

**PLIEGO REGULADOR DE LA
CONTRATACIÓN DE LA CONCESIÓN
DEL SERVICIO DE TRANSPORTE
PÚBLICO REGULAR DE VIAJEROS DE
USO GENERAL POR CARRETERA
ENTRE PAMPLONA/IRUÑA –
ALTSASU/ALSASUA –
VITORIA-GASTEIZ
ZONA ALTSASU/ALSASUA
(NAV-004)**

**PARTE B
PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
Y ANEXOS**

ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO	4
2. CONDICIONES DEL SERVICIO	4
2.1. TRÁFICOS.....	4
2.2. SERVICIOS.....	4
2.2.1. SERVICIO REGULAR	4
2.2.2. SERVICIO DE TRANSPORTE A LA DEMANDA	5
2.2.3. SERVICIOS ENLAZADOS	5
2.3. INFRAESTRUCTURAS Y PARADAS A UTILIZAR	6
2.4. EXPEDICIONES, CALENDARIO Y HORARIO	6
2.5. VEHÍCULOS.....	7
2.5.1. VEHICULOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	7
2.5.2. SUSTITUCIÓN DE LOS VEHÍCULOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS REGULARES	7
2.5.3. EXCLUSIVIDAD DE LOS AUTOBUSES ADSCRITOS.....	8
2.5.4. VEHÍCULOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE A LA DEMANDA.....	8
2.5.5. CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD	9
2.6. IMAGEN CORPORATIVA	9
2.7. MEDIOS DE PERSONAL	10
2.8. INSTALACIÓN FIJA	11
2.9. SISTEMAS TECNOLÓGICOS.....	12
3. GESTIÓN Y OPERATIVA DEL SERVICIO	12
3.1. PRESTACIÓN DEL SERVICIO	12
3.2. OTROS SERVICIOS.....	13
3.2.1. REFUERZOS.....	13
3.2.2. INTENSIFICACIONES	13
3.2.3. SERVICIOS ADICIONALES	14
3.3. EQUIPAJE.....	14
3.4. ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS	15
3.4.1. SISTEMAS DE INFORMACIÓN	15
3.4.2. INFORMACIÓN EN PARADAS	16
3.4.3. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS	16
3.4.4. RECLAMACIONES	17
3.4.5. SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	19

3.4.6. INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO	20
3.5. CUMPLIMIENTO Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO	20
3.6. PUNTUALIDAD Y REEMBOLSOS.....	21
3.7. VENTA DE BILLETES AL PÚBLICO.....	22
3.7.1. CANALES DE VENTA DE BILLETES	22
3.7.2. CONDICIONES APLICABLES A TODOS LOS CANALES DE VENTA DE BILLETES.....	25
3.7.3. MEDIOS DE PAGO	25
3.7.4. VENTA DE BILLETES DE SERVICIOS ENLAZADOS.....	26
3.7.5. INTEGRACIÓN DE LOS CANALES DE VENTA CON EL SISTEMA CENTRAL.....	27
3.7.6. MODIFICACIÓN DE LOS CANALES DE VENTA Y/O MEDIOS DE PAGO	27
3.8. CALIDAD DEL SERVICIO	28
3.8.1. ÁMBITOS Y PAUTAS DE CALIDAD	28
3.8.2. AUDITORIAS Y CERTIFICACIÓN.....	29
3.8.3. PLANIFICACIÓN DE LAS AUDITORIAS	29
3.8.4. ACTIVIDADES Y ALCANCE DE LAS AUDITORIAS	30
3.8.5. RESULTADO DE LA AUDITORIA	30
3.8.6. VIGENCIA Y DATOS A INCLUIR EN LA CERTIFICACIÓN.....	30
3.8.7. ADAPTACIÓN DE REQUISITOS	31
3.9. PLANES DE GESTIÓN DEL SERVICIO	31
3.9.1. PLAN DE CONTINGENCIAS	31
3.9.2. PLAN DE FORMACIÓN DEL PERSONAL.....	33
3.9.3. PLAN DE LIMPIEZA, CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO	35
3.10. CÁLCULO DE LA HUELLA DE CARBONO	36
3.11. INFORME ANUAL DE GESTIÓN	37
3.12. PERSONA Y/O ENTIDAD GESTORA	40
3.13. INFORMACIÓN DE EXPLOTACIÓN Y CONTABILIDAD ANALÍTICA.....	41
3.13.1. INFORMACIÓN DE EXPLOTACIÓN	41
3.13.2. CONTABILIDAD ANALÍTICA.....	42
3.14. PUBLICIDAD.....	43

ANEXOS

ANEXO 1. PROYECTO DE EXPLOTACIÓN.

ANEXO 2. VEHÍCULOS. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y SISTEMAS TECNOLÓGICOS.

ANEXO 3. IMAGEN CORPORATIVA.

ANEXO 4. PERSONAL SUBROGABLE.

ANEXO 5. OPERATIVA DEL SISTEMA DE MODERNIZACIÓN.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio de transporte público regular de viajeros de uso general por carretera entre Pamplona/Iruña – Altsasu/Alsasua – Vitoria-Gasteiz. Zona Altsasu/Alsasua (NAV-004), en adelante el Servicio.

2. CONDICIONES DEL SERVICIO

El Servicio, definido en el Anexo 1 “Proyecto de Explotación” de estas Prescripciones Técnicas, se ha planificado para responder a las necesidades de movilidad de las personas usuarias en condiciones de calidad, seguridad, accesibilidad, respeto al medio ambiente y eficiencia económica.

Estas Prescripciones Técnicas y sus Anexos establecen las características del Servicio, así como los recursos materiales y humanos necesarios para su correcta prestación.

2.1. TRÁFICOS

La contratista realizará, únicamente, los tráficos autorizados en las matrices que figuran en el apartado 2 del Anexo 1 “Proyecto de Explotación” de estas Prescripciones Técnicas, en el que también se establecen las prohibiciones de tráfico para cada itinerario.

2.2. SERVICIOS

Los servicios se prestarán conforme al calendario y horario indicados para cada itinerario en el Anexo 1 “Proyecto de Explotación” de estas Prescripciones Técnicas.

Se establecen dos clases de servicios: regular y a la demanda.

2.2.1. SERVICIO REGULAR

El Servicio Regular se desarrolla por 3 líneas troncales que constituyen el eje vertebrador del Servicio conectando entre sí Pamplona/Iruña, Irurtzun, Altsasu/Alsasua, Ziordia y Vitoria-Gasteiz.

- **Línea 1: Pamplona/Iruña – Vitoria-Gasteiz (Paradas)**
- **Línea 2: Pamplona/Iruña – Vitoria-Gasteiz (Semidirecta)**
- **Línea 3: Pamplona/Iruña – Ziordia**

2.2.2. SERVICIO DE TRANSPORTE A LA DEMANDA

Los servicios de transporte a la demanda se prestarán cuando exista una petición previa por parte de las personas usuarias.

Las líneas a la demanda conectarán diferentes localidades de la zona con Irurtzun y Altsasu/Alsasua, y mediante el enlace con las líneas troncales, con Pamplona/Iruña.

Las líneas a la demanda son las siguientes:

- **Línea 4: Arakil - Irurtzun**
- **Línea 5: Ergoiena - Altsasu/Alsasua**

La denominación y codificación definitiva de cada línea será establecida por la Administración y comunicada a la contratista a los efectos oportunos, de acuerdo a lo indicado en el apartado 3 del Anexo 5 ‘Operativa del Sistema de Modernización’ de estas Prescripciones Técnicas.

La contratista deberá atender los requerimientos establecidos para la gestión y operativa de solicitudes de transporte a la demanda, tal y como se indica en estas Prescripciones Técnicas, en sus Anexos y, en particular, lo establecido en el apartado 19 del Anexo 5 “Operativa del Sistema de Modernización” de estas Prescripciones Técnicas. Así mismo la contratista deberá cumplir con lo indicado en su oferta.

2.2.3. SERVICIOS ENLAZADOS

El Anexo 1 “Proyecto de Explotación” de estas Prescripciones Técnicas contempla servicios enlazados entre las líneas troncales y las líneas a la demanda, con objeto de que las personas usuarias puedan viajar a/desde Pamplona/Iruña.

Los servicios enlazados son aquéllos servicios que coinciden en un horario determinado en una parada de sus recorridos de forma que una persona usuaria puede viajar desde una localidad de origen en un itinerario determinado, hasta otra localidad de destino incluida en otro itinerario distinto, realizando para ello un transbordo entre los vehículos que prestan servicio en cada itinerario.

Las paradas establecidas, según se indica en el Anexo 1 de estas Prescripciones Técnicas, para efectuar el transbordo entre los servicios enlazados de las diferentes líneas se ubican en las localidades de Altsasu/Alsasua e Irurtzun.

La prestación de estos servicios exigirá de la contratista una especial atención con el fin de asegurar y mantener adecuadamente las conexiones de los enlaces

intentando, en lo posible, minimizar los tiempos de espera de las personas usuarias durante los transbordos.

Asimismo, la contratista no podrá demorar la salida de un servicio al objeto de esperar a sus posibles servicios enlazados, si con ello se retrasa en más de 5 minutos su hora de salida oficialmente establecida. En caso necesario, la Administración revisará este tiempo para adaptarlo a la realidad de la prestación del servicio.

La contratista deberá atender los requerimientos específicos que por su configuración precisan dichos servicios, y que se detallan en los apartados correspondientes, tanto de estas Prescripciones Técnicas como de sus Anexos.

