



**Ajuntament
de Barcelona**

**Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació y
Comunitat**
Institut Municipal de Persones amb Discapacitat

**SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE ESPECIAL EN AUTOBÚS ADAPTADO PARA
PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA DEL MUNICIPIO DE BARCELONA**

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS Y ECONÓMICAS

SETIEMBRE 2024



ÍNDICE

1	SERVICIO OBJETO DE LICITACIÓN	7
2	DURACIÓN DEL CONTRATO	8
2.1.	Duración del contrato.....	8
2.2.	Prórroga.....	8
2.3.	Prolongación del servicio	9
3	INICIO DEL SERVICIO.....	9
4	SEGUROS	9
5	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	10
5.1.	Objeto del servicio	10
5.2.	Personas usuarias.....	10
5.2.1.	Personas usuarias con derecho al servicio	10
5.2.2.	Acompañantes	11
5.3.	Ámbito territorial	11
5.4.	Calendario, horario del servicio y atención al usuario.....	12
5.4.1.	Centro de atención telefónica del servicio (<i>call center</i>).....	12
5.4.2.	Atención telefónica y soporte del contratista	12
5.5.	Prestación del servicio.....	13
5.5.1.	Solicitud de los viajes por parte de las personas usuarias con derecho al servicio	13
5.5.2.	Programación y optimización de los viajes.....	13
5.5.3.	Posibles incidencias y comunicación de incidencias	14
5.5.4.	Obligaciones del contratista para la realización del viaje.....	15
5.5.5.	Incorporación de información del viaje a la aplicación de gestión	16
5.5.6.	Requerimientos informáticos	16
5.6.	Magnitud del servicio	17



6	MATERIAL MÓVIL.....	17
6.1.	Flota necesaria de vehículos nuevos a disposición del servicio.....	17
6.2.	Flota necesaria de menos de 16 años a disposición del servicio en régimen de alquiler 18	
6.3.	Gestión de la flota de autobuses (renovación, sustitución, baja.....)	19
6.4.	Mantenimiento y limpieza de los vehículos	20
7	EQUIPOS Y SISTEMAS EMBARCADOS.....	20
7.1.	Sistema de ayuda a la explotación e información	20
7.2.	Sistema de validación y venta	20
7.3.	Letreros indicadores de línea	21
7.4.	Renovación y mantenimiento de equipos y sistemas embarcados	21
8	INSTALACIONES Y MEDIOS AUXILIARES	21
8.1.	Cocheras.....	21
8.2.	Vehículos de asistencia y de taller y otros elementos auxiliares.....	22
9	PERSONAL	23
9.1.	Consideraciones generales	23
9.2.	Subrogación	23
10	PUBLICIDAD	24
11	RELACIÓN CON LAS PERSONAS USUARIAS	25
11.1.	Tarifas	25
12	SUPERVISIÓN, CONTROL DEL SERVICIO Y PROTOCOLOS DE ALERTA	25
12.1.	Planes de seguimiento del servicio.....	26
12.1.1.	Plan de Mantenimiento, Limpieza y Seguridad de los Vehículos	26
12.1.2.	Plan de Mantenimiento de los Equipos y Sistemas Embarcados.....	27
12.1.3.	Plan de Mantenimiento de Instalaciones y Medios Auxiliares	27



**Àrea de Derechos Sociales, Salud, Cooperación y
Comunidad**

Instituto Municipal de Personas con Discapacidad

12.1.4. 12.1.4 Atención a las personas usuarias con derecho al servicio (gestión de quejas/reclamaciones del servicio).....	27
12.1.5. Plan de Seguridad en la Conducción y en las Instalaciones.....	28
12.1.5 Plan de Formación.....	28
12.1.6. Plan de Sostenibilidad Ambiental.....	28
12.1.7. Plan de Calidad del Servicio.....	29
12.1.8. Plan de Información y Atención al Cliente.....	29
13 INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO	29
13.1. Consideraciones generales	29
13.2. Indicadores de calidad	29
13.3. Seguimiento de los indicadores de calidad del servicio	31
13.4. Certificaciones de calidad.....	31
14 INFORMACIÓN DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO	31
14.1. Información general	31
14.2. Envíos de información y periodicidad.....	32
15 FINANCIACIÓN DEL SERVICIO.....	33
15.1. Coste de inversión: equipos y otras inversiones	38
15.1.1. Activos considerados.....	38
15.1.2. Procedimiento de adquisición de los bienes objeto de compensación	38
15.2. Criterios de actualización de costes.....	39
16 INGRESOS DEL SERVICIO.....	39
17 PENALIZACIONES DE GESTIÓN.....	39
17.1. Factor de penalizaciones	39
17.2. Factor de penalización por incumplimiento del nivel de puntualidad (G _p).....	39
17.3. Factor de penalización por incumplimiento del servicio contratado (G _c)	40
17.4. Factor de penalización por incumplimiento del nivel de calidad de los autobuses (G _{IQA})	40



17.5. Factor de penalización por incumplimiento de los informes de gestión (G_{INF})	42
17.6. Factor de penalización por la regularidad de las rutas de autobús (G_{IRR})	42
17.7. Factor de penalización por incumplimiento del nivel de calidad en el tratamiento de las reclamaciones (G_{ICR})	43
17.8. Factor de penalización por la no obtención y mantenimiento de certificaciones de calidad (GCER)	43
17.9. Factor de penalización por la no disposición de los vehículos autobuses en régimen de alquiler (G_{ARAL})	44
18.10 Factor de penalización por la efectividad de la integración con ATTE (GSIS)	44
18 PENALIZACIONES EXTRAORDINARIAS	44
19 FACTURACIÓN	45
19.1. Pagos mensuales	45
19.2. Comprobación de la facturación	45
20 PRECIO DEL CONTRATO Y CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA	45
21 CONTENIDO DE LA OFERTA	46
21.1. Contenido del sobre núm. B (juicio de valor)	46
21.2. Contenido del sobre núm. C	46
21.2.1. Magnitudes de los criterios cuantificables de forma automática	46
22 OFERTAS CON VALORES ANORMALES O DESPROPORCIONADOS	49
23 VALORACIÓN DE LAS PROPOSICIONES	49
23.1. Criterios dependientes de un juicio de valor	51
23.1.1. Propuesta de servicio (hasta 34 puntos)	51
23.1.2. Organigrama funcional y equipo técnico (hasta 3 puntos)	53
23.1.3. Variables de mejora sobre los planes de seguimiento (hasta 3 puntos)	54
23.2. Criterios cuantificables de forma automática	54
23.2.1. Precio unitario de operación por km útil de servicio (PKu) (hasta 40 puntos)	54
23.2.2. Flota de autobuses complementaria y vehículos auxiliares (hasta 18,5 puntos)	55



**Ajuntament
de Barcelona**

**Área de Derechos Sociales, Salud, Cooperación y
Comunidad**

Instituto Municipal de Personas con Discapacidad

23.2.3. Mejoras sobre seguros de carácter obligatorio (hasta 0,5 puntos)..... 57

23.2.4. Certificaciones de calidad (hasta 1 punto) 57

DISPOSICIONES GENERALES
1 SERVICIO OBJETO DE LICITACIÓN

En el municipio de Barcelona existe un servicio público de transporte especial para personas con movilidad reducida que se presta desde 1992 y que es financiado conjuntamente por el Área Metropolitana de Barcelona (AMB), el Ayuntamiento de Barcelona y el Instituto Municipal de Personas con Discapacidad.

Las principales magnitudes del servicio, en cuanto a la oferta y la demanda, en los últimos dos años se resumen en los cuadros siguientes:

Cifras totales de viajeros/as y km en bus STE 2022 y 2023:

Año	Viajeros	No presentado	Km
2022	75.976	201	226.519
2023	81.072	183	224.958

El servicio puede prestarse en modalidad fijo y esporádico:

- Fijo: repetición de trayecto, con puntos de parada, horario de recogida y de desencochemiento y punto de destino recurrentes entre setiembre de un año y julio del año siguiente.
- Esporádico: no repetición de trayecto, trayecto eventual.

	FIJOS		ESPORÁDICOS
	viajeros/as	No presentados	bus
Enero	6.520	22	62
Febrero	7.442	15	88
Marzo	8.841	14	101
Abril	5.576	6	280
Mayo	8.618	22	217
Junio	8.141	12	19
Julio	7.729	9	61
Agosto	457	20	95
Setiembre	6.240	9	38
Octubre	7.568	27	50
Noviembre	7.844	15	73
Diciembre	4.992	12	20
TOTALES	79.968	183	1.104

2023	MICROBÚS			
	Viajeros	No presentados	Anulados	Total
Enero	6.582	22	1.193	6.604
Febrero	7.530	15	1.453	7.545
Marzo	8.942	14	1.558	8.956
Abril	5.856	6	884	5.862
Mayo	8.835	22	1.260	8.857
Junio	8.160	12	1.390	8.172
Julio	7.790	9	1.889	7.799
Agosto	552	20	92	572
Setiembre	6.278	9	743	6.287
Octubre	7.618	27	1.086	7.645
Noviembre	7.917	15	1.255	7.932
Diciembre	5.012	12	819	5.024
TOTALES	81.072	183	13.622	81.255

La velocidad comercial estimada mínima del servicio es menor a la del transporte colectivo ordinario y se estima en 8 km/h, debido al mayor tiempo de encochamiento y desencocharamiento de personas con movilidad reducida

El servicio objeto de licitación en el presente contrato es el Servicio Público de Transporte Especial en autobús adaptado de personas con movilidad reducida del municipio de Barcelona. El servicio se prestará con los vehículos provistos a la administración contratante en los términos que se detallan en los pliegos.

El contrato de servicios se regula en los art. 308 y ss. de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

La reglamentación del servicio figura en las Normas de Uso del Servicio de Transporte Especial de Barcelona, aprobadas por el Consejo Rector el 7 de octubre de 2009.

2 DURACIÓN DEL CONTRATO

2.1. Duración del contrato

El contrato tendrá una duración de 7 años. La duración total del contrato, incluyendo la prórroga, no puede exceder en ningún caso del plazo máximo de diez (10) años establecido en el artículo 4.3 del Reglamento (CE) núm. 1370/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2007.

La fecha prevista de inicio del contrato es el 1 de enero de 2025.

2.2. Prórroga

El contrato admite la posibilidad de prórroga por un periodo máximo de 3 años por una única vez.

2.3. Prolongación del servicio

Si a la finalización de la duración del contrato no se hubiera concluido el procedimiento para determinar la subsiguiente prestación del servicio, el contratista, a requerimiento del IMPD, prolongará su gestión hasta un máximo de nueve (9) meses tras la finalización del mencionado procedimiento, en los términos del artículo 29.4, párrafo 5, de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público.

3 INICIO DEL SERVICIO

El inicio de la ejecución del contrato se hará constar mediante el acta de inicio del servicio, que será levantada por el responsable del contrato y será firmada por el responsable del contrato y el contratista. En dicha acta deberá hacerse constar la plena adecuación del servicio a las condiciones del contrato.

El acta de inicio del servicio incluirá en anexo, como mínimo, los siguientes documentos:

- El listado actualizado del personal adscrito al servicio al inicio del contrato, al único efecto de su conocimiento por parte de la Administración. El citado listado contendrá la categoría profesional, puesto de trabajo, fecha de antigüedad, tipo de contrato, vencimiento del contrato, salario bruto anual, jornada laboral y convenio colectivo de aplicación.
- El listado actualizado de las pólizas de seguros de todo tipo de riesgos relativos al servicio.
- El inventario de todos los bienes (vehículos, equipos embarcados, cocheras, instalaciones, medios auxiliares...) adscritos al contrato, de conformidad con su oferta, reflejando, si aplica, y entre otros datos, su fecha de adquisición, valor contable y estado de funcionalidad. En todo caso, deberán reflejarse los vehículos adscritos al servicio. Dicho inventario se actualizará anualmente a petición del responsable del contrato.

El servicio podrá declararse inaugurado provisionalmente cuando en el momento de levantar el acta de inicio del servicio se constaten deficiencias imputables a la empresa adjudicataria que, a juicio del responsable del contrato, puedan ser razonablemente enmendadas en un plazo no superior a un (1) mes contado desde la fecha. Una vez se compruebe que las deficiencias han sido subsanadas, la inauguración provisional se elevará a definitiva con efectos retroactivos.

Cuando, a juicio del responsable del contrato, las deficiencias detectadas en el momento de levantar el acta de inicio del servicio no puedan ser enmendadas en el plazo de un (1) mes, o cuando el adjudicatario manifieste impedimentos para la firma, no podrá levantarse el acta de inicio del servicio, notificando tal circunstancia a la empresa adjudicataria e invitándola a formular las alegaciones que considere oportunas, antes de dictar la correspondiente resolución, que podrá implicar la pérdida de su condición de adjudicataria.

4 SEGUROS

En aquellos casos en los que el contratista sea responsable de daños causados a terceras personas o al IMPD a causa del funcionamiento del servicio, ocasionados por las instalaciones, vehículos o actos del personal, el contratista está obligado a indemnizar a las personas perjudicadas a sus expensas o a través de los seguros que haya concertado a tal efecto y siempre de acuerdo con la legislación vigente que le sea de aplicación en cada caso.

El contratista deberá tener vigente durante toda la duración del contrato, como mínimo, los seguros de carácter obligatorio que establezca la legislación vigente en cada momento. Se valorará la

suscripción de pólizas de carácter voluntario que aumenten las coberturas en aquellos ámbitos más ligados a la explotación del servicio.

El contratista deberá tener a disposición del IMPD, en cualquier momento, todos los documentos acreditativos para verificar la vigencia y cumplimiento de los seguros necesarios.

CONDICIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO

5 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

5.1. Objeto del servicio

El servicio que se licita tiene por objeto atender los desplazamientos de las personas usuarias con derecho al servicio, definidas en el apartado 5.2, mediante un viaje realizado con vehículos autobuses y microbuses adaptados, en todo caso de capacidad superior a nueve plazas, incluyendo conductor/a, dentro del ámbito territorial definido en el apartado 5.3 y en el marco temporal delimitado en el apartado 5.4.

El adjudicatario deberá prestar servicios fijos y esporádicos. Se entiende por desplazamientos fijos aquellos caracterizados por ser reiterativos en origen, destino y horario, de forma que pueden ser fácilmente programados con anticipación. Son desplazamientos diarios para ir a centros de servicios sociales de atención especializada de atención diurna o similares. Por sus características (reiteración, origen y/o destino común...), son susceptibles de un tratamiento colectivo, organizado en rutas de autobús adaptado. Dentro de esta definición se incluyen también determinados desplazamientos de carácter estacional como los casales de verano de los que actualmente también disfrutan las personas usuarias con derecho al servicio. Eventualmente podrán concederse servicios esporádicos.

La lógica de diseño y optimización de las rutas de bus y la ubicación de los centros de atención especializada no hace posible la división en lotes de este contrato.

5.2. Personas usuarias

5.2.1. Personas usuarias con derecho al servicio

Las personas usuarias con derecho al servicio serán identificadas con un número acreditativo de tarjeta blanca emitido por el Instituto Municipal de Personas con Discapacidad (IMPD) del Ayuntamiento de Barcelona, el cual establecerá, a través de la normativa de uso, los criterios y condiciones que dan derecho a la utilización del servicio de transporte especial. Alternativamente, podrán ser identificadas con NIF/NIE/pasaporte o el medio indicado por el responsable del contrato.

En cualquier caso, la persona usuaria del servicio debe tener reconocida la condición de persona con discapacidad mediante el certificado que emite la Dirección General de la Autonomía Personal y la Discapacidad, en el que conste, además, que supera el baremo de movilidad reducida. Además, los usuarios deben residir y estar empadronados en Barcelona y tienen que tener especial dificultad para utilizar el transporte público regular.

De acuerdo con la normativa de uso vigente, no se realizará ni transporte escolar ni sanitario, sin perjuicio de que el IMPD pueda efectuar los cambios normativos que considere necesarios durante la vigencia del contrato.

Asimismo, la persona debe tener plaza reconocida en un servicio social de atención especializada de la red pública, según la cartera de servicios sociales vigente. Concretamente, los servicios de atención diurna pueden ser:

- Servicio de centro de día para personas mayores, de carácter temporal o permanente.
- Servicio de atención integral a las personas mayores en el ámbito rural.
- Servicio de centro de día de atención especializada temporal o permanente para personas con discapacidad.
- Servicio de centros de día de terapia ocupacional (STO) para personas con discapacidad.
- Servicio de centro de día ocupacional de inserción (SOI) para personas con discapacidad.
- Servicio de club social.
- Servicio prelaboral.
- Centros asimilados con funciones de acogida diurna (asociaciones o entidades que prestan servicios de apoyo a los servicios sociales especializados).

Con carácter excepcional y debidamente justificado, podrá darse cobertura a personas menores que tengan otros destinos, como, por ejemplo, el centro de desarrollo infantil y atención precoz (CDIAP) o dispositivos de atención especializada para niños con pluridiscapacidades.

5.2.2. Acompañantes

Las personas usuarias con derecho al servicio podrán llevar la cantidad de acompañantes que establezca la normativa de uso vigente en cada momento, sin perjuicio de las limitaciones que puedan derivarse de la capacidad del vehículo.

Actualmente, las personas en los trayectos pueden contar con un acompañante. Las condiciones de viaje del acompañante serán las mismas que tiene establecidas el AMB para el resto de transportes públicos.

El acompañante debe reunir las condiciones establecidas en la ficha 9 del contrato programa Departamento de Derechos Sociales-Ayuntamiento de Barcelona 22-25. Actualmente, estas condiciones son las siguientes:

- Debe ser una persona mayor de edad.
- Debe tener perfil de auxiliar o de monitor (según los convenios de residencias, ocio, discapacidad o servicio de atención a domicilio).

