

Nº Expediente 8388_PLANITRANS/2025/005

“Servicios de transporte por carretera - Servicio de transporte público regular de viajeros de uso general por carretera entre Pamplona/Iruña-Irun. Zona Baztan-Bidasoa (NAV-005)”

ACTA DE VALORACIÓN DEL SOBRE B “PROPUESTA DE CRITERIOS CUALITATIVOS”.

PRESIDENTA:

- Raquel Bujanda Perales.

VOCALES:

- Rosa María Romero Velaz.

- Luis Martínez Cunchillos.

- Beatriz Ayerra Gamboa.

VOCAL INTERVENTOR:

- Jesús Muñoz Apesteguía.

SECRETARIA:

- Raquel Remírez Barragán.

En Pamplona, con fecha 1 de septiembre de 2025, se reúnen las personas que conforman la Mesa de Contratación, expresadas al margen, con el objeto de continuar con la tramitación del procedimiento de licitación en relación con las ofertas presentadas por las empresas:

- AUTOBUSES CUADRA S.A.U.
- COMPAÑÍA NAVARRA DE AUTOBUSES, S.A
- LA BURUNDESA, S.A.U. - AUTOBUSES LA PAMPLONESA S.A.
- AUTOCARES EDSA - FONSECA BUS S.L.

Una vez realizada con fecha 29 de mayo de 2025, en acto interno, la apertura del sobre B “Propuesta de criterios cualitativos”, con base en los documentos aportados por las empresas licitadoras en dicho sobre, se acordó encomendar a IPLAN MOVILIDAD, S.L. la valoración de la oferta técnica presentada por las licitadoras, de

forma que se procediera a su estudio, y efectuado el mismo, propusieran a la Mesa de Contratación una valoración de los criterios cualitativos de las ofertas.

Previamente a la realización del encargo, IPLAN MOVILIDAD, S.L. con fecha 4 de junio de 2025 presentó declaración de no participación en la preparación de ofertas para la licitación del servicio de transporte público regular de viajeros de uso general por carretera entre Pamplona/Iruña-Irun. Zona Baztan-Bidasoa (NAV-005) así como compromiso de confidencialidad respecto de la información y documentación obrante en el expediente.

A continuación, la Mesa de Contratación procede al examen del informe presentado por IPLAN MOVILIDAD, S.L. de fecha 14 de agosto de 2025 por el que se realiza una propuesta de valoración de los criterios cualitativos de las ofertas presentadas por las licitadoras.

Analizado el informe, su motivación y la puntuación, se acuerda por unanimidad aprobar la valoración de los criterios sujetos a juicios de valor en los siguientes términos:

APARTADO MEMORIA TÉCNICA	PUNTUACIÓN MÁXIMA APARTADO	SUBAPARTADO		PUNTUACIÓN MÁXIMA SUBAPARTADO	A01018258 (AUTOBUSES CUADRA S.A.)	A31003247 (ALSA)	A31116106 (GRUPO EDSA-FONSECA)	291384588 (UTE LA BURUNDESA Y LA PANPLONESA)
PLAN DE MATERIAL MÓVIL VINCULADO A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE REGULAR	10	Capacidad de los vehículos		2	1,38	0,26	2,00	0,88
		Nivel de emisiones		2	2,00	0,10	2,00	1,29
		Seguridad		2	1,47	1,23	0,99	0,59
		Accesibilidad		2	1,10	0,51	0,73	1,78
		Características de confort		2	1,03	1,82	0,94	0,84
PLAN TECNOLÓGICO	10	Solución tecnológica		4	2,50	4,00	4,00	3,50
		Mantenimiento		3	1,88	2,63	3,00	3,00
		Planificación		1	0,25	1,00	0,75	1,00
		Mejoras tecnológicas		2	1,75	1,25	1,50	2,00
SISTEMA DE RESERVA Y GESTIÓN DEL TRANSPORTE A LA DEMANDA	10	Aplicación móvil para servicios de transporte a la demanda	Detalle del sistema de reserva a través de la aplicación	2	1,25	2,00	0,75	2,00
			Facilidad de uso para las personas usuarias	2	1,25	1,75	0,75	2,00
			Sistemas que aseguren la comunicación efectiva con las personas usuarias	1	1,00	0,88	0,88	1,00
			Funcionalidad que permita la compra del billete para servicios de transporte a la demanda	1	0,88	1,00	0,50	0,88
		Gestión de la operativa del servicios y seguimiento de la correcta prestación del servicio planificado	Operativa para el diseño de los servicios	1	1,00	0,88	0,75	0,88
			Operativa para la ejecución	0,5	0,50	0,44	0,38	0,50
			Control de ejecución	0,5	0,44	0,44	0,38	0,50
			Sistema de gestión y seguimiento para el registro de las reservas	0,5	0,38	0,50	0,44	0,32
			Gestión de penalizaciones	0,5	0,38	0,50	0,50	0,44
			Kilómetros útiles y evaluación de los servicios diseñados	0,5	0,44	0,50	0,50	0,44
			Acceso en tiempo real a las rutas planificadas	0,5	0,44	0,44	0,44	0,50
PLAN DE CONTINGENCIAS	10	Contingencias consideradas	Tareas a realizar	2	0,50	1,50	1,00	2,00
			Medios materiales y humanos que se emplearán en la resolución	2	1,50	1,00	1,50	1,50
			Protocolos de actuación de todo el personal implicado en cada una de las situaciones excepcionales	2	0,50	2,00	1,50	2,00
			Comunicación a la Administración	2	1,00	1,50	1,50	2,00
		Utilización de vehículos adicionales	Número de vehículos previstos, disponibilidad y ubicación	1	0,50	0,75	0,50	1,00
			Características de los vehículos	1	1,00	0,75	1,00	1,00
PLAN DE PROMOCIÓN E INFORMACIÓN	5	Plan de promoción inicial del Servicio		2,5	0,63	2,50	2,50	2,50
		Plan de información del Servicio	Descripción de tareas a realizar	1	0,50	1,00	0,75	1,00
			Medios de difusión y su idoneidad y personal	1	0,75	1,00	0,25	1,00
			Campañas de promoción periódicas y puntuales	0,5	0,13	0,25	0,50	0,25
TOTAL	45			45,00	28,33	34,38	33,18	38,59

Se acuerda, así mismo, unir el informe como Anexo a la presente Acta.

Seguidamente, y de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 12 de las Condiciones Particulares del Pliego regulador, se acuerda la apertura en acto interno del Sobre C “Propuesta de criterios cuantificables mediante fórmulas” el día 3 de septiembre de 2025 a las 09:00 horas. El anuncio relativo a dicha apertura se publicará en el Portal de Contratación de Navarra.

De todo lo cual se levanta la presente Acta, que firman los componentes de la Mesa de Contratación, arriba indicados.

Fdo. RAQUEL BUJANDA PERALES
PRESIDENTA

Fdo. LUIS MARTÍNEZ CUNCHILLOS
VOCAL

Fdo. ROSA MARÍA ROMERO VELAZ
VOCAL

Fdo. BEATRIZ AYERRA GAMBOA
VOCAL JCP

Fdo. JESÚS MUÑOZ APESTEGUÍA
VOCAL INTERVENTOR

Fdo. RAQUEL REMÍREZ BARRAGÁN
SECRETARIA



Agosto 2025

Valoración técnica de los criterios cualitativos de las ofertas presentadas en el proceso de licitación la Concesión Pamplona/Iruña - Irun. Zona Baztan-Bidasoa (NAV-005) para la Dirección General de Transportes y Movilidad Sostenible del Gobierno de Navarra

Contenido

1.	ANTECEDENTES.....	4
2.	OBJETO DEL INFORME	5
3.	PROCEDIMIENTO GENERAL DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS TÉCNICAS PRESENTADAS	6
3.1	ANÁLISIS PRELIMINAR DE LA ESTRUCTURA, CONTENIDO Y FORMATO DE LAS MEMORIAS TÉCNICAS PRESENTADAS	6
3.2	BASES GENERALES DEL PROCEDIMIENTO DE VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS APARTADOS Y SUBAPARTADOS DE LA MEMORIA TÉCNICA	7
3.2.1.	X1 PLAN DE MATERIAL MÓVIL VINCULADO A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE REGULAR (10 PUNTOS).....	8
3.2.2.	X2 PLAN TECNOLÓGICO (10 PUNTOS)	8
3.2.3.	X3 SISTEMA DE RESERVA Y GESTIÓN DEL TRANSPORTE A LA DEMANDA (10 PUNTOS)	8
3.2.4.	X4 PLAN DE CONTINGENCIAS (10 PUNTOS)	9
3.2.5.	X5 PLAN DE PROMOCIÓN E INFORMACIÓN (5 PUNTOS)	11
4.	VALORACIÓN	12
4.1	OFERTA PRESENTADA POR AUTOBUSES CUADRA S.A.	12
4.1.1	VALORACIÓN DEL PLAN DE MATERIAL MÓVIL VINCULADO A LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TRANSPORTE REGULAR	12
4.1.2	VALORACIÓN DEL PLAN TECNOLÓGICO	14
4.1.3	VALORACIÓN DEL SISTEMA DE RESERVA Y GESTIÓN DEL TRANSPORTE A LA DEMANDA	16
4.1.4	VALORACIÓN DEL PLAN DE CONTINGENCIAS	21
4.1.5	VALORACIÓN DE PROMOCIÓN E INFORMACIÓN	24
4.2	OFERTA PRESENTADA POR ALSA.....	26
4.2.1	VALORACIÓN DEL PLAN DE MATERIAL MÓVIL VINCULADO A LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TRANSPORTE REGULAR	26
4.2.2	VALORACIÓN DEL PLAN TECNOLÓGICO	28
4.2.3	VALORACIÓN DEL SISTEMA DE RESERVA Y GESTIÓN DEL TRANSPORTE A LA DEMANDA	30
4.2.4	VALORACIÓN DEL PLAN DE CONTINGENCIAS	35
4.2.5	VALORACIÓN DE PROMOCIÓN E INFORMACIÓN	37
4.3	OFERTA PRESENTADA POR AUTOBUSES GRUPO EDSA-FONSECA	40
4.3.1	VALORACIÓN DEL PLAN DE MATERIAL MÓVIL VINCULADO A LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TRANSPORTE REGULAR	40
4.3.2	VALORACIÓN DEL PLAN TECNOLÓGICO	42
4.3.3	VALORACIÓN DEL SISTEMA DE RESERVA Y GESTIÓN DEL TRANSPORTE A LA DEMANDA	44
4.3.4	VALORACIÓN DEL PLAN DE CONTINGENCIAS	49
4.3.5	VALORACIÓN DE PROMOCIÓN E INFORMACIÓN	51
4.4	OFERTA PRESENTADA POR AUTOBUSES UTE LA BURUNDESA y LA PAMPLONESA	54

4.4.1 VALORACIÓN DEL PLAN DE MATERIAL MÓVIL VINCULADO A LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TRANSPORTE REGULAR	54
4.4.2 VALORACIÓN DEL PLAN TECNOLÓGICO	56
4.4.3 VALORACIÓN DEL SISTEMA DE RESERVA Y GESTIÓN DEL TRANSPORTE A LA DEMANDA	58
4.4.4 VALORACIÓN DEL PLAN DE CONTINGENCIAS	63
4.4.5 VALORACIÓN DE PROMOCIÓN E INFORMACIÓN	65
5. CONCLUSIÓN	68

1. ANTECEDENTES

El pasado 09/04/2025 se dio **inicio al procedimiento de licitación** del contrato de concesión de servicios denominado “Servicio de transporte público regular de viajeros de uso general por carretera entre Pamplona/Iruña-Irun. Zona Baztan-Bidasoa (NAV-005)” mediante la publicación del anuncio de licitación en el perfil de contratante, estableciéndose el plazo para la presentación de proposiciones del 10/04/2025 al 25/05/2025.

Con fecha 26/05/2025, en sesión celebrada por la Mesa de Contratación del referido expediente de licitación, se procedió a la **apertura y calificación de documentos correspondiente al sobre A**.

Posteriormente, con fecha 29/05/2025, en una nueva sesión celebrada por la Mesa de Contratación se procede al examen y calificación de la documentación presentada por las entidades licitadoras en respuesta al requerimiento de **subsanción** efectuado por dicha Mesa, al objeto de corregir los defectos u omisiones observados en la documentación del **sobre A** resultando admitidas todas las ofertas presentadas.

En el mismo acto se procedió a la **apertura y examen de los sobres que contienen la documentación relativa al sobre B** (Criterios cualitativos), compilada en formato de Memoria Técnica, del conjunto de empresas que previamente habían sido declaradas como admitidas a la licitación y se acordó *“encomendar a IPLAN MOVILIDAD, S.L. la valoración de la oferta técnica presentada por las licitadoras, de forma que se proceda a su estudio y una vez efectuado el mismo, propongan a la Mesa de contratación una valoración de los criterios cualitativos de las ofertas.”*

Así por solicitud de la Dirección General de Transportes y Movilidad Sostenible del Gobierno de Navarra, y en el marco del procedimiento de licitación citado, iPlan Movilidad procede a emitir el presente informe de valoración técnica de las ofertas presentadas en relación con los Criterios cualitativos establecidos en el pliego de licitación.

2. OBJETO DEL INFORME

El presente informe técnico se emite con el objeto de presentar la valoración del contenido de la documentación relativa a los Criterios cualitativos, cuya valoración depende de un juicio de valor, del conjunto de empresas admitidas en la licitación, de conformidad con lo establecido en la **cláusula 11.1 de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador**, incluyendo para cada una de las ofertas presentadas un análisis preliminar del cumplimiento de las especificaciones detalladas en el **cláusula 10.3 de dichas Condiciones Particulares**. Así, este documento recoge la valoración del contenido de las Memorias Técnicas conforme a los criterios de valoración de los apartados y subapartados de la misma.

3. PROCEDIMIENTO GENERAL DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS TÉCNICAS PRESENTADAS

3.1 ANÁLISIS PRELIMINAR DE LA ESTRUCTURA, CONTENIDO Y FORMATO DE LAS MEMORIAS TÉCNICAS PRESENTADAS

La **cláusula 10.3 de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador** establece la estructura y contenido de las memorias técnicas a presentar por parte de las licitadoras, así como su extensión máxima.

En primer lugar, se ha analizado el cumplimiento de las anteriores limitaciones establecidas para la memoria técnica a presentar. En este sentido, ninguna de las memorias excede dichas limitaciones.

Por otro lado, se ha comprobado que la estructura del contenido de la memoria responde a lo exigido en pliego. De forma que, si en la memoria no se ha seguido la estructura establecida o no se ha incluido alguno de los apartados previstos en el pliego, se ha tenido en consideración en la valoración.

Por último, de conformidad con lo establecido en la **cláusula 10.2 de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador**, en caso de que la empresa o agrupación licitadora hubiera presentado alguna declaración por la que indique una relación de documentos (o parte de los mismos) o datos de los incluidos en la oferta presentada, que tengan la consideración de «confidenciales», estos se han tratado en el presente informe bajo dicha consideración, de forma que no se explicita en la redacción de valoración de dichas ofertas referencias que pudieran vulnerar el carácter confidencial de su contenido (secreto técnico o empresarial).