2.3. INFRAESTRUCTURAS Y PARADAS A UTILIZAR

Los itinerarios de los servicios, con las infraestructuras por las que han de discurrir cada uno de ellos, se detallan en el apartado 2 del Anexo 1 “Proyecto de Explotación” de estas Prescripciones Técnicas.

Las paradas para tomar y dejar personas usuarias se enumeran en el apartado 2.3 del Anexo 1 “Proyecto de Explotación” de estas Prescripciones Técnicas. La contratista no podrá tomar y dejar personas usuarias en lugares distintos de las mismas. Cualquier modificación, inclusión o supresión de puntos de parada deberá ser establecida o autorizada por la Administración.

2.4. EXPEDICIONES, CALENDARIO Y HORARIO

Las expediciones, calendarios y horarios del Servicio se detallan en el apartado 2 del Anexo 1 “Proyecto de Explotación” de estas Prescripciones Técnicas.

La contratista deberá remitir a la Administración antes del día 1 de noviembre de cada año los calendarios anuales de todas las líneas que integran el Servicio, a realizar durante el año siguiente. Estos calendarios indicarán los tramos de días (periodos) de todo el año, con sus fechas de inicio y fin, días festivos, así como los días en que el Servicio prestado sea diferente al habitual (días especiales). La Administración establecerá el formato de dichos calendarios y, en su caso, la vía para su remisión.

Asimismo, en su caso, la contratista remitirá a la Administración, con la debida antelación, los calendarios de todos los servicios que pudieran prestarse de acuerdo al apartado 3.2 de estas Prescripciones Técnicas.

Adicionalmente a lo indicado en los párrafos anteriores, si los sistemas de comercialización permitiesen la venta anticipada de billetes, la contratista deberá

remitir todos los calendarios con la antelación o en las fechas que defina la Administración, al objeto de evitar el bloqueo de las ventas y permitir el control de la ocupación en el Sistema Central.

El calendario podrá ser actualizado justificadamente durante el año correspondiente, previa autorización de la Administración.

2.5. VEHÍCULOS

2.5.1. VEHICULOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Para la prestación de los servicios regulares descritos en el Anexo 1 “Proyecto de Explotación” de estas Prescripciones Técnicas deberán adscribirse, como mínimo, tres (3) vehículos con una capacidad mínima de 49 butacas fijas (excluido puesto de personal de conducción) + 1 PMRSR (espacio habilitado para el transporte de una persona usuaria con movilidad reducida en silla de ruedas).

Dichos vehículos deberán cumplir con lo establecido en el Anexo 2 “Vehículos. Características Técnicas y Sistemas Tecnológicos” de estas Prescripciones Técnicas, así como, en su caso, con lo ofertado por la contratista.

Los vehículos a adscribir inicialmente al Servicio deberán ser vehículos nuevos, es decir, que no se hayan utilizado previamente para la realización de ningún servicio (sin kilómetros recorridos, excepto los eventualmente necesarios para su transporte y preparación).

En el caso de que la oferta de la contratista prevea un número de vehículos superior a los tres (3) anteriormente indicados, dichos vehículos adicionales también quedarán adscritos al Servicio y deberán cumplir con las condiciones que se establecen en el citado Anexo 2.

2.5.2. SUSTITUCIÓN DE LOS VEHÍCULOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS REGULARES

Los autobuses que se adscriban inicialmente a la prestación del Servicio no podrán ser sustituidos hasta que transcurra un plazo de 3 años desde la fecha de formalización del contrato, salvo que la Administración autorice expresamente su sustitución en atención a la mejora de la calidad o de la seguridad del vehículo.

Los autobuses sustitutos no podrán tener una antigüedad superior a la de los vehículos sustituidos.

La contratista deberá solicitar a la Administración la autorización para la sustitución de los autobuses acreditando el cumplimiento de lo establecido en el

Anexo 2 “Vehículos. Características Técnicas y Sistemas Tecnológicos” de estas Prescripciones Técnicas, así como, en su caso, con lo ofertado por la contratista, sin perjuicio del cumplimiento de cuantas disposiciones les sean de aplicación en el momento de la matriculación del vehículo.

La Administración podrá requerir a la contratista la supresión en los autobuses sustituidos de los símbolos oficiales externos, indicados en el apartado 2.6 de estas Prescripciones Técnicas y en su Anexo 3, que identifican el Servicio de transporte público regular “NBUS”, asumiendo la contratista el coste de dicha supresión.

2.5.3. EXCLUSIVIDAD DE LOS AUTOBUSES ADSCRITOS

La contratista no podrá utilizar los autobuses adscritos para la prestación de otros servicios distintos a este Servicio, salvo que la Administración lo autorice expresamente, previa solicitud justificada de la contratista.

En el caso de que la Administración autorice la prestación de otros servicios, éstos deberán incluirse en el informe anual de gestión del Servicio previsto en el apartado 3.11 de estas Prescripciones Técnicas, detallando los servicios y kilómetros realizados, así como los ingresos generados.

2.5.4. VEHÍCULOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE A LA DEMANDA

Los servicios de transporte a la demanda descritos en el Anexo 1 “Proyecto de Explotación” de estas Prescripciones Técnicas, se podrán prestar con medios propios o ajenos, conforme a lo establecido en la cláusula 23 de las Condiciones Particulares del Pliego regulador.

La contratista deberá asegurar la disponibilidad de un vehículo para prestar dicho servicio.

El vehículo utilizado para la prestación del transporte a la demanda deberá contar con la correspondiente autorización administrativa habilitante para la realización de transporte público de viajeros.

Además, este vehículo deberá cumplir con lo establecido en la parte B del Anexo 2 “Vehículos. Características Técnicas y Sistemas Tecnológicos” de estas Prescripciones Técnicas.

La adscripción de este vehículo al Servicio no lo será con carácter exclusivo.

2.5.5. CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD

Los vehículos utilizados para la prestación de los servicios regulares deberán cumplir con las condiciones de accesibilidad y disponer de las plazas PMR y PMRSR que se detallan en el Anexo 2 “Vehículos. Características Técnicas y Sistemas Tecnológicos” de estas Prescripciones Técnicas.

Asimismo, el vehículo utilizado para la prestación de los servicios a la demanda deberá cumplir con las condiciones de accesibilidad y disponer de una plaza PMRSR, tal y como se indica en la parte B del mencionado Anexo 2.

La contratista deberá atender los condicionantes indicados en el Anexo 5 “Operativa del Sistema de Modernización” de estas Prescripciones Técnicas para la gestión y control de la ocupación de estas plazas específicas.

Las personas usuarias no tendrán la obligación de realizar la reserva previa de las plazas PMRSR (salvo que la Administración determine lo contrario para casos concretos, como los servicios enlazados o de transporte a la demanda). No obstante, las personas usuarias deberán tener la posibilidad de realizar la reserva de las plazas PMRSR para asegurarse de su disponibilidad. En este sentido, la contratista deberá posibilitar su reserva previa e informar adecuadamente a las personas usuarias de los medios y condiciones para hacerlo.

La contratista deberá remitir a la Administración antes de la formalización del contrato las condiciones de reserva previa de las plazas PMRSR que pretenda establecer, que no podrán ser más restrictivas o contrarias a lo indicado en estas Prescripciones Técnicas o en sus anexos. En las condiciones se detallarán los medios ofrecidos a las personas usuarias para efectuar la reserva o compra de billetes, los horarios para realizarla, las limitaciones de pesos o dimensiones para el acceso, los lugares de publicación de las condiciones, así como cualquier otro dato aclaratorio que pudiera serle requerido.

La Administración podrá requerir en cualquier momento a la contratista la modificación de dichas condiciones con objeto de mejorar la atención a las personas usuarias y la calidad del Servicio.

2.6. IMAGEN CORPORATIVA

Los autobuses que se adscriban al Servicio deberán identificarse exteriormente con la imagen de los servicios de transporte público regular de uso general de viajeros en autobús de titularidad de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, denominada “NBUS” según las especificaciones del Anexo 3 “Imagen corporativa” de las presentes Prescripciones Técnicas.

Asimismo, los vehículos utilizados por la contratista para prestar los servicios a la demanda también se identificarán exteriormente con la imagen corporativa definida en dicho Anexo.

Este Anexo podrá ser modificado por la Administración durante el plazo de vigencia del contrato. Los autobuses adscritos mantendrán la imagen corporativa vigente en el momento de su adscripción, en tanto que los que se adscriban posteriormente a la modificación deberán adaptarse a la nueva imagen.

La imagen de los autobuses deberá mantenerse adecuadamente durante toda la duración del contrato.

La Administración podrá requerir a la contratista que, en el material que publique con relación al Servicio, bien de forma impresa o a través de pantallas, aparezca la imagen corporativa 'NBUS', de acuerdo a lo indicado en el apartado 6 del Anexo 3 'Imagen Corporativa' de estas Prescripciones Técnicas.

2.7. MEDIOS DE PERSONAL

La dotación mínima de personal que la contratista deberá adscribir para la prestación de los servicios regulares establecidos en el apartado 2.2.1 de estas Prescripciones Técnicas, será equivalente a nueve conductores y medio (9,5) a jornada completa.

De conformidad con lo previsto en el artículo 75.4 de la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres, la contratista queda obligada a subrogarse en las relaciones laborales del personal empleado por las empresas que vienen prestando el Servicio que constituye la dotación mínima del personal.

Los empleados de la empresa que viene prestando los servicios, en cuya relación laboral deberá subrogarse la contratista para cubrir dicha dotación mínima, figuran en el Apéndice 1 del Anexo 4 "Personal subrogable" de estas Prescripciones Técnicas, entendiéndose este como parte integrante del Pliego regulador.