El acompañante tiene asignadas las siguientes tareas:

- Vigilar a los usuarios durante el trayecto.
- Llevar el control y registro de quién sube y baja en las paradas correspondientes.
- Ayudar a subir y bajar a las personas usuarias con déficit de movilidad.
- Comprobar que todos los usuarios/as estén sentados antes de iniciar el trayecto.
- Verificar que las personas que lo requieran tengan bien sujetos los cinturones o anclajes de seguridad.
- Adoptar todas las medidas necesarias para que el transporte se haga con seguridad y normalidad.
- Asegurarse de que las personas usuarias entren en el servicio social especializado.

El servicio contratado no incluye acompañantes de ruta, que no son provistos por el IMPD.

5.3. Ámbito territorial

El servicio se prestará dentro de los términos municipales de Barcelona, Badalona, Esplugues de

Llobregat, Hospitalet de Llobregat, Sant Adrià de Besòs y Santa Coloma de Gramenet. Todos los viajes deberán tener como origen o destino el municipio de Barcelona.

Excepcionalmente, si según el criterio del IMPD no se dispusiera de suficientes plazas en los centros de servicios sociales especializados de Barcelona o de los municipios enumerados anteriormente, el ámbito territorial de la prestación del servicio podrá extenderse a otros municipios del Área Metropolitana de Barcelona.

5.4. Calendario, horario del servicio y atención al usuario

El servicio se prestará de acuerdo con el calendario y horario del servicio que resulten del procedimiento de definición de rutas recogido en el apartado 6.5 del presente pliego.

En cualquier caso, el calendario y horario del servicio resultantes del procedimiento de definición de rutas se ajustará a los horarios recogidos en la normativa de uso del IMPD:

- Calendario del servicio: todos los días laborables del año.
- Horario del servicio: de 7.00 a 24.00 h.

Al mismo tiempo, este calendario y horario de referencia podrán ser modificados en cualquier momento por el IMPD en función de las necesidades de uso público.

5.4.1. Centro de atención telefónica del servicio (*call center*)

Por otro lado, el servicio dispone de un centro de atención telefónica al usuario. El horario actual del servicio de atención telefónica es el siguiente:

- o De lunes a viernes laborables: de 8.00 a 20.00 h.

Este calendario y el horario de atención telefónica podrán ser modificados en cualquier momento por el IMPD en función de las necesidades de uso público.

5.4.2. Atención telefónica y soporte del contratista

La empresa contratista deberá poner a disposición del servicio, como mínimo, los siguientes medios: soporte telefónico, correo electrónico y otros sistemas de comunicación accesibles. Dichos medios deben ser los necesarios para poder atender sin interrupción las incidencias y otras comunicaciones del servicio, ya provengan de las operadoras del centro de atención telefónico del servicio o directamente de los usuarios/as o de las personas y los centros donde asisten, ya que por proximidad al usuario puede resultar más ágil la comunicación directa. Estos sistemas deben estar disponibles para la inspección de guardia y deben permitir a los usuarios/as comunicar incidencias con la máxima efectividad posible.

El horario de atención telefónica de la empresa contratista deberá comenzar, como mínimo, una hora antes de la recogida del primer usuario/a de las rutas programadas del servicio y terminar una hora más tarde de la llegada del último usuario/a del servicio.

Como ejemplo, atendiendo al servicio actual, el horario de atención telefónica y soporte del operador debería ser el siguiente:

- o De lunes a viernes laborables: de 7.00 a 21.00 h.

El contratista tendrá que adaptarse a todos los cambios horarios sin que este hecho comporte una

compensación adicional ni una modificación de los precios del contrato.

5.5. Prestación del servicio

La prestación del servicio se desarrollará conforme a los siguientes requerimientos:

5.5.1. Solicitud de los viajes por parte de las personas usuarias con derecho al servicio

Con periodicidad anual, generalmente a partir del 1 de abril y hasta el 15 de mayo, según lo marcado por la normativa de uso del servicio, se abre el periodo de renovación de las solicitudes de los servicios fijos de las personas usuarias con derecho al servicio, ya que estos servicios tienen que renovarse cada año. Las nuevas solicitudes de servicios tienen que pedirse preferentemente durante ese mismo periodo, si bien pueden llegar durante todo el año. Estas solicitudes de viajes, una vez validadas por el responsable del contrato, son transmitidas gradualmente al contratista desde la aplicación de gestión mediante *web services* o a través de los medios tecnológicos que se considere oportunos. En caso de incidencia de la aplicación o cuando no esté operativa, la transmisión de las solicitudes podrá realizarse a través de ficheros de Excel o similares o bien por correo electrónico, según lo que determine el responsable del contrato. Cada solicitud de viaje tendrá un identificador único y en cada registro enviado constará toda la información necesaria para la realización del viaje por parte del contratista (punto de origen, punto de destino, horarios, acompañamiento, silla de ruedas).

A modo de resumen, anualmente hay un total de unos 900 usuarios/as que piden y renuevan la solicitud de servicios fijos. La empresa operadora deberá estudiar cada una de las solicitudes recibidas y presentar una primera propuesta, al IMPD y al responsable del contrato, de la combinación más adecuada de rutas en autobús adaptado, incluyendo el máximo número de usuarios posible, respetando siempre las limitaciones existentes. Las solicitudes que lleguen fuera del periodo establecido, a lo largo del año, también habrá que estudiarlas e introducirlas en el sistema.

El contratista deberá asignar un transporte/ruta en autobús adaptado a todas las solicitudes que sea posible, siempre cumpliendo con los requerimientos establecidos en el punto 5.5.2. El resto de solicitudes serán derivadas al servicio de transporte de menos de 9 plazas, siguiendo los protocolos marcados por el IMPD.

Cabe resaltar que la normativa de uso del servicio establece los motivos por los cuales podrá denegarse una solicitud de servicio. Entre ellos, figura la saturación de la capacidad del servicio, la no disponibilidad de vehículos, cuando el viaje sea accesible y pueda realizarse en transporte público regular adaptado o por infracción en el uso del servicio.

5.5.2. Programación y optimización de los viajes

Una vez recibida la información relativa a las solicitudes de transporte fijo, el contratista dispondrá de un plazo máximo de tres (3) semanas para elaborar y entregar al responsable del contrato una propuesta inicial de rutas en autobús adaptado. Dicha comunicación se realizará vía la aplicación de tecnología de transporte especial o bien en el formato que establezca el Ayuntamiento. En cualquiera de los casos, se indicarán los recorridos, paradas, km y horas útiles por ruta, asignación de autobuses, estimación del coste, horarios y calendario y cualquier otra información que pueda solicitar el IMPD. La mayor parte de las rutas que se programen tendrán una permanencia temporal que irá generalmente de setiembre del año en curso a agosto del año siguiente, ya que así lo marcan normalmente las solicitudes de los usuarios. En cualquier caso, a efectos de comunicación con las familias, todas las rutas deberán haber sido propuestas antes del inicio de la 3.^a semana del mes de julio del año en curso.

En esta propuesta inicial de rutas, el contratista deberá programar, de la manera más eficiente posible, la asignación de los viajes solicitados a rutas de autobús adaptado. En todo caso, el contratista deberá

respetar los siguientes criterios:

- La permanencia de una persona usuaria con derecho al servicio a bordo de un vehículo para realizar el trayecto solicitado estará limitada a un máximo de 1 hora y 15 minutos. Excepto en casos excepcionales autorizados por el IMPD, donde se podrá llegar a un máximo de 1 hora y 30 minutos.
- En función de los horarios de los centros de servicios sociales especializados o similares, la propuesta inicial de rutas deberá garantizar la hora de llegada en los viajes de ida y la hora de recogida en los viajes de vuelta.
- En cualquier caso, el contratista deberá poner todos los medios necesarios para tenerlo todo organizado para iniciar el nuevo año en curso generalmente el 1 de setiembre.

Asimismo, el contratista deberá identificar, y comunicar al responsable del contrato, en el plazo máximo de las tres semanas mencionadas aquellos desplazamientos que por sus características temporales o espaciales no puedan ser satisfechos razonablemente mediante el esquema de rutas de autobús adaptado propuesto.

El responsable del contrato revisará la propuesta inicial de rutas, podrá solicitar al contratista las modificaciones que estime oportunas, previamente a su aprobación, y aprobará las rutas. Una vez que la propuesta de rutas haya sido aprobada, su contenido tendrá carácter contractual en cuanto a la definición del servicio (rutas, longitud, paradas, horario y calendario previstos...) y permanecerá vigente hasta su sustitución, como resultado de la aprobación de una nueva propuesta de rutas.

Una vez validada y aprobada la propuesta de rutas, el operador adjudicatario introducirá en su aplicación la configuración final de las rutas asignadas de autobús adaptado, y vía *web services* se informará automáticamente a la aplicación de gestión del servicio de transporte especial. De esta forma, toda la información de las rutas, horarios, etc., será única y compartida por las diferentes bases de datos.

Asimismo, en todo momento el IMPD o el responsable del contrato, desde el programa de gestión o a través de otros métodos, podrá denegar rutas y servicios, enviar bajas y nuevas altas, etc. (ver anexo 2 y 3). De modo que la combinación de rutas podrá sufrir cambios durante todo el año en curso.

Además, la empresa operadora deberá informar y proponer cualquier nuevo cambio o incidencia (apartado 5.5.3) realizado en las rutas asignadas, que deberá ser aprobado por el responsable del contrato. Las propuestas deberán ir acompañadas de la correspondiente revisión de km, horas, distribución de usuarios, estimación de costes, etc. Del mismo modo, el responsable del contrato podrá requerir que se estudien nuevas combinaciones.

Por lo tanto, a lo largo de su vigencia, la propuesta de rutas deberá ser revisada, informada en la aplicación y modificada por el contratista, cumpliendo con los plazos máximos establecidos en el presente apartado, cada vez que se produzcan cambios relevantes, como el alta o la baja (ya sea temporal o definitiva) de una persona usuaria con derecho al servicio, una reorganización de los centros asistenciales, etc. Por lo tanto, es una tarea imprescindible del contratista mantener, en todo momento y de forma dinámica, una combinación óptima y eficiente de las rutas en explotación. La modificación del servicio en estos casos y el resto deberá respetar un procedimiento similar al expuesto en este apartado.

5.5.3. Posibles incidencias y comunicación de incidencias

Durante la prestación del servicio pueden producirse incidencias. Estas podrán ser informadas por el IMPD, por el responsable del contrato, a través de la aplicación de gestión mediante *web services* o con los medios tecnológicos que se considere oportunos, por el propio usuario/a, persona del entorno, acompañante y personas referentes de los centros origen y/o destino. A continuación se describen las

más habituales:

- **Modificación puntual de un servicio:** el contratista deberá atender aquellas modificaciones referentes a la hora de recogida, punto de origen y/o punto de destino del viaje y número de acompañantes.
- **Anulación de una expedición/ruta:** se entiende como anulación la cancelación de la expedición/ruta que sea comunicada al contratista a más tardar el día laborable previo a la realización de la misma. Si la comunicación se realiza con una antelación inferior y, a pesar de intentarlo el contratista, no se consigue anular la expedición, esta se considerará como no anulada.
- **Anulación de un punto de parada:** se entiende como anulación de un punto de parada la cancelación del punto de parada que sea comunicada al contratista con treinta (30) minutos o más de antelación respecto a la hora de inicio de la expedición. Si la comunicación se realiza con una antelación inferior y, a pesar de intentarlo el contratista, no se consigue modificar el recorrido para adaptarse a la nueva circunstancia, se considerará el recorrido previsto inicialmente a los efectos de determinar la compensación económica.
- **No presentación de la persona usuaria con derecho al servicio:** se considera que una persona usuaria con derecho al servicio no se ha presentado a un viaje solicitado cuando no está presente en el lugar y hora convenidos de recogida, el conductor ha cumplido con el protocolo establecido al respecto en el apartado 5.5.4 del presente pliego y la persona usuaria con derecho al servicio no ha anulado el servicio o lo ha anulado pero con un tiempo inferior a treinta (30) minutos.

5.5.4. Obligaciones del contratista para la realización del viaje

Las obligaciones del contratista para la realización del viaje son las siguientes:

- Solo podrá prestar el servicio objeto del contrato a favor de las personas usuarias con derecho al servicio.
- Podrá solicitar a las personas usuarias con derecho al servicio que se identifiquen con el DNI o número de tarjeta o documento acreditativo otorgado por el Instituto Municipal de Personas con Discapacidad del Ayuntamiento de Barcelona (IMPD), previamente a la prestación de los servicios.
- La organización del servicio tendrá que orientarse a la optimización de los recursos, especialmente los económicos, en el marco de las condiciones de diseño de rutas del servicio.
- La calidad en la prestación del servicio, con respecto a la efectiva realización de los servicios concertados, la puntualidad y el cumplimiento tienen que ser también elementos primordiales en la organización del servicio.
- Deberá disponerse de todos aquellos elementos técnicos auxiliares que sean necesarios para la correcta prestación del servicio: elementos técnicos y tecnológicos destinados a la gestión eficaz del servicio y TIC (tecnologías de la información y comunicación) en las comunicaciones tanto con el usuario/a del servicio como con el *call center* del servicio.
- Deberá llevarse un control diario de la asistencia de las personas usuarias con derecho al servicio en cada punto de parada, mediante, por ejemplo, una hoja diaria de ruta y/o algún programa de ayuda.
- El conductor del servicio deberá admitir a bordo del vehículo al acompañante/monitor del servicio. El monitor se identificará convenientemente y desarrollará las tareas, entre otras, de ayudar a entrar y salir a las personas usuarias con derecho al servicio del vehículo de transporte, sujetar las sillas de ruedas a los anclajes de seguridad del vehículo antes de que se ponga en marcha y, en caso de ser necesario, acompañarlas hasta la acera más cercana al vehículo. En caso de ausencia del acompañante del servicio, las tareas referidas serán desarrolladas por el conductor del servicio.
- El conductor del servicio deberá admitir a bordo del vehículo al inspector de calidad de

- servicio, que irá debidamente identificado.
- El conductor deberá supervisar la sujeción de las sillas de ruedas a los anclajes de seguridad del vehículo antes de que se ponga en marcha.
 - Deberá avisar de la incidencia a las personas usuarias con derecho al servicio en caso de que el autobús adaptado tenga que presentarse con retraso en el punto y hora concretados, mediante llamada telefónica, mensaje de texto o cualquier otro medio tecnológicamente eficaz, al teléfono que las personas usuarias con derecho al servicio tengan registrado. También se informará a la persona acompañante y a los/las referentes de los centros de destino/origen. Es obligación del contratista registrar los datos básicos de la llamada o mensaje (día, hora, número de teléfono al que se ha llamado/enviado el mensaje, minutos que ha durado la llamada...) que se haya enviado a las personas mencionadas, con el fin de poder dar respuesta en caso de quejas u otras situaciones.
 - En la eventualidad de que la persona usuaria con derecho al servicio no se encuentre en el punto de recogida a la hora pactada, el conductor deberá pedir confirmación en su base del lugar y hora de encuentro. Hecha la comprobación y habiendo dado un margen de, como mínimo, cinco (5) minutos de espera, podrá considerarse que la persona usuaria con derecho al servicio no se ha presentado (NP). En el caso anterior, el contratista deberá enviar un mensaje de texto o llamada a la persona usuaria con derecho al servicio avisando de la incidencia con el fin de confirmar el NP. Igualmente, es obligación del contratista registrar los datos básicos de la llamada o mensaje (día, hora, número de teléfono al que se ha llamado/enviado el mensaje, minutos que ha durado la llamada...) que se haya enviado a las personas usuarias con derecho al servicio, para poder dar respuesta en caso de quejas u otras situaciones.
 - Suministrar al responsable del contrato toda la información necesaria relacionada con el servicio y sus incidencias, modificaciones, alteraciones del servicio programado, ampliaciones y otras incidencias. En función del impacto y gravedad de la incidencia, habrá que suministrar la información al IMPD y al responsable del contrato en tiempo real o en el tiempo que estos determinen.
 - Informar a las personas usuarias con derecho al servicio y al resto de agentes implicados, previamente a la hora prevista de inicio del servicio, de las incidencias, modificaciones o anulaciones que puedan haberse producido y tengan incidencia sobre sus desplazamientos.
 - Será obligación del contratista mantener a disposición del responsable del contrato todos los datos relativos a la realización del viaje durante un periodo mínimo de doce (12) meses desde su grabación, o, en su caso, lo que determine la legislación vigente, en caso de ser más restrictiva.

5.5.5. Incorporación de información del viaje a la aplicación de gestión

El contratista deberá mantener la información de servicios y transmitir en un plazo inferior a cuarenta y ocho (48) horas toda la información relativa a cada servicio, incluyendo cualquier incidencia del servicio, según el apartado 5.5.3, y la identificación de las personas usuarias con derecho al servicio que no se hayan presentado en el servicio. El envío de información se realizará mediante los *web services* establecidos a efectos de la aplicación de gestión o a través de los medios tecnológicos que se consideren oportunos y se establezcan. Adicionalmente, todos los datos requeridos en relación con cada servicio se transmitirán en el formato digital y operable que se determine, según lo establecido en el apartado 15 del presente pliego.