3.2 BASES GENERALES DEL PROCEDIMIENTO DE VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS APARTADOS Y SUBAPARTADOS DE LA MEMORIA TÉCNICA

A continuación, se describen los criterios de adjudicación cualitativos, así como las puntuaciones que figuran en el **apartado 11.1 de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador** y se han seguido en la valoración de las ofertas presentadas para cada uno de los apartados y subapartados de las memorias técnicas presentadas. Los apartados y subapartados son los siguientes:

Criterios cualitativos (XT)		Puntuación
X1	Plan de material móvil vinculado a la prestación de servicios de	10
X1.1	Capacidad de los vehículos	2
X1.2	Nivel de emisiones	2
X1.3	Seguridad	2
X1.4	Accesibilidad	2
X1.5	Características de confort	2
X2	Plan tecnológico	10
X2.1	Solución tecnológica	4
X2.2	Mantenimiento	3
X2.3	Planificación	1
X2.4	Mejoras tecnológicas	2
X3	Sistema de reserva y gestión del transporte a la demanda	10
X3.1	Aplicación móvil para servicios de transporte a la demanda	6
	Detalle del sistema de reserva a través de la aplicación	2
	Facilidad de uso para las personas usuarias	2
	Sistemas que aseguren la comunicación efectiva con las personas usuarias	1
	Funcionalidad que permita la compra del billete para servicios de transporte a la demanda	1
	Gestión de la operativa del servicios y seguimiento de la correcta prestación del servicio planificado	4
	Operativa para el diseño de los servicios	1
	Operativa para la ejecución	0,5
	Control de ejecución	0,5
	Sistema de gestión y seguimiento para el registro de las reservas	0,5
	Gestión de penalizaciones	0,5
	Kilómetros útiles y evaluación de los servicios diseñados	0,5
	Acceso en tiempo real a las rutas planificadas	0,5
X4	Plan de contingencias	10
X4.1	Contingencias consideradas	8
	Tareas a realizar	2
	Medios materiales y humanos que se emplearán en la resolución	2
	Protocolos de actuación de todo el personal implicado en cada una de las situaciones excepcionales	2
	Comunicación a la Administración	2
X4.2	Utilización de vehículos adicionales	2
	Número de vehículos previstos, disponibilidad y ubicación	1
	Características de los vehículos	1
X5	Plan de promoción e información	5
X5.1	Plan de promoción inicial del Servicio	2,5
X5.2	Plan de información del Servicio	2,5
	Descripción de tareas a realizar	1
	Medios de difusión y su idoneidad y personal	1
	Campañas de promoción periódicas y puntuales	0,5
Total puntuación máxima Criterios cualitativos		45

3.2.1. X1 PLAN DE MATERIAL MÓVIL VINCULADO A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE REGULAR (10 PUNTOS)

La licitadora presentará un plan donde se indicará el/los modelos de vehículos que serán adscritos en la prestación del Servicio de transporte regular y, de forma ordenada, para la valoración de las características indicadas a continuación:

- **X1.1 Capacidad de los vehículos (2 puntos):** Se indicará la capacidad de los vehículos ofertados, con indicación de capacidad total de cada vehículo descompuesta en plazas sentadas y PMRSR y espacio disponible para las personas usuarias. Se valorarán favorablemente las configuraciones que aumenten la capacidad mínima exigida en el pliego. Deben tenerse en cuenta las características de las infraestructuras viarias por las que discurrirá la línea 402 Pamplona/Iruña-Ulzama, asegurándose de que los vehículos presentados para esta línea pueden acceder a estas localidades y realizar las maniobras necesarias para prestar el servicio sin problemas.
- **X1.2 Nivel de emisiones (2 puntos):** Se valorará favorablemente un menor nivel de emisiones.
- **X1.3 Seguridad (2 puntos):** Se expondrán los riesgos potenciales y se valorarán las características de los vehículos adicionales a las exigidas en el pliego, y que reduzcan estos riesgos.
- **X1.4 Accesibilidad (2 puntos):** Se expondrán las características de accesibilidad en la flota adicionales a las mínimas fijadas.
- **X1.5 Características de confort (2 puntos):** Se incluirá todo lo relacionado en materia de confort de la flota para las personas usuarias, sobre los mínimos exigidos.

3.2.2. X2 PLAN TECNOLÓGICO (10 PUNTOS)

La licitadora deberá presentar un Plan tecnológico relativo al Sistema tecnológico de transporte (SITEC) con el que deberá dotarse, de acuerdo a lo indicado en el **Anexo 5 “Sistema tecnológico de transporte (SITEC)” de las Prescripciones Técnicas**. Se valorarán los siguientes aspectos del Plan:

- **X2.1 Solución tecnológica (4 puntos):** Detalle de la solución tecnológica planteada para el SITEC en cuanto a equipos, funcionalidades e integraciones, tanto a nivel embarcado, como en su sistema central, en canales de comercialización, etc. Se indicará, con el mayor detalle posible su arquitectura, diseños lógicos y físicos, modelos conceptuales, comunicaciones, flujos de información, etc.
- **X2.2 Mantenimiento (3 puntos):** Detalle de las incidencias críticas y no críticas consideradas, así como reducción justificada de los plazos máximos de respuesta y resolución respecto a los indicados en el citado Anexo 5.
- **X2.3 Planificación (1 punto):** cronograma propuesto de desarrollo del proyecto y puesta en marcha, así como reducción de los plazos de implantación respecto a los diferentes hitos establecidos en el citado Anexo 5.
- **X2.4 Mejoras tecnológicas (2 puntos):** propuestas que, justificadamente, supongan una mejora accesoria o avance en las prestaciones y/o funcionalidades de los equipos o sistemas respecto a las mínimas indicadas en el citado Anexo 5, desde el punto de vista de las personas usuarias y/o de la Administración.

3.2.3. X3 SISTEMA DE RESERVA Y GESTIÓN DEL TRANSPORTE A LA DEMANDA (10 PUNTOS)

Se valorará que, en los procesos para la reserva, compra y gestión de los servicios de transporte a la demanda se introduzca eficiencia y agilidad mediante:

- **X3.1 Aplicación móvil para servicios de transporte a la demanda (6 puntos):** Aplicación móvil que permita realizar la reserva de billetes para los servicios de transporte a la demanda y facilite a las personas usuarias información sobre las reservas realizadas y la ruta. Se valorará:

- Detalle de la operativa, la accesibilidad, funcionalidad y diseño del sistema de reserva a través de la aplicación **(2 puntos)**.
- Facilidad para que las personas usuarias puedan realizar reservas, incluyendo opciones de personalización y adaptabilidad a necesidades específicas **(2 puntos)**.
- Sistemas que aseguren la comunicación efectiva con las personas usuarias, permitiendo **(1 punto)**:
 - Confirmación de las reservas mediante notificaciones automáticas (correo electrónico, SMS, etc.) y proporcionando actualizaciones en tiempo real.
 - Notificaciones que informen de forma anticipada sobre los parámetros del viaje (horarios, punto de recogida, vehículo asignado, ubicación de este en tiempo real, etc.), asegurando que las personas usuarias dispongan de toda la información necesaria.
 - Comunicación de cualquier tipo de incidencia en el servicio (retrasos, averías, cambio de horarios, etc.).
- Funcionalidad que permita la compra del billete para los servicios de transporte a la demanda **(1 punto)**.
- **X3.2 Gestión de la operativa del servicio y seguimiento de la correcta prestación del servicio planificado (4 puntos):**
 - Operativa para el diseño de los servicios: desarrollo de los procedimientos o herramientas para la planificación dinámica de rutas y servicios en función de las solicitudes registradas, optimizando los recursos disponibles **(1 punto)**.
 - Operativa para la ejecución: procedimientos claros y efectivos para garantizar la prestación de los servicios a demanda, reduciendo tiempos de espera y maximizando la puntualidad. Flexibilización de las condiciones de la realización de la reserva, del tiempo de antelación para las solicitudes de servicio, etc. **(0,5 puntos)**.
 - Control de ejecución: sistemas para verificar en tiempo real la correcta realización de las rutas y horarios previstos, permitiendo ajustes inmediatos en caso de desviaciones o incidencias **(0,5 puntos)**.
 - Sistema de gestión y seguimiento para el registro de las reservas, con acceso para la Administración: Este sistema debe, como mínimo, cumplir con los siguientes requisitos: i) Registrar de manera precisa todas las solicitudes realizadas, incorporando procesos automatizados de confirmación y seguimiento del servicio para garantizar su correcta ejecución. ii) Certificar de forma fehaciente la presencia del vehículo en el punto y hora establecidos para su recogida, proporcionando evidencia clara y verificable del cumplimiento de este aspecto. iii) Desarrollar y mantener sistemas de gestión de listas que permitan evitar y controlar comportamientos inapropiados, asegurando una adecuada organización y el cumplimiento de los compromisos por parte de todas las personas usuarias del sistema **(0,5 puntos)**.
 - Gestión de penalizaciones: procedimientos que faciliten el control de personas usuarias frecuentes o con antecedentes de cancelaciones reiteradas, garantizando una asignación responsable de los recursos **(0,5 puntos)**.
 - Kilómetros útiles y evaluación de los servicios diseñados: mecanismos que permitan obtener los kilómetros útiles realizados por servicio, así como analizar la calidad y eficacia de los servicios planificados, identificando áreas de mejora continua **(0,5 puntos)**.
 - Acceso en tiempo real a las rutas planificadas **(0,5 puntos)**.

3.2.4. X4 PLAN DE CONTINGENCIAS (10 PUNTOS)

Se desarrollará un Plan de contingencias con el fin de anticipar formas de actuación o resolución de contingencias que pudieran producirse durante la prestación del Servicio. Se describirán contingencias

previsibles (paradas técnicas de vehículos, incrementos de demanda recurrentes, etc.) e imprevisibles (averías, accidentes, incrementos de demanda ocasionales, incidencias de personal, overbooking, pérdida de servicios enlazados, fallos en los canales de venta o sistemas de intercambio de datos con la Administración etc.).

Se explicará con el mayor detalle posible el protocolo de actuación ante cada contingencia incluida en el Plan; las tareas a realizar respecto a la misma; los medios humanos y materiales que se emplearán para su atención y/o resolución; los tiempos de respuesta, si procede indicarlos según la contingencia, especificando, en este caso, el momento en el que comenzarían a computarse; el procedimiento de información de dichas contingencias a las personas usuarias y a la Administración.

En relación con los medios materiales se explicará si van a utilizarse vehículos adicionales a los requeridos en las Prescripciones Técnicas, indicando claramente su disponibilidad total o parcial para la atención de las posibles contingencias del Servicio, así como el lugar donde se ubicarían a tal efecto.

Asimismo, respecto a los vehículos adicionales se concretarán las características de los mismos indicando al menos: el tipo de vehículo, sus elementos de seguridad, el número de plazas, su accesibilidad y las posibilidades de transporte de equipaje. Como referencia para indicar dichas características pueden consultarse los apartados correspondientes del **Anexo 2 de las Prescripciones Técnicas**. Adicionalmente, se deberán tener en cuenta los condicionantes expuestos en el **Anexo 5 “Sistema tecnológico de transporte (SITEC)” de las Prescripciones Técnicas** respecto a la necesidad de realizar todos los servicios con equipamiento embarcado.

- **X4.1 Contingencias consideradas, desde una perspectiva global del Servicio, cuya atención incremente la calidad y fiabilidad** en la prestación diaria del Servicio, así como el detalle y alcance del protocolo de actuación planteado para cada contingencia expuesta, con desglose de los siguientes aspectos **(8 puntos)**:
 - Tareas a realizar **(2 puntos)**.
 - Medios materiales y humanos que se emplearán para su resolución (excepto vehículos adicionales, que se valorarán conforme al apartado siguiente de este criterio) **(2 puntos)**.
 - Protocolos de actuación de todo el personal que deba estar implicado en cada una de las situaciones excepcionales **(2 puntos)**.
 - Coherencia entre la contingencia, las tareas y medios a utilizar.
 - Análisis de los tiempos de respuesta, indicando el momento en el que empezarán a computarse.
 - Comunicación de lo ocurrido y de las actuaciones a la Administración, así como la coordinación con la misma **(2 puntos)**.
- **X4.2 Utilización de vehículos adicionales, a los requeridos en las Prescripciones Técnicas (2 puntos)**:
 - Se valorará el número de vehículos previstos para la resolución de las contingencias, su disponibilidad (total o parcial) y su ubicación **(1 punto)**.
 - Asimismo, se valorarán las características de cada vehículo: tipo de vehículo, elementos de seguridad, número de plazas, accesibilidad y transporte de equipaje. Como referencia para indicar dichas características pueden consultarse los apartados correspondientes del **Anexo 2 de las Prescripciones Técnicas (1 punto)**.

El Plan de contingencias ofertado será de obligado cumplimiento para la contratista y, respecto al mismo se realizará un informe anual de seguimiento que se adjuntará al informe anual de gestión indicado en el **apartado 3.11 de las Prescripciones Técnicas del pliego regulador**.

3.2.5. X5 PLAN DE PROMOCIÓN E INFORMACIÓN (5 PUNTOS)

Se desarrollará un Plan en materia de promoción e información que contemple las actuaciones previstas, así como los medios que la licitadora pondrá a disposición del contrato para llevar a consecución su propuesta.

- **X5.1 Plan de promoción inicial del Servicio (2,5 puntos):** descripción de la campaña a realizar coincidiendo con el inicio del Servicio: duración, medios de difusión a utilizar, idoneidad con respecto al público potencial del Servicio (folletos, medios de comunicación masivos, mailing, marquesinas...), personal de información previstos al inicio del Servicio.
- **X5.2 Plan la información del Servicio (2,5 puntos):**
 - Descripción de las tareas a realizar para mantener actualizada la información sobre el Servicio en todos los canales de reserva, venta e información **(1 punto)**.
 - Medios de difusión a utilizar, su idoneidad con respecto al público potencial del Servicio y personal **(1 punto)**.
 - Campañas de promoción periódicas y puntuales **(0,5 puntos)**.

Una vez sumadas las puntuaciones correspondientes a cada uno de los apartados anteriores, quedarán **excluidas las proposiciones que no alcancen los 20 puntos** en la valoración total de los Criterios cualitativos.

4. VALORACIÓN

4.1 OFERTA PRESENTADA POR AUTOBUSES CUADRA S.A.

4.1.1 VALORACIÓN DEL PLAN DE MATERIAL MÓVIL VINCULADO A LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TRANSPORTE REGULAR

4.1.1.1 Valoración de la capacidad de los vehículos

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

Se indicará la capacidad de los vehículos ofertados, con indicación de capacidad total de cada vehículo descompuesta en plazas sentadas y PMRSR y espacio disponible para las personas usuarias. Se valorarán favorablemente las configuraciones que aumenten la capacidad mínima exigida en el pliego. Deben tenerse en cuenta las características de las infraestructuras viarias por las que discurrirá la línea 402 Pamplona/Iruña-Ultzama, asegurándose de que los vehículos presentados para esta línea pueden acceder a estas localidades y realizar las maniobras necesarias para prestar el servicio sin problemas.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta el siguiente aspectos objeto de valoración favorable:

- Significativo incremento sobre el mínimo del número de plazas sentadas.

No obstante, se echa en falta:

- Indicación por parte del licitador de un mayor número de plazas, tanto sentadas como PMR y PMRSR

Por todo ello **se valora este subapartado con 1,38 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.1.1.2 Valoración del nivel de emisiones

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

Se valorará favorablemente un menor nivel de emisiones.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Etiqueta medioambiental que acredita una mejora en el nivel de emisiones para toda la flota.
- Utilización de motores EURO VI-E para toda la flota.