Así mismo, en cumplimiento del deber de información a las licitadoras, la relación de empleados susceptibles de subrogación figura en el Apéndice 2 del Anexo 4 de estas Prescripciones Técnicas, que se considera parte integrante de este Pliego.

La información relativa a la subrogación de los trabajadores ha sido facilitada por La Burundesa S.A.U, empresa que actualmente presta el Servicio, no siendo la Administración responsable de la exactitud de la misma.

La relación incluida en el Anexo 4 será actualizada a la fecha de adjudicación del contrato en los términos y condiciones fijados en este Pliego regulador, ajustándose a la información facilitada a la Administración para la licitación eliminando el personal

que cause baja definitiva en la empresa, ya sea por extinción del contrato de trabajo, por jubilación, reconocimiento de situaciones de incapacidad permanente no revisable, fallecimiento o por cualquier otra causa que indudablemente suponga la extinción definitiva de la relación laboral e incluyendo aquel que sea dado de alta en sustitución del personal saliente, sin mediar fraude, falsedad o abuso de derecho, acreditando debidamente las razones organizativas o productivas que justifican dicha sustitución, así como la existencia de compromisos válidos y previamente adquiridos frente a su personal que obliguen a tal sustitución.

La contratista deberá llevar a cabo cuantos trámites fueran necesarios para dar cumplimiento a esta obligación de subrogación, de conformidad con lo establecido en las Condiciones Particulares de este Pliego regulador y en las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia laboral.

2.8. INSTALACIÓN FIJA

La contratista deberá disponer, durante todo el periodo de duración del contrato de, al menos, una instalación fija, cubierta y cerrada, ubicada en la Comunidad Foral de Navarra.

La instalación contará con una superficie adecuada para el acceso de al menos un autobús adscrito, posibilitando así la realización en su interior de las tareas que correspondan.

En esta instalación se podrán realizar las tareas básicas de limpieza, mantenimiento y conservación de los autobuses y, en su caso, de los vehículos utilizados para el transporte a la demanda. Asimismo, se podrán realizar las tareas de mantenimiento de primer, segundo y tercer nivel del equipamiento y sistemas embarcados indicados en el Anexo 2 “Vehículos. Características Técnicas y Sistemas Tecnológicos” de estas Prescripciones Técnicas.

También, la instalación podrá ser utilizada por la contratista para solventar determinadas contingencias que puedan producirse durante la prestación del Servicio.

De acuerdo a lo indicado en los párrafos anteriores, la instalación dispondrá de los medios materiales necesarios para efectuar dichas tareas.

La instalación deberá mantenerse en óptimas condiciones de funcionamiento y limpieza.

En la instalación se podrán almacenar los equipos embarcados de sustitución que, a tal efecto, la Administración provea a la contratista en función de las necesidades que se planteen para la explotación del Servicio.

La sustitución de la instalación fija durante la vigencia del contrato deberá ser autorizada por la Administración previa comprobación del cumplimiento de lo dispuesto en el presente apartado.

2.9. SISTEMAS TECNOLÓGICOS

La contratista deberá contar con los medios tecnológicos y sistemas de comunicación necesarios para cumplir con los requerimientos que se especifican en el Anexo 2 “Vehículos. Características Técnicas y Sistemas Tecnológicos” y en el Anexo 5 “Operativa del Sistema de Modernización” de estas Prescripciones Técnicas.

Por su parte, la Administración dotará a la contratista de los medios tecnológicos necesarios para la prestación del Servicio, conforme a lo establecido en los citados Anexos 2 y 5 de estas Prescripciones Técnicas, que desarrollan el Sistema de Modernización y, en concreto, el Sistema Central de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra que será el núcleo tecnológico de la operativa del Servicio.

En dicho Sistema Central se gestionarán tanto los datos de planificación de los servicios a realizar como los datos de explotación de los servicios realizados. Asimismo, actuará como punto de intercambio y puesta a disposición de los datos utilizados por dicho sistema, los sistemas tecnológicos de la contratista y el equipamiento embarcado.

La Administración podrá establecer la necesidad de que determinados trámites y comunicaciones formales que la contratista deba realizar respecto a los servicios incluidos en estas Prescripciones Técnicas sean efectuados por medios telemáticos y/o a través de determinadas aplicaciones informáticas que la Administración habilitará al efecto.

3. GESTIÓN Y OPERATIVA DEL SERVICIO

3.1. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Servicio se prestará de acuerdo con las condiciones de itinerarios, tráfico, paradas, expediciones y calendario que se determinan en el Anexo 1 “Proyecto de Explotación” de estas Prescripciones Técnicas, así como en su caso, en la oferta de la contratista.

Las modificaciones o variaciones de los tráfico, itinerarios, paradas, expediciones y horarios establecidos deberán realizarse de conformidad con lo previsto en la cláusula 22 de las Condiciones Particulares.

La prestación del Servicio se realizará con vehículos adscritos, de acuerdo a lo indicado en el apartado 2.5 de estas Prescripciones Técnicas. En el caso de que dichos vehículos no estuvieran justificadamente disponibles, podrán utilizarse otros vehículos no adscritos, de acuerdo a los condicionantes expuestos en estas Prescripciones Técnicas y en sus Anexos 2 y 5.

3.2. OTROS SERVICIOS

Además del Servicio indicado en el apartado anterior, en el servicio regular se podrán realizar servicios de refuerzo, intensificaciones o servicios adicionales, tal y como se indica en los apartados siguientes, para lo cual se utilizarán preferentemente vehículos adscritos y, en el caso de que estos no estuvieran justificadamente disponibles, se podrán utilizar otros vehículos no adscritos, de acuerdo a los condicionantes expuestos en estas Prescripciones Técnicas y en sus Anexos 2 y 5.

3.2.1. REFUERZOS

En el servicio regular tendrán carácter de refuerzo los servicios que se realicen como complemento de expediciones con alto nivel de demanda. Estos refuerzos se realizarán por iniciativa de la contratista o por requerimiento de la Administración.

La Administración podrá realizar de oficio revisiones de los datos de ocupación y ventas de todos los servicios.

Cuando la Administración detecte la necesidad de realizar el refuerzo de una expedición o, en su caso, de determinados tráficos de la misma, podrá requerir a la contratista, previa audiencia, el establecimiento de refuerzos en dichos servicios, indicando las expediciones, tráficos y calendario a reforzar.

En los refuerzos se deberán aplicar las mismas tarifas del Servicio.

3.2.2. INTENSIFICACIONES

Se considerarán intensificaciones aquellas expediciones de carácter permanente que aumenten, a propuesta de la contratista, el número de expediciones establecidas en el contrato.

La contratista deberá solicitar justificadamente autorización a la Administración, con una antelación mínima de 15 días, el inicio o supresión de intensificaciones en el Servicio indicando los horarios, los calendarios y tráficos, pudiendo la Administración establecer prohibiciones o limitaciones en cualquier momento por razones de interés general debidamente justificadas. El inicio o supresión de intensificaciones no podrá ser efectivo hasta que estén autorizadas y adecuadamente registradas por parte de la Administración en el Sistema Central.

Asimismo, la contratista deberá informar a las personas usuarias y Ayuntamientos afectados del inicio o supresión de las intensificaciones con una antelación mínima de 7 días.

En las intensificaciones se deberán aplicar las mismas tarifas del Servicio.

En cuanto a la imagen de los autobuses y la disponibilidad de plazas PMRSR, la Administración podrá requerir, transcurridos 6 meses desde el inicio de la intensificación, el cumplimiento de lo establecido al respecto en la parte A del Anexo 2 “Vehículos. Características Técnicas y Sistemas Tecnológicos”, en el Anexo 3 “Imagen Corporativa” y en el apartado 7 del Anexo 5 de estas Prescripciones Técnicas.

3.2.3. SERVICIOS ADICIONALES

La contratista podrá realizar expediciones de carácter temporal, adicionales a las establecidas en estas Prescripciones Técnicas y en su oferta, para atender situaciones de demanda excepcional (por ejemplo, durante las fiestas de San Fermín). Estas expediciones tendrán la consideración de servicios adicionales.

La contratista deberá solicitar justificadamente autorización a la Administración para la realización de estos servicios con una antelación mínima de 15 días, si bien no podrán llevarse a cabo hasta que estén autorizados y adecuadamente registrados por parte de la Administración en el Sistema Central.

Asimismo, la contratista deberá informar a las personas usuarias y Ayuntamientos afectados del inicio o supresión de los servicios adicionales con una antelación mínima de 7 días.

La contratista deberá aplicar en los servicios adicionales las mismas tarifas del Servicio.

3.3. EQUIPAJE

Las personas usuarias podrán transportar gratuitamente 1 maleta.

Asimismo, las personas usuarias podrán transportar equipaje o bultos de mano, que se entenderán como todo pequeño objeto destinado al abrigo, adorno o uso personal que lleven consigo durante el viaje a bordo del habitáculo del vehículo. El equipaje o los bultos de mano deberán encontrarse en condiciones de ser transportados sin provocar daños.

La contratista estará obligada a transportar, en la zona destinada al equipaje, debidamente plegados y sin coste adicional, las sillas de ruedas, andadores, silleas, carritos de bebé y similares, utilizados por las personas usuarias.

Asimismo, la contratista deberá transportar de forma gratuita una bicicleta por cada persona usuaria. Dicho transporte estará supeditado a la existencia de espacio en la zona destinada al equipaje y a que las bicicletas se encuentren plegadas (o con la rueda delantera desmontada) dentro de una funda. En caso de falta de espacio, tendrá preferencia de transporte el equipaje de las personas usuarias.