5.5.6. Requisitos informáticos

El contratista deberá adaptarse, en caso de existir o en el momento en que esté implantada y/o en funcionamiento, a la aplicación de gestión del servicio desarrollando una interfaz de comunicación y mediante *web services* y/o los medios tecnológicos establecidos por el IMPD y el responsable del

contrato. Por lo tanto, siendo imprescindible la utilización de sistemas automatizados para la gestión del servicio, el contratista deberá desarrollar una interfaz de comunicación entre el entorno tecnológico del servicio y sus propios aplicativos informáticos (ver detalle en los anexos 2 y 3).

La fecha de implantación operativa de la interfaz de comunicación y de los *web services* en perfectas condiciones de funcionamiento será la de inicio del servicio, salvo en caso de que el Ayuntamiento determine otra fecha posterior. El incumplimiento de esta condición, dada su trascendencia en el desarrollo del servicio, dará lugar a una penalización extraordinaria (ver cláusula 19 del presente pliego).

Si a lo largo de la duración del contrato se produjeran cambios en el entorno tecnológico de gestión del servicio, se sustituyera por uno nuevo o se actualizara por otro sistema tecnológico, será obligación del contratista actualizar la interfaz de comunicación a fin de que esté operativa en todo momento.

Todos los agentes implicados en estos programas, la empresa adjudicataria y terceros involucrados tendrán que comprometerse expresamente a mantener la más estricta confidencialidad de los datos, cumpliendo con la normativa vigente.

5.6. Magnitud del servicio¹

La oferta de servicio orientativa anual es de unos 260.000 km útiles. Cabe tener presente que estas magnitudes son aproximadamente las del último año del servicio (2023), por lo tanto, son únicamente orientativas del volumen de servicio anual del contrato.

6 MATERIAL MÓVIL

6.1. Flota necesaria de vehículos nuevos a disposición del servicio

El proveedor deberá poner a disposición del servicio 33 vehículos, que se consideran como "vehículos de alquiler" en la memoria económica del contrato. La incorporación de vehículos nuevos podrá ser progresiva y se hará, como máximo, en 1 año desde la entrada en vigor del contrato. Por su repercusión en el precio unitario del contrato y dado el plazo del contrato, deberán ser nuevos. Inicialmente, tendrán una configuración homologada para personas con movilidad reducida (PMR) y deberán ser configurables para poder adaptarse a las necesidades del servicio y a las directrices que fije el responsable del contrato. En cualquier caso, deberán cumplir las características de accesibilidad normativas y ser de tipo microbús de 8,5 metros o más, que permitan dar servicio a un mínimo de 330 plazas configurables en butaca y silla. Como mínimo, la mitad de las plazas deberán tener anclajes para silla de ruedas.

Los vehículos nuevos, en el momento de su adscripción al servicio, deberán estar dotados de todos los elementos de accesibilidad homologados y sistema de climatización. A modo de ejemplo, incluirán plataforma de encochamiento lateral o posterior, anclajes y cinturones para PMR y butaca y rotulación.

El contratista deberá aportar las fichas técnicas y los permisos de circulación de la totalidad de vehículos que dispondrá para el servicio. Deberá aportar un compromiso firmado donde consten todas las características de los vehículos nuevos que pondrá a disposición del servicio (capacidad, antigüedad máxima en la fecha de inicio del servicio, combustible, si son reconfigurables...). Este compromiso fijará el plazo de adscripción al servicio desde el inicio del contrato de cada uno de los 33 vehículos, que se valorará en la presentación de oferta, será de un máximo de 12 meses desde el inicio del contrato y será objeto de penalización en caso de incumplimiento.

El operador podrá incluir en su oferta, además de los 33 vehículos anteriores, hasta 7 vehículos más en régimen de alquiler de menos de 16 años, a los que se refiere el siguiente apartado, que podrán utilizarse transitoriamente, por servicios complementarios o rutas que se vayan incorporando a los servicios fijos durante el contrato y/o en periodos puntuales.

Es por ello que se valorará que el contratista pueda disponer para el servicio de hasta 7 vehículos además del mínimo de (33) requerido. Estos autobuses deberán estar adaptados y serán aportados por el contratista, en caso de ser su propietario, o contratados por este con terceros y pueden ser nuevos, bien entendido que durante toda la vida del contrato deberán tener menos de 16 años (por equiparación a la normativa de transporte escolar en aquellos casos en que se transporte a niños).

El orden de asignación al servicio irá en función del vehículo menos contaminante: por ejemplo, si el contratista se compromete a disponer de vehículos eléctricos, estos serán los primeros que habrá que aportar al servicio, por delante de vehículos de combustión, por ser menos contaminantes.

La totalidad o parte de los autobuses que el contratista se compromete a aportar para el servicio también podrán utilizarse el resto del año como apoyo a la flota adscrita al servicio, en caso de necesidades del servicio y previo requerimiento del responsable del contrato, bajo los mismos criterios de asignación que los descritos en el párrafo anterior.

En caso de que el responsable del contrato comprobara en algún momento de la duración del contrato que el dimensionamiento de la flota base de 33 vehículos nuevos es insuficiente, podrá determinar:

- La incorporación a la flota del servicio del número de vehículos que se estimen necesarios con el fin de garantizar el funcionamiento total del servicio, según los procedimientos y condiciones económicas establecidos en el presente pliego.
- Autorizar la utilización en el servicio de un número superior de autobuses adaptados en régimen de alquiler. Los autobuses adaptados en régimen de alquiler podrán ser aportados por el contratista, en caso de ser su propietario, o contratados por este con terceros. En este último caso, previamente a la celebración del contrato de alquiler, será necesaria la conformidad del IMPD. Por lo tanto, el contratista deberá notificar al responsable del contrato todos los términos previstos del contrato y aportar las fichas técnicas y los permisos de circulación de la totalidad de vehículos. Los autobuses de alquiler estarán sujetos a las condiciones económicas establecidas en el presente pliego (ver apartado 16).
- Los vehículos adicionales a los 33 vehículos nuevos que disponga el contratista deberán ser adaptados, de características similares a los de la flota propia del servicio y preferentemente de igual o superior capacidad. Todos los vehículos deberán tener una edad de menos de 16 años durante todo el periodo del contrato.
- La identidad e imagen del servicio que es objeto de licitación serán definidas por el IMPD, siendo a cargo del adjudicatario su instalación y mantenimiento. En particular, el IMPD determinará el diseño, colores, colocación y dimensiones de los logos y cualquier otro elemento que conforme su imagen interna y externa.

6.2. Flota necesaria de menos de 16 años a disposición del servicio en régimen de alquiler

Desde el inicio del contrato, mientras no se produzca el aprovisionamiento de los 33 vehículos nuevos descritos en el apartado 6.1, el proveedor deberá poner a disposición del servicio los vehículos de alquiler necesarios para cubrir las rutas programadas. Estos vehículos permitirán operar las rutas

previstas hasta la adscripción de los vehículos nuevos indicados en el apartado 6.1, podrán ser de segunda mano y tendrán una configuración homologada y flexible de sillas PMR y butacas. Deberán cumplir las características de accesibilidad y uso necesarias y tener en todo momento menos de 16 años para poder prestar servicio dentro del contrato. En todo caso, estos vehículos se sustituirán progresivamente por los vehículos nuevos indicados en el apartado 6.1.

Se valorará que el contratista pueda disponer para el servicio de un número superior de vehículos que el mínimo requerido en el apartado 6.1 durante toda la vigencia del contrato. Es por ello que se valorará que el contratista pueda disponer para el servicio de un número superior de vehículos al mínimo de (33) requerido. Estos autobuses deberán estar adaptados y serán aportados por el contratista, en caso de ser su propietario, o contratados por este con terceros y pueden no ser nuevos, bien entendido que durante toda la vida del contrato deberán tener menos de 16 años (por equiparación a la normativa de transporte escolar en aquellos casos en que se transporte a niños).

El número de vehículos por encima de los 33 quedará limitado por el saldo disponible del importe de las modificaciones en el momento de la incorporación de estos vehículos y por la previsión de la facturación de las rutas que realizarán.

El orden de asignación al servicio irá en función del vehículo menos contaminante, es decir, si el contratista se compromete a disponer de vehículos eléctricos, estos serán los primeros que habrá que aportar al servicio, por ser menos contaminantes.

La totalidad o parte de los autobuses que el contratista se compromete a aportar para el servicio también podrán utilizarse el resto del año como apoyo a la flota adscrita al servicio, en caso de necesidades del servicio y previo requerimiento del responsable del contrato, bajo los mismos criterios de asignación que los descritos en el apartado anterior.

El contratista deberá aportar las fichas técnicas y los permisos de circulación de la totalidad de vehículos que dispondrá para el servicio. En caso de no disponer de los vehículos en el momento de la presentación de las ofertas, habrá que aportar un compromiso firmado donde consten todas las características de los vehículos que se pondrán a disposición del servicio (capacidad, antigüedad máxima en la fecha de inicio del servicio, combustible, si son reconfigurables...).

La identidad e imagen del servicio que es objeto de licitación serán definidas por el IMPD, siendo a cargo del adjudicatario su instalación y mantenimiento. En particular, el IMPD y el AMB determinarán el diseño, colores, colocación y dimensiones de los logos y cualquier otro elemento que conforme su imagen interna y externa.

6.3. Gestión de la flota de autobuses (renovación, sustitución, baja...)

Los vehículos que se pongan a disposición deberán estar homologados y cumplir con todos los requisitos de la legislación vigente en el momento de su incorporación. En todo caso, deberán tener unas condiciones similares a los vehículos que prestan el servicio actualmente (los modelos actuales con los que se presta el servicio son Microbus Renault Master, Midibus Dennis Darf SLF, Midibus Dennis E200 Dart, Iveco Sunrise Ferqui) y, en cualquier caso, tener una configuración flexible en cuanto al número de plazas en butaca y silla PMR y adaptarse a las condiciones y rutas que se requieran en el momento de la sustitución.

Asimismo, el contratista también deberá renovar y/o sustituir, aportando vehículos en régimen de alquiler, cualquier vehículo adscrito al servicio que no pueda ser reparado y prestar servicio en las condiciones establecidas en el presente pliego por cualquier causa, previa autorización del IMPD. Si la causa es un accidente o incidente de fuerza mayor, las compensaciones económicas procedentes de seguros de los vehículos propiedad del contratista deberán revertir, parcial o totalmente, en el servicio.

6.4. Mantenimiento y limpieza de los vehículos

El mantenimiento y limpieza de los vehículos corresponde al contratista, el cual deberá efectuar todas aquellas revisiones y actuaciones que sean necesarias con el fin de minimizar las averías en servicio, asegurar la plena seguridad y comodidad de las personas usuarias con derecho al servicio y garantizar la correcta imagen interior y exterior de los vehículos.

El contratista desarrollará las tareas de mantenimiento y limpieza de los vehículos mediante un Plan de Mantenimiento, Limpieza y Seguridad de los Vehículos que deberá incluir todo lo que determina el apartado 13.1.1 del presente pliego y que deberá ser presentado en su oferta.

7 EQUIPOS Y SISTEMAS EMBARCADOS

7.1. Sistema de ayuda a la explotación e información

Toda la flota de vehículos adscritos al servicio, que son los que forman parte de la flota del servicio y que se utilizan durante todo el año, deberá estar equipada con un sistema de ayuda a la explotación e información (SAEI) o similar que deberá contar con todos los elementos y componentes que sean necesarios para dar cumplimiento a las funcionalidades especificadas en el anexo 4.

El contratista deberá proveer a su cargo todos los elementos requeridos para el correcto funcionamiento del SAEI (*software*, equipos del centro de control y de cochera), así como los equipos embarcados necesarios para equipar la flota propuesta para el servicio. Asimismo, el contratista deberá llevar a cabo las actuaciones necesarias para hacer plenamente operativo el sistema a partir de los equipos aportados.

El SAEI deberá estar totalmente operativo, con los requerimientos que exige el presente pliego, en un plazo máximo de cuatro (4) meses a contar desde la formalización del contrato. Dicho plazo incluye tanto la instalación de los equipos y sistemas nuevos que sean necesarios como la adaptación de los equipos y sistemas de los que disponga el contratista a las características especificadas en el presente pliego.

El SAEI será gestionado de manera autónoma por el contratista y deberá ser accesible al responsable del contrato, especialmente con respecto a los módulos estadísticos. En particular, el responsable del contrato podrá solicitar datos de explotación procedentes del sistema en cualquier momento que lo considere oportuno.

El contratista deberá garantizar que el SAEI estará operativo durante todo el periodo contractual, de forma que no se produzcan discontinuidades en su operativa de funcionamiento.

En la memoria técnica de la oferta, los licitadores incluirán una descripción detallada del modelo de arquitectura propuesto, así como del modelo técnico de la solución adoptada. También habrá que detallar y describir los elementos principales del sistema embarcado en el autobús adaptado, del sistema de comunicaciones y del sistema del centro de control.

7.2. Sistema de validación y venta

Aunque en la actualidad la flota adscrita al servicio no está equipada con un sistema de validación y venta (SVV), el IMPD y el AMB podrán decidir la incorporación de dicho sistema a los vehículos autobuses del servicio coincidiendo con la implantación del sistema T-Mobilitat o similar, según lo previsto en la normativa de uso. En ese caso, el contratista deberá proveer todos los elementos requeridos para el correcto funcionamiento del SVV, así como los equipos embarcados necesarios para completar la flota propuesta para el servicio.

Asimismo, el contratista deberá llevar a cabo las actuaciones necesarias para hacer plenamente operativo el sistema en los términos que requiera el sistema tarifario integrado de la Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM), ya sean de estructura de títulos, de *software* o de tecnología del *hardware*.

7.3. Letreros indicadores de línea

Los vehículos adscritos al servicio deberán estar provistos de un letrero luminoso indicador de línea de características similares.

7.4. Renovación y mantenimiento de equipos y sistemas embarcados

La renovación, mantenimiento y reparación de los equipos y sistemas existentes, y de los que en el futuro puedan incorporarse, corresponden al contratista, el cual deberá efectuar todas aquellas actuaciones preventivas y correctivas que sean necesarias con el fin de minimizar las averías en servicio y garantizar la plena funcionalidad y continuidad de su operación.

El contratista se compromete a llevar a cabo la operación, mantenimiento y reposición de los equipos y sistemas mencionados, incluyendo todos los elementos de *hardware* y *software* que los conforman. Este compromiso incluye el traslado de los equipos ya instalados a otros vehículos de la flota, el traslado físico de los centros de control del SAEI y otros sistemas y la reposición por pérdidas, daños, robos y otras incidencias. En ningún caso el coste de renovación y mantenimiento de los equipos y sistemas embarcados será abonado por las administraciones.

El contratista desarrollará las tareas de renovación y mantenimiento de los equipos y sistemas embarcados mediante un Plan de Mantenimiento de los Equipos y Sistemas Embarcados que deberá ser presentado en su oferta, según indicaciones del apartado 12.1.2 del presente pliego.

Corresponderá al contratista la correcta gestión como residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) de todos los equipos que deban ser sustituidos durante el contrato, de acuerdo con lo establecido en la norma ISO 14.001.

8 INSTALACIONES Y MEDIOS AUXILIARES

8.1. Cocheras

El contratista deberá disponer, en el momento de iniciar el servicio, de los medios auxiliares necesarios para garantizar la correcta prestación del servicio en las circunstancias actuales y en un escenario de incremento de servicio. En concreto, el contratista deberá disponer, en el momento de iniciar el servicio, de una o varias cocheras que de forma conjunta garanticen la capacidad suficiente para el estacionamiento de toda la flota a lo largo de la duración del contrato. Asimismo, deberá disponer de talleres de reparación y mantenimiento, estación de lavado, surtidores de combustible, oficinas, aparcamiento, etc.

Cabe recalcar que todos estos medios deberán estar a disposición del servicio en el momento del inicio del servicio. Las cocheras y todos los medios auxiliares necesarios podrán ser propios o bien ajenos al contratista. La empresa deberá manifestar si las cocheras y medios auxiliares que dispone están ya construidos y/o son de su propiedad o bien ajenos al contratista.

Además, en caso de que las instalaciones no estuvieran construidas en el momento de presentación de las ofertas, con el fin de poder valorar cuidadosamente la oferta, el contratista deberá adjuntar una planificación detallada de las tareas a llevar a cabo y los respectivos plazos.

El contratista deberá describir cuidadosamente la cochera que ofrece, cómo funciona y los medios auxiliares que dispone. Cabe remarcar que esta descripción tendrá que ajustarse a lo fijado por la ley de contratación pública, no pudiendo figurar ningún valor económico en el documento que se requiera para la valoración técnica.

El contratista deberá gestionar en todo caso la actividad de las instalaciones y medios auxiliares de acuerdo con la legislación vigente y teniendo en cuenta criterios ambientales, que deberán concretarse en el respeto de las siguientes condiciones:

- Talleres de reparación y mantenimiento de vehículos:
 - o Deberá preverse la recogida selectiva de los residuos no peligrosos según las ordenanzas municipales vigentes.
 - o Deberá realizarse una correcta gestión de los residuos peligrosos que incluya su segregación en origen, un correcto envasado, un almacenaje idóneo y su entrega a gestor de residuos, según lo establecido por el Decreto Legislativo 1/2009, de 21 de julio, por el cual se aprueba el texto refundido de la Ley reguladora de los residuos, y el Decreto 87/2010, de 29 de junio, por el cual se aprueba el Programa de gestión de residuos municipales de Cataluña (PROGREMIC).
 - o Deberá garantizarse la buena calidad del aire en el interior del taller, así como el control de las emisiones a la atmósfera, y disponer de sistemas de captación, en especial atendiendo a los gases de combustión de los motores, y de captación/aspiración y filtrado para los compuestos orgánicos volátiles (en las operaciones de pintado) y el polvo.
 - o El nivel de emisión de ruido que podrá generar el taller será el establecido en el mapa de capacidad acústica para la zona donde esté ubicado el taller, de acuerdo con la Ley 16/2002, de Protección contra la Contaminación Acústica y legislación que la desarrolla. Si el municipio dispone de ordenanza y es más restrictiva que la ley, será de aplicación la ordenanza.
 - o Deberá garantizarse la no mezcla de las aguas residuales de proceso con las sanitarias, así como un vertido de las primeras con un contenido en hidrocarburos inferior a cinco (5) ppm.
- Estaciones de lavado de vehículos:
 - o Las estaciones de lavado deberán disponer de tecnologías de optimización y ahorro de agua basadas en la recogida, filtración y recirculación del agua de proceso.