Por todo ello **se valora este subapartado con 2,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.1.1.3 Valoración de la seguridad

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

Se expondrán los riesgos potenciales y se valorarán las características de los vehículos adicionales a las exigidas en el pliego, y que reduzcan estos riesgos.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Mejoras de seguridad activa del vehículo durante la conducción y maniobra, entre las que se encuentran: Alcolock, sistema de detección de fatiga, sistema de aviso de colisión con usuario vulnerable, con peatones o ciclistas, sistema de frenado de emergencia, sistema de frenos de disco y sistemas de control de velocidad.
- Mejoras de la seguridad activa del vehículo, entre las que se encuentran: freno de puertas abiertas, sistema anti-aprisionamiento en las puertas de acceso y sistema anti-aprisionamiento en maletero.
- Mejoras de la seguridad pasiva del vehículo entre los que se encuentran sistema E-call y sistemas de detección y extinción de incendios en motor y maletero.
- Mejoras de la seguridad pasiva del pasaje, entre las que se encuentran: chalecos reflectantes para todas las personas usuarias, cinturones de 3 puntos, desfibrilador, unidad Lifevac y sistema Isofix.

Por todo ello **se valora este subapartado con 1,47 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.1.1.4 Valoración de la accesibilidad

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)” de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

Se expondrán las características de accesibilidad en la flota adicionales a las mínimas fijadas.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Sistemas de ayuda al acceso tales como: railes, anclajes y butacas de desmontaje rápido para PMR, y sistemas de inclinación lateral (kneeling).
- Sistemas de ayuda a la información tales como: disponibilidad de sillas de ruedas en autobuses, señalización en Braille y sistema de Inducción Magnética.
- Disponibilidad de cinturones para mujeres embarazadas.

Por todo ello **se valora este subapartado con 1,10 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.1.1.5 Valoración de las características de confort

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)” de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

Se incluirá todo lo relacionado en materia de confort de la flota para las personas usuarias, sobre los mínimos exigidos.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Disposición de compartimento de bodega según tipología de equipaje.
- Sistemas de climatización (Purificador de aire ECO3, etc.).
- Sistemas de conectividad como enchufes en cada asiento.

- Otros sistemas o elementos de confort como lunas laterales extratintadas, suspensión delantera independiente.

Por todo ello **se valora este subapartado con 1,03 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.1.2 VALORACIÓN DEL PLAN TECNOLÓGICO

4.1.2.1 Valoración de la solución tecnológica

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 4 puntos, señalando:

Detalle de la solución tecnológica planteada para el SITEC en cuanto a equipos, funcionalidades e integraciones, tanto a nivel embarcado, como en su sistema central, en canales de comercialización, etc. Se indicará, con el mayor detalle posible su arquitectura, diseños lógicos y físicos, modelos conceptuales, comunicaciones, flujos de información, etc.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Describe con todo detalle un sistema operativo en tiempo real basado en arquitectura cliente-servidor, con integración de módulos de venta, SAE, SIV, control de calidad, mantenimiento, predicción de demanda y transparencia hacia la Administración con acceso mediante software especializado.
- Equipos bien definidos para máquinas automáticas (a instalar en cada cabecera y puntos estratégicos).

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Descripción detallada para equipamiento embarcado y sus características técnicas.
- Indicación de ciberpass o similar.
- Descripción más detallada de la solución por comparación con otros oferentes.

Por todo ello **se valora este subapartado con 2,50 puntos sobre los 4,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.1.2.2 Valoración del mantenimiento

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 3 puntos, señalando:

Detalle de las incidencias críticas y no críticas consideradas, así como reducción justificada de los plazos máximos de respuesta y resolución respecto a los indicados en el citado Anexo 5.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Se detallan protocolos de mantenimiento preventivo y evolutivo, equipos de sustitución inmediata en cochera y servicios técnicos del proveedor tanto in-situ como en laboratorio, con SLAs definidos.
- Stock superior al 100% en cocheras.

No obstante, se ha detectado que:

- No se detallan las incidencias consideradas críticas y no críticas y no menciona plazos de respuesta y resolución, aunque sí se describe con detalle la medición de indicadores e informes.
- Menor nivel de detalle técnico y operativo en los protocolos que el resto de las ofertas analizadas

Por todo ello **se valora este subapartado con 1,88 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.1.2.3 Valoración de la planificación

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 1 punto, señalando:

Cronograma propuesto de desarrollo del proyecto y puesta en marcha, así como reducción de los plazos de implantación respecto a los diferentes hitos establecidos en el citado Anexo 5.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Indicación de que el sistema ya está en funcionamiento y que su implantación es inmediata al ser una ampliación.
- Especifica plazos implementación mejorando SITEC certificado funcionalmente 30 días antes inicio servicio y operativo día uno con ABT.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Detalle de un cronograma con hitos o fechas específicas.
- Mención a EMV y las adaptaciones necesarias.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,25 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.1.2.4 Valoración de las mejoras tecnológicas

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

Propuestas que, justificadamente, supongan una mejora accesorio o avance en las prestaciones y/o funcionalidades de los equipos o sistemas respecto a las mínimas indicadas en el citado Anexo 5, desde el punto de vista de las personas usuarias y/o de la Administración.

De acuerdo con lo establecido en el pliego para este subapartado, se concluye que la oferta presentada incorpora varios elementos considerados positivamente:

- Se incluyen propuestas innovadoras y alineadas con el objeto del contrato, que abarcan distintas áreas de mejora y aportan valor añadido al servicio.
- El conjunto de mejoras es amplio, variado y coherente con los requerimientos.

No obstante, se identifican aspectos que podrían haberse desarrollado más, como:

- Incluir propuestas con mayor vinculación directa al servicio, que supongan un avance más significativo respecto a las exigencias mínimas y que tengan un impacto más claro en la calidad percibida por las personas usuarias.
- Plantear funcionalidades que faciliten el control y la transparencia de la operación.
- Incorporar servicios adicionales más alineados con los objetivos del sistema, priorizando aquellos que incidan directamente en su eficiencia y en la satisfacción de la ciudadanía.

Por todo ello **se valora este subapartado con 1,75 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.1.3 VALORACIÓN DEL SISTEMA DE RESERVA Y GESTIÓN DEL TRANSPORTE A LA DEMANDA

4.1.3.1 Valoración de la aplicación móvil para servicios del transporte a la demanda

4.1.3.1.1 Detalle del sistema de reserva a través de la aplicación.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)” de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

- *Aplicación móvil que permita realizar la reserva de billetes para los servicios de transporte a la demanda y facilite a las personas usuarias información sobre las reservas realizadas y la ruta. Se valorará:*
 - *Detalle de la operativa, la accesibilidad, funcionalidad y diseño del sistema de reserva a través de la aplicación (2 puntos).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Sistema de alcance suficiente, con variedad de canales y experiencia demostrada.

No obstante, se echa en falta por parte del licitador de:

- Presentación de imágenes y detalle profundo del proceso en la App. No se encuentran opciones de personalización y, en conjunto, la oferta incluye menos detalle que el resto de oferentes.

Por todo ello **se valora este subapartado con 1,25 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.1.3.1.2 Facilidad para que las personas usuarias puedan realizar reservas.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)” de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

- *Aplicación móvil que permita realizar la reserva de billetes para los servicios de transporte a la demanda y facilite a las personas usuarias información sobre las reservas realizadas y la ruta. Se valorará:*
 - *[]*
 - *Facilidad para que las personas usuarias puedan realizar reservas, incluyendo opciones de personalización y adaptabilidad a necesidades específicas (2 puntos).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Sistema solvente, con funcionalidades estándar. La APP incluye la visualización de viajes reservados, reservas habituales y viajes realizados.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Más detalle en accesibilidad universal (lectores de pantalla, ajustes de visualización).
- Menciona a opciones de personalización.

Por todo ello **se valora este subapartado con 1,25 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.1.3.1.3 Sistemas que aseguren la comunicación efectiva con las personas usuarias.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 1 punto, señalando:

- *Aplicación móvil que permita realizar la reserva de billetes para los servicios de transporte a la demanda y facilite a las personas usuarias información sobre las reservas realizadas y la ruta. Se valorará:*
 - []
 - *Sistemas que aseguren la comunicación efectiva con las personas usuarias, permitiendo (1 punto):*
 - *Confirmación de las reservas mediante notificaciones automáticas (correo electrónico, SMS, etc.) y proporcionando actualizaciones en tiempo real.*
 - *Notificaciones que informen de forma anticipada sobre los parámetros del viaje (horarios, punto de recogida, vehículo asignado, ubicación de este en tiempo real, etc.), asegurando que las personas usuarias dispongan de toda la información necesaria.*
 - *Comunicación de cualquier tipo de incidencia en el servicio (retrasos, averías, cambio de horarios, etc.).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Se incluye información de incidencias mediante aviso y SMS, así como la posibilidad de realizar encuestas de satisfacción y gestionar reclamaciones. La solución de pulsadores es un elemento diferenciador para accesibilidad en zonas alejadas. Buen sistema de notificaciones.

Se otorga la máxima puntuación a este subapartado.

Por todo ello **se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.1.3.1.4 Funcionalidad que permita la compra del billete para los servicios de transporte a la demanda.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 1 punto, señalando:

- *Aplicación móvil que permita realizar la reserva de billetes para los servicios de transporte a la demanda y facilite a las personas usuarias información sobre las reservas realizadas y la ruta. Se valorará:*
 - []

- *Funcionalidad que permita la compra del billete para los servicios de transporte a la demanda (1 punto).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Se ofrece un sistema embarcado de alcance correcto. Pueden realizar reservas a través de la APP, modificarla o anularla.

No obstante, se aprecian las siguientes limitaciones:

- Sistema limitado en cuanto a la venta anticipada o integrada en los canales online.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,88 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.1.3.2 Valoración de la gestión de la operativa del servicios y seguimiento de la correcta prestación del servicio planificado

4.1.3.2.1 Operativa para el diseño de los servicios.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 1 punto, señalando:

- *Operativa para el diseño de los servicios: desarrollo de los procedimientos o herramientas para la planificación dinámica de rutas y servicios en función de las solicitudes registradas, optimizando los recursos disponibles (1 punto).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Sistema muy completo, flexible y operativo, con buen nivel de automatización. Se incluye detalle de la operativa, con actualización en tiempo real con el conductor de las solicitudes y planificación de la ruta (orden, reservas en cada parada).

Se otorga la máxima puntuación a este apartado.

Por todo ello **se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.1.3.2.2 Operativa para la ejecución.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 0,50 puntos, señalando:

- *Operativa para la ejecución: procedimientos claros y efectivos para garantizar la prestación de los servicios a demanda, reduciendo tiempos de espera y maximizando la puntualidad. Flexibilización de las condiciones de la realización de la reserva, del tiempo de antelación para las solicitudes de servicio, etc. (0,5 puntos).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Sistema muy completo, con amplia funcionalidad y trazabilidad. Se incluye detalle de la operativa, con actualización en tiempo real con el conductor de las solicitudes y planificación de la ruta (orden, reservas en cada parada).

Se otorga la máxima puntuación a este subapartado.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.1.3.2.3 Control de ejecución.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 0,50 puntos, señalando:

- *Control de ejecución: sistemas para verificar en tiempo real la correcta realización de las rutas y horarios previstos, permitiendo ajustes inmediatos en caso de desviaciones o incidencias (0,5 puntos).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Sistema de control y seguimiento completo. Mediante el software de reservas y gestión (privado) se ofrecen diferentes perfiles para el control de consumos, viajes realizados, puntualidad, servicios a realizar, etc., así como actualización on-line con APP de conductor.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Descripción más detallada y completa para equipararse con otros oferentes.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,44 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.1.3.2.4 Sistema de gestión y seguimiento para el registro de las reservas.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 0,50 puntos, señalando:

- *Sistema de gestión y seguimiento para el registro de las reservas, con acceso para la Administración: Este sistema debe, como mínimo, cumplir con los siguientes requisitos: i) Registrar de manera precisa todas las solicitudes realizadas, incorporando procesos automatizados de confirmación y seguimiento del servicio para garantizar su correcta ejecución. ii) Certificar de forma fehaciente la presencia del vehículo en el punto y hora establecidos para su recogida, proporcionando evidencia clara y verificable del cumplimiento de este aspecto. iii) Desarrollar y mantener sistemas de gestión de listas que permitan evitar y controlar comportamientos inapropiados, asegurando una adecuada organización y el cumplimiento de los compromisos por parte de todas las personas usuarias del sistema (0,5 puntos).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Sistema solvente y estructurado.
- Aceptación automática en el sistema de las solicitudes y confirmación al usuario y al conductor.
- Acceso en tiempo real a informes de servicio para GN a las solicitudes de las personas que van a usar el servicio: número de tarjeta, necesidad de servicio adaptado, servicios a realizar, información de consumos y viajes.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Mención a la gestión de listas. Se indica que si hay anulaciones o variaciones en los servicios los terminales se actualizan igualmente, informando al conductor/a de estos cambios, pero no se habla específicamente de gestión de listas.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,38 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.1.3.2.5 Gestión de penalizaciones.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 0,50 puntos, señalando:

- *Gestión de penalizaciones: procedimientos que faciliten el control de personas usuarias frecuentes o con antecedentes de cancelaciones reiteradas, garantizando una asignación responsable de los recursos (0,5 puntos).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Detalle completo, destacando cómo se especifica la gestión de penalizaciones en la web privada.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Detalle de posibilidades de configuración.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,38 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.1.3.2.6 Kilómetros útiles y evaluación de los servicios diseñados.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 0,50 puntos, señalando:

- *Kilómetros útiles y evaluación de los servicios diseñados: mecanismos que permitan obtener los kilómetros útiles realizados por servicio, así como analizar la calidad y eficacia de los servicios planificados, identificando áreas de mejora continua (0,5 puntos).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Correcto y conforme. Se especifica control de kilómetros y verificación de expediciones mediante SAE, incidencias y segundo SAE.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Descripción más detallada y completa para equipararse con otros oferentes.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,44 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.1.3.2.7 Acceso en tiempo real a las rutas planificadas.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 4 puntos, señalando:

- *Acceso en tiempo real a las rutas planificadas (0,5 puntos).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Sistema operativo y conforme, con acceso a informe y posibilidad acceso a datos en tiempo real.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Descripción más detallada y completa para equipararse con otros oferentes.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,44 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.1.4 VALORACIÓN DEL PLAN DE CONTINGENCIAS

4.1.4.1 Valoración de las contingencias consideradas

4.1.4.1.1 Tareas a realizar

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

- *Tareas a realizar (2 puntos).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Descripción general de las tareas y procedimientos asociadas a la gestión de las contingencias.
- Clasificación de las contingencias en función de su probabilidad y gravedad asociadas a cada contingencia.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Organización del contenido de la propuesta más estructurado y concreto, conforme a las indicaciones del pliego.
- Adaptación clara del plan de contingencias a las características operativas y territoriales del ámbito concesional.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.1.4.1.2 Medios materiales y humanos que se emplearán

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

Medios materiales y humanos que se emplearán para su resolución (excepto vehículos adicionales, que se valorarán conforme al apartado siguiente de este criterio) (2 puntos)

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Descripción detallada de los medios humanos y materiales implicados en la gestión y seguimiento contingencias.
- Disposición de 2 furgones taller y descripción de los mismos.
- Indicación de los conductores de deje o retén disponibles para la resolución de contingencias.
- Incorporación de soluciones tecnológicas integradas en la gestión operativa y capacidad de respuesta directa ante situaciones imprevistas.