En cualquier caso, la contratista se asegurará del cumplimiento de la normativa de tráfico aplicable en cada momento respecto al transporte de equipajes, etc.

La contratista deberá establecer los procedimientos más adecuados para velar por la seguridad del equipaje en las estaciones y puntos de parada. En particular, se procurará que el personal de conducción pueda observar la operación de carga y descarga de equipaje, siendo el tiempo de apertura de los maleteros el menor posible.

Será de aplicación lo indicado en la legislación vigente respecto al transporte de perros de asistencia.

La Administración podrá modificar lo establecido en este apartado, de acuerdo a la capacidad de carga de los vehículos y/o para garantizar la seguridad de las personas usuarias.

En caso necesario, la Administración habilitará en el Sistema Central las tarifas aplicables al transporte de los equipajes que excedan los límites establecidos en este apartado, de otros objetos o elementos, de mascotas o bicicletas, etc.

3.4. ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

3.4.1. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La Administración será la propietaria de los datos de planificación y explotación derivados del objeto y prestación de los servicios efectuados por la contratista.

Dichos datos, así como cualquier otro de interés para las personas usuarias, podrán ser publicados por la Administración en su web de información (<https://nbus.navarra.es>).

Las modificaciones o incidencias que pudieran producirse durante la prestación del Servicio también será publicadas en dicha web y la contratista deberá informar de ellas a la Administración. En el caso de modificaciones o incidencias previsibles por parte de la contratista, estas deberán ser informadas con una antelación de 7 días.

La contratista podrá disponer de su propio sistema de información a las personas usuarias para publicar los datos de planificación y explotación anteriormente citados. Para ceder o integrar los mismos en sistemas de información u otros medios de comunicación, informará de ello previamente a la Administración, quien podrá denegar su utilización si detectase cualquier problema o incompatibilidad con otros usos (duplicidad de datos, información errónea, etc.). En cualquier caso, la contratista será responsable del correcto uso y veracidad de los datos que proporcione.

3.4.2. INFORMACIÓN EN PARADAS

La contratista deberá colocar y mantener la información relacionada con los servicios (horarios, paradas, calendarios, formas de contacto con la empresa, condiciones aplicables al servicio, etc.) visible, legible y actualizada en todas las estaciones, taquillas y paradas del Servicio, evitando la acumulación de la misma. En caso necesario, la Administración determinará el contenido, formato y lugar de publicación de esta información.

La contratista deberá comprobar al menos semestralmente el estado de dicha información verificando su actualización, visibilidad, estado, etc., y en su caso, procederá a su sustitución. Deberá mantener un registro de las comprobaciones efectuadas en el que conste fecha, responsable, resultado de la revisión, así como incidencias detectadas y resolución de las mismas. La Administración podrá solicitar a la contratista una copia de dicho registro, o de determinados datos, si fuera preciso para el control de la gestión de la concesión y, en caso necesario, podrá requerir las aclaraciones o comprobantes oportunos relacionados con los datos registrados.

Las sustituciones de información deteriorada deberán efectuarse en un plazo máximo de 3 días desde su detección. Los cambios que se produzcan por cualquier causa en la información mostrada deberán publicarse en las paradas con una antelación mínima de 7 días.

Si la contratista detectase alguna deficiencia en las paradas o marquesinas, deberá comunicarlo a la Administración en el plazo máximo de 3 días desde su detección.

3.4.3. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

La contratista deberá disponer de un número de teléfono de atención a las personas usuarias, quedando expresamente prohibidos los números de teléfono de tarificación especial o adicional.

El horario de atención deberá abarcar, al menos, el periodo de tiempo comprendido entre la primera y última expedición de cada día.

El número de teléfono se deberá divulgar en las paradas, taquillas, estaciones de autobuses y sistemas de información a las personas usuarias que utilice la contratista. La Administración podrá determinar las características, formato y lugar de publicación de dicho teléfono, de acuerdo a criterios de visibilidad, legibilidad y accesibilidad para las personas usuarias.

3.4.4. RECLAMACIONES

- Libros y hojas de reclamaciones.

Todos los vehículos utilizados en el Servicio, así como las taquillas, contarán con un libro u hojas de reclamaciones, cuyo contenido y formato se ajustarán a la normativa vigente y, en su caso, contará con el correspondiente diligenciado de la Administración.

No se aceptará como libro u hoja de reclamaciones cualquier otro tipo de documento que no haya sido diligenciado por la Administración (por ejemplo, hojas de sugerencias, etc.).

- Formulario electrónico de reclamaciones.

Sin perjuicio de cuantas otras obligaciones imponga la legislación de transporte o de consumo en relación con las posibles reclamaciones de las personas usuarias, ni del derecho de estas a formular sus reclamaciones por cualquier otro medio, la contratista deberá disponer de una aplicación informática que permita a las personas usuarias del Servicio acceder a un formulario electrónico en el que realizar las reclamaciones que estimen pertinentes.

El formulario electrónico de reclamaciones deberá permitir a la persona usuaria indicar, como mínimo, su nombre y apellidos, número de documento de identidad (DNI, NIE o Pasaporte) y la dirección postal o electrónica donde desea que se le comunique cualquier información o resolución adoptada en relación con su reclamación. Asimismo, el formulario deberá permitir hacer una descripción de los hechos objeto de la reclamación, informando también a la persona reclamante que, en lo posible, deberá identificar la fecha, hora, lugar y/o la expedición en la que tuvieron lugar los hechos, posibles testigos y cualquier otra circunstancia que considere de interés para el mejor conocimiento de su reclamación.

La amplitud de los campos del formulario deberá ser suficiente como para poder anotar o describir todos los datos indicados en los párrafos anteriores, pudiendo la Administración solicitar a la contratista su modificación si detectase problemas para la presentación de las reclamaciones de las personas usuarias.

Una vez presentada la reclamación, la aplicación informática deberá permitir a las personas usuarias obtener automáticamente y conservar un justificante de haberla

formulado, con independencia de que lo hayan hecho utilizando los medios puestos a su disposición por la contratista o desde cualquier otro dispositivo electrónico. Dicho justificante, deberá poder obtenerse al menos en formato PDF e incluirá, como mínimo, la fecha y hora de su presentación, un número o código secuencial único de identificación de la reclamación, así como el resto de datos indicados en los párrafos anteriores.

A esta aplicación informática de reclamaciones se podrá acceder, como mínimo, desde la web de venta prevista en el apartado 3.7.1 de estas Prescripciones Técnicas, colocando para ello un enlace visible e identificable. La aplicación permitirá que los datos queden firmados electrónicamente, con sello de tiempo. Además, estará disponible mediante protocolo HTTPS para garantizar la confidencialidad de las comunicaciones e identidad del sitio web que la aloje.

Además, de acuerdo a la normativa vigente en cada momento, la contratista deberá posibilitar otras formas y lugares de acceso adicionales como, por ejemplo, desde los locales/taquillas donde se expendan billetes para el Servicio o estaciones en las que se realicen paradas. La existencia de esta aplicación informática se divulgará en vehículos, paradas, taquillas, estaciones de autobuses y sistemas de información a las personas usuarias que utilice la contratista.

La aplicación informática que gestione estos formularios remitirá a la Administración, automáticamente y en tiempo real, una copia del justificante de presentación de cada reclamación (similar al entregado a la persona usuaria), a través de un servicio web que la Administración pondrá a disposición de la contratista o, en su defecto, se enviará en formato PDF a la dirección de correo electrónico que se habilite para su recepción.

La aplicación informática y el formulario diseñado deberá garantizar a las personas usuarias la disponibilidad, integridad, inalterabilidad e inviolabilidad de su contenido. Asimismo, la contratista deberá tener en cuenta los requisitos de accesibilidad y el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

La aplicación informática y/o el formulario, en su caso, deberán ser adaptados cuando sea necesario para atender a los cambios normativos que les afecten.

- Plazo de resolución de reclamaciones.

Formulada una reclamación por parte de una persona usuaria, la contratista deberá contestarla en un plazo no superior a 30 días, informándole de las medidas adoptadas al respecto. En el cómputo de este plazo no se aceptará como respuesta la simple confirmación a la persona usuaria de la recepción de su reclamación o cualquier otra información que no sea la respuesta a los hechos reclamados.

En el mismo momento de la contestación a la persona usuaria, la contratista enviará a la Administración, a través del servicio web o dirección de correo electrónico habilitado, copia de dicha respuesta, que incluirá además su catalogación en uno o varios de los siguientes criterios: supresión del Servicio, cancelación de expediciones, retrasos horarios, paradas, insuficiencia de expediciones, vehículos, billetes o tarifas, accesibilidad, falta de información, trato desconsiderado, equipajes, incidencias durante el viajes, otras causas.

- Registro de reclamaciones.

Todas las reclamaciones, tanto las efectuadas en soporte papel como por vía electrónica, deberán quedar reflejadas en un registro con formato electrónico (determinado por la Administración previa consulta a la contratista) donde constará, al menos, los datos indicados en los párrafos anteriores.

La Administración podrá solicitar en cualquier momento acceso a dicho registro, una copia de los datos registrados (con el formato que ésta defina), así como información adicional relacionada con dicho contenido.

- Informe anual de reclamaciones.

Cada año, la contratista deberá elaborar un informe de las reclamaciones recibidas, donde analizará sus posibles causas y acciones correctivas llevadas a cabo.

Este informe se adjuntará al informe anual de gestión indicado en el apartado 3.11 de estas Prescripciones Técnicas.

3.4.5. SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

La contratista dispondrá de una dirección de correo electrónico para que las personas usuarias puedan remitir sugerencias o solicitar cualquier otro tipo de información del Servicio.

