo de pausa, tarifa aplicada durante la pausa.

7 – Finalización de viaje: Operación para finalizar el viaje y la reserva. Dicha operación debe devolver como mínimo: identificación de usuario, identificador del vehículo, origen y destino, pausa y reanudaciones durante el trayecto, precio final (teniendo en cuenta las posibles diferentes tarificaciones aplicadas durante el mismo) y tiempo total transcurrido. Esta operación permite el cobro del viaje por la solución MaaS, que será posteriormente liquidado con el operador en los términos acordados.

8 - Reserva de aparcamiento en destino (opcional): El servicio debe de permitir, (siempre y cuando el anclaje también lo soporte) la posibilidad de reservar un anclaje libre en el destino. La operación (una vez realizada), devolverá el identificador del anclaje reservado.

9 - Estado del viaje: Facilitado un identificador de reserva, el servicio devuelve el estado del mismo en todo momento. Siendo los estados: DISPONIBLE, RESERVADO, EN_MARCHA, PAUSADO, FINALIZADO o CANCELADO

10 - Cancelación: Operación de cancelación del viaje. Si la cancelación tiene lugar tras una pre-reserva que no llega a consolidarse, esta operación debe concluir sin coste para el usuario. Sin embargo, si la cancelación del viaje tiene lugar una vez se ha iniciado el viaje, el coste asociado debe de ser equivalente a la puesta en marcha y número de minutos que el patinete está en uso.

11) Consulta de tarifas, bonos, descuentos/bonificaciones: Esta operación devuelve el catálogo de tarifas, bonos, descuentos, y bonificaciones del operador, necesarias para el cálculo del precio del viaje realizado por el planificador.

12) Actualización de cambios en tiempo real: Cualquier cambio en la información y/o gestión de identidades de usuarios, vehículos, tarifas, realizada desde el lado del operador debe de ser informada de inmediato a la plataforma MaaS.

9.3.3 Integración con tarjetas municipales de transporte

El operador debe facilitar los recursos técnicos y humanos necesarios para integrar el servicio con las tarjetas utilizables en el transporte municipal, permitiendo el pago y/o bonificación del viaje con las mencionadas tarjetas.

10.- Campañas de comunicación. Formación y sensibilización.

A cuenta de la empresa adjudicataria, durante los tres primeros meses de vigencia de la autorización, la empresa autorizada desarrollará una campaña de comunicación, que deberá contar con el visto bueno municipal, para el lanzamiento de la actividad, en la que se incluirá la planificación de desarrollo de la misma, los aspectos de funcionamiento y de normas básicas para circular y estacionar, así como la normativa de aplicación, y demás informaciones relevantes.

Esta comunicación deberá seguir dándose a los usuarios a través de la aplicación, en el momento de la inscripción de éstos, debiendo incluir recordatorios o aspectos novedosos que los usuarios deban conocer.

Además de las tareas permanentes de información a los usuarios, la empresa adjudicataria se compromete a promover y fomentar la movilidad sostenible con campañas de buenas prácticas, seguridad vial financiadas con al menos el 50% del canon anual establecido en su oferta. El desarrollo de estas campañas correrá por cuenta de la empresa adjudicataria, y deberá ser acordado con el Ayuntamiento.

11.- Responsabilidades

Será responsabilidad de la empresa la calidad y seguridad de los vehículos en lo que se refiere a la circulación, posible carga de los mismos, materiales tanto de los vehículos de movilidad compartida como de los de operación utilizados, o cualquier otro elemento necesario para el desarrollo de la actividad.

Asimismo, la empresa será también responsable de cualquier tipo de infracción debida a mal aparcamiento, daño o accidente que puedan causar los vehículos de movilidad compartida o vehículos de operación a usuarios, no usuarios o bienes municipales.

En relación con los vehículos de movilidad compartida que se ponen a disposición de los ciudadanos a través de estas autorizaciones, cuando estos sufran daños que afecten al espacio público y al uso común de éste por las demás personas, deben ser denunciados por el adjudicatario de estas autorizaciones ante las fuerzas y cuerpos de seguridad, en un plazo máximo de 24 horas desde que se produzcan.

12.- Destino de los vehículos compartidos durante o al término de la vigencia de la autorización

Si durante o al término de la vigencia de la autorización, el adjudicatario decide eliminar los vehículos de movilidad compartida, o partes de ellos, deberá efectuarlo con estricta observancia de lo dispuesto en la normativa sobre eliminación de residuos de aparatos eléctricos, y restante normativa sectorial en materia de residuos y medio ambiente. Será condición necesaria para la recuperación de la fianza que el adjudicatario acredite haber eliminado los vehículos en los términos establecidos en este párrafo.

Si el adjudicatario decide utilizar los vehículos para otra finalidad que no precisa su eliminación, también será condición necesaria para la recuperación de la fianza que el adjudicatario presente la correspondiente documentación justificativa.

I. C. de Zaragoza, a 10 de junio de 2021

EL INGENIERO DE CAMINOS, C. Y P.
JEFE DE DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN
Y DISEÑO DE LA MOVILIDAD URBANA



Fdo. Santiago Rubio Ruiz