No obstante, se identifican las siguientes incongruencias por parte del licitador, concretamente en:

- El número de conductores disponibles para la resolución de contingencias.

Por todo ello **se valora este subapartado con 1,50 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.1.4.1.3 Protocolos de actuación

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

Protocolos de actuación de todo el personal que deba estar implicado en cada una de las situaciones excepcionales (2 puntos).

- *Coherencia entre la contingencia, las tareas y medios a utilizar.*
- *Análisis de los tiempos de respuesta, indicando el momento en el que empezarán a computarse*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Descripción genérica de los protocolos de actuación para algunas contingencias planteadas.
- Especificación de los tiempos de respuesta para cada contingencia propuesta e indicación del momento de inicio del cómputo en aquellas que considera de mayor relevancia.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Organización del contenido de la propuesta más estructurado y concreto, conforme a las indicaciones en el pliego.
- Definición más estructurada y detallada de la de cadena de mando en los protocolos de actuación para las contingencias.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.1.4.1.4 Comunicación a la Administración

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

Comunicación de lo ocurrido y de las actuaciones a la Administración, así como la coordinación con la misma (2 puntos).

Se valora el procedimiento de información de dichas contingencias a las personas usuarias y a la Administración.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Descripción suficiente de la comunicación con la Administración, indicando coordinación ante incidencias planificadas y no planificadas.
- Descripción suficiente de la gestión de la comunicación de incidencias a las personas usuarias indicando varios canales de información.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Descripción más detallada y estructurada de la comunicación con la Administración y la gestión de la comunicación de las incidencias a las personas usuarias.

Por todo ello **se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.1.4.2 Valoración de la utilización de los vehículos adicionales

4.1.4.2.1 Número de vehículos previstos, disponibilidad y ubicación

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 1 punto, señalando:

Se valorará el número de vehículos previstos para la resolución de las contingencias, su disponibilidad (total o parcial) y su ubicación (1 punto).

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Disponibilidad total de los vehículos adicionales para dar respuesta a las contingencias detectadas.
- Disposición de vehículos adicionales ligeramente superior al mínimo exigido como reserva en proyecto.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Definición concreta del número de vehículos adicionales destinados a la cobertura de las contingencias, dadas las incongruencias detectadas.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.1.4.2.2 Características de los vehículos

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 1 punto, señalando:

Asimismo, se valorarán las características de cada vehículo: tipo de vehículo, elementos de seguridad, número de plazas, accesibilidad y transporte de equipaje. Como referencia para indicar dichas características pueden consultarse los apartados correspondientes del Anexo 2 de las Prescripciones Técnicas (1 punto).

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Descripción de las características de los vehículos según clase, longitud, antigüedad y número de plazas comprometiéndose al cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en el pliego.

Por todo ello **se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.1.5 VALORACIÓN DE PROMOCIÓN E INFORMACIÓN

4.1.5.1 Valoración del plan de promoción inicial del servicio

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 1 punto, señalando:

Plan de promoción inicial del Servicio (2,5 puntos): descripción de la campaña a realizar coincidiendo con el inicio del Servicio: duración, medios de difusión a utilizar, idoneidad con respecto al público potencial del Servicio (folletos, medios de comunicación masivos, mailing, marquesinas...), personal de información previstos al inicio del Servicio.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Mención a la utilización de varios medios de difusión durante la campaña de inicio del servicio (folletos, prensa digital, radio, redes sociales, etc.).
- Indicación de amplia duración de la difusión para los medios propuestos.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Descripción más clara, estructurada y detallada de la campaña al inicio del servicio.
- Definición concreta del personal de información previsto.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,63 puntos sobre los 2,50 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.1.5.2 Valoración del plan de información del servicio

4.1.5.2.1 Descripción de las tareas a realizar para mantener actualizada la información sobre el Servicio

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 1 punto, señalando:

Descripción de las tareas a realizar para mantener actualizada la información sobre el Servicio en todos los canales de reserva, venta e información (1 punto).

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Descripción de un plan de actualización de información en las paradas, con tareas concretas y desarrolla como se actualiza la información.
- Prevé la instalación de pantallas informativas en estaciones con información dinámica del servicio actualizadas.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Organización del contenido de la propuesta más estructurado y concreto, conforme a las indicaciones en el pliego.

- Descripción concreta y diferenciada de tareas a realizar para mantener actualizada la información en los canales de reserva y venta.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.1.5.2.2 Medios de difusión a utilizar

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 1 punto, señalando:

Medios de difusión a utilizar, su idoneidad con respecto al público potencial del Servicio y personal (1 punto)

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Indicación de varios canales de difusión a utilizar tanto presenciales (taquillas, folletos o cartelería) como digitales (Redes sociales, web, app, radio, prensa digital, etc.).
- Taquillas en Donostia.
- Ampliación del horario de taquilla en Navarra y Donostia respecto a lo indicado en pliego.
- Ampliación del horario de atención telefónica a las personas usuarias respecto a lo indicado en pliego.
- Previsión de personal para atención e información.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Organización del contenido de la propuesta más estructurado y concreto, conforme a las indicaciones en el pliego.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,75 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.1.5.2.2 Campañas de promoción periódicas y puntuales

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 1 punto, señalando:

Campañas de promoción periódicas y puntuales (0,5 puntos).

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Planificación de una campaña anual y en caso de modificaciones del servicio, vinculada a la distribución de folletos informativos en paradas y estaciones principalmente.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Organización del contenido de la propuesta más estructurado y concreto, conforme a los requerimientos del pliego.
- Descripción clara y detallada de las campañas periódicas distribuidas a lo largo del año alineadas con temáticas y periodos relevantes.
- Descripción de campañas puntuales vinculadas a situaciones específicas que se consideren parte activa del sistema de información a la persona usuaria.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,13 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.2 OFERTA PRESENTADA POR ALSA

4.2.1 VALORACIÓN DEL PLAN DE MATERIAL MÓVIL VINCULADO A LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TRANSPORTE REGULAR

4.2.1.1 Valoración de la capacidad de los vehículos

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

Se indicará la capacidad de los vehículos ofertados, con indicación de capacidad total de cada vehículo descompuesta en plazas sentadas y PMRSR y espacio disponible para las personas usuarias. Se valorarán favorablemente las configuraciones que aumenten la capacidad mínima exigida en el pliego. Deben tenerse en cuenta las características de las infraestructuras viarias por las que discurrirá la línea 402 Pamplona/Iruña-Ultzama, asegurándose de que los vehículos presentados para esta línea pueden acceder a estas localidades y realizar las maniobras necesarias para prestar el servicio sin problemas.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta el siguiente aspecto objeto de valoración favorable:

- Leve incremento sobre el mínimo del número de plazas sentadas

No obstante, se echa en falta:

- Indicación por parte del licitador de un mayor número de plazas, tanto sentadas como PMR y PMRSR.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,26 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.2.1.2 Valoración del nivel de emisiones

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

Se valorará favorablemente un menor nivel de emisiones.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta el siguiente aspecto objeto de valoración favorable:

- Empleo de combustibles de alto rendimiento.

No obstante, se echa en falta:

- Indicación de mejoras a nivel de flota relativas a la propulsión y etiqueta ambiental.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,10 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.2.1.3 Valoración de la seguridad

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

Se expondrán los riesgos potenciales y se valorarán las características de los vehículos adicionales a las exigidas en el pliego, y que reduzcan estos riesgos.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Mejoras de seguridad activa del vehículo durante la conducción y maniobra, entre las que se encuentran: Alcolock, aviso de ángulo muerto, manos libres conductor, sistema de aviso de colisión con usuario vulnerable, con peatones o ciclistas, sistema de frenado de emergencia, sistema de frenado electrónico, sistema de frenos de disco, sistema detección fatiga y sistemas de control de velocidad.
- Mejoras de la seguridad activa del vehículo, entre las que se encuentran: freno de puertas abiertas, sistema anti-aprisionamiento en las puertas de acceso
- Mejoras de la seguridad pasiva del vehículo entre las que se encuentran: caja negra y sistemas de detección y extinción de incendios en motor.
- Mejoras de la seguridad pasiva del pasaje, entre las que se encuentran: chalecos reflectantes para todas las personas usuarias

Por todo ello **se valora este subapartado con 1,23 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.2.1.4 Valoración de la accesibilidad

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

Se expondrán las características de accesibilidad en la flota adicionales a las mínimas fijadas.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Sistemas de ayuda al acceso tales como: rampa acceso maletero
- Sistemas de ayuda a la información tales como: señalización en Braille
- Disponibilidad de cinturones para mujeres embarazadas.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,51 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.2.1.5 Valoración de las características de confort

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

Se incluirá todo lo relacionado en materia de confort de la flota para las personas usuarias, sobre los mínimos exigidos.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Amplia capacidad en de la bodega y disposición de compartimento de bodega según tipología de equipaje.
- Sistemas de climatización (Purificador de aire ECO3, etc.)
- Sistemas de conectividad como red Wifi Gratuita.

- Otros sistemas o elementos de confort como lunas laterales extratintadas, suspensión delantera independiente y baño.

Por todo ello **se valora este subapartado con 1,82 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.2.2 VALORACIÓN DEL PLAN TECNOLÓGICO

4.2.2.1 Valoración de la solución tecnológica

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 4 puntos, señalando:

Detalle de la solución tecnológica planteada para el SITEC en cuanto a equipos, funcionalidades e integraciones, tanto a nivel embarcado, como en su sistema central, en canales de comercialización, etc. Se indicará, con el mayor detalle posible su arquitectura, diseños lógicos y físicos, modelos conceptuales, comunicaciones, flujos de información, etc.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- El sistema SITEC propuesto es modular, escalable, integrable con APIs, y cumple holgadamente todos los requisitos del pliego. Integra SAE, SVV, SIV, SCCG, GPS de control de conducción y múltiples canales de venta (taquillas, web, app, call center, autoventa). El sistema incluye además funcionalidades avanzadas como entorno de preproducción, integración con GTFS y SIRI, e informes mediante herramientas tipo BI.

Por todo ello **se valora este subapartado con 4,00 puntos sobre los 4,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.2.2.2 Valoración del mantenimiento

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 3 puntos, señalando:

Detalle de las incidencias críticas y no críticas consideradas, así como reducción justificada de los plazos máximos de respuesta y resolución respecto a los indicados en el citado Anexo 5.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Se plantea un sistema robusto con doble instalación fija, mantenimiento 24/7, reducción del tiempo de respuesta a 2h para incidencias críticas (mejora sobre el pliego), stock de seguridad superior al 10%, y uso de herramientas especializadas para seguimiento y reporte de incidencias

No se otorga el 100% de la valoración por tener menos detalle que el resto de los oferentes.

Por todo ello **se valora este subapartado con 2,63 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.2.2.3 Valoración de la planificación

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 1 puntos, señalando:

Cronograma propuesto de desarrollo del proyecto y puesta en marcha, así como reducción de los plazos de implantación respecto a los diferentes hitos establecidos en el citado Anexo 5.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Se presenta un cronograma detallado con cuatro fases (inicio, planificación, desarrollo, puesta en marcha), hitos claramente definidos (meses 1, 3, 6, 9) y descripción de la documentación que se elaborará (planes de proyecto, formación, operación). Se ofrece además un plan de formación inicial y por cada actualización.

Se obtiene el 100% de la puntuación por presentar una serie de cronogramas completos, con hitos y pruebas funcionales definidas.

Por todo ello **se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.2.2.4 Valoración de las mejoras tecnológicas

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

Propuestas que, justificadamente, supongan una mejora accesoria o avance en las prestaciones y/o funcionalidades de los equipos o sistemas respecto a las mínimas indicadas en el citado Anexo 5, desde el punto de vista de las personas usuarias y/o de la Administración.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Se detallan múltiples mejoras, centradas en aspectos clave como control, conducción o transparencia.

pero se echan en falta aspectos por parte del licitador de:

- Más innovación en las mejoras y demostración de explotación previa demostrada para equipararlas con otros oferentes.
- Más valor añadido en algunas mejoras respecto al valor añadido para las personas usuarias y Administración frente a lo que se pide en el pliego de referencia teniendo en cuenta si representan una mejora sustancial.

Por todo ello **se valora este subapartado con 1,25 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.2.3 VALORACIÓN DEL SISTEMA DE RESERVA Y GESTIÓN DEL TRANSPORTE A LA DEMANDA

4.2.3.1 Valoración de la aplicación móvil para servicios del transporte a la demanda

4.2.3.1.1 Detalle del sistema de reserva a través de la aplicación.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

- *Aplicación móvil que permita realizar la reserva de billetes para los servicios de transporte a la demanda y facilite a las personas usuarias información sobre las reservas realizadas y la ruta. Se valorará:*
 - *Detalle de la operativa, la accesibilidad, funcionalidad y diseño del sistema de reserva a través de la aplicación (2 puntos).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- La oferta describe una operativa completa, probada y con integración total, superando el estándar exigido.

Se otorga la máxima puntuación a este subapartado.

Por todo ello **se valora este subapartado con 2,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.2.3.1.2 Facilidad para que las personas usuarias puedan realizar reservas.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

- *Aplicación móvil que permita realizar la reserva de billetes para los servicios de transporte a la demanda y facilite a las personas usuarias información sobre las reservas realizadas y la ruta. Se valorará:*
 - *[]*
 - *Facilidad para que las personas usuarias puedan realizar reservas, incluyendo opciones de personalización y adaptabilidad a necesidades específicas (2 puntos).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- La facilidad de uso y personalización están muy bien resueltas, con experiencia contrastada.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Mención a funciones de personalización.

Por todo ello **se valora este subapartado con 1,75 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.2.3.1.3 Sistemas que aseguren la comunicación efectiva con las personas usuarias.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 1 punto, señalando:

- *Aplicación móvil que permita realizar la reserva de billetes para los servicios de transporte a la demanda y facilite a las personas usuarias información sobre las reservas realizadas y la ruta. Se valorará:*
 - []
 - *Sistemas que aseguren la comunicación efectiva con las personas usuarias, permitiendo (1 punto):*
 - *Confirmación de las reservas mediante notificaciones automáticas (correo electrónico, SMS, etc.) y proporcionando actualizaciones en tiempo real.*
 - *Notificaciones que informen de forma anticipada sobre los parámetros del viaje (horarios, punto de recogida, vehículo asignado, ubicación de este en tiempo real, etc.), asegurando que las personas usuarias dispongan de toda la información necesaria.*
 - *Comunicación de cualquier tipo de incidencia en el servicio (retrasos, averías, cambio de horarios, etc.).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Sistema completo, proactivo y multicanal.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Referencias explícitas a notificaciones push.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,88 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.2.3.1.4 Funcionalidad que permita la compra del billete para los servicios de transporte a la demanda.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 1 punto, señalando:

- *Aplicación móvil que permita realizar la reserva de billetes para los servicios de transporte a la demanda y facilite a las personas usuarias información sobre las reservas realizadas y la ruta. Se valorará:*
 - []
 - *Funcionalidad que permita la compra del billete para los servicios de transporte a la demanda (1 punto).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Funcionalidad de venta anticipada y totalmente integrada, superando lo exigido.
- Amplia red comercial. (posibilidad de compra de billete a través de la app/web del operador, plataformas de terceros especializadas, taquillas o teléfono).