La contratista deberá responder en el plazo máximo de 15 días a los correos recibidos, no admitiéndose como respuesta la simple confirmación al remitente de la recepción de su sugerencia o solicitud de información.

La contratista deberá remitir a la Administración, a la dirección electrónica que le será comunicada en su momento, una copia de cualquier sugerencia que las personas usuarias del Servicio puedan hacerle llegar por cualquier medio. Asimismo, la Administración informará a la contratista de las sugerencias que le lleguen directamente con relación a la prestación del Servicio.

La dirección de correo electrónico se deberá divulgar en vehículos, paradas, taquillas, estaciones de autobuses y sistemas de información al usuario que utilice la contratista. La Administración podrá determinar las características, formato y lugar de publicación del correo electrónico, de acuerdo a criterios de visibilidad, legibilidad y accesibilidad para las personas usuarias.

3.4.6. INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

La contratista deberá elaborar, actualizar y mantener accesible al público a través de su web de venta un documento en el que se recojan las condiciones generales referidas a la prestación de este Servicio. Dichas condiciones deberán indicar, al menos:

- Responsabilidad de la empresa.
- Derechos de las personas usuarias del Servicio.
- Venta de billetes y reserva de plazas: canales y política de cambio, modificación y cancelación (La política de cambio o anulación de billetes deberá contar con la aprobación de la Administración con el fin de adecuarla a la operativa del Sistema de Modernización).
- Atención a las personas usuarias con discapacidad.
- Precios, políticas tarifarias y derechos de reembolso.
- Medios de pago admitidos.
- Equipajes. Condiciones de transporte, así como, en su caso, la gratuidad del mismo.
- Reclamaciones y sugerencias.
- Formas de contacto con la empresa.

Si la Administración lo estimase necesario, podrá solicitar a la contratista la inclusión en las condiciones generales de otra información que se considere procedente para mejorar, ampliar o aclarar la información a las personas usuarias en relación al Servicio prestado. Asimismo, la Administración podrá solicitar que estas condiciones, o la dirección de internet donde sea posible acceder a ellas, sean publicadas tanto en los vehículos como en las paradas utilizadas para la prestación del Servicio.

3.5. CUMPLIMIENTO Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO

La contratista está obligada a prestar el Servicio y a hacerlo con continuidad, ajustándose en su explotación estrictamente a las condiciones del contrato y a las disposiciones que le sean de aplicación.

En este sentido, la contratista prestará especial atención al mantenimiento de la continuidad de los servicios definidos como enlazados asegurando los transbordos y, en cualquier caso, la llegada al destino final de las personas usuarias.

Para asegurar la continuidad del Servicio en el caso de incidencias que no puedan ser atendidas justificadamente por los vehículos adscritos al Servicio, la contratista podrá utilizar otros vehículos no adscritos, de acuerdo a los condicionantes expuestos en estas Prescripciones Técnicas y en sus Anexos 2 y 5.

En todo caso, si el Servicio no pudiera prestarse con alguno de los vehículos adscritos y para ello se utilizarán otros vehículos no adscritos, la contratista deberá comunicar a la Administración dicha situación, indicando el vehículo utilizado, así como la previsión de prolongación de esa situación. Además, esta información será incluida en el informe anual de gestión tal y como se indica en el apartado 3.11 de estas Prescripciones Técnicas.

Asimismo, de acuerdo a lo indicado en el Anexo 5 de estas Prescripciones Técnicas respecto al control de ocupación, la contratista asegurará la prestación del Servicio si, por causas imputables a ella, se produjera una venta de billetes superior a las plazas disponibles.

3.6. PUNTUALIDAD Y REEMBOLSOS

La contratista deberá prestar el Servicio conforme a los horarios establecidos para cada parada.

Queda prohibida la salida de cada parada, incluida la de inicio de la expedición, con antelación a la hora establecida.

La Administración podrá comprobar, a través de los sistemas de información a su disposición o por cualquier otro medio a su alcance, el cumplimiento de dichos horarios.

Las personas usuarias tendrán derecho al reembolso parcial o total del billete, en los siguientes casos:

- En caso de cancelación de la expedición, tendrán derecho al reembolso de la totalidad del precio del billete.
- En caso de retrasos en la llegada al destino, por causa imputable a la contratista o avería del vehículo, corresponderán los reembolsos indicados a continuación:

- Si el retraso es superior a 45 minutos sobre la hora prevista de llegada al destino final de la persona usuaria, esta tendrá derecho al reembolso del 50% del precio del billete.
- Si el retraso es superior a 60 minutos sobre la hora prevista de llegada al destino final de la persona usuaria, esta tendrá derecho al reembolso del 100% del precio del billete.

A estos efectos, se entenderán como horas previstas de llegada a destino, las horas de salida establecidas oficialmente desde cada parada. En el caso de la última parada del itinerario, esta hora se corresponderá con la hora planificada de finalización del recorrido.

- En los servicios enlazados, se mantendrá el criterio de tiempos y reembolsos indicado en el punto anterior, con las siguientes puntualizaciones:
 - Si el retraso se produjese en el primero de los servicios que forman un enlace, provocando la pérdida del segundo servicio enlazado, la contratista deberá asegurar la llegada al destino final de todas las personas usuarias en el mínimo tiempo posible, sin perjuicio de los reembolsos que correspondan por el retraso.
 - El reembolso será calculado sobre el total de los billetes de los servicios enlazados, independientemente del servicio donde se haya producido el retraso.

Los reembolsos indicados en este apartado se producirán con el mismo medio de pago que utilizó la persona usuaria para la adquisición del billete, salvo que esta admita expresamente otra forma de reembolso que pueda proponerle la contratista.

3.7. VENTA DE BILLETES AL PÚBLICO

3.7.1. CANALES DE VENTA DE BILLETES

Sin perjuicio de lo indicado en el apartado 11 del Anexo 5 de estas Prescripciones Técnicas, la contratista deberá disponer de los siguientes canales de venta de billetes:

- Equipos embarcados en los autobuses y terminales portátiles en los vehículos que presten los servicios a la demanda, que serán proporcionados por la Administración conforme a lo establecido en el Anexo 2 “Vehículos. Características Técnicas y Sistemas Tecnológicos” y Anexo 5 “Operativa del Sistema de Modernización” de estas Prescripciones Técnicas.

En ningún caso se rechazará la venta de billetes a bordo en una parada obligando o derivando a las personas usuarias a que adquieran dichos billetes en taquillas, máquinas expendedoras, web, etc.

- Una taquilla en la Estación de Autobuses de Pamplona/Iruña.

El horario de esta taquilla será establecido por la contratista en su oferta y deberá comprender, como mínimo, uno de los siguientes tramos horarios, de lunes a viernes laborables: de 07:45 a 10:30; de 13:00 a 15:30; 17:15 a 21:00.

En ningún caso se podrá denegar la venta de billetes en las taquillas durante su horario de apertura, obligando a las personas usuarias a utilizar otros canales de compra.

- Una máquina expendedora de billetes instalada en la Estación de Autobuses de Pamplona/Iruña y otra en la Estación de Autobuses de Vitoria-Gasteiz.

La Administración, a lo largo de la duración del contrato, podrá requerir a la contratista la reubicación de estas máquinas si con ello se mejora la atención de las personas usuarias y/o es necesaria dicha reubicación por cuestiones ajenas a la prestación del Servicio (urbanísticas, etc.).

El hardware de las máquinas utilizadas deberán facilitar la accesibilidad y manejo para todas las personas usuarias (adecuada altura de pantalla y teclados, de ranuras de pago y recogida de billetes expedidos, rótulos de texto, braille y/o pictogramas de altorrelieve, señales auditivas, etc.). Asimismo, el software deberá ser accesible, intuitivo y de fácil manejo.

En caso de que la Administración tenga conocimiento de reclamaciones al respecto, podrá revisar las características y funcionamiento de dichas máquinas y, en su caso, requerir a la contratista las modificaciones que sean oportunas, las cuales serán por cuenta de la contratista.

Durante la vigencia del contrato la contratista deberá conservar y realizar el adecuado mantenimiento de estas máquinas.

- Página web.

La página web de venta de billetes deberá cumplir con los criterios de accesibilidad definidos en la versión vigente de la Ley Foral 12/2018, de 14 de junio, de Accesibilidad Universal, de acuerdo a la cual se garantizará al menos el nivel de accesibilidad definido en la norma EN 301549 v.1.1.2 (2015-4), cumpliendo los criterios y requisitos de conformidad del nivel AA de las Pautas

de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG 2.0 o aquella que la sustituya en el momento del inicio del Servicio).

La web de venta deberá tener un apartado en el que se indicará el cumplimiento de este requisito de accesibilidad.

La contratista elaborará un informe, especificando el cumplimiento del nivel de accesibilidad de esta web, que se adjuntará al informe anual de gestión indicado en el apartado 3.11 de estas Prescripciones Técnicas.

La web de venta deberá poseer una interface de usuario intuitiva y de fácil manejo. En caso de que la Administración tenga conocimiento de reclamaciones al respecto, esta podrá revisar sus características y funcionamiento y, en su caso, requerir a la contratista las modificaciones que sean oportunas, las cuales serán por cuenta de la contratista.

Además, salvo que la contratista dispusiera de una aplicación para dispositivos móviles con funcionalidades de información y venta de billetes, la web deberá estar diseñada de forma adaptativa ('web responsive') con el fin de que su interfaz y contenido se adapte y/o reagrupe de forma optimizada para su visualización y utilización en dispositivos móviles en función del tamaño de la pantalla.