El contratista desarrollará las tareas de mantenimiento de las instalaciones y medios auxiliares necesarias. Todos los protocolos establecidos para llevar a cabo estas tareas se recogerán en el Plan de Mantenimiento de las Instalaciones y Medios Auxiliares, que deberá ser presentado en su oferta.

8.2. Vehículos de asistencia y de taller y otros elementos auxiliares

El contratista deberá disponer de los medios auxiliares, en especial los vehículos de taller y asistencia complementarios, necesarios para garantizar la correcta prestación del servicio. Será obligación del contratista la provisión, renovación, mantenimiento y gestión de los medios auxiliares referidos, garantizando en todo momento su disponibilidad para el servicio.

9 PERSONAL

9.1. Consideraciones generales

El IMPD no tendrá relación jurídica ni laboral con el personal del contratista, ni durante la duración del contrato ni a la finalización del mismo.

El contratista deberá disponer del personal suficiente para la correcta prestación del servicio con la calidad requerida, incluyendo los puestos de trabajo relacionados en el anexo 5 del presente pliego con sus características (categoría profesional, fecha de antigüedad, tipo de contrato y retribuciones). Este personal deberá tener la formación, capacitación y titulación que requiera cada puesto de trabajo, y la empresa velará, mediante el desarrollo de acciones de formación, por mantener los niveles de capacitación necesarios. Todos los conductores adscritos al servicio deberán haber presentado certificado de antecedentes de delitos penales y sexuales y haber acreditado la falta de antecedentes.

A lo largo de la duración del contrato, la reducción del número o características de los puestos de trabajo relacionados en el anexo 5 tendrá la consideración de incumplimiento contractual, ya que el IMPD los considera necesarios para la prestación del servicio con la calidad requerida por el presente pliego. La única excepción a este requisito será el caso de reducción de la oferta de servicio a requerimiento del IMPD. En tal caso, el contratista podrá aplicar una reducción cuantitativa de personal justificada y proporcional a la reducción de oferta.

Será responsabilidad única y exclusiva del contratista el cumplimiento de las obligaciones que en cada momento establezca la legislación vigente en materia laboral, de seguridad social, de seguridad e higiene, de prevención de riesgos laborales y cualquier otra que sea de aplicación en el ámbito de las relaciones laborales entre una empresa y sus trabajadores/as.

Con independencia de las obligaciones que deba cumplir en materia de prevención de riesgos laborales, el contratista deberá disponer de un Plan de Seguridad en la Conducción y en las Instalaciones para todo el periodo de vigencia del contrato que deberá incluir, como mínimo, los aspectos que se definen en el apartado 12.1.1 del presente pliego.

Asimismo, el contratista deberá disponer de un Plan de Formación específico que deberá incluir tanto la formación continuada del personal subrogado como la formación prevista para las personas de nueva incorporación e incluir todo lo establecido en el apartado 12.1.2 del presente pliego.

9.2. Subrogación

La empresa adjudicataria del servicio se subrogará, con efecto a partir del primer día de inicio del servicio, como empleadora en las relaciones laborales del personal adscrito al servicio, de acuerdo con las condiciones de los contratos de las personas trabajadoras a las que afecte la subrogación, respetando su remuneración, antigüedad y categoría laboral a la fecha de subrogación.

Este personal es el que se relaciona en el anexo 5 del presente pliego y el que, sin mediar fraude, falsedad o abuso de derecho, fuera dado de alta con posterioridad a la fecha de publicación de la presente licitación, fecha que se ha tomado como referencia para la elaboración de la relación incluida en el anexo 5 del presente pliego. La obligación de subrogación no es extensiva al personal que, aun figurando en la relación del anexo 5, hubiera causado baja definitiva con posterioridad a la fecha de publicación de la presente licitación. La relación del anexo 5 incluye: identificación del trabajador, convenio colectivo de aplicación, categoría profesional, puesto de trabajo, fecha de antigüedad, tipo de contrato y retribuciones.

El IMPD, en el plazo de los quince (15) días naturales posteriores a la adjudicación del contrato, siempre y cuando la empresa actualmente prestataria del servicio lo haya facilitado al IMPD en dicho

plazo, facilitará al contratista el listado del personal subrogable en la fecha de adjudicación, identificando su código de empleado, categoría profesional, fecha de antigüedad, tipo de contrato, jornada, convenio colectivo de aplicación y retribuciones.

El personal que se adscribirá al nuevo servicio continuará prestando servicios para la empresa anteriormente prestataria del servicio hasta el día anterior al de inicio del servicio, en el que pasará a prestar servicios para el contratista, operando la subrogación con efecto el día de inicio del servicio.

El contratista quedará entonces subrogado en la posición de la empresa actualmente prestataria del servicio y deberá mantener las retribuciones y condiciones laborales derivadas de los contratos laborales existentes entre la empresa actualmente prestataria del servicio y sus trabajadores afectos al servicio; todo ello, en los términos y con los efectos previstos en la normativa laboral de aplicación.

El contratista deberá llevar a cabo todos los trámites que sean necesarios legalmente para dar cumplimiento a esta obligación de subrogación en los términos y condiciones previstos en esta cláusula. Esta obligación de subrogación en las relaciones laborales del personal procedente del anterior prestatario del servicio tiene la calificación de obligación esencial del contrato. En consecuencia, su incumplimiento será causa de resolución del contrato, al amparo de lo dispuesto en el artículo 211.1 f) de la LCSP.

El contratista no asumirá las obligaciones que la empresa actualmente prestataria del servicio hubiera adquirido respecto del personal que no se encuentre en activo en la fecha de efecto de la subrogación (por ejemplo, obligaciones de pago de complementos a las pensiones de incapacidad permanente reconocidas a antiguos empleados de la empresa actualmente prestataria del servicio).

10 PUBLICIDAD

La empresa adjudicataria del servicio podrá efectuar una explotación publicitaria de los autobuses, sujeta a las siguientes condiciones:

- Los contenidos publicitarios se ajustarán a lo que determine el IMPD y a lo que establezca la legislación sobre la materia vigente en cada momento. En cualquier caso, deberán estar validados y aprobados por el IMPD.
- Los formatos publicitarios, en todos los casos y en concreto en cuanto a la ocupación de la superficie exterior del autobús adaptado, deberán contar con el visto bueno del IMPD.
- El contrato de explotación publicitaria que celebre la empresa adjudicataria deberá tener en cuenta los dos puntos anteriores y deberá prever una reserva para campañas promocionales tanto del propio IMPD como de terceros autorizados por este. La inserción de estas campañas será prioritaria, y se cuantifica en un 10 % del volumen contratado en términos de bus-día. Esta, no obstante, podrá ser utilizada de forma acumulada, pero planificada con suficiente antelación para que dicha ocupación no vaya en perjuicio de la explotación comercial.
- El procedimiento de contratación deberá ser realizado en un marco de transparencia, de acuerdo con los procedimientos previstos en la Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales, por la cual se incorporan al ordenamiento jurídico español las Directivas 93/38/CEE y 92/13/CEE, y otras normativas que le sean de aplicación.
- El IMPD podrá requerir en cualquier momento información sobre el modelo de explotación publicitaria del adjudicatario, en particular en cuanto a número de unidades, periodicidad, formatos y tarifas.
- Los ingresos obtenidos por la explotación publicitaria se repartirán entre el IMPD y la empresa

operadora en la proporción de 2/3 y 1/3, respectivamente.

Realizado el procedimiento que corresponda, y previamente a la celebración del contrato, la empresa adjudicataria deberá notificar al IMPD todos los términos del contrato que tenga previsto adjudicar.

11 RELACIÓN CON LAS PERSONAS USUARIAS

11.1. Tarifas

El IMPD podrá aplicar al servicio el sistema tarifario que crea conveniente, ya sea mediante su integración en el sistema tarifario integrado de la ATM, la creación de tarifas propias o precio público, de acuerdo con lo que se establezca en la normativa de uso del servicio de transporte especial.

En caso de que las administraciones determinaran la integración del servicio en el sistema tarifario integrado de la ATM, podrán requerir al contratista su adhesión al mismo mediante la firma del correspondiente convenio. Si el contratista ya estuviera adherido al sistema tarifario integrado, habrá que diferenciar en la Cámara de Compensación de los títulos ATM este servicio del resto de servicios de la empresa.

En caso de integración en el sistema tarifario integrado, la estructura tarifaria se adaptará en todo momento a la que sea fijada por la ATM y el Área Metropolitana de Barcelona (AMB).

12 SUPERVISIÓN, CONTROL DEL SERVICIO Y PROTOCOLOS DE ALERTA

La empresa adjudicataria será responsable de la prestación de un servicio de calidad, del cumplimiento de horarios y frecuencias, del control del fraude y en general de todos aquellos aspectos que redundan en la eficacia y calidad del servicio de transporte objeto de licitación. Asimismo, el contratista se compromete a aplicar los protocolos de alerta, como, por ejemplo, durante los episodios de contaminación, que le sean facilitados por el IMPD en todos los casos previstos en los mismos. La activación de cualquier protocolo de alerta deberá ser comunicada de forma inmediata a través de los canales previstos a tal efecto.

Asimismo, en caso de que se decrete una huelga, la empresa adjudicataria deberá garantizar los servicios mínimos y deberá gestionar y coordinar los avisos y la comunicación con los usuarios/entorno/acompañantes/referentes de los centros con el fin de informarles sobre la afectación de sus servicios y explicarles si existe alguna alternativa posible.

El IMPD y el responsable del contrato llevarán a cabo un seguimiento del cumplimiento de los protocolos mencionados y podrán ejercer todas las potestades de inspección para el cumplimiento del contrato. Al mismo tiempo, podrán proponer al órgano de contratación aquellas decisiones que estimen conveniente para la mejor ejecución del contrato. Asimismo, el responsable del contrato tendrá plena capacidad ante la empresa adjudicataria, la cual deberá ofrecerle en todo momento la máxima cooperación.

- Entre las tareas de supervisión del servicio se encuentran las siguientes:
- Seguimiento del contrato de prestación del servicio, y en concreto de los incumplimientos y la determinación de las penalizaciones.
- Supervisión de los cálculos y supuestos previstos en el pliego de condiciones económicas.

- Seguimiento de los cumplimientos en relación con los criterios de calidad y gestión. Medición anual y, si corresponde, aprobación de las mediciones de los indicadores de calidad y gestión.
- Supervisión y control general de la explotación.
- - Supervisión en cualquier momento de la duración del contrato del desarrollo de los diferentes planes presentados por la empresa adjudicataria en su oferta.
- - Y las demás tareas que le sean requeridas por el órgano de contratación.

Para supervisar el correcto desarrollo del servicio, se podrá contar con el apoyo de una asistencia externa e independiente. La empresa adjudicataria está obligada a facilitar, directamente o a través de la asistencia técnica autorizada, toda la información necesaria para la correcta ejecución de sus cometidos.

12.1. Planes de seguimiento del servicio

La empresa adjudicataria deberá desarrollar e implementar los planes que se detallan en este apartado, con la recopilación de actuaciones a corto y largo plazo que se compromete a llevar a cabo en los ámbitos y aspectos estratégicos del servicio. Dichos planes deberán presentarse en la oferta y servirán de base al responsable del contrato para realizar el seguimiento del servicio.

La empresa adjudicataria será la responsable de cumplir con todos los requerimientos establecidos en los planes. El incumplimiento de algunos de los requerimientos establecidos en los planes y/o negligencia podrán ser motivo de sanción económica. La valoración de la sanción será a cargo del IMPD y se adaptará a todo lo previsto en el apartado de penalizaciones por incumplimiento del contrato del pliego de cláusulas administrativas particulares y/o en la normativa vigente.

A modo de resumen, a continuación se citan los planes que como mínimo deberá presentar la empresa en su oferta y la descripción de los aspectos que al menos deberán incluir.

12.1.1. Plan de Mantenimiento, Limpieza y Seguridad de los Vehículos

El Plan de Mantenimiento, Limpieza y Seguridad de los Vehículos deberá incluir todas las tareas necesarias para garantizar el correcto funcionamiento y seguridad de toda la flota de autobuses y, en concreto, deberá describir y determinar la frecuencia con que se llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

- o Mantenimiento diario de los vehículos en cocheras (abastecimiento de combustible, revisión de la carrocería y sistemas, instalaciones destinadas al aprovisionamiento de combustible, recambios...).
- o Mantenimiento de neumáticos.
- o Mantenimiento preventivo y predictivo, operaciones de reparación e inspección técnica de vehículos.
- o Tareas necesarias para garantizar la correcta imagen de la flota, incluyendo limpieza diaria, limpieza periódica del interior de los autobuses, instalaciones de limpieza, desinsectación y desinfección y cualquier otra actividad dirigida a garantizar las condiciones adecuadas de limpieza e imagen de la flota.
- o Y cualquier otra actividad dirigida a garantizar las condiciones adecuadas de funcionamiento y seguridad de la flota.

12.1.2. Plan de Mantenimiento de los Equipos y Sistemas Embarcados

El Plan de Mantenimiento de los Equipos y Sistemas Embarcados del sistema de ayuda a la explotación (SAEI) y de los demás sistemas que se consideren necesarios. En concreto, habrá que incluir las operaciones de mantenimiento preventivo y correctivo, la empresa que llevará a cabo dicho mantenimiento, los protocolos a seguir en caso de incidencia o avería de los equipos, cómo se sustituirán y renovarán, etc. También deberán incluirse los proveedores y marcas de los equipos que se instalarán en los vehículos.

12.1.3. Plan de Mantenimiento de Instalaciones y Medios Auxiliares

El plan de mantenimiento de las cocheras y las instalaciones auxiliares y de los medios auxiliares deberá incluir la descripción de todas las tareas de mantenimiento que se desarrollarán para cada uno de los elementos (instalaciones de lavado, sistemas de detección y extinción de incendios, aire comprimido, instalaciones eléctricas, sistema de vigilancia...). También habrá que mencionar quiénes serán los responsables de llevar a cabo dichas tareas. Asimismo, el contratista deberá describir y justificar la función que desarrollarán los vehículos auxiliares que se adscriban al servicio.

12.1.4. 12.1.4 Atención a las personas usuarias con derecho al servicio (gestión de quejas/reclamaciones del servicio)

El contratista deberá disponer de los recursos necesarios para atender aquellos aspectos que tienen que ver con la adecuada atención a las personas usuarias con derecho al servicio por parte de los diferentes empleados que formen parte del servicio, ya sean del propio adjudicatario o de eventuales empresas subcontratadas. En particular, el contratista tendrá que disponer de los recursos necesarios para atender y dar una respuesta rápida y adecuada a las reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas. En concreto, la empresa adjudicataria aplicará la gestión por medios electrónicos de incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias que lleguen al IMPD por los canales establecidos por el IMPD y los ordinarios del Ayuntamiento de Barcelona. El canal puede ser telefónico o a través de web, web/intranet, aplicación móvil, quiosco de autoservicio o escritos entrados por el registro municipal.

El canal establecido para dar respuesta será el sistema de gestión IRIS del Ayuntamiento de Barcelona. La empresa adjudicataria tendrá el compromiso de responder dentro del sistema de gestión IRIS, o el que disponga el IMPD, las fichas de incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias que hayan sido validadas por el IMPD, que hará una supervisión de las respuestas emitidas por la empresa.

La empresa tendrá que atender correctamente y responder por escrito dentro del sistema de gestión IRIS cualquier queja, reclamación o sugerencia recibidas por cualquier medio (telefónico, correo postal, correo electrónico...). El contratista tendrá que responder las quejas, reclamaciones u otras solicitudes en un tiempo máximo de 15 días. La respuesta deberá ser razonada en los aspectos planteados por el usuario. Podrá rechazarse cualquier respuesta dada por el contratista a la queja de un ciudadano por improcedente o insuficiente, en cuyo caso se considerará que la queja no ha sido respondida a todos los efectos y el contratista deberá responderla nuevamente atendiendo a las instrucciones que se le indiquen. Además, la empresa analizará de forma inmediata las quejas reiteradas o graves y las pondrá en conocimiento del IMPD. En caso de recibir quejas fuera del sistema IRIS, la empresa tendrá que introducirlas en dicho sistema y gestionirlas igual que el resto de entradas recibidas por los canales municipales.

El contratista dispondrá de procedimientos para el control y procesamiento de las quejas y sugerencias que puedan llegarle a través de los canales que determine el IMPD. Dichos procedimientos tendrán que incluir, en todo caso, la identificación de la persona que reclama, el control de las fechas de entrada y salida, la descripción y tipología de la queja, el sistema de priorización, el seguimiento y estado de las quejas y sugerencias, los indicadores de gravedad y, por último, la evaluación final, que incluye el control, cierre y archivo de las quejas.