Se otorga la máxima puntuación a este apartado.

Por todo ello **se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.2.3.2 Valoración de la gestión de la operativa del servicios y seguimiento de la correcta prestación del servicio planificado.

4.2.3.2.1 Operativa para el diseño de los servicios.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 1 punto, señalando:

- *Operativa para el diseño de los servicios: desarrollo de los procedimientos o herramientas para la planificación dinámica de rutas y servicios en función de las solicitudes registradas, optimizando los recursos disponibles (1 punto).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Sistema avanzado y flexible, totalmente conforme a los requisitos de pliego.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Descripción más detallada y completa para equipararse con otros oferentes.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,88 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.2.3.2.2 Operativa para la ejecución.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 0,50 puntos, señalando:

- *Operativa para la ejecución: procedimientos claros y efectivos para garantizar la prestación de los servicios a demanda, reduciendo tiempos de espera y maximizando la puntualidad. Flexibilización de las condiciones de la realización de la reserva, del tiempo de antelación para las solicitudes de servicio, etc. (0,5 puntos).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Sistema ágil, con tecnología probada.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Descripción más detallada y completa para equipararse con otros oferentes.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,44 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.2.3.2.3 Control de ejecución.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 0,50 puntos, señalando:

- *Control de ejecución: sistemas para verificar en tiempo real la correcta realización de las rutas y horarios previstos, permitiendo ajustes inmediatos en caso de desviaciones o incidencias (0,5 puntos).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Control integral y fiable.
- Se generan alertas automáticas en caso de retrasos, desvíos, paradas no programadas o incidencias técnicas, notificando al conductor y si procede al usuario y realizando regulaciones/ajustes. Informes de puntualidad accesibles a la administración.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Descripción más detallada y completa para equipararse con otros oferentes.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,44 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.2.3.2.4 Sistema de gestión y seguimiento para el registro de las reservas.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 0,50 puntos, señalando:

- *Sistema de gestión y seguimiento para el registro de las reservas, con acceso para la Administración: Este sistema debe, como mínimo, cumplir con los siguientes requisitos: i) Registrar de manera precisa todas las solicitudes realizadas, incorporando procesos automatizados de confirmación y seguimiento del servicio para garantizar su correcta ejecución. ii) Certificar de forma fehaciente la presencia del vehículo en el punto y hora establecidos para su recogida, proporcionando evidencia clara y verificable del cumplimiento de este aspecto. iii) Desarrollar y mantener sistemas de gestión de listas que permitan evitar y controlar comportamientos inapropiados, asegurando una adecuada organización y el cumplimiento de los compromisos por parte de todas las personas usuarias del sistema (0,5 puntos).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Sistema muy completo. Cumple y supera lo exigido.
- Todas las reservas (incluso las que no pueden atenderse) son registradas.

Se otorga la máxima puntuación a este apartado.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.2.3.2.5 Gestión de penalizaciones.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 0,50 puntos, señalando:

- *Gestión de penalizaciones: procedimientos que faciliten el control de personas usuarias frecuentes o con antecedentes de cancelaciones reiteradas, garantizando una asignación responsable de los recursos (0,5 puntos).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Gestión muy completa y automatizada.

- El sistema gestiona una base de datos de comportamiento de usuarios, con listas blancas y negras: se registra el número de cancelaciones injustificadas, ausencias o reservas fraudulentas.

Se otorga la máxima puntuación a este apartado.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.2.3.2.6 Kilómetros útiles y evaluación de los servicios diseñados.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 0,50 puntos, señalando:

- *Kilómetros útiles y evaluación de los servicios diseñados: mecanismos que permitan obtener los kilómetros útiles realizados por servicio, así como analizar la calidad y eficacia de los servicios planificados, identificando áreas de mejora continua (0,5 puntos).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Sistema muy detallado y con indicadores de calidad.
- Acceso en modo consulta para administración en tiempo real. Informes de kilómetros recorridos (mediciones GPS).

Se otorga la máxima puntuación a este apartado.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.2.3.2.7 Acceso en tiempo real a las rutas planificadas.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 4 puntos, señalando:

- *Acceso en tiempo real a las rutas planificadas (0,5 puntos).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Sistema operativo y conforme a los requisitos de pliego.
- Acceso en modo consulta para administración en tiempo real.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Descripción más detallada y completa para equipararse con otros oferentes.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,44 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.2.4 VALORACIÓN DEL PLAN DE CONTINGENCIAS

4.2.4.1 Valoración de las contingencias consideradas

4.2.4.1.1 Tareas a realizar

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

- *Tareas a realizar (2 puntos).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Descripción adecuada de las tareas y el procedimiento general de la gestión de las contingencias.
- Clasificación en contingencias previsibles y no previsibles.
- Adaptación del plan de contingencias a las características operativas y territoriales del ámbito de concesional.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Desarrollo detallado de las tareas respecto a la probabilidad y la gravedad asociadas a cada contingencia.

Por todo ello **se valora este subapartado con 1,50 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.2.4.1.2 Medios materiales y humanos que se emplearán

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

Medios materiales y humanos que se emplearán para su resolución (excepto vehículos adicionales, que se valorarán conforme al apartado siguiente de este criterio) (2 puntos)

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Descripción general de los medios humanos y materiales implicados en la gestión y seguimiento contingencias.
- Inclusión de medios tecnológicos avanzados y estructuras de soporte orientadas a la gestión de incidencias.
- Disposición de furgón taller.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Descripción más concreta y cuantificada de los medios humanos asignados a la atención directa de contingencias, especialmente en lo relativo a personal de conducción.

Por todo ello **se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.2.4.1.3 Protocolos de actuación

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

Protocolos de actuación de todo el personal que deba estar implicado en cada una de las situaciones excepcionales (2 puntos).

- *Coherencia entre la contingencia, las tareas y medios a utilizar.*
- *Análisis de los tiempos de respuesta, indicando el momento en el que empezarán a computarse*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Descripción detallada de los protocolos de actuación para algunas contingencias planteadas.
- Definición más estructurada de la de cadena de mando en los protocolos de actuación para las contingencias.
- Descripción y detalle de los tiempos de respuesta para las contingencias más relevantes en función a las instalaciones puestas a disposición del contrato.

Por todo ello **se valora este subapartado con 2,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.2.4.1.4 Comunicación a la Administración

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

Comunicación de lo ocurrido y de las actuaciones a la Administración, así como la coordinación con la misma (2 puntos).

Se valora el procedimiento de información de dichas contingencias a las personas usuarias y a la Administración.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Descripción de la comunicación con la Administración detallada, estructurada y eficaz a través de un interlocutor directo e indicando una coordinación inmediata con los servicios de emergencia.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Descripción de la gestión de la comunicación de las incidencias con las personas usuarias.

Por todo ello **se valora este subapartado con 1,50 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.2.4.2 Valoración de la utilización de los vehículos adicionales

4.2.4.2.1 Número de vehículos previstos, disponibilidad y ubicación

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 1 punto, señalando:

Se valorará el número de vehículos previstos para la resolución de las contingencias, su disponibilidad (total o parcial) y su ubicación (1 punto).

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Disposición de vehículos adicionales apreciablemente superior al mínimo exigido como reserva en proyecto.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Disponibilidad completa del número de vehículos previstos en el plan, ya que todos los vehículos adicionales ofertados presentan una disponibilidad parcial.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,75 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.2.4.2.2 Características de los vehículos

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 1 punto, señalando:

Asimismo, se valorarán las características de cada vehículo: tipo de vehículo, elementos de seguridad, número de plazas, accesibilidad y transporte de equipaje. Como referencia para indicar dichas características pueden consultarse los apartados correspondientes del Anexo 2 de las Prescripciones Técnicas (1 punto).

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Descripción de las características de los vehículos según clase, longitud, antigüedad y número de plazas comprometiéndose al cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en el pliego.

No obstante, se detecta la indicación por parte del licitador de:

- Antigüedad máxima de algunos de los vehículos adicionales previstos, que supera los 10 años, límite establecido en el pliego.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,75 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.2.5 VALORACIÓN DE PROMOCIÓN E INFORMACIÓN

4.2.5.1 Valoración del plan de promoción inicial del servicio

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 1 punto, señalando:

Plan de promoción inicial del Servicio (2,5 puntos): descripción de la campaña a realizar coincidiendo con el inicio del Servicio: duración, medios de difusión a utilizar, idoneidad con respecto al público potencial del Servicio (folletos, medios de comunicación masivos, mailing, marquesinas...), personal de información previstos al inicio del Servicio.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Descripción general de la campaña de promoción de inicio del servicio, con indicación de los objetivos.

- Indicación de amplia duración de la difusión de la campaña de promoción al inicio.
- Descripción y mención de la utilización de varios medios de difusión durante la campaña de inicio del servicio (folletos, prensa digital, radio, redes sociales, etc.).
- Menciona la presencia de personal de información durante el inicio del servicio, con ubicación en las estaciones principales de Navarra y Donostia.
- Indicación de medios tecnológicos para seguimiento y evaluación de la campaña.

Por todo ello **se valora este subapartado con 2,50 puntos sobre los 2,50 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.2.5.2 Valoración del plan de información del servicio

4.2.5.2.1 Descripción de las tareas a realizar para mantener actualizada la información sobre el Servicio

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 1 punto, señalando:

Descripción de las tareas a realizar para mantener actualizada la información sobre el Servicio en todos los canales de reserva, venta e información (1 punto).

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Menciona acciones para mantener actualizada la información en tiempo real en todos los canales.
- Plan de revisión y renovación de la cartelería, incluyendo una frecuencia de revisión superior a la mínima establecida en el pliego.

Por todo ello **se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.2.5.2.2 Medios de difusión a utilizar

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 1 punto, señalando:

Medios de difusión a utilizar, su idoneidad con respecto al público potencial del Servicio y personal (1 punto)

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Indicación de varios canales de difusión a utilizar como taquillas en las estaciones principales, líneas de información 24 horas, redes sociales, web, app, etc.
- Taquillas en Donostia.
- Ampliación del horario de taquilla en fin de semana en Navarra y Donostia respecto a lo indicado en pliego.
- Ampliación del horario de teléfono de atención a las personas usuarias respecto a lo indicado en pliego.
- Incremento del número de máquinas de autoventa en Navarra respecto a lo indicado en pliego.
- Disposición de máquinas de autoventa en Donostia.
- Ampliación del horario de atención telefónica a las personas usuarias respecto a lo indicado en pliego.
- Indicación de personal presencial en las estaciones principales.

Por todo ello **se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.2.5.2.2 Campañas de promoción periódicas y puntuales

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 1 punto, señalando:

Campañas de promoción periódicas y puntuales (0,5 puntos).

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Planificación de campañas puntuales vinculadas a hitos del servicio y eventos específicos: *(Semana Europea de la movilidad, Día Mundial del Medio Ambiente, etc.)* con participación activa de entidades locales y el uso de herramientas avanzadas de comunicación a través de CRM (Customer Relationship Management).
- Planificación estratégica de una promoción continua a lo largo del año a través de canales digitales.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Definición más clara de la frecuencia y alcance de las campañas periódicas propuestas.
- Descripción específica del contenido informativo de las campañas.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,25 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.3 OFERTA PRESENTADA POR AUTOBUSES GRUPO EDSA-FONSECA

4.3.1 VALORACIÓN DEL PLAN DE MATERIAL MÓVIL VINCULADO A LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TRANSPORTE REGULAR

4.3.1.1 Valoración de la capacidad de los vehículos

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

Se indicará la capacidad de los vehículos ofertados, con indicación de capacidad total de cada vehículo descompuesta en plazas sentadas y PMRSR y espacio disponible para las personas usuarias. Se valorarán favorablemente las configuraciones que aumenten la capacidad mínima exigida en el pliego. Deben tenerse en cuenta las características de las infraestructuras viarias por las que discurrirá la línea 402 Pamplona/Iruña-Ultzama, asegurándose de que los vehículos presentados para esta línea pueden acceder a estas localidades y realizar las maniobras necesarias para prestar el servicio sin problemas.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta el siguiente aspecto objeto de valoración favorable:

- Sustancial incremento sobre el mínimo del número de plazas sentadas

Por todo ello **se valora este subapartado con 2,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.3.1.2 Valoración del nivel de emisiones

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

Se valorará favorablemente un menor nivel de emisiones.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Etiqueta medioambiental que acredita una mejora en el nivel de emisiones para toda la flota.
- Utilización de motores EURO VI-E para toda la flota.

Por todo ello **se valora este subapartado con 2,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.3.1.3 Valoración de la seguridad

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

Se expondrán los riesgos potenciales y se valorarán las características de los vehículos adicionales a las exigidas en el pliego, y que reduzcan estos riesgos.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Mejoras de seguridad activa del vehículo durante la conducción y maniobra, entre las que se encuentran: aviso de ángulo muerto, manos libres conductor, sistema de frenado de emergencia, sistema de frenado electrónico, sistema detección fatiga y sistemas de control de velocidad.
- Mejoras de la seguridad activa del vehículo, entre las que se encuentran: cámaras en bodega, freno de puertas abiertas y neumáticos de nieve.
- Mejora de la seguridad pasiva del vehículo como sistema de detección y extinción de incendios en el motor.
- Mejoras de la seguridad pasiva del pasaje, entre las que se encuentran: cinturones de 3 puntos.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,99 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.3.1.4 Valoración de la accesibilidad

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

Se expondrán las características de accesibilidad en la flota adicionales a las mínimas fijadas.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Sistemas de ayuda al acceso tales como: railes, anclajes y butacas de desmontaje rápido para PMR y sistemas de inclinación lateral (kneeling).
- Sistemas de ayuda a la información tales como: señalización en Braille.
- Disponibilidad de cinturones para mujeres embarazadas.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,73 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.3.1.5 Valoración de las características de confort

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

Se incluirá todo lo relacionado en materia de confort de la flota para las personas usuarias, sobre los mínimos exigidos.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Amplia capacidad de la bodega.
- Sistemas de conectividad como red Wifi gratuita.
- Otros sistemas o elementos de confort como lunas laterales extratintadas y suspensión delantera independiente.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,94 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.3.2 VALORACIÓN DEL PLAN TECNOLÓGICO

4.3.2.1 Valoración de la solución tecnológica

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 4 puntos, señalando:

Detalle de la solución tecnológica planteada para el SITEC en cuanto a equipos, funcionalidades e integraciones, tanto a nivel embarcado, como en su sistema central, en canales de comercialización, etc. Se indicará, con el mayor detalle posible su arquitectura, diseños lógicos y físicos, modelos conceptuales, comunicaciones, flujos de información, etc.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- El SITEC EDSA-FONSECA está compuesto por módulos claramente definidos (SAE, SVV, SIV, SCCG, Comunicaciones), completamente integrados entre sí y con sistemas externos (GETIN, ABT). Se basa en una arquitectura cloud-native con tecnología consolidada. Destaca la integración en tiempo real, exposición GTFS-RT, APIs abiertas y compatibilidad con estándares como SIRI y Netex.
- Características técnicas de los equipos bien detalladas.

Recibe el 100% de la valoración por aportar propuestas muy completas, arquitectura modular, integración total, APIs abiertas.