Durante la vigencia del contrato la contratista deberá conservar y mantener actualizada la Web para asegurar su correcto funcionamiento.

- Teléfono de solicitudes de transporte a la demanda.

La contratista deberá habilitar un teléfono para la recepción de las solicitudes de transporte a la demanda. Dicho teléfono podrá ser el teléfono de atención a las personas usuarias, indicado en el apartado 3.4.3 de estas Prescripciones Técnicas o, si dispusiera del mismo, el teléfono de venta de billetes indicado en este apartado.

En cualquier caso, el teléfono habilitado contará al menos con características similares a las expuestas en el apartado 3.4.3 de estas Prescripciones Técnicas, en cuanto a la prohibición de que el número sea de tarificación especial o adicional, la obligación de divulgación del número, así como el horario en que prestará servicio, respecto al cual se fijará como límite diario las 19:00 horas para la admisión de reservas para el día siguiente.

Esta hora límite podrá ser modificada por la Administración si, tras realizar un análisis de la ejecución del Servicio, se concluyese que el cambio mejoraría la atención de las personas usuarias sin afectar a la operativa de los servicios a la demanda ya integrados en este sistema en Navarra.

La Administración determinará en cada momento la operativa de recepción de llamadas realizadas por las personas usuarias, de forma que se podrá establecer que el teléfono habilitado por la contratista reciba directamente dichas llamadas, o bien que estas le lleguen derivadas desde una centralita establecida para recepcionar en primera instancia todas solicitudes de transporte a la demanda de Navarra.

Adicionalmente, la contratista podrá disponer de otros canales de venta como:

- Aplicación de venta de billetes, para móviles.

Se aplicarán los criterios de accesibilidad equivalentes a los exigidos para la página web de venta de billetes.

- Teléfono de venta.

En caso de disponer de él, quedan expresamente prohibidos los teléfonos de tarificación especial o adicional.

3.7.2. CONDICIONES APLICABLES A TODOS LOS CANALES DE VENTA DE BILLETES

Todos los canales de venta de billetes utilizados por la contratista deberán gestionar y aplicar adecuadamente las tarifas y descuentos o bonificaciones que hayan sido aprobadas para su aplicación en el Servicio.

La contratista no podrá cobrar, ni de forma directa ni a través de terceros, gastos adicionales a la tarifa por la venta, gestión o comercialización del billete, sea cual sea el canal utilizado para ello.

La contratista podrá ofrecer servicios o condiciones adicionales a las establecidas en estas Prescripciones Técnicas y en su oferta, para lo cual será requisito imprescindible que se informe a las personas usuarias previamente a su contratación, de forma clara y sin ambigüedades, de su contenido. En ningún caso, dichos servicios o condiciones adicionales se podrán incorporar de forma predeterminada o automática durante el proceso de compra del billete.

3.7.3. MEDIOS DE PAGO

Sin perjuicio de lo indicado en el apartado 11 del Anexo 5 de estas Prescripciones Técnicas, la contratista deberá admitir como mínimo los siguientes medios de pago:

- Metálico

La contratista deberá admitir el pago en metálico, con billete hasta 50 euros, en taquilla y a bordo de los vehículos y podrá admitirlo en las máquinas expendedoras.

- EMV

Todos los canales de venta utilizados por la contratista deberán admitir el pago mediante tarjeta bancaria (EMV) de las entidades más extendidas en el sector, sin limitación en cuanto a cuantías mínimas de pago. Para ello, dotarán a cada canal de venta del correspondiente terminal de punto de venta (TPV) o datáfono homologado y habilitado para el uso EMV y para el pago mediante tarjetas bancarias inalámbricas. En aquellos canales de venta donde no sea posible la utilización de un TPV físico, se utilizará uno virtual (como por ejemplo, en la web de venta) que cumplirá el correspondiente estándar de seguridad.

Adicionalmente a lo indicado en el párrafo anterior, para la venta a bordo, la contratista deberá dotar a cada vehículo de un TPV o datáfono con el que el personal de conducción podrá realizar el cobro de la venta de billetes efectuada en el pupitre. En el caso de que ambos no estén interconectados, el personal de conducción deberá teclear en el TPV la cantidad a cobrar según el precio indicado por el pupitre de venta.

Los TPV o datáfonos a bordo de los vehículos deberán poseer una batería que le asegure una autonomía suficiente para la previsión de uso diaria, y además podrán ser enchufados al vehículo para su alimentación o recarga eléctrica (toma de mechero, estación base,...). Además, deberán emitir un justificante de la transacción que será entregado a la persona usuaria (en el caso de TPV virtual, el justificante podrá ser descargado electrónicamente).

Los TPV o datáfonos a bordo deberán estar, en lo posible, a la vista de las personas usuarias en la zona de acceso al vehículo, junto al pupitre, y en todo caso se deberá indicar claramente en dicha zona la existencia de esta modalidad de pago.

Los datos de ventas abonadas mediante este sistema de pago serán especificados en el informe anual de gestión que la contratista deberá elaborar de acuerdo a lo indicado en el punto 3.11 y 3.13.1 de estas Prescripciones Técnicas, así como en los datos de explotación a remitir a la Administración, según el apartado 4 del Anexo 5 de estas Prescripciones técnicas.

A futuro, la Administración podrá integrar el sistema de pago mediante tarjeta bancaria (EMV) en los pupitres embarcados, o sustituirlo por otros medios de pago que puedan ser habilitados. En tal caso, la Administración podrá determinar la no necesidad de contar con estos TPVs o datáfonos a bordo.

3.7.4. VENTA DE BILLETES DE SERVICIOS ENLAZADOS

Respecto a los servicios enlazados, todos los canales de venta utilizados por la contratista deberán permitir a las personas usuarias la compra en la misma operación de los billetes del recorrido completo enlazado, sin tener que realizar compras de cada

servicio por separado, asegurando así en el mismo momento la disponibilidad de plazas en todos los servicios enlazados a utilizar.

En caso necesario, la Administración realizará a la contratista cuantas aclaraciones sean necesarias sobre la operativa de estos enlaces y de la casuística de venta indicada en el Anexo 5 “Operativa del Sistema de Modernización” de estas Prescripciones Técnicas.

3.7.5. INTEGRACIÓN DE LOS CANALES DE VENTA CON EL SISTEMA CENTRAL

Todos los canales de venta de billetes utilizados por la contratista deberán asegurar su compatibilidad con los requisitos generales exigidos para su integración con el Sistema Central de la Administración indicado en el Anexo 5 de estas Prescripciones Técnicas. Además, deberán asegurar la correcta aplicación de las tarifas y los descuentos.

La contratista queda obligada a asumir e implantar los condicionantes que la Administración pueda establecer para la operativa general de gestión del Servicio (ventas o anulaciones de billetes, reserva de plazas, altas de refuerzos,...) de forma que el Sistema Central, y en general todo el Sistema de Modernización, funcione correctamente.

3.7.6. MODIFICACIÓN DE LOS CANALES DE VENTA Y/O MEDIOS DE PAGO

De acuerdo a lo indicado en el apartado 11 del Anexo 5 de estas Prescripciones Técnicas, la Administración podrá implantar o posibilitar la implantación en el Servicio, por parte de la contratista o de terceros, de otros canales de venta de billetes o medios de pago, al objeto de extender la red de venta y facilitar a las personas usuarias la adquisición de sus billetes y, en definitiva, el acceso al Servicio.

Asimismo, la Administración podrá determinar que algunos o todos los canales de venta o medios de pago ya implantados deban dejar de ser utilizados o deban integrarse en otros canales o medios de pago que pudieran entrar en funcionamiento a futuro, al objeto de ser sustituidos por otros más modernos y eficientes, que faciliten la interoperabilidad con otras redes de transporte o que, en definitiva, aporten mayor calidad al Servicio prestado.

En este sentido, la contratista deberá considerar que, en cualquier momento, la Administración podrá implantar un sistema único de venta, común a todas las concesiones de Navarra, que incluiría elementos como aplicación móvil, web de venta, software para taquillas o máquinas expendedoras, etc.

Dichos elementos se integrarán a todos los niveles con el Sistema Central de la Administración y, por su parte, la contratista quedará obligada a su admisión, instalación y/o utilización, así como a la gestión de datos o adaptación de su operativa que pueda conllevar.

3.8. CALIDAD DEL SERVICIO

Transcurridos 12 meses desde la fecha de inicio del Servicio, la Administración podrá requerir a la contratista la certificación del Servicio objeto de las presentes Prescripciones Técnicas respecto a la norma de calidad UNE-EN 13816 “Transporte. Logística y servicios. Transporte público de pasajeros. Definición de la calidad del servicio, objetivos y mediciones”, en su versión vigente en el momento del requerimiento. En el caso de que esta norma sea sustituida por otra con distinta denominación pero contenido similar, será esta última la que se utilizará para la certificación.

La contratista dispondrá de un plazo de 12 meses desde el momento del requerimiento para obtener la certificación.

3.8.1. ÁMBITOS Y PAUTAS DE CALIDAD

La certificación deberá obtenerse cumpliendo los criterios y pautas de calidad objetivo que la Administración establecerá en el requerimiento para cada capítulo o ámbito contemplado por esta norma. Los posibles criterios y pautas de calidad que se revisarían dentro de cada ámbito serán las siguientes:

- Servicio ofertado: cumplimiento de la ejecución de los servicios.
- Accesibilidad: formación del personal, así como funcionamiento de los elementos de accesibilidad a los vehículos.
- Información: relacionada con la prestación del Servicio, tanto aportada por parte del personal como ofrecida por otros medios a las personas usuarias.
- Puntualidad: salidas de parada de cabecera de cada expedición.
- Atención al cliente: gestión de reclamaciones de las personas usuarias.
- Confort: limpieza, conservación y mantenimiento de los vehículos.
- Seguridad: registro y análisis de incidentes o accidentes producidos.
- Impacto ambiental: cálculo de la huella de carbono relacionada con la prestación del Servicio (apartado 3.10 de estas Prescripciones Técnicas).