El responsable del contrato tendrá toda la información sobre las quejas y sugerencias de las personas

usuarias con derecho al servicio, disponiendo de toda la información que, por tal motivo, se almacene por parte del contratista. En todo caso, el contratista deberá incluir en los informes trimestrales previstos en el apartado 14 del presente pliego el análisis e inventario de las reclamaciones, quejas y sugerencias de las personas usuarias con derecho al servicio, así como de las actuaciones llevadas a cabo con el fin de darles respuesta.

12.1.5. Plan de Seguridad en la Conducción y en las Instalaciones

El Plan de Seguridad en la Conducción y en las Instalaciones tiene por objeto establecer las medidas preventivas y las actuaciones a realizar con el fin de identificar y evitar los riesgos laborales, garantizando la seguridad y salud de los trabajadores durante la prestación del servicio y en todos los aspectos relacionados con el trabajo.

Así pues, el plan deberá incluir, como mínimo, los siguientes aspectos: medidas preventivas de riesgos laborales relacionadas con la conducción, los vehículos, la organización y los trabajadores/as, métodos de recogida de datos de seguridad (quejas, incidencias, daños...), actuaciones en caso de conflicto con viajeros/as y otros agentes del entorno, investigación de incidentes y accidentes de autobuses, así como programas específicos de actuación, si se dispone de ellos, como los destinados a la prevención de drogas y contra el abuso del alcohol, gestión de la fatiga, descansos y estrés y actuaciones en caso de emergencias. También habrá que adjuntar, si se dispone de ellos, los procedimientos y otros programas de actuación establecidos por la empresa. Asimismo, habrá que hacer mención, cuando aplique, de las normativas aplicables en cada caso.

12.1.5 Plan de Formación

El Plan de Formación deberá incluir, por un lado, la formación continuada para el personal que ya tenga experiencia en el sector y, por otro, la formación prevista para las nuevas incorporaciones.

El Plan de Formación incluirá especialmente, entre otros temas, la práctica de una conducción eficiente, la formación en seguridad de los conductores/as y otros trabajadores de la empresa y, en cumplimiento del Plan de Seguridad en la Conducción y en las Instalaciones, el cumplimiento de buenas prácticas ambientales y la atención a personas con discapacidad.

12.1.6. Plan de Sostenibilidad Ambiental

El Plan de Sostenibilidad Ambiental deberá tener en cuenta, como mínimo, los siguientes aspectos básicos:

- Consumo energético
- Contaminación ambiental (calidad del aire y contaminación acústica)
- Otros aspectos que puedan tener efecto sobre el medioambiente

En cuanto al primero, el contratista deberá llevar a cabo auditorías continuadas sobre el consumo de los vehículos, que tendrán por objeto un ahorro en el consumo y en las emisiones contaminantes en la totalidad de la flota.

Los gastos de auditoría serán a cargo de la empresa adjudicataria, ya que es el primer beneficiario del ahorro económico de la reducción del consumo de combustible, sin compensación económica alguna por parte del IMPD. Los resultados de las auditorías se presentarán al IMPD anualmente.

En cuanto a la contaminación ambiental, se estará a lo que determinen los planes de la calidad del aire vigentes en cada momento. El Plan de Sostenibilidad Ambiental deberá indicar la contribución del

conjunto del servicio a la contaminación ambiental metropolitana y los objetivos de reducción de emisiones para los próximos años. Al mismo tiempo, expondrá con el mayor grado de detalle el proceso que se seguirá para llevar a cabo dicho compromiso, con una esmerada programación que habrá que incorporar al plan. Se dedicará especial atención a los contaminantes más relevantes en el ámbito de prestación del servicio y, en todo caso, a la contaminación acústica.

Para alcanzar los objetivos propuestos, el Plan de Sostenibilidad Ambiental podrá incluir medidas como mejoras de la categoría de emisiones de la flota o de los vehículos auxiliares.

12.1.7. Plan de Calidad del Servicio

El Plan de Mejora de la Calidad del Servicio deberá describir y justificar los procedimientos y operativa previstos para alcanzar los requerimientos de calidad fijados en el presente pliego y garantizar la mejora continuada del servicio en sus diferentes aspectos.

12.1.8. Plan de Información y Atención al Cliente

El Plan de Información y Atención al Cliente deberá especificar, entre otros, los canales de atención a los usuarios, el procedimiento de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias, donde se especifiquen los plazos de respuesta de quejas y reclamaciones, las acciones de información y de promoción del transporte, los servicios complementarios que se ofrecerán a los usuarios y los recursos humanos destinados a llevar a cabo dichas tareas. Asimismo, también deberán incluirse todos los aspectos explicitados en los apartados 11 y 12 del presente pliego.

13 INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO

13.1. Consideraciones generales

Será responsabilidad del contratista la prestación de un servicio de calidad, particularmente en cuanto a los diferentes aspectos que integran el concepto de calidad integral del servicio según la norma europea UNE 13816: servicio ofrecido, accesibilidad, información, tiempo, atención al cliente, confort, seguridad e impacto ambiental.

13.2. Indicadores de calidad

El IMPD realizará un control continuo de la calidad de los servicios de transporte público de los cuales es titular. Este control se concreta en varios índices o indicadores de calidad que hacen referencia a la calidad de la producción del servicio o a la calidad percibida desde el punto de vista de las personas usuarias con derecho al servicio.

- Calidad producida: Agrupa los distintos índices de calidad correspondientes a la producción del servicio y que son niveles observables o medibles como el índice de puntualidad de los autobuses (**IPA**), el índice de cumplimiento de los autobuses (**ICA**), el índice de calidad de los autobuses (**QA**), que se conforma por el índice de limpieza (**IL**), el índice de mantenimiento (**IM**), el índice de atención al cliente (**IA**) y el índice de información (**II**), el índice de regularidad de las rutas de autobús (**IRRA**), el índice de calidad de las reclamaciones (**ICR**), el índice de calidad de los informes de gestión (**IINF**) y el índice de efectividad de la integración con sistemas y ATTE (**ISIS**).

- Calidad percibida: es el nivel de calidad que las personas usuarias con derecho al servicio perciben, teniendo en cuenta el grado de importancia y la satisfacción que manifiestan. Se valora a partir del índice de calidad de las reclamaciones (**ICR**) y el índice de satisfacción del cliente (**ISC**).

Concretamente, los índices que se podrán medir, entre otros, son los siguientes:

- Índice de puntualidad de los autobuses (**IPA**): nivel de expediciones de cada ruta puntuales respecto al total de expediciones de las rutas realizadas. Se considera que una ruta es puntual cuando cumple con los horarios de paso programados, con una desviación máxima de 10 minutos.
- Índice de cumplimiento de los autobuses (**ICA**): nivel de expediciones de las rutas realizadas respecto al total de expediciones de las rutas programadas.
- Índice de calidad de los autobuses (**IQA**): índice de calidad que agrupa aquellos aspectos de la calidad que se refieren a la producción del servicio y que se pueden valorar mediante observación. Está formado por los índices siguientes:
 - o Índice de información (**II**): nivel de calidad de la información y la señalización en los autobuses, tanto en el interior como en el exterior
 - o Índice de limpieza (**IL**): nivel de calidad de la limpieza interior y exterior de los vehículos.
 - o Índice de mantenimiento (**IM**): nivel de calidad del mantenimiento de los autobuses y de los elementos de su interior.
 - o Índice de atención al cliente (**IA**): nivel de calidad de la atención al cliente por parte del personal de la empresa.
- Índice de satisfacción del cliente (**ISC**): este indicador engloba la importancia y la satisfacción que cada persona usuaria con derecho al servicio declara en relación con los distintos aspectos que forman parte de la calidad.
- Índice de regularidad de las rutas de autobús (**IRRA**): este índice mide el funcionamiento de las rutas de autobús. El objetivo es evaluar todos los parámetros que conforman una ruta y otros que puedan estar relacionados, como, por ejemplo, horarios, recorrido, horas y kilómetros en vacío y útiles, número de usuarios en la ruta, evaluación de la conducción, evaluación del acompañante, etc.
- Índice de calidad de las reclamaciones (**ICR**): nivel de reclamaciones recibidas por el operador que ha respondido en un tiempo inferior o igual a 10 días respecto al total de reclamaciones/quejas recibidas.
- Índice de calidad de los informes de gestión (**IINF**): este índice mide que los informes cumplan con lo estipulado en la cláusula 14 de seguimiento del servicio. También mide la fiabilidad, calidad y veracidad de los datos estadísticos del servicio proporcionados por el contratista.
- Índice de efectividad de la integración con sistemas y ATTE (**ISIS**): este índice se realizará otorgando al proveedor permisos del aplicativo ATTE que le permitan medir en una elección aleatoria de servicios si efectivamente pueden efectuarse los siguientes procesos a nivel tecnológico: identificar la tipología de vehículo asignado a cada ruta, comunicación de incidencias (anulaciones y no presentados), cierre del servicio con información relativa al mismo.

Los índices de calidad se calcularán de acuerdo con lo que se detalla en el anexo núm. 6.

13.3. Seguimiento de los indicadores de calidad del servicio

El IMPD podrá efectuar los controles que considere necesarios para garantizar que el servicio se está prestando con la máxima calidad. Dichos controles podrán ser inspecciones de servicios concretos, controles en puntos estratégicos de las rutas, verificación de datos, encuestas a las personas usuarias con derecho al servicio y verificación de las rutas desde el interior del vehículo, entre otros, ya sea con personal propio o de una empresa contratada a tal efecto.

En el marco del seguimiento de los indicadores de calidad, el IMPD podrá solicitar al contratista la información que considere oportuna, en especial aquella que se derive de la explotación del sistema SAEI. En todo caso, el contratista deberá facilitar al responsable del contrato una conexión remota directa que permita consultar y obtener en cualquier momento toda la información estadística del sistema SAEI, incluyendo la información relativa a históricos en las paradas de la línea que se determine. Será obligación del contratista mantener a disposición del responsable del contrato los datos relativos a la realización del viaje durante un periodo mínimo de doce (12) meses desde su grabación.

El contratista tendrá que facilitar en todo momento los datos necesarios para la determinación de los indicadores. La imposibilidad de acceso a los datos necesarios para la medición de los indicadores o su no disponibilidad por parte del contratista será objeto de penalización máxima en el indicador que no se haya podido medir, sin perjuicio de cualquier otra penalización de las recogidas en el presente pliego a la que se diera lugar.

El contratista deberá facilitar al responsable del contrato toda la información que le sea requerida utilizando en todo momento formatos abiertos que puedan ser tratados con el *software* habitual que se disponga e integrados en su sistema de datos. El responsable del contrato informará periódicamente del seguimiento de los indicadores al IMPD.

13.4. Certificaciones de calidad

El servicio deberá disponer, en un plazo máximo de un año (12 meses) desde la fecha de inicio del servicio, de las certificaciones de calidad siguientes o equivalentes:

- Norma UNE 13816, o equivalente
- Norma ISO 14001 o Reglamento EMAS, o equivalentes

14 INFORMACIÓN DE SEGURIDAD DEL SERVICIO

14.1. Información general

La empresa adjudicataria deberá producir y entregar informes periódicos, en soporte informático y en los formatos que defina el IMPD, que muestren la evolución del servicio y sus incidencias. A lo largo de la duración del contrato podrá variarse el contenido de los informes para adecuarlos a los cambios del servicio o a nuevas exigencias, a solicitud del IMPD.

Para garantizar la puntualidad y completitud de los envíos de información, la entrega de cada informe estará vinculada a un sistema de penalizaciones, descrito en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

En cualquier caso, se establece la producción, la periodicidad y los envíos de información recogidos en

los siguientes puntos.

14.2. Envíos de información y periodicidad

Se definen los siguientes envíos de información, de acuerdo con la periodicidad que se especifica:

- Ocasionalmente
 - o La empresa operadora deberá enviar el informe número 1 descrito en el anexo 7 de la propuesta de la configuración de las nuevas rutas del curso establecida en el apartado 5.5, para que el responsable del contrato y el IMPD la estudien, puedan presentar propuestas o cambios y finalmente se valide y apruebe.
 - o Cada vez que se produzca la modificación de una ruta, debido a los cambios de los usuarios asignados, la empresa operadora deberá enviar nuevamente el informe número 1 descrito en el anexo 7, con las modificaciones pertinentes de cada ruta.
 - o Otros informes concretos a petición del IMPD o el responsable del servicio.
- Con periodicidad semanal
 - o Como máximo, habrá que informar de los NP que se han producido durante toda una semana en curso, cinco (5) días (laborables) más tarde, respecto al último día laborable de la semana. El contenido del informe número 2 se describe en el anexo 7. La entrega se hará mediante correo electrónico o el soporte informático que determine el IMPD o el responsable del contrato. La información sobre los viajes considerados como no presentados se enviará a ATTE mediante servicios web.
- Con periodicidad mensual
 - o En el plazo máximo de diez (10) días laborables, el contratista entregará al IMPD, mediante correo electrónico o el soporte informático que este determine, los informes 3 y 4 descritos en el anexo 7.
- Con periodicidad trimestral
 - o Habrá que presentar un informe estadístico y descriptivo con el número de quejas (informe 5), reclamaciones y sugerencias presentadas por las personas usuarias con derecho al servicio y contestadas por el contratista. En dicho informe será necesario que figure el tipo de queja, el motivo, el tiempo en que se ha contestado y el número de personas usuarias con derecho al servicio que han presentado las quejas o reclamaciones, así como datos relevantes sobre el perfil de usuario.
- Con periodicidad anual
 - o Un informe de gestión del año natural (informe 6), a entregar antes del 31 de enero del ejercicio siguiente y que incluirá:
 - El análisis estadístico anual de los datos requeridos mensualmente, a los que se añadirá el consumo anual de combustible, total y por tipo de vehículo.
 - Un resumen de los hechos más relevantes del servicio durante el año.
 - Toda la documentación necesaria (justificantes de pago de cuotas de material móvil, justificantes de ingresos extraordinarios...) para proceder a la liquidación

anual.

- El informe de cierre anual de quejas, sugerencias y agradecimientos del servicio.
- Un informe de cuentas específico del servicio prestado (informe 7), donde pueda identificarse con detalle la naturaleza de los gastos por partidas (conductores, combustible, lubricantes, neumáticos, mantenimiento, limpieza, seguros, licencias...).
- Una auditoría contable del ejercicio anterior (informe 8) que refleje su situación económico-financiera, a entregar antes del 31 de julio.

RÉGIMEN ECONÓMICO DEL CONTRATO

15 FINANCIACIÓN DEL SERVICIO

El coste de operación correspondiente al ejercicio **i (CoEj i)**, expresado en términos netos, se calcula teniendo en cuenta cuánto cuesta operar incorporando 33 buses nuevos en régimen de alquiler aportados por el operador de transporte.

El coste de operación incluye todos los gastos que debe asumir un operador para prestar el servicio: conductores, combustible, mantenimiento y reparaciones de material móvil, lubricantes y grasas, limpieza, alquiler de vehículos, mecánicos, inspectores, cocheras, seguros y gastos administrativos y de infraestructura. Se ha considerado una actualización de precios del 2 % anual para todos aquellos costes directos e indirectos del contrato, excepto el alquiler de flota, ya que este supuesto se refleja en costes de inversión del operador y se basa en costes de amortización y tipo de interés anual con adquisición estimada a 1 de enero del año 2025. El documento "Observatorio de Costes del Transporte de Viajeros en Autocar" referencia en su pág. 21 este plazo de amortización.

En función de su naturaleza, los costes de operación del servicio base a lo largo del contrato se desglosan en:

Gastos directos:

- Personal de conducción
- Combustible
- Mantenimiento y reparaciones de material móvil
- Lubricantes y grasas
- Limpieza
- Alquiler vehículos

Gastos indirectos:

- Personal indirecto (mecánico/inspector) + antigüedad
- Pupilaje
- Seguros e impuestos de material móvil
- Otros gastos de estructura (oficinas, administración, teléfono, medios auxiliares...)

Se estima que el beneficio industrial anual durante cada año de contrato será del 5 %. Dicho porcentaje se fija siguiendo el criterio utilizado por el AMB en sus últimas licitaciones de transporte

terrestre de carácter similar.

En el anexo 1 de la memoria económica se recoge el detalle por ejercicio de las diferentes partidas que componen el coste del servicio.

En definitiva, el coste de operación puede traducirse en el precio/km útil en bus de alquiler, que se corresponde con el precio medio durante toda la vida del contrato para el coste de operación de los 33 vehículos que la empresa pone a disposición del IMPD en régimen de alquiler para prestar el servicio.

El coste está exento de IVA.

El precio/km es un precio km útil calculado a partir de la suma de todos los costes directos e indirectos que conlleva el servicio (precio/km útil). La siguiente tabla refleja el partida precio/km útil sobre el cual deben realizar ofertas los operadores para el vigente contrato.

Comentari [US1]: el precio/km útil de salida ??

	Precio/km útil
2025	10,8202 €
2026	10,9837 €
2027	11,1505 €
2028	11,3206 €
2029	11,4941 €
2030	11,6711 €
2031	11,8516 €
2032	12,0357 €
2033	12,2235 €
2034	12,4151 €

El precio km/útil de cada año es el precio unitario de salida del contrato, sobre el cual deberán realizar ofertas los licitadores para el precio/km durante cada ejercicio, incluidas las eventuales prórrogas del contrato. La variación del precio interanual se justifica en la previsión de incremento de costes de

componentes importantes del contrato, tales como salarios o energía, durante la vida del contrato y sus eventuales prórrogas.