Por todo ello **se valora este subapartado con 4,00 puntos sobre los 4,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.3.2.2 Valoración del mantenimiento

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 3 puntos, señalando:

Detalle de las incidencias críticas y no críticas consideradas, así como reducción justificada de los plazos máximos de respuesta y resolución respecto a los indicados en el citado Anexo 5.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Se establece un sistema completo de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo con trazabilidad completa, soporte 24/7 y mejora en los tiempos de resolución (críticas <4 h; no críticas <24 h). Incluye operación en modo SaaS, herramientas de ticketing y control de versiones, con backups automáticos, gestión de versiones, y cumplimiento ENS y RGPD.
- Se mejoran tiempos de respuesta. Se detalla sistema gestión incidencias mediante plataforma de ticketing on-line.

Recibe el 100% de la puntuación por aportar mucho detalle en los planes de mantenimiento, clasificación de incidencias y tiempos y sistema de tickets para incidencias.

Por todo ello **se valora este subapartado con 3,00 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.3.2.3 Valoración de la planificación

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 1 puntos, señalando:

Cronograma propuesto de desarrollo del proyecto y puesta en marcha, así como reducción de los plazos de implantación respecto a los diferentes hitos establecidos en el citado Anexo 5.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Se presenta un cronograma detallado por fases (definición, instalación, desarrollo, pruebas, formación, lanzamiento), con hitos temporales precisos (semanas 1 a 10), reuniones quincenales con la Administración e hitos de validación técnica conjunta (ABT, GETIN, APP).

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Indicación de las fases posteriores a la puesta en marcha (ABT y EMV). Se define detalle y tiempo de las fases, pero no se indican fases posteriores a la puesta en marcha (ABT y EMV).

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,75 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.3.2.4 Valoración de las mejoras tecnológicas

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

Propuestas que, justificadamente, supongan una mejora accesorio o avance en las prestaciones y/o funcionalidades de los equipos o sistemas respecto a las mínimas indicadas en el citado Anexo 5, desde el punto de vista de las personas usuarias y/o de la Administración.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Las mejoras incluidas redundan en aspectos positivos para el servicio como:
 - Aumento de fiabilidad, tolerancia a fallos y escalabilidad sin hardware local.
 - Mejora continua de precisión para información al viajero y KPIs oficiales.
 - Aseguramiento de coherencia en la información embarcada sin dependencias físicas.
 - Mejora significativa en comunicación con el usuario.
 - Mejora de inclusión digital y accesibilidad en entornos rurales.
 - Refuerzo de accesibilidad para personas con discapacidad visual.
 - Mejora de seguridad operativa.
 - Mejora de experiencia de usuario.
 - Intermodalidad, visibilidad y digitalización del servicio.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Evidencia de explotación previa en Navarra.
- Más valor añadido a la Administración o al usuario en algunas mejoras (Integración cloud-to-cloud del SAE con el SIV, Videovigilancia embarcada -mejora de seguridad operativa, aunque no directamente vinculada a KPIs del SITEC-, SVV EMV – Terminal de mano transporte a la demanda valorable en X3).

Por todo ello **se valora este subapartado con 1,50 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.3.3 VALORACIÓN DEL SISTEMA DE RESERVA Y GESTIÓN DEL TRANSPORTE A LA DEMANDA

4.3.3.1 Valoración de la aplicación móvil para servicios del transporte a la demanda.

4.3.3.1.1 Detalle del sistema de reserva a través de la aplicación.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

- *Aplicación móvil que permita realizar la reserva de billetes para los servicios de transporte a la demanda y facilite a las personas usuarias información sobre las reservas realizadas y la ruta. Se valorará:*
 - *Detalle de la operativa, la accesibilidad, funcionalidad y diseño del sistema de reserva a través de la aplicación (2 puntos).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Se aporta un detalle operativo claro y la solución está basada en tecnología consolidada.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Aportación de pantallas concretas de todas las fases y planos detallados de cobertura de zonas.
- No se puede constatar que los pantallazos aportados correspondan a la interfaz de la APP

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,75 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.3.3.1.2 Facilidad para que las personas usuarias puedan realizar reservas.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

- *Aplicación móvil que permita realizar la reserva de billetes para los servicios de transporte a la demanda y facilite a las personas usuarias información sobre las reservas realizadas y la ruta. Se valorará:*
 - []
 - *Facilidad para que las personas usuarias puedan realizar reservas, incluyendo opciones de personalización y adaptabilidad a necesidades específicas (2 puntos).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Se describe un nivel de usabilidad muy bueno, incluyendo elementos como accesibilidad, simplicidad y personalización.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Más detalle en accesibilidad universal (lectores de pantalla, ajustes de visualización).
- La propuesta es menos completa que la del resto de oferentes

- Las imágenes aportadas no presentan contenido relevante

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,75 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.3.3.1.3 Sistemas que aseguren la comunicación efectiva con las personas usuarias.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 1 punto, señalando:

- *Aplicación móvil que permita realizar la reserva de billetes para los servicios de transporte a la demanda y facilite a las personas usuarias información sobre las reservas realizadas y la ruta. Se valorará:*
 - []
 - *Sistemas que aseguren la comunicación efectiva con las personas usuarias, permitiendo (1 punto):*
 - *Confirmación de las reservas mediante notificaciones automáticas (correo electrónico, SMS, etc.) y proporcionando actualizaciones en tiempo real.*
 - *Notificaciones que informen de forma anticipada sobre los parámetros del viaje (horarios, punto de recogida, vehículo asignado, ubicación de este en tiempo real, etc.), asegurando que las personas usuarias dispongan de toda la información necesaria.*
 - *Comunicación de cualquier tipo de incidencia en el servicio (retrasos, averías, cambio de horarios, etc.).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Buen detalle y funcionalidad, proactivo en cuanto a comunicación. Incorpora avisos en tiempo real y contacto con el conductor, lo que supera el estándar exigido.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Descripción más detallada y completa para equipararse con otros oferentes.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,88 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.3.3.1.4 Funcionalidad que permita la compra del billete para los servicios de transporte a la demanda.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 1 punto, señalando:

- *Aplicación móvil que permita realizar la reserva de billetes para los servicios de transporte a la demanda y facilite a las personas usuarias información sobre las reservas realizadas y la ruta. Se valorará:*
 - []
 - *Funcionalidad que permita la compra del billete para los servicios de transporte a la demanda (1 punto).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Correcto. La compra puede realizarse a través de APP o call center, se detallan los medios de pago y se da detalle técnico del terminal que se propone.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Información concreta y verificable sobre la venta de billetes integrada en la App.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.3.3.2 Valoración de la gestión de la operativa del servicios y seguimiento de la correcta prestación del servicio planificado.

4.3.3.2.1 Operativa para el diseño de los servicios.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 1 punto, señalando:

- *Operativa para el diseño de los servicios: desarrollo de los procedimientos o herramientas para la planificación dinámica de rutas y servicios en función de las solicitudes registradas, optimizando los recursos disponibles (1 punto).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Sistema bien definido, con diseño flexible y control en tiempo real.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Definición de integración con otras herramientas de planificación, de RRHH, etc. y de cómo se combina la planificación de transporte a la demanda con regulares y dónde se integra la información. La funcionalidad es correcta, pero falta detalle de cómo se integra el plan de explotación con el resto de los sistemas.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,75 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.3.3.2.2 Operativa para la ejecución.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 0,50 puntos, señalando:

- *Operativa para la ejecución: procedimientos claros y efectivos para garantizar la prestación de los servicios a demanda, reduciendo tiempos de espera y maximizando la puntualidad. Flexibilización de las condiciones de la realización de la reserva, del tiempo de antelación para las solicitudes de servicio, etc. (0,5 puntos).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Proceso de ejecución robusto y dinámico, permite reacción rápida.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Detalle de procedimiento de notificaciones a usuario: Los conductores pueden enviar mensajes predefinidos al usuario y comunicarse con el centro de control, pero no indica procedimiento para notificaciones al usuario con los datos del servicio ni con posicionamiento en tiempo real.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,38 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.3.3.2.3 Control de ejecución.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)” de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 0,50 puntos, señalando:

- *Control de ejecución: sistemas para verificar en tiempo real la correcta realización de las rutas y horarios previstos, permitiendo ajustes inmediatos en caso de desviaciones o incidencias (0,5 puntos).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Sistema completo y fiable, permite seguimiento y trazabilidad.
- Centro control con contraste planificado y ejecutado para monitorizar en tiempo real el servicio, ajustar desviaciones, comprobar cumplimiento (generaciones informes) y acceso a administración a panel control web para verificar cumplimiento servicio, consultar históricos y descargar reportes.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Imágenes de la aplicación.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,38 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.3.3.2.4 Sistema de gestión y seguimiento para el registro de las reservas.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)” de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 0,50 puntos, señalando:

- *Sistema de gestión y seguimiento para el registro de las reservas, con acceso para la Administración: Este sistema debe, como mínimo, cumplir con los siguientes requisitos: i) Registrar de manera precisa todas las solicitudes realizadas, incorporando procesos automatizados de confirmación y seguimiento del servicio para garantizar su correcta ejecución. ii) Certificar de forma fehaciente la presencia del vehículo en el punto y hora establecidos para su recogida, proporcionando evidencia clara y verificable del cumplimiento de este aspecto. iii) Desarrollar y mantener sistemas de gestión de listas que permitan evitar y controlar comportamientos inapropiados, asegurando una adecuada organización y el cumplimiento de los compromisos por parte de todas las personas usuarias del sistema (0,5 puntos).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Acceso Administración a centro de control para comprobar estado servicio, posicionamiento real.
- API para comunicar reservas transporte a la demanda con transporte regular y controlar ocupación.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Más detalle de la aplicación y los informes generados (imágenes).

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,44 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.3.3.2.5 Gestión de penalizaciones.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 0,50 puntos, señalando:

- *Gestión de penalizaciones: procedimientos que faciliten el control de personas usuarias frecuentes o con antecedentes de cancelaciones reiteradas, garantizando una asignación responsable de los recursos (0,5 puntos).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Muy completo y automatizado.
- Detección automática de usos incorrectos, parametrización de penalizaciones.

Se otorga la máxima puntuación a este subapartado.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.3.3.2.6 Kilómetros útiles y evaluación de los servicios diseñados.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 0,50 puntos, señalando:

- *Kilómetros útiles y evaluación de los servicios diseñados: mecanismos que permitan obtener los kilómetros útiles realizados por servicio, así como analizar la calidad y eficacia de los servicios planificados, identificando áreas de mejora continua (0,5 puntos).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Sistema muy detallado y con amplia funcionalidad.
- Registro automático de kilómetros recorridos y kilómetros en vacío y generación de indicadores.

Se otorga la máxima puntuación a este apartado.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.3.3.2.7 Acceso en tiempo real a las rutas planificadas.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 4 puntos, señalando:

- *Acceso en tiempo real a las rutas planificadas (0,5 puntos).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Acceso a administración a centro de control. Cumple los requerimientos de pliego.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Imágenes de la plataforma de gestión que evidencien que está operativo.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,44 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.3.4 VALORACIÓN DEL PLAN DE CONTINGENCIAS

4.3.4.1 Valoración de las contingencias consideradas

4.3.4.1.1 Tareas a realizar

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

Tareas a realizar (2 puntos).

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Descripción detallada de las tareas y del procedimiento general de la gestión de las contingencias.
- Adaptación clara del plan de contingencias a las características operativas y territoriales del ámbito concesional.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Desarrollo detallado de las tareas respecto a la probabilidad y la gravedad asociadas a cada contingencia.

Por todo ello **se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.3.4.1.2 Medios materiales y humanos que se emplearán

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

Medios materiales y humanos que se emplearán para su resolución (excepto vehículos adicionales, que se valorarán conforme al apartado siguiente de este criterio) (2 puntos)

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Descripción detallada de los medios humanos y materiales implicados en la gestión y seguimiento contingencias.
- Disposición y descripción detallada del furgón taller.
- Aportación de equipamiento técnico específico y operativo de gestión de las contingencias.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Descripción concreta de la disponibilidad de los recursos humanos operativos directamente vinculados a la resolución de contingencias, en particular en lo relativo a personal de conducción disponible para actuaciones imprevistas.

Por todo ello **se valora este subapartado con 1,50 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.3.4.1.3 Protocolos de actuación

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

Protocolos de actuación de todo el personal que deba estar implicado en cada una de las situaciones excepcionales (2 puntos).

- *Coherencia entre la contingencia, las tareas y medios a utilizar.*
- *Análisis de los tiempos de respuesta, indicando el momento en el que empezarán a computarse*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Descripción adecuada de los protocolos de actuación para algunas contingencias planteadas.
- Definición estructurada de la de cadena de mando en los protocolos de actuación para las contingencias.
- Especificación de los tiempos de respuesta para cada contingencia propuesta en función a las instalaciones puestas a disposición del contrato.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Disposición concreta de las instalaciones que se aportan al contrato, ya que se aprecian incongruencias en el número de bases operativas declaradas, lo que dificulta determinar su impacto en los tiempos de respuesta ante contingencias.

Por todo ello **se valora este subapartado con 1,50 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.3.4.1.4 Comunicación a la Administración

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

Comunicación de lo ocurrido y de las actuaciones a la Administración, así como la coordinación con la misma (2 puntos).

Se valora el procedimiento de información de dichas contingencias a las personas usuarias y a la Administración.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Descripción de la comunicación a la Administración detallada y operativa que garantiza la trazabilidad, inmediatez y transparencia e interlocución permanente con el responsable asignado.
- Disposición de un acceso exclusivo para la Administración, a través de una plataforma web, que permite la consulta de históricos de incidencias, medidas adoptadas y la recepción de informes técnicos periódicos.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Descripción de la gestión de la comunicación de las incidencias con las personas usuarias.

Por todo ello **se valora este subapartado con 1,50 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.3.4.2 Valoración de la utilización de los vehículos adicionales

4.3.4.2.1 Número de vehículos previstos, disponibilidad y ubicación

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 1 punto, señalando:

Se valorará el número de vehículos previstos para la resolución de las contingencias, su disponibilidad (total o parcial) y su ubicación (1 punto).

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Disponibilidad total de los vehículos adicionales para dar respuesta a las contingencias detectadas.
- Disposición de vehículos adicionales ligeramente superior al mínimo establecido como reserva en proyecto.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.3.4.2.2 Características de los vehículos

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 1 punto, señalando:

Asimismo, se valorarán las características de cada vehículo: tipo de vehículo, elementos de seguridad, número de plazas, accesibilidad y transporte de equipaje. Como referencia para indicar dichas características pueden consultarse los apartados correspondientes del Anexo 2 de las Prescripciones Técnicas (1 punto).

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Descripción de las características de los vehículos según modelo, antigüedad y número de plazas, comprometiéndose al cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en el pliego.