Los planes de gestión indicados en el apartado 3.9 de estas Prescripciones Técnicas, podrán ser objeto de auditoría en la parte que esté relacionada con alguno de los criterios o pautas indicados anteriormente.

Para cada una de las pautas de calidad que se establezcan, la Administración fijará los correspondientes niveles de exigencia, las situaciones inaceptables, así como el método de medición de cada una de ellas, todo de acuerdo al análisis de los datos de explotación del Servicio.

La contratista será responsable de medir cada pauta y, en lo posible, la Administración le prestará apoyo para efectuar dichas mediciones.

La Administración determinará las líneas, itinerarios, expediciones, etc., que deban ser objeto de la certificación incluyendo, en su caso, los servicios que pudieran ser prestados por colaboradores de la contratista.

3.8.2. AUDITORIAS Y CERTIFICACIÓN

La contratista deberá contratar a la entidad certificadora que gestionará la certificación, debiendo dicha entidad estar acreditada por ENAC, al menos, para la certificación de la norma UNE-EN 9001.

Asimismo, esta entidad deberá tener experiencia demostrable en la auditoría de la norma UNE-EN 13816 en empresas dedicadas al transporte público de viajeros, habiendo emitido como mínimo 5 certificaciones para el modo de transporte regular en autobús de viajeros por carretera en los últimos 5 años anteriores a la fecha de requerimiento efectuada por la Administración a la contratista.

Todos los auditores que vayan a realizar la auditoría deberán estar cualificados para auditar la norma UNE-EN 13816, debiendo haber realizado al menos uno de ellos 5 auditorías de este tipo en los 5 años anteriores a la fecha de requerimiento efectuada por la Administración a la contratista. Dichos auditores deberán tener conocimiento tanto del contenido de las pautas de calidad establecidas por la Administración, así como de las condiciones de prestación del Servicio que será objeto de la auditoría (contrato y pliego regulador).

3.8.3. PLANIFICACIÓN DE LAS AUDITORIAS

La realización de las auditorías deberá estar planificada convenientemente para su correcta realización.

Con la debida antelación, la contratista entregará a la entidad certificadora la documentación necesaria para planificar y preparar las auditorías. Asimismo, esta entidad deberá entregar a la contratista el Plan de Auditoría que contendrá, como mínimo, fechas y lugares de realización de las auditorías, equipo auditor, así como el

responsable de la contratista que apoyará al citado equipo durante la auditoria. Este Plan será remitido a la Administración con una antelación mínima de 7 días para que, si lo estima conveniente, pueda asistir a las auditorias.

3.8.4. ACTIVIDADES Y ALCANCE DE LAS AUDITORIAS

Las auditorías deberán contemplar comprobaciones tanto documentales como mediante el sistema de ‘cliente misterioso’. La utilización de uno u otro sistema, o ambos, será determinada por la entidad certificadora de acuerdo a su idoneidad en función del criterio o pauta a evaluar.

El equipo auditor deberá visitar los lugares de trabajo de la contratista que precise para llevar a cabo la revisión correspondiente de la información documental.

Las comprobaciones realizadas serán suficientes como para que en el conjunto del tiempo de vigencia de la certificación, la entidad certificadora haya realizado la inspección de todo el Servicio a evaluar indicado por la Administración.

La Administración establecerá los porcentajes de líneas, itinerarios, expediciones, etc., a comprobar, tanto para el momento de la primera certificación, como para el resto de seguimientos y renovaciones.

Las comprobaciones deberán tener una duración suficiente como para verificar adecuadamente todos los aspectos del Servicio definidos por la Administración.

3.8.5. RESULTADO DE LA AUDITORIA

La entidad certificadora deberá elaborar los correspondientes informes con los resultados de las auditorías efectuadas, así como de todas las actividades desarrolladas para la realización de las mismas y concesión del certificado.

En su caso, dichos informes contendrán un plan con posibles acciones correctivas relacionadas con no conformidades detectadas, así como el plazo para su subsanación.

Estos informes serán entregados a la contratista y también a la Administración si esta los solicita.

3.8.6. VIGENCIA Y DATOS A INCLUIR EN LA CERTIFICACIÓN

El certificado de cumplimiento de la norma UNE-EN 13816 obtenido por la contratista, así como las revisiones del mismo, deberá mencionar expresamente que se ha obtenido en base a los criterios y para los servicios determinados por la Administración.

La certificación tendrá una validez de tres años y se revisará anualmente. Transcurrida su validez, la certificación deberá ser renovada.

3.8.7. ADAPTACIÓN DE REQUISITOS

Los apartados anteriores podrán ser adaptados por la Administración en el momento de la realización del requerimiento a la contratista para su certificación, de forma que su contenido sea conforme a los posibles cambios sustanciales que puedan producirse (cambios en la norma vigente, prestación del Servicio, etc.).

3.9. PLANES DE GESTIÓN DEL SERVICIO

La contratista deberá elaborar los planes de gestión del Servicio que se citan en este apartado y mantenerlos vigentes durante todo el periodo de duración del contrato. En su caso, dichos planes deberán ser conformes a lo indicado por la contratista en su oferta.

3.9.1. PLAN DE CONTINGENCIAS

La contratista deberá disponer de un Plan de Contingencias con el fin de anticipar formas de actuación o resolución de contingencias que pudieran producirse durante la prestación del Servicio.

La aplicación del plan deberá ser documentada por la contratista mediante el registro de todas las contingencias ocurridas, así como de las actuaciones realizadas. La información mínima a registrar se indica a continuación:

- Fecha y hora de la contingencia.
- Fecha y hora de alta en el registro.
- Tipo de contingencia.
- Actuaciones realizadas:
 - Actuación realizada por cada implicado y responsable.
 - Actuaciones respecto a las personas usuarias del Servicio.
 - Comunicaciones e informaciones efectuadas a las personas usuarias, a la Administración, etc., medio y fecha/hora en la que se efectuaron.
 - Actuaciones pendientes tras la inclusión de la contingencia en el registro y plazo previsto para su finalización.
- Medios materiales y humanos utilizados para su resolución.
- Fecha y hora de cierre de la contingencia (todas las actuaciones finalizadas).
- Observaciones.

Este registro podrá ser completado por la contratista con aquellas informaciones que estime convenientes.

La información relativa a posibles acciones pendientes de efectuar, deberán añadirse al registro conforme se ejecuten hasta cerrar la actuación ante cada contingencia.

En todo caso, este registro deberá confeccionarse en formato electrónico (a determinar por la Administración previa consulta a la contratista), con un contenido ordenado para permitir su análisis posterior de forma rápida y estructurada. En caso de discrepancia, será la Administración quien defina el formato concreto del fichero y de su contenido. Las acciones deberán quedar anotadas en el registro transcurridos, como máximo, 30 días desde el cierre de cada contingencia.

El registro, así como todos sus datos anotados a lo largo de la duración del contrato, deberá mantenerse hasta el final del mismo.

La Administración podrá solicitar a la contratista una copia de dicho registro, o de determinados datos, si fuera preciso para el control de la gestión de la concesión y, en caso necesario, podrá requerir las aclaraciones o comprobantes oportunos relacionados con los datos registrados.

Con el fin de mejorar la calidad del Servicio prestado, la contratista deberá elaborar un informe anual de seguimiento del plan, durante el primer trimestre de cada año natural, donde se recojan agrupadas según su tipología todas las contingencias ocurridas durante el año anterior y se analicen, tanto las circunstancias en las que se han producido, como la resolución y las posibles mejoras a introducir en el Plan o en la propia prestación del Servicio.

Los informes anuales de seguimiento efectuados cada año deberán ser conservados por la contratista hasta el final del contrato.

El informe anual de seguimiento del plan se adjuntará al informe anual de gestión indicado en el apartado 3.11 de estas Prescripciones Técnicas.

En el caso de que se produzcan contingencias relevantes que afecten a la seguridad de las personas usuarias, la Administración podrá requerir a la contratista la elaboración de un informe específico, que esta empresa deberá elaborar en el plazo máximo de 15 días desde su requerimiento.

De acuerdo a las mejoras propuestas en el informe anual de seguimiento, la contratista deberá, según el caso y previa autorización de la Administración, adaptar este Plan.

Adicionalmente, la Administración podrá requerir a la contratista el incluir en el Plan determinadas contingencias que no estén contempladas y que, sin embargo, estén afectando a la prestación del Servicio.

3.9.2. PLAN DE FORMACIÓN DEL PERSONAL

La formación del personal que interviene en la prestación del Servicio influye directamente en la calidad del mismo y, por ello, la contratista deberá disponer de un Plan de Formación donde contemplará, al menos, las siguientes materias:

- a) Conducción segura.
- b) Conducción racional y eficiente.
- c) Atención e información a las personas usuarias del Servicio.
- d) Accesibilidad y atención a personas con discapacidad o necesidades especiales.

El Plan deberá detallar las acciones formativas a realizar en cada materia, así como la programación y/o periodicidad para su realización.