Previendo las posibles dificultades de aprovisionamiento de buses nuevos adaptados a 1 de enero 2025, y de forma transitoria hasta la incorporación de nuevos vehículos, el precio/km útil a aplicar será el de 10,11 euros y 8,34 euros. Este precio es el resultado de aplicar el IPC Cataluña sobre el precio del contrato vigente, para vehículos alquilados y vehículos IMPD, desde junio de 2019, fecha de adjudicación del contrato.² Este precio se mantendrá fijo hasta la incorporación de vehículos nuevos al servicio.

	2020	2021	2022	2023	2024
IPC transporte Cat	-0,4 %	-6,4 %	7,3 %	15,5 %	3,3 %
Vehículo operador*	8,44 €	7,90 €	8,47 €	9,79 €	10,11 €
Vehículo IMPD**	6,96 €	6,52 €	6,99 €	8,08 €	8,34 €

Fuente: <https://www.idescat.cat/indicadors/?id=basics&n=10261>

* Precio alquiler adjudicación anterior (junio 2019): 8,47

** Precio bus IMPD adjudicación anterior (junio 2019): 6,99

Como kilómetros útiles se adoptan unas magnitudes totales de oferta estimadas, basadas en la hipótesis del aumento de dos rutas con la media de km por ruta del servicio de transporte especial en bus 2023. Exclusivamente como hipótesis para poder distribuir estas producciones anuales en los ejercicios i de contrato y poder así calcular los diferentes conceptos que conforman el régimen económico del contrato, se trabaja considerando como hipótesis que la fecha de inicio de servicio es el 01/01/2025, por lo que se considera que el ejercicio 1 del contrato se corresponde con el intervalo temporal enero-diciembre de 2025.

Los kilómetros útiles estimados para cada ejercicio i se recogen en la siguiente tabla:

	Km útiles/año
2025	227.126

² <https://www.idescat.cat/indicadors/?id=basics&n=10261>

2026	227.126
2027	227.126
2028	227.126
2029	227.126
2030	227.126
2031	227.126
TOTAL 1.589.882	

Los valores de los costes unitarios de referencia se consideran adecuados a precios del mercado, en cuanto son consistentes con los precios de licitaciones del AMB sometidas a competencia con requerimientos similares.

En particular, para el coste de referencia del personal de conducción, se ha tenido en cuenta una velocidad comercial de 8 km/h y se ha puesto en relación con los costes de personal de acuerdo con el convenio colectivo de transporte de viajes aplicado por la actual empresa adjudicataria (costes de subrogación de personal) y los km recorridos en las actuales rutas.

Para determinar el coste de personal, se ha optado por estimar un coste de personal basado en el coste del personal de los servicios actuales. Se parte de una velocidad comercial estimada de 8 km/h (fuente AMB en base a contratos de transporte colectivo PMR), por los km útiles totales hechos en la última anualidad de contrato IMPD de transporte colectivo adaptado para personas con discapacidad y movilidad reducida, más dos rutas (227.126 km), lo que da un volumen de horas útiles totales de 28.390,82 y un precio hora de 36,4955 € según el coste de personal que actualmente presta el servicio de conducción. Asimismo, en la determinación del coste de personal no directo, se parte del precio del personal no directo en personal actual, equivalente a un inspector y un mecánico.

Para el cálculo del coste de pupilaje y conservación de la flota de vehículos en custodia, se ha considerado el valor de 4.000 € por vehículo y año, es decir, un número total de vehículos de la flota de vehículos en custodia de 33 unidades, a lo largo de 7 años y eventualmente 3 de prórroga, considerando como hipótesis para el cálculo que la fecha de inicio de servicio es el **01/01/2025**.

Se han considerado unos gastos generales de estructura del 5 % y un beneficio industrial equivalente al 5 %. Se plantean estos gastos generales de estructura y beneficio industrial del 5 % siguiendo en este caso el criterio utilizado por el AMB en sus últimas licitaciones de transporte terrestre.

Como resultado de los valores de la tabla anterior, se obtiene el siguiente coste base anual del servicio:

	Coste anual servicio
2025	2.457.545,80 €
2026	2.494.681,99 €
2027	2.532.560,91 €
2028	2.571.197,40 €
2029	2.610.606,62 €
2030	2.650.804,03 €
2031	2.691.805,39 €
	18.009.202,13 €

El coste se desglosa en la siguiente tipología de costes durante el periodo del contrato:

	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	TOTAL
Personal de conducción	1.038.135,89 €	1.056.858,61 €	1.077.595,78 €	1.099.555,70 €	1.121.546,81 €	1.143.977,75 €	1.166.857,30 €	7.702.927,83 €
Combustible	231.616,80 €	236.249,14 €	240.974,12 €	245.793,60 €	250.709,47 €	255.723,66 €	260.838,14 €	1.721.904,93 €
Mantenimiento y reparaciones de material móvil	6.722,93 €	6.857,39 €	6.994,54 €	7.134,43 €	7.277,12 €	7.422,66 €	7.571,11 €	49.980,16 €
Lubrificantes y grasas	5.661,74 €	5.774,98 €	5.890,48 €	6.008,29 €	6.128,45 €	6.251,02 €	6.376,04 €	42.091,01 €
Limpieza	1.499,03 €	1.529,01 €	1.559,59 €	1.590,78 €	1.622,60 €	1.655,05 €	1.688,15 €	11.144,23 €
Gastos directos	1.826.521,84 €	1.852.154,56 €	1.878.299,95 €	1.904.968,24 €	1.932.169,89 €	1.959.915,58 €	1.988.216,18 €	13.342.246,24 €
Personal indirecto + antigüedad	92.671,88 €	94.525,32 €	96.415,82 €	98.344,14 €	100.311,02 €	102.317,24 €	104.363,59 €	688.949,02 €
Puntaje	132.000,00 €	134.640,00 €	137.332,80 €	140.079,46 €	142.881,05 €	145.738,67 €	148.653,44 €	981.325,41 €
Seguros e impuestos de material móvil	198.000,00 €	201.960,00 €	205.999,20 €	210.119,18 €	214.321,57 €	218.608,00 €	222.980,16 €	1.471.988,11 €
Otros gastos de estructura	91.326,09 €	92.607,73 €	93.915,00 €	95.248,41 €	96.608,49 €	97.995,78 €	99.410,81 €	667.112,31 €
Gastos indirectos	513.997,97 €	523.733,05 €	533.662,82 €	543.791,19 €	554.122,13 €	564.659,69 €	575.408,00 €	3.809.374,85 €
Beneficio industrial	117.025,99 €	118.794,38 €	120.598,14 €	122.437,97 €	124.314,60 €	126.228,76 €	128.181,21 €	857.581,05 €
TOTAL	2.457.545,80 €	2.494.681,99 €	2.532.560,91 €	2.571.197,40 €	2.610.606,62 €	2.650.804,03 €	2.691.805,39 €	18.009.202,13 €
Precio unitario/km útil servicio	10,82 €	10,98 €	11,15 €	11,32 €	11,49 €	11,67 €	11,85 €	

La división en costes directos e indirectos responde a la estructura de costes recogida en el anexo 1 del estudio económico.

El coste estimado de personal no se desglosa por género y categoría profesional porque las condiciones económicas establecidas en el convenio de aplicación no presentan ninguna diferenciación por razón de género.

15.1. Coste de inversión: equipos y otras inversiones

En este capítulo se incluirá el coste de inversión por parte de la empresa adjudicataria en concepto de adquisición de equipos o sistemas o construcción de equipamientos o instalaciones, siempre que estén previstos en el presente pliego de condiciones y sean requeridos y cuenten con la conformidad del IMPD.

15.1.1. Activos considerados

En el presente pliego, se considera objeto de compensación del coste de adquisición y de los gastos derivados de la financiación, mediante el mecanismo de coste de inversión (**Cm**), los siguientes conceptos y las nuevas inversiones, siempre que sean realizadas a lo largo de la duración del contrato y con autorización del responsable del contrato:

- Incorporación de 33 vehículos al servicio tipo midibús 8,5 metros configurables en 10 plazas PMR.
- Incorporación de los sistemas de validación y venta, en particular, los que correspondan para el desarrollo del proyecto T-Mobilitat o sistema análogo.
- Otros sistemas y equipos de información, control o comunicación que puedan implantarse para garantizar la calidad del servicio.

Otras nuevas inversiones complementarias: en este epígrafe se incluyen las inversiones en instalaciones fijas, equipamientos, maquinaria y equipos adscritos al servicio necesarios para el desarrollo de la actividad.- La adquisición, instalación, renovación y financiación del sistema SAEI, letreros y elementos de accesibilidad requeridos como equipos embarcados en el apartado 6.1 del presente pliego.

El detalle de las inversiones se incluye en el informe económico del contrato, siendo el siguiente.

Vehículo a adquirir	Año inversión	Unidades	Coste inversión	Tipo de interés	Periodo de	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034
Vehículo diesel mediano 8,5 m	2025	33	200.000,00 €	0,03108		10.16.511,68 €	16.511,68 €	16.511,68 €	16.511,68 €	16.511,68 €	16.511,68 €	16.511,68 €	16.511,68 €	16.511,68 €	16.511,68 €
Letreros exteriores y mejoras equipos	2025				10										
embarcados (SAEI) valor residual por unidad			40.000,00												

15.1.2. Procedimiento de adquisición de los bienes objeto de compensación

El contratista adquirirá los elementos necesarios para la gestión del servicio, siendo de su absoluta responsabilidad el sistema escogido para la adquisición.

Sin perjuicio de lo anterior, serán de aplicación las siguientes condiciones:

- Cualquier incumplimiento de los procedimientos aplicables imputable al contratista será responsabilidad única y exclusiva del mismo. Si por causas imputables al contratista la adquisición de bienes fuera más costosa o bien se perdieran subvenciones o ayudas, la diferencia resultante deberá ser satisfecha por el contratista.
- El contratista deberá tener a disposición del IMPD, en todo momento, la documentación acreditativa de los procedimientos de adquisición de bienes que sean objeto de compensación.

15.2. Criterios de actualización de costes

En el marco del presente contrato y su eventual prórroga no se contempla actualización de costes, salvo lo especificado en el apartado 3.1 de la memoria económica, "Coste de operación del servicio base".

16 INGRESOS DEL SERVICIO

Los ingresos del servicio considerados para el cálculo de la aportación económica serán la suma de los ingresos tarifarios (**It**) y de los ingresos extraordinarios (**Ie**), que se definen seguidamente.

$$I = It + Ie$$

Los ingresos tarifarios (**It**) son los derivados de la aplicación de las tarifas del servicio.

Los ingresos extraordinarios (**Ie**) son todos aquellos no derivados de la venta de títulos utilizables en el servicio definido en el presente pliego: venta de vehículos amortizados, subvenciones y otros ingresos que puedan considerarse eventualmente. Dichos ingresos deberán ser justificados documentalmente en el momento de la liquidación definitiva de cada ejercicio.

17 PENALIZACIONES DE GESTIÓN

El sistema de penalizaciones de gestión quedará definido de la siguiente forma:

$$\text{Penalización de gestión} = g \cdot Co$$

Donde:

- g** Factor de penalizaciones, definido en el apartado 17.1
- Co** Coste de operación, definido en el apartado 16 del presente pliego

Estas penalizaciones se aplicarán cuando proceda, a criterio del responsable del contrato y con un marco temporal concreto y acotado (mensual, trimestral, anual).

17.1. Factor de penalizaciones

El factor de penalizaciones se calculará como:

$$g = G_P + G_C + G_{IQA} + G_{INF} + G$$

En los siguientes apartados se describen sus componentes.

17.2. Factor de penalización por incumplimiento del nivel de puntualidad (G_P)

El factor de penalización por incumplimiento de la puntualidad del servicio se determinará anualmente a partir del índice de puntualidad (I_P), definido en el apartado 13.2 del presente pliego, según la siguiente

tabla:

Índice de calidad		Resultado	Valor de GP
I _P	Índice de puntualidad	Si $I_P \geq 98$	$G_P = 0$
		Si $95 \leq I_P < 98$	$G_P = 0,011$
		Si $I_P < 95$	$G_P = 0,022$

El índice de puntualidad se calculará (con dos decimales significativos) para el total de servicios de un periodo a través de datos objetivos obtenidos a partir de herramientas como el SAEI o bien mediante trabajos de campo específicos contratados por el IMPD a una empresa independiente.

17.3. Factor de penalización por incumplimiento del servicio contratado (G_C)

El factor de penalización por incumplimiento del servicio contratado se determinará anualmente a partir del índice de cumplimiento (I_C), definido en el apartado 13.2 del presente pliego, según la siguiente tabla:

Índice de calidad		Resultado	Valor de G _C
I _C	Índice de cumplimiento	Si $I_C \geq 99$	$G_C = 0$
		Si $97 \leq I_C < 99$	$G_C = 0,005$
		Si $I_C < 97$	$G_C = 0,01$

El índice de cumplimiento se calculará (con dos decimales significativos) para el conjunto del servicio a través de datos objetivos obtenidos a partir de herramientas como el SAEI o bien mediante trabajos de campo específicos contratados por el IMPD a una empresa independiente.

17.4. Factor de penalización por incumplimiento del nivel de calidad de los autobuses (G_{QA})

El factor de penalización por incumplimiento del nivel de calidad de los autobuses se calculará a partir de 4 indicadores:

I_I Índice de información

I_L Índice de limpieza

I_M Índice de mantenimiento

I_A Índice de atención al cliente

Para cada uno de ellos se determinará anualmente un coeficiente α_i ($i = I, N, M, A$), de forma que

$$G_{IQA} = (\sum \alpha_i)$$

Índice de calidad	Rango de variación de α_i
I_I Índice de información	$0 \leq \alpha_i \leq 0,0010$
I_L Índice de limpieza	$0 \leq \alpha_L \leq 0,0010$
I_M Índice de mantenimiento	$0 \leq \alpha_M \leq 0,0010$
I_A Índice de atención al cliente	$0 \leq \alpha_A \leq 0,0010$

Los indicadores mencionados se medirán (con dos decimales significativos) para el conjunto del servicio mediante trabajos de campo específicos contratados por el IMPD a una empresa independiente.

El valor de los coeficientes α_i se calculará en función de la superación o no de unos niveles de calidad, mediante la aplicación de la siguiente tabla:

Índice de calidad I_i		Resultado	Valor de α_i
I_I	Índice de información	Si $I_i \geq 98$	$\alpha_i = 0$
		Si $90 \leq I_i < 98$	$\alpha_i = 0,0005$
		Si $I_i < 90$	$\alpha_i = 0,001$
I_L	Índice de limpieza	Si $I_L \geq 98$	$\alpha_i = 0$
		Si $90 \leq I_L < 98$	$\alpha_i = 0,0005$
		Si $I_L < 90$	$\alpha_i = 0,001$
I_M	Índice de mantenimiento	Si $I_M \geq 98$	$\alpha_i = 0$
		Si $90 \leq I_M < 98$	$\alpha_i = 0,0005$
		Si $I_M < 90$	$\alpha_i = 0,001$
		Si $I_A \geq 98$	$\alpha_i = 0$

I _A	Índice de atención al cliente	Si $90 \leq I_A < 98$	$\alpha_1 = 0,0005$
		Si $I_A < 90$	$\alpha_1 = 0,001$

17.5. Factor de penalización por incumplimiento de los informes de gestión (G_{INF})

El factor de penalización por incumplimiento de lo estipulado en el apartado 14 del presente pliego se calculará como el valor 0,0006 multiplicado por el número de envíos de información de periodicidad mensual (doce), de periodicidad trimestral (cuatro), de periodicidad anual (dos) y el ocasional correspondiente a la propuesta de rutas fijas para el curso siguiente, y 0,0001 por el número de envíos de información **semanal (52)**, informes de no presentados en los que se incumplan las condiciones de contenido, fiabilidad de los datos o plazo de entrega.

17.6. Factor de penalización por la regularidad de las rutas de autobús (G_{IRR})

El factor de penalización por incumplimiento del nivel de regularidad de las rutas de autobús se determinará periódicamente a partir de las auditorías que se realicen, según la siguiente tabla:

Índice de regularidad		Resultado	Valor de GIRR
I _{CR}	Índice de regularidad de las rutas de autobús	$I_{RR} \geq 95$	$G_{IRR} = 0$
		$90 < I_{RR} < 95$	$G_{IRR} = 0,0020$
		$I_{RR} < 90$	$G_{IRR} = 0,0030$

En caso de que no se hubieran producido reclamaciones, se anulará el índice.

17.7. Factor de penalización por incumplimiento del nivel de calidad en el tratamiento de las reclamaciones (G_{ICR})

El factor de penalización por incumplimiento del nivel de calidad de las reclamaciones se determinará anualmente a partir del índice de calidad de las reclamaciones (I_{CR}), definido en el apartado 14.2 del presente pliego, según la siguiente tabla:

Índice de calidad		Resultado	Valor de GICR
	Índice de calidad de las	$I_{CR} \geq 90$	$G_{ICR} = 0$

ICR	reclamaciones	$I_{CR} < 90$	$G_{ICR} = 0,0025$
-----	---------------	---------------	--------------------

En caso de que no se hubieran producido reclamaciones, se anulará el índice.

17.8. Factor de penalización por la no obtención y mantenimiento de certificaciones de calidad (G_{CER})

En un plazo máximo de un año y medio (18 meses) desde la fecha de inicio del servicio, el contratista se compromete a obtener la certificación según las siguientes normas de calidad (ver apartado 14.4):

- Norma UNE 13816, o equivalente
- Norma ISO 14001 o Reglamento EMAS (según compromiso licitador), o equivalentes

Una vez que el adjudicatario haya obtenido los certificados, será necesario que se realicen las auditorías pertinentes para mantener la vigencia de los certificados durante toda duración del contrato.