Por todo ello **se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.3.5 VALORACIÓN DE PROMOCIÓN E INFORMACIÓN

4.3.5.1 Valoración del plan de promoción inicial del servicio

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 1 punto, señalando:

Plan de promoción inicial del Servicio (2,5 puntos): descripción de la campaña a realizar coincidiendo con el inicio del Servicio: duración, medios de difusión a utilizar, idoneidad con respecto al público potencial del

Servicio (folletos, medios de comunicación masivos, mailing, marquesinas...), personal de información previstos al inicio del Servicio.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Descripción estructurada y detallada de la campaña de inicio del servicio, organizada en fases temporales (previa, lanzamiento y acompañamiento), con acciones específicas en cada fase.
- Indicación de la duración de la campaña inicial por fases, siendo esta duración superior al mínimo establecido en el pliego.
- Descripción y mención de la utilización de varios medios de difusión durante la campaña de inicio del servicio (folletos, cartelería, prensa digital, radio, redes sociales, web, etc.) y con segmentación territorial.
- Menciona la presencia de personal de información durante el inicio del servicio, con ubicación en puntos clave.
- Descripción del seguimiento y evaluación que permite control las acciones propuestas desde el inicio del servicio.

Por todo ello **se valora este subapartado con 2,50 puntos sobre los 2,50 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.3.5.2 Valoración del plan de información del servicio

4.3.5.2.1 Descripción de las tareas a realizar para mantener actualizada la información sobre el Servicio

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)” de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 1 punto, señalando:

Descripción de las tareas a realizar para mantener actualizada la información sobre el Servicio en todos los canales de reserva, venta e información (1 punto).

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Desarrollo de sistema de alertas automáticas por diferentes canales online para modificaciones del servicio (desviaciones, cancelaciones, refuerzos...)
- Plan de revisión y renovación de la cartelería con una frecuencia de revisión superior a la mínima establecida en el pliego.

No obstante, se detecta la indicación por parte del licitador de:

- Descripción detallada del procedimiento de actualización de información en parada

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,75 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.3.5.2.2 Medios de difusión a utilizar

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)” de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 1 punto, señalando:

Medios de difusión a utilizar, su idoneidad con respecto al público potencial del Servicio y personal (1 punto)

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Indicación de varios canales de difusión a utilizar como folletos, cartelería en paradas, línea de información, redes sociales, web, app, etc.
- Indicación de equipo de comunicación y atención al cliente.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Mención de taquillas en Navarra y máquinas autoventa, según el mínimo establecido en pliego.
- Descripción más detallada y completa de los medios de difusión a utilizar.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,25 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.3.5.2.2 Campañas de promoción periódicas y puntuales

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 1 punto, señalando:

Campañas de promoción periódicas y puntuales (0,5 puntos).

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Planificación de campañas puntuales vinculadas a situaciones concretas como incidencias, normativas o eventos relevantes (por ejemplo, la Semana Europea de la movilidad), con difusión a través de canales tanto físicos como digitales, adaptado a diferentes perfiles de personas usuarias, y mecanismos previstos para el seguimiento del impacto.
- Planificación estructurada de campañas informativas periódicas a lo largo del año, orientadas a reforzar aspectos del servicio como la calidad del servicio, sostenibilidad o la digitalización, adaptadas a diferentes perfiles de personas usuarias.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.4 OFERTA PRESENTADA POR AUTOBUSES UTE LA BURUNDESA y LA PAMPLONESA

4.4.1 VALORACIÓN DEL PLAN DE MATERIAL MÓVIL VINCULADO A LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TRANSPORTE REGULAR

4.4.1.1 Valoración de la capacidad de los vehículos

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

Se indicará la capacidad de los vehículos ofertados, con indicación de capacidad total de cada vehículo descompuesta en plazas sentadas y PMRSR y espacio disponible para las personas usuarias. Se valorarán favorablemente las configuraciones que aumenten la capacidad mínima exigida en el pliego. Deben tenerse en cuenta las características de las infraestructuras viarias por las que discurrirá la línea 402 Pamplona/Iruña-Ultzama, asegurándose de que los vehículos presentados para esta línea pueden acceder a estas localidades y realizar las maniobras necesarias para prestar el servicio sin problemas.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta el siguiente aspecto objeto de valoración favorable:

- Moderado incremento sobre el mínimo del número de plazas sentadas

No obstante, se echa en falta:

- Indicación por parte del licitador de un mayor número de plazas, tanto sentadas como PMR y PMRSR.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,88 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.4.1.2 Valoración del nivel de emisiones

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

Se valorará favorablemente un menor nivel de emisiones.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Etiqueta medioambiental que acredita una mejora en el nivel de emisiones para parte de la flota.
- Utilización de motores EURO VI-E para toda la flota.

No obstante, se echa en falta Indicación por parte del licitador de:

- Mayor número de vehículos con etiqueta medioambiental que acredite una mejora en el nivel de emisiones.

Por todo ello **se valora este subapartado con 1,29 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.4.1.3 Valoración de la seguridad

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

Se expondrán los riesgos potenciales y se valorarán las características de los vehículos adicionales a las exigidas en el pliego, y que reduzcan estos riesgos.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Mejoras de seguridad activa del vehículo durante la conducción y maniobra, entre las que se encuentran: sistema de frenado electrónico, sistema detección fatiga y sistemas de control de velocidad.
- Mejoras de la seguridad activa del vehículo, entre las que se encuentran: freno de puertas abiertas, neumáticos de nieve.
- Mejoras de la seguridad pasiva del pasaje, entre las que se encuentran: chalecos reflectantes para todas las personas usuarias, sistema Isofix.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,59 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.4.1.4 Valoración de la accesibilidad

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

Se expondrán las características de accesibilidad en la flota adicionales a las mínimas fijadas.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Sistemas de ayuda al acceso tales como: servicio de asistencia a viajeros de movilidad reducida, rampa acceso maletero, railes, anclajes y butacas de desmontaje rápido para PMR.
- Sistemas de ayuda a la información tales como: disponibilidad de sillas de ruedas en autobuses, Señalización en Braille, sistema de Inducción Magnética y lectura labios conductor cámara.
- Disponibilidad de cinturones para mujeres embarazadas y reserva de plazas con mayor distancia entre butacas.

Por todo ello **se valora este subapartado con 1,78 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.4.1.5 Valoración de las características de confort

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

Se incluirá todo lo relacionado en materia de confort de la flota para las personas usuarias, sobre los mínimos exigidos.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Sistemas de climatización (Purificador de aire ECO3, etc.)

- Sistemas de conectividad como red Wifi Gratuita.
- Otros sistemas o elementos de confort como: lunas laterales extratintadas y suspensión delantera independiente.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,84 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.4.2 VALORACIÓN DEL PLAN TECNOLÓGICO

4.4.2.1 Valoración de la solución tecnológica

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)” de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 4 puntos, señalando:

Detalle de la solución tecnológica planteada para el SITEC en cuanto a equipos, funcionalidades e integraciones, tanto a nivel embarcado, como en su sistema central, en canales de comercialización, etc. Se indicará, con el mayor detalle posible su arquitectura, diseños lógicos y físicos, modelos conceptuales, comunicaciones, flujos de información, etc.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- El sistema SITEC de la UTE integra SAE, SVV, SIV, SCCG y canal ABT, y se encuentra ya en operación en NAV-004. Ofrece APIs abiertas, integración con canales externos especializados), validación de datos vía GTFS/GTFS-RT y preproducción en entorno validado por la Administración.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Detalle de características técnicas del equipamiento embarcado.

Por todo ello **se valora este subapartado con 3,50 puntos sobre los 4,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.4.2.2 Valoración del mantenimiento

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)” de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 3 puntos, señalando:

Detalle de las incidencias críticas y no críticas consideradas, así como reducción justificada de los plazos máximos de respuesta y resolución respecto a los indicados en el citado Anexo 5.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Se detalla un plan con tres niveles (correctivo, preventivo y evolutivo), disponibilidad 24/7, con stock en cuatro cocheras. Se definen tiempos de resolución: incidencias críticas resueltas en la misma expedición y no críticas en 24-48h. Uso de herramientas especializadas de gestión y panel de control del SCO para trazabilidad.

Se otorga el 100% de puntuación por aportar planes muy detallados, tiempos de resolución claros y mejoras relevantes.

Por todo ello **se valora este subapartado con 3,00 puntos sobre los 3,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.4.2.3 Valoración de la planificación

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 1 punto, señalando:

Cronograma propuesto de desarrollo del proyecto y puesta en marcha, así como reducción de los plazos de implantación respecto a los diferentes hitos establecidos en el citado Anexo 5.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Cronograma estructurado en fases, con pruebas funcionales en preproducción 30 días antes del servicio, ABT y EMV operativos desde el primer día, validación de interoperabilidad y protocolo de pruebas a todos los niveles.

Se otorga el 100% de puntuación por aportar cronogramas muy completos, con hitos y pruebas funcionales definidas.

Por todo ello **se valora este subapartado con 1,00 punto sobre los 1,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.4.2.4 Valoración de las mejoras tecnológicas

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

Propuestas que, justificadamente, supongan una mejora accesoria o avance en las prestaciones y/o funcionalidades de los equipos o sistemas respecto a las mínimas indicadas en el citado Anexo 5, desde el punto de vista de las personas usuarias y/o de la Administración.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Se presentan más de 15 mejoras, con alto valor añadido y alineadas con objetivos de calidad, accesibilidad, digitalización y operativa.
- Dichas mejoras inciden en aspectos muy relevantes para el servicio como:
 - Mejora sustancial para PMR sensoriales.
 - Seguridad física del equipaje y resolución de reclamaciones.
 - Innovación en trazabilidad e inspección técnica.
 - Mejora en gestión interna de la flota y experiencia del viajero.
 - Refuerzo en seguridad e integración operativa.
 - Mejora continua y seguimiento de calidad percibida.
 - Seguridad activa para el personal de conducción.
 - Optimización operativa en tiempo real.
 - Cumplimiento legal y eficiencia administrativa.
 - Accesibilidad y robustez operativa en zonas rurales.

Se otorga el 100% de puntuación por aportar una amplia batería de mejoras, con acreditación de operatividad en NAV-004 y utilidad demostrada.

Por todo ello **se valora este subapartado con 2,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.4.3 VALORACIÓN DEL SISTEMA DE RESERVA Y GESTIÓN DEL TRANSPORTE A LA DEMANDA

4.4.3.1 Valoración de la aplicación móvil para servicios del transporte a la demanda.

4.4.3.1.1 Detalle del sistema de reserva a través de la aplicación.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

- *Aplicación móvil que permita realizar la reserva de billetes para los servicios de transporte a la demanda y facilite a las personas usuarias información sobre las reservas realizadas y la ruta. Se valorará:*
 - *Detalle de la operativa, la accesibilidad, funcionalidad y diseño del sistema de reserva a través de la aplicación (2 puntos).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Sistema muy detallado, con pantallas de ejemplo y algoritmos explicados.

Se otorga la máxima puntuación a este subapartado.

Por todo ello **se valora este subapartado con 2,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.4.3.1.2 Facilidad para que las personas usuarias puedan realizar reservas.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

- *Aplicación móvil que permita realizar la reserva de billetes para los servicios de transporte a la demanda y facilite a las personas usuarias información sobre las reservas realizadas y la ruta. Se valorará:*
 - *[]*
 - *Facilidad para que las personas usuarias puedan realizar reservas, incluyendo opciones de personalización y adaptabilidad a necesidades específicas (2 puntos).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Propuesta muy completa, con App intuitiva y opciones accesibles, especialmente adecuada para población envejecida.

Se otorga la máxima puntuación a este apartado.

Por todo ello **se valora este subapartado con 2,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.4.3.1.3 Sistemas que aseguren la comunicación efectiva con las personas usuarias.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 1 punto, señalando:

- *Aplicación móvil que permita realizar la reserva de billetes para los servicios de transporte a la demanda y facilite a las personas usuarias información sobre las reservas realizadas y la ruta. Se valorará:*
 - []
 - *Sistemas que aseguren la comunicación efectiva con las personas usuarias, permitiendo (1 punto):*
 - *Confirmación de las reservas mediante notificaciones automáticas (correo electrónico, SMS, etc.) y proporcionando actualizaciones en tiempo real.*
 - *Notificaciones que informen de forma anticipada sobre los parámetros del viaje (horarios, punto de recogida, vehículo asignado, ubicación de este en tiempo real, etc.), asegurando que las personas usuarias dispongan de toda la información necesaria.*
 - *Comunicación de cualquier tipo de incidencia en el servicio (retrasos, averías, cambio de horarios, etc.).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Sistema de comunicación robusto, multicanal y proactivo.
- Actualización incidencias por notificaciones push/WhatsApp/Telegram y banner web/ redes sociales en el caso de las graves.

Se otorga la máxima puntuación a este subapartado.

Por todo ello **se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.4.3.1.4 Funcionalidad que permita la compra del billete para los servicios de transporte a la demanda.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 1 punto, señalando:

- *Aplicación móvil que permita realizar la reserva de billetes para los servicios de transporte a la demanda y facilite a las personas usuarias información sobre las reservas realizadas y la ruta. Se valorará:*
 - []
 - *Funcionalidad que permita la compra del billete para los servicios de transporte a la demanda (1 punto).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Venta de billetes bien resuelta, con múltiples opciones. Compra con medio de pago que puede configurarse y guardarse y validación de la reserva. Puede comprarse con pago en el momento o posteriormente. Puede realizarse vía APP/web/página web administración/ taquilla/ teléfono/ WhatsApp/ Telegram.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Integración en la App en todos los casos.
- Propuesta menos completa que la del resto de oferentes

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,88 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.4.3.2 Valoración de la gestión de la operativa del servicios y seguimiento de la correcta prestación del servicio planificado.

4.4.3.2.1 Operativa para el diseño de los servicios.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 1 punto, señalando:

- *Operativa para el diseño de los servicios: desarrollo de los procedimientos o herramientas para la planificación dinámica de rutas y servicios en función de las solicitudes registradas, optimizando los recursos disponibles (1 punto).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Sistema flexible, con buena planificación y posibilidad de adaptación futura.
- Se incluye detalle de la planificación, información enviada y validada por los conductores y cómo se replanifica si hay cambios.

No obstante, se ha detectado que es:

- Menos completo que otros oferentes.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,88 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.4.3.2.2 Operativa para la ejecución.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 0,50 puntos, señalando:

- *Operativa para la ejecución: procedimientos claros y efectivos para garantizar la prestación de los servicios a demanda, reduciendo tiempos de espera y maximizando la puntualidad. Flexibilización de las condiciones de la realización de la reserva, del tiempo de antelación para las solicitudes de servicio, etc. (0,5 puntos).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Sistema muy completo y con amplia funcionalidad.
- Se define con detalle la operativa del conductor para garantizar que cuadran las reservas con las personas usuarias en cada parada, llamarlas si falta alguien, aceptar y registrar personas que suben sin reserva si hay plazas, garantizar los enlaces, gestionar incidencias y llevar a destino a las personas que pierden enlace si es culpa de la compañía.

Se otorga la máxima puntuación a este subapartado.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.4.3.2.3 Control de ejecución.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 0,50 puntos, señalando:

- *Control de ejecución: sistemas para verificar en tiempo real la correcta realización de las rutas y horarios previstos, permitiendo ajustes inmediatos en caso de desviaciones o incidencias (0,5 puntos).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Centro de control con información en tiempo real y también la aplicación de conductor. Contraste con planificación y alarmas de retrasos-adelantos, incumplimientos, etc.
- Control detallado y accesible para el contratante.