El grado de incumplimiento de esta condición dará lugar a un factor de penalización (G_{CER}) que se determinará anualmente de la siguiente forma:

- A partir de la fecha de obtención de las certificaciones comprometida por el contratista en su oferta, y en cualquier caso a partir de la finalización del plazo de un año y medio (18 meses), el factor será igual al valor 0,001 en caso de que el adjudicatario no pueda demostrar la certificación de las líneas asociadas al servicio adjudicado según la norma UNE 13816, o la equivalente propuesta.
- Igualmente, el factor se incrementará en 0,001 en caso de que el adjudicatario no pueda demostrar la certificación de los vehículos, instalaciones e infraestructuras asociadas al servicio adjudicado según la norma ISO 14001 o EMAS (según compromiso licitador), o las equivalentes propuestas.

La penalización se calculará anualmente en proporción al tiempo que el servicio ha estado sin las certificaciones comprometidas.

17.9. Factor de penalización por la no disposición de los vehículos autobuses en régimen de alquiler (G_{ARAL})

La no disposición, en el plazo establecido por el Ayuntamiento, de los autobuses en régimen de alquiler necesarios para el servicio y comprometidos por el adjudicatario o el incumplimiento de las características de los vehículos comprometidas en su oferta darán lugar a una penalización económica. Esta será inicialmente de 500 € por vehículo por cada día de servicio de incumplimiento, pudiendo llegar a ser causa de extinción del contrato. Dicha penalización se aplicará cada vez que se haga el requerimiento a la empresa y esta no cumpla con los compromisos establecidos, y se considerará como máximo en el número de vehículos comprometido en la oferta por la empresa contratista.

18.10 Factor de penalización por la efectividad de la integración con ATTE (GSIS)

El factor de penalización por incumplimiento del nivel de calidad en la efectividad de la integración con ATTE (I_{GIS}) se medirá anualmente sobre la totalidad de servicios realizados y facturados, según la comunicación efectiva de servicios que se consideren finalizados (estado realizado, anulado o no presentado) en la herramienta de gestión:

Índice de calidad		Resultado	Valor de ISIS
ISIS	Índice de efectividad de la integración con sistemas y ATTE (ISIS)	$I_{\text{ISIS}} \geq 99$	$G_{\text{ICR}} = 0$
		$I_{\text{ISIS}} < 99$	$G_{\text{ICR}} = 0,005$

18 PENALIZACIONES EXTRAORDINARIAS

Adicionalmente a las penalizaciones de gestión recogidas en la cláusula anterior, el IMPD podrá imponer penalizaciones extraordinarias en relación con la fecha de implantación operativa de los requerimientos informáticos recogidos en el apartado 6.5.6 del presente pliego.

El contratista deberá estar adaptado al entorno tecnológico de gestión del servicio (aplicación, etc.) y tener operativos y en perfectas condiciones de funcionamiento la interfaz de comunicación, los *web services*, etc., tal y como se especifica en el apartado 6.5.6 del presente pliego, con anterioridad a la fecha de inicio del servicio, o la que establezca el IMPD. El incumplimiento de esta condición dará lugar a una penalización económica inicial de 10.000 €, a la que se añadirá otra penalización de 2.500 € por cada mes o fracción de incumplimiento, pudiendo llegar a ser causa de extinción del contrato.

En el caso de una infracción consistente en retrasar el inicio de la prestación del servicio por causas imputables a la empresa adjudicataria, se impondrá una multa de 2.000 € por cada día de retraso.

En el caso de la infracción consistente en la no aportación de vehículos nuevos para la prestación del servicio, se aplicará una sanción de 2.000 € semestrales por cada bus nuevo no aportado a partir del 12.º mes de vigencia del contrato y de 4.000 euros semestrales por bus nuevo aportado a partir del 18.º mes de vigencia del contrato.

En el caso de una infracción consistente en la no prestación del servicio en los términos previstos en los pliegos, en los compromisos y en la oferta del adjudicatario, o bien la prestación del servicio con un déficit significativo en cuanto a calidad, que se derive de conflictos laborales que se hayan producido como consecuencia de medidas que conlleven alteraciones en la organización o retribución de los recursos humanos y que hayan sido adoptadas de manera unilateral por parte del adjudicatario, se impondrá una penalización de entre 1.000 y 5.000 € por cada día en que no se preste el servicio en los términos previstos en los pliegos y en la oferta o en que la prestación del servicio se haga con un déficit significativo en cuanto a calidad.

19 FACTURACIÓN

19.1. Pagos mensuales

Los pagos se efectuarán de forma mensual. El importe será el correspondiente al periodo facturado, es decir, equivaldrá a los km útiles efectuados por todos los vehículos en el periodo.

- El importe correspondiente a la diferencia entre el coste neto (sin IVA) y los ingresos netos (sin IVA) del servicio realizado con vehículos autobuses en el periodo facturado. A dicha diferencia de importe no se le aplicará IVA, por estar exento. La facturación detallará el precio unitario aplicado a

Comentari [US2]: Falta el verb de la frase...

los kilómetros realizados por cada una de las rutas.

El importe de los pagos deberá ser **conformado** por el IMPD.

Comentari [US3]: confirmado ??

19.2. Comprobación de la facturación

Finalizado cada ejercicio, se procederá a una facturación definitiva de regularización de los pagos efectuados, con la aplicación, en su caso, de las penalizaciones en que hubiera incurrido el contratista. Dicha liquidación final podría dar lugar a un pago del contratista al IMPD si las cantidades avanzadas fueran superiores al importe definitivo, o del IMPD al contratista en caso contrario. Esta facturación se realizará dentro del primer trimestre del ejercicio.

20 PRECIO DEL CONTRATO Y CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA

Teniendo en cuenta que, de acuerdo con el artículo 20.1.15 de la Ley del IVA, los servicios correspondientes a transporte con vehículos adaptados o sanitarios están exentos de IVA, el presupuesto máximo del contrato es de DIECIOCHO MILLONES NUEVE MIL DOS CIENTOS DOS EUROS Y TRECE CÉNTIMOS (18.009.202,13 €).

Dicho importe irá con cargo a la aplicación presupuestaria, o las que sean equivalentes, de los presupuestos del IMPD del Ayuntamiento de las anualidades entre 2025 y 2031, ambas incluidas, o a contar desde el inicio del contrato.

CONTENIDO Y VALORACIÓN DE LAS PROPOSICIONES

21 CONTENIDO DE LA OFERTA

La documentación se presentará en tres sobres en formato electrónico (A, B y C) a través del portal de contratación electrónica del IMPD. La tipología de archivo escogida para la presentación de la documentación en formato digital deberá permitir funciones de búsqueda de texto. Por lo tanto, no es válido un escaneado con formato de imagen.

En caso de contradicción entre la documentación escrita y digital, prevalecerá la documentación escrita. En caso de contradicción entre el contenido de la memoria de la oferta y de sus anexos, prevalecerá el contenido de la memoria.

21.1. Contenido del sobre núm. B (juicio de valor)

- En el sobre núm. B no podrá figurar ningún valor ni ninguna información que se requiera para la valoración del sobre núm. C.
- Los licitadores deberán presentar una memoria con una extensión máxima de 100 páginas DIN-A4, excluyendo anexos y planos, que incluya los contenidos descritos en los siguientes párrafos. Los contenidos de las páginas que superen el máximo establecido no se tendrán en consideración para la valoración de la propuesta.
- Los licitadores podrán utilizar la información publicada en el pliego técnico y anexos para efectuar su propuesta.
- Las proposiciones presentadas al concurso deberán incluir la documentación que se considere oportuna para dar cumplimiento a los requerimientos de las condiciones técnicas.
- Contendrá toda aquella documentación necesaria para la valoración de los criterios que

dependan de un juicio de valor, es decir, todo lo relativo a los criterios de valoración definidos en el apartado 23.1 del presente documento. Esta relación se entenderá como obligatoria pero no exhaustiva, de forma que será responsabilidad del licitador incluir también en su proposición otros aspectos que sean requeridos y necesarios para dar cumplimiento a los requerimientos del presente pliego, tales como toda la documentación relativa a los planes de seguimiento del servicio, descripción de los equipamientos de las instalaciones, descripción de los equipos y sistemas embarcados, etc.

21.2. Contenido del sobre núm. C

21.2.1. Magnitudes de los criterios cuantificables de forma automática

Contendrá la parte de la proposición que sea susceptible de ser ponderada mediante la aplicación de fórmulas matemáticas, es decir, según el apartado 23.2 del presente documento.

Los licitadores podrán encontrar un modelo para la presentación de ofertas en el anexo 6.

21.2.1.1. Precio unitario de operación por km útil de servicio

Los licitadores deberán presentar el estudio económico justificativo del coste de operación anual del servicio con autobuses referido a **227.126** km útiles de servicio y **treinta (33)** autobuses (conforme a la flota descrita en el apartado 6.1 del presente pliego), teniendo presente que esta magnitud es aproximadamente la del último año del servicio.

Comentari [US4]: treinta y tres (33) ??

- Se explicitará el precio unitario de operación por km útil de servicio **PKu** (€/km útil de servicio) con dos decimales y sin IVA, por estar exento.
- El valor del precio unitario de operación por km útil de servicio **PKu** incluirá la aportación de 33 vehículos nuevos a 1 de enero de 2025 y no podrá ser superior a los expresados en la siguiente tabla para cada uno de los años y será el utilizado en la valoración del criterio 2.1 según la fórmula descrita en el apartado 23.2.1 del presente pliego.

	Precio/km útil
2025	10,8202 €
2026	10,9837 €
2027	11,1505 €
2028	11,3206 €
2029	11,4941 €
2030	11,6711 €
2031	11,8516 €
2032	12,0357 €
2033	12,2235 €
2034	12,4151 €

- Ejemplo orientativo de cuadro justificativo del precio unitario de operación por km útil de servicio **PKu** (anexo 6):

Estructura de costes (por cada año)	Magnitud anual	Precio unitario	Unidades (km útiles, horas útiles, según corresponda)	Importe partida anual €
Personal de conducción				
Combustible				
Mantenimiento y reparaciones de material móvil				
Lubricantes y grasas				
Limpieza				
Gastos directos				
Personal indirecto + antigüedad				
Pupilaje				
Seguros e impuestos de material móvil				
Otros gastos de estructura				
Gastos indirectos				
Beneficio industrial				
TOTAL COSTE SERVICIO				
Precio unitario/km útil servicio				

Adicionalmente, los licitadores deberán precisar, en caso de no haberlo hecho en otro punto, los siguientes puntos:

- Coste de personal directo e indirecto, con el suficiente detalle. Se entenderá que todos los conceptos salariales y todas las obligaciones de la empresa en relación con la legislación laboral (aunque no hayan sido explicitados en la oferta). Se entregará una ficha por categoría laboral con el cálculo del coste empresa y detalle de todos los conceptos salariales. También habrá que exponer el convenio colectivo con el cual se rige la empresa.
- Precio del litro de gasóleo en € (sin IVA) considerado en la proposición.
- Consumo de combustible por tipo de vehículo considerado en la proposición, expresado en litros/100 km.
- Seguros. Elementos cubiertos y contingencias cubiertas. Indicación del importe en € de cada uno de los elementos/conceptos asegurados.

Coste por vehículo para el mantenimiento del sistema de validación y venta, y coste de comercialización de títulos de transporte por vehículo. Estos dos costes serán de aplicación solo en caso de que sea instalado en los vehículos un sistema de validación de títulos de transporte, previo requerimiento del IMPD.

21.2.1.2. Flota de autobuses

El contratista deberá aportar las fichas técnicas y el permiso de circulación de la totalidad de vehículos que dispondrá para el servicio en régimen de alquiler. En caso de no disponer de los vehículos en el momento de la presentación de las ofertas, habrá que aportar un compromiso firmado donde consten todas las características de los vehículos que se pondrán a disposición del servicio (capacidad, antigüedad máxima en la fecha de inicio del servicio, combustible, si son reconfigurables, plazas PMR, plazas para silla de ruedas...) y donde conste también el compromiso de disponibilidad de otros

Comentari [US5]: Redacció?? / de la empresa son en relació... ?? (afegir "son") ??

vehículos a 1 de enero de 2025, o fecha de inicio del contrato.

El licitador deberá aportar junto con su oferta un cuadro en formato Excel, como el que se adjunta a continuación, con las características de los vehículos que aportará para el servicio. En caso de no disponer de parte de los vehículos y aportar un compromiso, la información que habrá que rellenar en las casillas será la mínima que se solicita en los pliegos, y que servirá para su valoración. Si durante la vigencia del contrato se prevé que haya renovación de flota o cambio de vehículos, la empresa deberá aportar un nuevo cuadro de la nueva propuesta, donde se visualice el cambio de vehículos que se propone, la fecha en la que se pondrán a disposición del servicio, sus características, etc. Cualquier cambio de vehículos, respecto a los ofrecidos en la oferta, deberá ser justificado y validado por el IMPD.

VEHÍCULOS EN RÉGIMEN DE ALQUILER																			
Código interno (si procede)	Características										Bastidor				Carrocería		T		
	Tipo de vehículo (miibus/autobús)	Propiedad	Fecha matriculación	Matricula	Fecha de disposición para el servicio	Anchura (mm)	Longitud (mm)	Piadas sentados (máximo)	Piadas silla de ruedas (máximo)	Configuración concreta PMR/butaca	Tipo de rampa	Consumo de combustible (litros/100 km o kg/100 km para Fabricante	Datos del modelo	Motor	Denominación comercial	Energía de tracción		Fabricante	Modelo
1																			
2																			
3																			
4																			
5																			
6																			
7																			
8																			
9																			
10																			

La valoración del número y características de los vehículos ofertados se muestra en el apartado 23.2.

22 OFERTAS CON VALORES ANORMALES O DESPROPORCIONADOS

Se considerarán anormales o desproporcionadas en relación con el precio unitario de operación por km útil de servicio (**PKu**) las proposiciones que se encuentren en los siguientes supuestos:

- Cuando concurren dos licitadores, la oferta que sea inferior a la otra en más de 20 unidades porcentuales.
- Cuando concurren tres licitadores, las que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas. No obstante, se excluirá para el cómputo de la citada media la oferta de cuantía más elevada cuando sea superior en más de 15 unidades porcentuales a dicha media. En cualquier caso, se considerará desproporcionada la baja superior a 20 unidades porcentuales respecto a la media aritmética de las tres ofertas presentadas.

Cuando concurren cuatro o más licitadores, las que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas. No obstante, si entre ellas existen ofertas que sean superiores a dicha media en más de 15 unidades porcentuales, se procederá al cálculo de la nueva media solo con las ofertas que no se encuentren en el caso indicado. En cualquier caso, si el número de las restantes ofertas es inferior a tres, la nueva media se calculará sobre las tres ofertas de menor cuantía.

Cuando una oferta sea considerada anormal o desproporcionada, el IMPD llevará a cabo el procedimiento previsto a tal efecto en el artículo 149 de la LCSP.

23 VALORACIÓN DE LAS PROPOSICIONES

Las proposiciones presentadas recibirán una calificación, sobre un máximo de 100 puntos, de acuerdo con los siguientes criterios y puntuaciones máximas:

TOTAL CRITERIOS	100
23.1. CRITERIOS VALORABLES DE FORMA SUBJETIVA	40
23.1.1 Propuesta de servicio	34
23.1.2 Organigrama funcional y equipo técnico	3
23.1.3 Variables de mejora sobre los planes de seguimiento	3
23.2. CRITERIOS VALORABLES DE FORMA AUTOMÁTICA	60
23.2.1 Precio unitario de operación por km útil	40
23.2.2 Flota de autobuses complementaria y vehículos auxiliares	18,5
23.2.3 Mejoras sobre seguros de carácter obligatorio	0,5
23.2.4 Certificaciones de calidad	1
23.1. CRITERIOS VALORABLES DE FORMA SUBJETIVA	puntuaciones máximas 40
23.1.1 Propuesta de servicio	34
23.1.1.1 Planificación de las tareas y justificación fecha de inicio del servicio	2
23.1.1.2 Justificación, idoneidad y viabilidad de la propuesta de servicio	18
23.1.1.2.1 Descripción detallada del servicio	3
23.1.1.2.2 Procedimientos, gestión anual del servicio y optimización de rutas	4
23.1.1.2.3 Recursos tecnológicos para la gestión anual y optimización de rutas	4
23.1.1.2.4 Procedimientos y gestión diaria del servicio (incidencias, etc.)	4
23.1.1.2.6 Gestión de usuarios (modificaciones, nuevas incorporaciones, bajas y altas)	3
23.1.1.3 Seguimiento del servicio	9
23.1.1.3.1 Técnicas para garantizar el cumplimiento de los requerimientos de calidad fijados en el pliego	4
23.1.1.3.2 Planes de seguimiento	4
23.1.1.3.3 Propuesta de informes de seguimiento	1
23.1.1.4 Operativa de relación y comunicación	5
23.1.2 Organigrama funcional y equipo técnico	3
23.1.3 Variables de mejora sobre los planes de seguimiento	3

23.2. CRITERIOS VALORABLES DE FORMA AUTOMÁTICA		puntuaciones máximas
		60
23.2.1	Precio unitario de operación por km útil	40
23.2.2	Flota de autobuses complementaria y vehículos auxiliares	18,5
23.2.2.1	Disponibilidad de autobuses adicionales en régimen de alquiler (tipo de compromiso)	13
23.2.2.2	Plazo de incorporación	2
23.2.2.3	Calidad ambiental de la flota de autobuses adicionales en régimen de alquiler (nivel de emisiones)	2
23.2.2.4	Capacidad autobuses para silla de ruedas y posibilidad de ser reconfigurables	1
23.2.2.5	Calidad ambiental de los vehículos auxiliares (coche o furgoneta)	0,5
23.2.3	Mejoras sobre seguros de carácter obligatorio	0,5
23.2.5.1	Mejoras sobre el seguro de daños al patrimonio (riesgo incendio, etc.)	0,5
23.2.4	Certificaciones de calidad	1

23.1. Criterios dependientes de un juicio de valor

La valoración dependiente de juicios de valor estará relacionada con el valor técnico de la proposición y la calidad de servicio que ofrezca, y se hará de acuerdo con los criterios que se expresan a continuación.