Se otorga la máxima puntuación a este subapartado.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.4.3.2.4 Sistema de gestión y seguimiento para el registro de las reservas.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 0,50 puntos, señalando:

- *Sistema de gestión y seguimiento para el registro de las reservas, con acceso para la Administración: Este sistema debe, como mínimo, cumplir con los siguientes requisitos: i) Registrar de manera precisa todas las solicitudes realizadas, incorporando procesos automatizados de confirmación y seguimiento del servicio para garantizar su correcta ejecución. ii) Certificar de forma fehaciente la presencia del vehículo en el punto y hora establecidos para su recogida, proporcionando evidencia clara y verificable del cumplimiento de este aspecto. iii) Desarrollar y mantener sistemas de gestión de listas que permitan evitar y controlar comportamientos inapropiados, asegurando una adecuada organización y el cumplimiento de los compromisos por parte de todas las personas usuarias del sistema (0,5 puntos).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Se incluye sistema de control interno en el centro de control con información real. Se pueden auditar los datos a posteriori y sacar informes, o contrastar con las validaciones de reservas confirmadas. Se detalla gestión de listas y compromiso de implementar las que se requieran.

No obstante, se ha detectado que:

- No hay acceso para la Administración al sistema de control interno del centro de control con información real.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,32 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.4.3.2.5 Gestión de penalizaciones.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 0,50 puntos, señalando:

- *Gestión de penalizaciones: procedimientos que faciliten el control de personas usuarias frecuentes o con antecedentes de cancelaciones reiteradas, garantizando una asignación responsable de los recursos (0,5 puntos).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Se propone sistema de penalizaciones con avisos y anulación de reservas, así como tiempo para prohibir hacer reservas.

No obstante, se echa en falta por parte del licitador de:

- Indicación de que las penalizaciones sean configurables.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,44 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.4.3.2.6 Kilómetros útiles y evaluación de los servicios diseñados.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 0,50 puntos, señalando:

- *Kilómetros útiles y evaluación de los servicios diseñados: mecanismos que permitan obtener los kilómetros útiles realizados por servicio, así como analizar la calidad y eficacia de los servicios planificados, identificando áreas de mejora continua (0,5 puntos).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Se registran de forma automática y se proponen encuestas periódicas a las personas usuarias.

No obstante, se ha detectado que es:

- Menos completo que otros oferentes.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,44 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.4.3.2.7 Acceso en tiempo real a las rutas planificadas.

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 4 puntos, señalando:

- *Acceso en tiempo real a las rutas planificadas (0,5 puntos).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Sistema muy completo. Se incluye acceso vía web a los datos en tiempo real de la planificación y la ejecución.

Se otorga la máxima puntuación a este subapartado.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,50 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.4.4 VALORACIÓN DEL PLAN DE CONTINGENCIAS

4.4.4.1 Valoración de las contingencias consideradas

4.4.4.1.1 Tareas a realizar

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

- *Tareas a realizar (2 puntos).*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Descripción detallada de las tareas y el procedimiento general de la gestión de las contingencias.
- Clasificación de las contingencias respecto a la probabilidad y gravedad de las mismas.
- Adaptación clara del plan de contingencias a las características operativas y territoriales del ámbito de concesional.

Por todo ello **se valora este subapartado con 2,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.4.4.1.2 Medios materiales y humanos que se emplearán

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

Medios materiales y humanos que se emplearán para su resolución (excepto vehículos adicionales, que se valorarán conforme al apartado siguiente de este criterio) (2 puntos)

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Descripción detallada de los medios humanos y materiales implicados en la gestión y seguimiento contingencias.
- Disposición de 2 furgones taller.
- Inclusión de medios tecnológicos avanzados y estructuras de soporte orientadas a la gestión de incidencias.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Descripción más concreta y cuantificada de los medios humanos asignados a la atención directa de contingencias, especialmente en lo relativo a personal de conducción.

Por todo ello **se valora este subapartado con 1,50 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.4.4.1.3 Protocolos de actuación

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

Protocolos de actuación de todo el personal que deba estar implicado en cada una de las situaciones excepcionales (2 puntos).

- *Coherencia entre la contingencia, las tareas y medios a utilizar.*
- *Análisis de los tiempos de respuesta, indicando el momento en el que empezarán a computarse*

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Descripción detallada de los protocolos de actuación para algunas contingencias planteadas.
- Definición estructurada de la de cadena de mando en los protocolos de actuación para las contingencias.
- Especificación de los tiempos de respuesta para cada contingencia propuesta en función a las instalaciones puestas a disposición del contrato.

Por todo ello **se valora este subapartado con 2,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.4.4.1.4 Comunicación a la Administración

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 2 puntos, señalando:

Comunicación de lo ocurrido y de las actuaciones a la Administración, así como la coordinación con la misma (2 puntos).

Se valora el procedimiento de información de dichas contingencias a las personas usuarias y a la Administración.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Descripción muy detallada de los protocolos de comunicación a la Administración según la gravedad de la incidencia con tiempos de respuesta definidos.
- Generación de informes diarios sobre incidencias y reclamaciones para la Administración.
- Descripción detallada respecto a la gestión de la comunicación de las incidencias a las personas usuarias según la gravedad de la incidencia y a través de varios canales.

Por todo ello **se valora este subapartado con 2,00 puntos sobre los 2,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.4.4.2 Valoración de la utilización de los vehículos adicionales

4.4.4.2.1 Número de vehículos previstos, disponibilidad y ubicación

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 1 punto, señalando:

Se valorará el número de vehículos previstos para la resolución de las contingencias, su disponibilidad (total o parcial) y su ubicación (1 punto).

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Disponibilidad total de los vehículos adicionales para dar respuesta a las contingencias detectadas.
- Disposición de vehículos adicionales notablemente superior al mínimo establecido como reserva en proyecto.

Por todo ello **se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.4.4.2 Características de los vehículos

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 1 punto, señalando:

Asimismo, se valorarán las características de cada vehículo: tipo de vehículo, elementos de seguridad, número de plazas, accesibilidad y transporte de equipaje. Como referencia para indicar dichas características pueden consultarse los apartados correspondientes del Anexo 2 de las Prescripciones Técnicas (1 punto).

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Descripción de las características de los vehículos adicionales, comprometiéndose a que contarán con las mismas características que los vehículos adscritos al contrato en cuanto a plazas, elementos complementarios relacionados con la seguridad, accesibilidad y capacidad de equipaje de los mismos.

Por todo ello **se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.4.5 VALORACIÓN DE PROMOCIÓN E INFORMACIÓN

4.4.5.1 Valoración del plan de promoción inicial del servicio

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 1 punto, señalando:

Plan de promoción inicial del Servicio (2,5 puntos): descripción de la campaña a realizar coincidiendo con el inicio del Servicio: duración, medios de difusión a utilizar, idoneidad con respecto al público potencial del Servicio (folletos, medios de comunicación masivos, mailing, marquesinas...), personal de información previstos al inicio del Servicio.

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Descripción estructurada y detallada de la campaña de inicio del servicio, organizada en fases temporales (previa, lanzamiento y acompañamiento), con acciones específicas en cada fase orientadas a informar del nuevo servicio y captar personas usuarias.

- Indicación de la duración de la campaña inicial, siendo esta duración superior al mínimo establecido en el pliego.
- Descripción y mención de la utilización de varios medios de difusión durante la campaña de inicio del servicio (folletos, cartelería, prensa digital, radio, redes sociales, web, etc.)
- Menciona la presencia de personal de información durante el inicio del servicio, con ubicación en estaciones.
- Descripción del seguimiento y evaluación que permite control las acciones propuestas desde el inicio del servicio.

Por todo ello **se valora este subapartado con 2,50 puntos sobre los 2,50 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.4.5.2 Valoración del plan de información del servicio

4.4.5.2.1 Descripción de las tareas a realizar para mantener actualizada la información sobre el Servicio

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 1 punto, señalando:

Descripción de las tareas a realizar para mantener actualizada la información sobre el Servicio en todos los canales de reserva, venta e información (1 punto).

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Instalación de pantallas TFT en estaciones de autobuses con información actualizada del servicio
- Desarrollo de sistema de alertas automáticas por diferentes canales online para modificaciones del servicio (desviaciones, cancelaciones, refuerzos...)
- Plan de revisión y renovación de la cartelería, incluyendo una frecuencia de revisión y tiempos de respuesta mejorando los mínimos establecidos en el pliego.

Por todo ello **se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.4.5.2.2 Medios de difusión a utilizar

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 1 punto, señalando:

Medios de difusión a utilizar, su idoneidad con respecto al público potencial del Servicio y personal (1 punto)

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Indicación de varios canales de difusión a utilizar como taquillas, líneas de información, redes sociales, web, app, etc.
- Ampliación del horario de atención telefónica a las personas usuarias respecto a lo indicado en pliego.
- Incremento de máquinas de autoventa en Navarra respecto a lo indicado en pliego.
- Implementación de una app adicional para la reserva del transporte a la demanda.

Por todo ello **se valora este subapartado con 1,00 puntos sobre los 1,00 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

4.4.5.2.2 Campañas de promoción periódicas y puntuales

En el cuadro del apartado 11.1 (Criterios cualitativos)”. de las Condiciones Particulares del Pliego Regulador se prevé para este subapartado una puntuación máxima de 1 punto, señalando:

Campañas de promoción periódicas y puntuales (0,5 puntos).

Así en base a lo establecido en pliego para este subapartado, se determina que el licitador presenta en su oferta los siguientes aspectos objeto de valoración favorable:

- Planificación de campañas informativas de carácter periódico mediante radio y prensa digital. Asimismo, se plantea el mantenimiento periódico de materiales informativos impresos en puntos clave, la ejecución de acciones digitales complementarias a través de redes sociales y mailing, y la colaboración anual con entidades locales para la difusión de información del servicio.

No obstante, se echa en falta la indicación por parte del licitador de:

- Planificación más variada y continua de campañas informativas periódicas a lo largo del año.
- Mayor concreción respecto al contenido informativo que se pretende trasladar en las campañas.

Por todo ello **se valora este subapartado con 0,25 puntos sobre los 0,50 puntos de valoración máxima** que dispone el punto “11.1 (Criterios cualitativos)”.

5. CONCLUSIÓN

Para la consideración de la Mesa de Contratación, a efectos de su conocimiento y de la adopción de las decisiones que procedan en el marco del procedimiento de adjudicación, conforme a la normativa aplicable en materia de contratación del sector público, se presenta el resultado de la valoración técnica de las ofertas en relación con los Criterios cualitativos establecidos.

APARTADO MEMORIA TÉCNICA	PUNTUACIÓN MÁXIMA APARTADO	SUBAPARTADO		PUNTUACIÓN MÁXIMA SUBAPARTADO	A01018258 (AUTOBUSES CUADRA S.A.)	A31003247 (ALSA)	A31116106 (GRUPO EDSA- FONSECA)	29138458B (UTE LA BURUNDESA y LA PAMPLONESA)
PLAN DE MATERIAL MÓVIL VINCULADO A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE REGULAR	10	Capacidad de los vehículos		2	1,38	0,26	2,00	0,88
		Nivel de emisiones		2	2,00	0,10	2,00	1,29
		Seguridad		2	1,47	1,23	0,99	0,59
		Accesibilidad		2	1,10	0,51	0,73	1,78
		Características de confort		2	1,03	1,82	0,94	0,84
PLAN TECNOLÓGICO	10	Solución tecnológica		4	2,50	4,00	4,00	3,50
		Mantenimiento		3	1,88	2,63	3,00	3,00
		Planificación		1	0,25	1,00	0,75	1,00
		Mejoras tecnológicas		2	1,75	1,25	1,50	2,00
SISTEMA DE RESERVA Y GESTIÓN DEL TRANSPORTE A LA DEMANDA	10	Aplicación móvil para servicios de transporte a la demanda	Detalle del sistema de reserva a través de la aplicación	2	1,25	2,00	0,75	2,00
			Facilidad de uso para las personas usuarias	2	1,25	1,75	0,75	2,00
			Sistemas que aseguren la comunicación efectiva con las personas usuarias	1	1,00	0,88	0,88	1,00

APARTADO MEMORIA TÉCNICA	PUNTUACIÓN MÁXIMA APARTADO	SUBAPARTADO		PUNTUACIÓN MÁXIMA SUBAPARTADO	A01018258 (AUTOBUSES CUADRA S.A.)	A31003247 (ALSA)	A31116106 (GRUPO EDSA- FONSECA)	29138458B (UTE LA BURUNDESA y LA PAMPLONESA)
			Funcionalidad que permita la compra del billete para servicios de transporte a la demanda	1	0,88	1,00	0,50	0,88
		Gestión de la operativa del servicios y seguimiento de la correcta prestación del servicio planificado	Operativa para el diseño de los servicios	1	1,00	0,88	0,75	0,88
			Operativa para la ejecución	0,5	0,50	0,44	0,38	0,50
			Control de ejecución	0,5	0,44	0,44	0,38	0,50
			Sistema de gestión y seguimiento para el registro de las reservas	0,5	0,38	0,50	0,44	0,32
			Gestión de penalizaciones	0,5	0,38	0,50	0,50	0,44
			Kilómetros útiles y evaluación de los servicios diseñados	0,5	0,44	0,50	0,50	0,44
			Acceso en tiempo real a las rutas planificadas	0,5	0,44	0,44	0,44	0,50
PLAN DE CONTINGENCIAS	10	Contingencias consideradas	Tareas a realizar	2	0,50	1,50	1,00	2,00
			Medios materiales y humanos que se emplearán en la resolución	2	1,50	1,00	1,50	1,50
			Protocolos de actuación de todo el personal implicado en cada una de las situaciones excepcionales	2	0,50	2,00	1,50	2,00
			Comunicación a la Administración	2	1,00	1,50	1,50	2,00
		Utilización de vehículos adicionales	Número de vehículos previstos, disponibilidad y ubicación	1	0,50	0,75	0,50	1,00
			Características de los vehículos	1	1,00	0,75	1,00	1,00

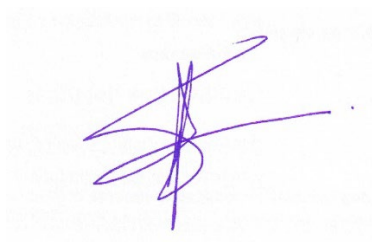
APARTADO MEMORIA TÉCNICA	PUNTUACIÓN MÁXIMA APARTADO	SUBAPARTADO		PUNTUACIÓN MÁXIMA SUBAPARTADO	A01018258 (AUTOBUSES CUADRA S.A.)	A31003247 (ALSA)	A31116106 (GRUPO EDSA- FONSECA)	29138458B (UTE LA BURUNDESA y LA PAMPLONESA)
PLAN DE PROMOCIÓN E INFORMACIÓN	5	Plan de promoción inicial del Servicio		2,5	0,63	2,50	2,50	2,50
		Plan de información del Servicio	Descripción de tareas a realizar	1	0,50	1,00	0,75	1,00
			Medios de difusión y su idoneidad y personal	1	0,75	1,00	0,25	1,00
			Campañas de promoción periódicas y puntuales	0,5	0,13	0,25	0,50	0,25
TOTAL	45			45,00	28,33	34,38	33,18	38,59

Una vez sumadas las puntuaciones correspondientes a cada uno de los apartados anteriores, se constata que ninguna oferta ha quedado excluida, al haber alcanzado todas las propuestas la puntuación mínima de 20 puntos exigida en la valoración total de los Criterios cualitativos.

En Santiago de Compostela, a 14 de Agosto de 2025.



Fdo. Antonio Jesús Bejarano Vicario



Fdo. Enrique Palma Villalón