La puntuación máxima de cada proposición con respecto al conjunto de estos criterios será de 40 puntos. Las proposiciones que no consigan una puntuación mínima de 20 puntos serán desestimadas y no serán objeto de valoración con respecto a los criterios cuantificables de forma automática.

23.1.1. Propuesta de servicio (hasta 34 puntos)

23.1.1.1. Planificación del servicio y justificación fecha de inicio del servicio (hasta 2 puntos)

Describir cómo y qué tareas se llevarán a cabo durante todo el proceso de implantación hasta la consolidación del servicio. Habrá que adjuntar una planificación detallada de cada una de las tareas, en el ámbito de personal, vehículos, recursos y desarrollos tecnológicos. Al mismo tiempo, será necesario que incluya los plazos previstos, hitos, organización y esfuerzos por perfiles.

Se valorará especialmente el rigor y la coherencia de la propuesta, la identificación de los

puntos/caminos críticos y que la empresa aporte un análisis DAFO, que es un método de planificación estratégica para evaluar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de un proyecto.

23.1.1.2. Justificación, idoneidad y viabilidad de la propuesta de servicio (hasta 18 puntos)

23.1.1.2.1. Descripción detallada del servicio (hasta 3 puntos)

Precisión, detalle y exactitud en la definición del servicio y la oferta. Justificación de todas las variables relacionadas con el servicio, tales como tiempos de recorrido y kilómetros muertos y vacíos previstos por ruta y total, velocidad comercial, programación de rutas, descripción y representación gráfica de las rutas resultantes, gestión de los tiempos muertos y asignación y previsión de vehículos.

23.1.1.2.2. Procedimientos, gestión anual de los servicios y optimización de rutas (hasta 4 puntos)

Descripción detallada de los procedimientos que se utilizarán para hacer el estudio global de rutas y para buscar la configuración más adecuada y eficiente, garantizando en todo momento que la permanencia de una persona a bordo de un vehículo sea de 1 hora y 15 minutos como máximo, tal y como se fija en el pliego de condiciones técnicas. Se valorarán los protocolos de verificación de la configuración de rutas resultante, antes de iniciar el servicio, una vez iniciado y a lo largo del tiempo. También se valorarán las medidas de adecuación en caso de detectar aspectos mejorables.

23.1.1.2.3. Recursos tecnológicos para la gestión anual de los servicios y optimización de rutas (hasta 4 puntos)

Se valorarán los desarrollos tecnológicos y las técnicas de control que ofrezca el licitador como apoyo a la prestación del servicio y que ayuden a garantizar una gestión eficaz y eficiente de los recursos.

23.1.1.2.4. Procedimientos y gestión diaria del servicio (incidencias) (hasta 4 puntos)

Descripción detallada de los procedimientos que se utilizarán para garantizar diariamente la optimización del servicio y la máxima ocupación de los vehículos. Habrá que explicitar los protocolos de detección y gestión de las incidencias del día a día de los servicios (anulaciones, bajas, retraso del vehículo, retraso del usuario y resto de incidencias que puedan darse en el servicio). Se valorará especialmente una gestión dinámica de las incidencias que permita maximizar de forma eficiente la ocupación diaria de los vehículos. Se valorarán los protocolos de verificación de la configuración de rutas resultante. Se valorarán los desarrollos tecnológicos y las técnicas de control que ofrezca el licitador como apoyo a la gestión diaria del servicio y que ayuden a garantizar una gestión eficaz y eficiente de los recursos.

23.1.1.2.5. Gestión de usuarios (modificaciones, nuevas incorporaciones, bajas y altas) (hasta 3 puntos)

Describir con detalle los mecanismos que se utilizarán para adecuar las rutas, como mínimo, a modificaciones, bajas de corta duración, bajas de larga duración y nuevas incorporaciones de usuarios al servicio. Habrá que explicitar los protocolos y mecanismos de detección y gestión de estos aspectos, la frecuencia con que se revisarán las rutas y, específicamente, los plazos máximos de tramitación e implantación de las nuevas medidas, en su caso. Se valorarán los protocolos de verificación de la configuración de rutas resultante, antes de iniciar el servicio, una vez iniciado y a lo largo del tiempo. También se valorarán las medidas de adecuación en caso de detectar otros aspectos mejorables. Se valorarán los desarrollos tecnológicos y las técnicas de control que ofrezca el licitador como soporte y control de la gestión de usuarios del servicio y que ayuden a garantizar una gestión eficaz y eficiente de los recursos. También se valorará la propuesta de aplicación de herramientas informáticas enfocadas a la gestión y optimización de las rutas escolares, así como a la rápida modificación de rutas derivada de altas y bajas de usuarios. Se valorarán mecanismos de modificación ágil de rutas en caso de altas y

bajas de usuarios y el uso de aplicaciones de comunicación instantánea con centros y familias.

23.1.1.3. Calidad del servicio (hasta 9 puntos)

23.1.1.3.1. Técnicas para garantizar el cumplimiento de los requerimientos de calidad fijados en el pliego (hasta 4 puntos)

Se valorarán las técnicas de control y protocolos de verificación para garantizar los requerimientos de calidad exigidos en el pliego de prescripciones técnicas, sin incurrir en penalizaciones, y, en concreto, en el Plan de Calidad del Servicio. Concretamente, todo aquello que tenga relación y garantice la puntualidad, el cumplimiento, la calidad de los vehículos autobuses, la limpieza, el mantenimiento, el funcionamiento de las rampas, etc. Asimismo, se valorarán todas las funcionalidades y el grado de detalle del sistema SAEI, valorando especialmente aquellas que permitan realizar un seguimiento más exhaustivo de la calidad del servicio. Además, con el fin de reducir el consumo de combustible, mejorar el confort de los viajeros y reducir los costes de mantenimiento, se valorará que el SAEI esté dotado de un módulo de control de la calidad de la conducción. Igualmente, se valorará la provisión de SAEI y letreros informativos de los vehículos de alquiler que la empresa ponga a disposición del servicio, en los términos expuestos. Asimismo, se valorarán todos los aspectos relacionados con la información, atención y satisfacción del usuario del servicio.

23.1.1.3.2. Planes de seguimiento (hasta 4 puntos)

Calidad, alcance y grado de detalle de los planes de seguimiento requeridos en los pliegos. El Plan de Calidad del Servicio será valorado en el apartado anterior (24.1.1.3.1).

23.1.1.3.3. Propuesta de informes de seguimiento (hasta 1 punto)

Contenido y adecuación al pliego de los informes de seguimiento planteados. Se valorará la aportación de propuestas de informes que mejoren los requerimientos mínimos del pliego, especialmente aquellos que complementen la información diaria del servicio con un análisis de la evolución y valoración del servicio que sea fácilmente interpretable, mediante ratios, indicadores, gráficos, etc.

23.1.1.4 Operativa de relación y comunicación (hasta 5 puntos)

Operativa de relación y comunicación con los diferentes agentes involucrados en la prestación del servicio, exponiendo el esquema, canales, herramientas y recursos de comunicación (teléfono, correo electrónico, web, app...) entre los agentes implicados (operador-usuario, operador-administración, usuario-operador, conductor-centro de control, aplicación de gestión de servicios administración-operador). Habrá que especificar y describir los procedimientos de cómo se realiza el traspaso de información y de datos entre cada uno de los agentes implicados, especialmente, en el caso de incidencias en el servicio.

Asimismo, habrá que adjuntar la propuesta de desarrollo del entorno tecnológico que se propone, de los *web services* de comunicación con la aplicación del servicio y los programas de *software* complementarios, y un calendario detallado de implantación, donde se distingan todas las fases de desarrollo, el periodo de pruebas y los recursos destinados.

23.1.2. Organigrama funcional y equipo técnico (hasta 3 puntos)

Se valorará el grado de idoneidad del equipo técnico de acuerdo con su actuación profesional en proyectos de características, complejidad y magnitud similares o superiores al que es objeto de la presente licitación. Asimismo, se valorará la organización del organigrama funcional en relación con el número de tareas contempladas y la asignación de las tareas entre los miembros del equipo. Habrá que justificar detalladamente la estructura personal y de plantilla (dedicación tráfico y operación, asistencia al viajero, administración y gestión, categoría profesional, antigüedad y funciones organigrama).

23.1.3. Variables de mejora sobre los planes de seguimiento (hasta 3 puntos)

Se valorarán todas las mejoras adicionales a los requerimientos mínimos fijados en los planes de seguimiento del servicio, especialmente aquellas que representen un valor añadido al proyecto y de protección del medioambiente.

23.2. Criterios cuantificables de forma automática

23.2.1. Precio unitario de operación por km útil de servicio (PKu) (hasta 40 puntos)

El presente criterio valora el precio unitario de operación por km útil de servicio (PKu)

Los licitadores no podrán rebasar los siguientes precios unitarios máximos anuales/km útil (fijados para cada año en el anexo 1, "Estudio económico"):

	Precio/km útil
2025	10,8202 €
2026	10,9837 €
2027	11,1505 €
2028	11,3206 €
2029	11,4941 €
2030	11,6711 €
2031	11,8516 €
2032	12,0357 €
2033	12,2235 €
2034	12,4151 €

La puntuación de la proposición y de este criterio se obtendrá por aplicación de la siguiente fórmula: Si $P_{kui} \leq$ Precio unitario máximo anual/km útil

$$Puntuación_proposición_i = \frac{\text{Precio unitario máximo km/útil anual} - \text{Precio unitario km/útil oferta anual}}{\text{Precio unitario máximo km/útil anual} - \text{Precio unitario km/útil oferta mínima}} \times 40$$

Si $P_{kui} >$ Precio unitario máximo anual/km útil:

Siendo $Puntuación_proposición_i = 0$

- i: 1.....n, donde "n" es el número de proposiciones admitidas.

- PKui: valor de PKu de la proposición “i” (sin IVA, con cuatro (2) decimales y en €/km útil). Si el precio unitario de operación por km útil de la proposición “i” (PKui) es igual o superior al precio unitario máximo anual/km útil, la puntuación de la proposición será igual a cero (0).

Comentari [US6]: dos (2) ??

La puntuación resultante será la media de las puntuaciones obtenidas por cada año de contrato, incluida la eventual prórroga.

Adicionalmente, al valor PK deberá estar suficientemente justificado, según se indica en el apartado 23.2.1.1 del presente pliego.

23.2.2. Flota de autobuses complementaria y vehículos auxiliares (hasta 18,5 puntos)

23.2.2.1. Disponibilidad de autobuses en régimen de alquiler (DARAL) (hasta 13 puntos)

El presente criterio valora el número de autobuses disponibles en régimen de alquiler complementario a los 33 buses nuevos (DA_{rai}). Se podrán ofrecer hasta siete (7) buses adicionales, según el apartado 6.2 del pliego de prescripciones técnicas. Se valorará únicamente el número de autobuses que disponga el licitador a partir de 33 unidades.

La puntuación de la proposición se obtendrá por aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación}_{\text{proposición}_i} = \frac{\text{buses adicionales alquiler oferta}}{\text{máxima con más buses adicionales}} \times 13$$

- i: 1 n, donde “n” es el número de proposiciones admitidas.
- Arali: número de autobuses disponibles en régimen de alquiler de la proposición “i”. Arali deberá ser siempre un número entero superior o igual a 1. Los vehículos deberán tener una edad de menos de 16 años durante todo el periodo de contrato.
- Si Arali es < 1, la puntuación de la proposición será igual a cero (0).

23.2.2.2. Plazo de incorporación de los autobuses (P) (hasta 2 puntos)

Comentari [US7]: ok??

El presente criterio valora el plazo de incorporación de autobuses nuevos. Se considerarán autobuses nuevos aquellos que tengan menos de un año de antigüedad, según las fichas técnicas aportadas o el compromiso de alquiler.

La empresa deberá aportar un cuadro con la disposición de flota y su antigüedad o compromiso de aportación (ver anexo 6), para valorar el plazo de incorporación.

La valoración de la edad media resultante se hará en base al siguiente cuadro:

Plazo de incorporación (P)	Puntuación
0 meses (desde el inicio del contrato)	0,06 puntos vehículo
Hasta 4 meses	0,04 puntos vehículo
Entre 4 y 6 meses	0,02 puntos vehículo
Entre 6 y 8 meses	0,01 puntos vehículo

Comentari [US8]: ok??

P = plazo de incorporación. Esta se calculará a partir de la declaración en el anexo 6 sobre el plazo de incorporación. Por ejemplo, si un vehículo se incorpora a 1 de enero, tendrá 0,06 puntos.

Comentari [US9]: ok??

23.2.2.3. Calidad ambiental de la flota de autobuses (QA) (hasta 2 puntos)

El presente criterio valora la calidad ambiental de la flota de autobuses propuesta por la empresa licitadora. Se valorarán los vehículos propuestos por la empresa hasta un máximo de (33) vehículos, según las fichas técnicas aportadas o el compromiso de alquiler.

La empresa deberá aportar un cuadro con la disposición de flota para el servicio, su energía de tracción y motor.

La valoración se hará en base al siguiente cuadro:

Tipología de vehículo	Puntuación de la QA
Vehículos eléctricos o con etiqueta 0 de la DGT	0,07 puntos x vehículo
Vehículos híbridos o con etiqueta ECO de la DGT	0,04 puntos x vehículo
Vehículos EURO 6	0,001 puntos x vehículo
Resto de vehículos	0 puntos

- QAi = calidad ambiental de la empresa i. La puntuación máxima de la calidad ambiental será de 2 puntos. Esta se calculará a partir de la multiplicación de la puntuación de la calidad ambiental por cada uno de los vehículos ofertados. Los vehículos deberán tener una edad de menos de 16 años durante todo el periodo de contrato. Por lo tanto, los vehículos que tengan más de 16 años no se valorarán.

23.2.2.4. Capacidad autobuses en régimen de alquiler para silla de ruedas y posibilidad de ser reconfigurables (hasta 1 punto)

El presente criterio valora la capacidad inicial configurada de la flota de autobuses propuesta por la empresa licitadora. Se valorarán los vehículos propuestos por la empresa en el apartado 23.2.3.3, hasta un máximo de treinta y tres (33) vehículos y un máximo de 1 punto, según las fichas técnicas aportadas o el compromiso de alquiler.

capacidad de vehículo	Puntos
Capacidad para más de 6 sillas de ruedas (excluido conductor)	0,03 puntos x vehículo
Capacidad para 4 sillas de ruedas (excluido conductor)	0,001 puntos x vehículo

23.2.2.5. Calidad ambiental del vehículo de asistencia auxiliar (QAaux) (hasta 0,5 puntos)

El presente criterio valora la calidad ambiental del vehículo de asistencia auxiliar (coche o furgoneta) propuesto por la empresa licitadora.

Se valorará un máximo de un (1) vehículo auxiliar, según la ficha técnica aportada por la empresa o el compromiso de adquisición. Para valorar este vehículo, deberá ponerse a disposición al inicio del servicio. La valoración será según la tabla adjunta, hasta un máximo de 0,5 puntos:

Calidad ambiental vehículo auxiliar (QAaux)

Puntos Vehículo eléctrico o con etiqueta 0 de la DGT	Puntos Vehículo híbrido o con etiqueta ECO de la DGT	Puntos Otra tipología de vehículos
0,5	0,25	0

23.2.3. Mejoras sobre seguros de carácter obligatorio (hasta 0,5 puntos)

El presente criterio valora las mejoras que ofrezcan los licitadores respecto a los seguros de carácter obligatorio que se solicitan en el pliego de prescripciones técnicas. Se puntuará de la siguiente forma, hasta un máximo de 0,5 puntos:

Mejoras en los seguros	puntos
Mejoras en la cobertura y seguro de daños materiales o patrimonio (todo riesgo, riesgo incendio), responsabilidad civil de viajeros y de la actividad	0,5 puntos

23.2.4. Certificaciones de calidad (hasta 1 punto)

El plazo máximo para obtener cualquiera de las dos certificaciones es de 18 meses, según el pliego de prescripciones técnicas. Así pues, se valorará que el contratista se comprometa a una reducción del plazo de implantación. Asimismo, se valorará que la empresa obtenga la certificación EMAS. La valoración se determinará según la tabla adjunta, hasta un máximo de 1 punto:

Plazo/Certificación	Meses a partir de la firma del contrato		
	De 0 a 9 meses	De 10 a 14 meses	De 15 a 18 meses
UNE 13816 (o equivalente)	0,5	0,25	0
ISO 14001* (o equivalente)	0,25	0,15	0
EMAS* (o equivalente)	0,5	0,5	0,35

* Se valorará únicamente una de las dos certificaciones, en función del compromiso adquirido por la empresa.

La empresa deberá adjuntar por escrito el compromiso de los plazos en que se compromete a obtener las certificaciones.

SERGI
MORERA
VIZCAINO -
DNI
36532086J (TCAT) Fecha: 2024.10.01 14:26:12

Firmado digitalmente por
SERGI MORERA VIZCAINO
-DNI 36532086J (TCAT)

Sergi Morera Vizcaíno

Jefe de Departamento de Estrategia y Coordinación del IMPD