La formación deberá impartirse, como mínimo, al personal de conducción y personal de atención a las personas usuarias implicados en la prestación del servicio regular objeto del presente pliego, teniendo en cuenta las posibles adscripciones que se puedan producir a lo largo de la duración del contrato. En el caso de que la empresa licitadora hubiera asumido en su oferta el compromiso de formación relativo al criterio de adjudicación X6 establecido en la cláusula 11 de las Condiciones Particulares de este Pliego, se considerará cumplida la formación para el personal de conducción en los citados apartados a) a d), y pasará a incluirse en este Plan de formación.

El formato de las acciones formativas (presencial, online, ...), la experiencia y conocimiento de la entidad o persona formadora, así como los recursos materiales a utilizar, deberán ser coherentes con las materias a impartir.

El Plan de formación contendrá información sobre las acciones a realizar, indicando al menos:

- Denominación y descripción de la acción formativa, así como materia con la que está relacionada dicha acción.
- Duración, expresada en número de horas, prevista para cada acción así como formato de la misma (presencial, online,...).
- Programación, periodicidad o reciclajes previstos para impartir la acción.

La contratista deberá mantener actualizado a lo largo de toda la duración del contrato, un registro de las acciones formativas realizadas indicando para cada una como mínimo los siguientes datos:

- Denominación y descripción de la acción. Materia con la que se relaciona la acción.

- Fecha de realización de la acción.
- Nº de horas de formación efectuadas.
- Identificación del personal asistente a la acción y función desempeñada dentro de la empresa.
- Identificación del formador o entidad formadora.
- Formato de realización de la acción.
- Lugar de realización de la acción y medios materiales utilizados.

En todo caso, el registro deberá confeccionarse en formato electrónico (a determinar por la Administración, previa consulta a la contratista), con un contenido ordenado para permitir su análisis posterior de forma rápida y estructurada. En caso de discrepancia, será la Administración quien defina el formato concreto del fichero y de su contenido. Las acciones deberán quedar anotadas en el registro transcurridos, como máximo, 30 días desde su finalización.

La Administración podrá solicitar a la contratista una copia de dicho registro, o de determinados datos, si fuera preciso para el control de la gestión de la concesión y, en caso necesario, podrá requerir las aclaraciones o comprobantes oportunos relacionados con los datos registrados.

La contratista deberá elaborar un informe anual de seguimiento del plan durante el primer trimestre de cada año natural donde se recogerán los datos registrados durante el año anterior, así como, en lo posible, una valoración de los efectos conseguidos con la formación impartida para la prestación del Servicio. Asimismo, incorporará una previsión para la formación del año en curso conforme a lo previsto en el Plan.

Los informes anuales de seguimiento efectuados cada año deberán ser conservados por la contratista hasta el final del contrato.

El informe anual de seguimiento del plan se adjuntará al informe anual de gestión indicado en el apartado 3.11 de estas Prescripciones Técnicas.

La contratista comunicará a la Administración con la debida antelación, la fecha y hora, así como en su caso el lugar de realización, de cada acción formativa con el fin de que esta pueda, si lo estima necesario, realizar los controles oportunos.

- Formación relacionada con el Sistema de Modernización

Adicionalmente, la contratista deberá prever la formación de todo el personal que vaya a trabajar o interactuar con los distintos elementos y sistemas especificados, tanto en el Anexo 2 como en el Anexo 5 de estas Prescripciones Técnicas.

Dicha formación deberá proporcionar al personal, en el ámbito que compete a cada puesto, el conocimiento suficiente tanto del funcionamiento como del mantenimiento de los distintos vehículos y sistemas.

La formación deberá abarcar tanto al personal propio de la contratista como al externo implicado en la prestación del Servicio, adaptándose en cada caso a las necesidades que se planteen.

La formación deberá ser impartida al personal antes del momento del inicio del Servicio, o en cualquier momento a lo largo de la duración del contrato si fuera necesario o si se incorporara nuevo personal a la prestación del Servicio.

El registro y el informe anual de seguimiento del plan deberá contemplar también esta formación.

3.9.3. PLAN DE LIMPIEZA, CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO

El estado de limpieza, conservación y mantenimiento de los medios técnicos y materiales (vehículos, taquillas, canales de venta, etc.) con los que se presta el Servicio afecta a la calidad y a la seguridad del mismo. Por ello, la contratista deberá disponer de un Plan de limpieza, conservación y mantenimiento de dichos medios.

El Plan contendrá la relación de las acciones previstas para la limpieza, conservación y mantenimiento de cada elemento.

Cada acción deberá estar descrita, al menos, con los siguientes datos:

- Tipo de acción (limpieza, conservación o mantenimiento).
- Elemento objeto de la acción.
- Descripción de las operaciones a realizar.
- Programación o periodicidad de la acción.

La aplicación del Plan deberá ser controlada por la contratista mediante el registro de las acciones efectuadas, el cual contendrá al menos la siguiente información:

- Tipo de acción (limpieza, conservación, mantenimiento).
- Elemento objeto de la acción.
- Fecha de realización de la acción.
- Denominación y/o descripción de la acción realizada.
- Identificación del personal o entidad que realizó la acción.
- En su caso, deficiencias detectadas y actuación efectuada.

En todo caso, el registro deberá confeccionarse en formato electrónico (a determinar por la Administración, previa consulta a la contratista), con un contenido ordenado para permitir su análisis posterior de forma rápida y estructurada. En caso de discrepancia, será la Administración quien defina el formato concreto del fichero y de su contenido. Las acciones deberán quedar anotadas en el registro transcurridos, como máximo, 30 días desde su realización.

La Administración podrá solicitar a la contratista una copia de dicho registro, o de determinados datos, si fuera preciso para el control de la gestión de la concesión y, en caso necesario, podrá requerir las aclaraciones o comprobantes oportunos relacionados con los datos registrados.

La contratista deberá elaborar un informe anual de seguimiento del plan durante el primer trimestre de cada año natural donde se analizará la relación de acciones efectuadas, las posibles deficiencias detectadas durante su ejecución, así como su resolución y/o medidas adoptadas para disminuir o eliminar dichas deficiencias.

Los informes anuales de seguimiento efectuados cada año deberán ser conservados por la contratista hasta el final del contrato.

El informe anual de seguimiento del plan se adjuntará al informe anual de gestión indicado en el apartado 3.11 de estas Prescripciones Técnicas.

3.10. CÁLCULO DE LA HUELLA DE CARBONO

Como condición especial de la ejecución del contrato, transcurrido un año desde la fecha de inicio de la prestación del Servicio, la contratista deberá calcular la huella de carbono asociada a dicho Servicio, al menos respecto al alcance 1 (consumo de combustible de autobuses).

Para el cálculo se deberá seguir la guía para el cálculo de la huella de carbono y los factores de emisión que publica anualmente el Ministerio para la Transición Ecológica. En caso de duda, será la Administración la que establezca los criterios a seguir.

Este cálculo se integrará en un informe cuyo contenido al menos será el siguiente:

- Resumen descriptivo de los vehículos objeto del cálculo, de los factores de emisión utilizados, etc.
- Información desagregada de los consumos de combustibles de cada vehículo.
- Información resumida de los cálculos efectuados, así como los resultados obtenidos.

- En caso de ser detectadas por la contratista, posibles mejoras a introducir en el Servicio para la reducción de esta huella.

Este informe deberá ser actualizado anualmente, con los cálculos referidos a los datos de consumo y factores de emisión de ese periodo, y ser remitido junto al informe anual de gestión indicado en el apartado 3.11 de estas Prescripciones Técnicas.

3.11. INFORME ANUAL DE GESTIÓN

La contratista deberá presentar, en el primer trimestre de cada año, un informe anual explicativo de la gestión y prestación del Servicio donde se describan todas las actuaciones realizadas, así como las propuestas que estime convenientes para la mejora en la prestación del servicio. Contendrá como mínimo, la siguiente información:

1. Para cada línea del servicio regular, los siguientes datos mensuales y el acumulado anual:
 - 1.1. Expediciones:
 - Realizadas.
 - No realizadas por causas no imputables a la contratista (agrupadas por motivo).
 - No realizadas por causas imputables a la contratista (agrupadas por motivo).
 - Totales.
 - 1.2. Kilómetros:
 - Realizados.
 - No realizados por causas no imputables a la contratista (agrupadas por motivo).
 - No realizados por causas imputables a la contratista (agrupadas por motivo).
 - 1.3. Km y horas de los recorridos en vacío realizados por los vehículos.
 - 1.4. Evolución de personas usuarias por título/perfil, indicando valores absolutos y porcentajes.
 - 1.5. Evolución interanual (respecto al mismo mes del año anterior) de personas usuarias por título/perfil, indicando valores absolutos y porcentajes.

- 1.6. Evolución de los viajeros-kilómetro por título/perfil, indicando valores absolutos y porcentajes.
- 1.7. Evolución interanual (respecto al mismo mes del año anterior) de los viajeros-kilómetro por título/perfil, indicando valores absolutos y porcentajes.
- 1.8. Evolución de los ingresos de la contratista (desagregados por venta de títulos/perfil y, en su caso, otros especificados).
- 1.9. Evolución interanual de los ingresos de la contratista (desagregados por venta de títulos/perfil y, en su caso, otros especificados).
2. Para cada línea del servicio a la demanda, los siguientes datos mensuales y el acumulado anual:
 - 2.1. Expediciones realizadas.
 - 2.2. Kilómetros realizados.
 - 2.3. Km y horas de los recorridos en vacío realizados por los vehículos.
 - 2.4. Evolución de personas usuarias por título/perfil, indicando valores absolutos y porcentajes.
 - 2.5. Evolución interanual (respecto al mismo mes del año anterior) de personas usuarias por título/perfil, indicando valores absolutos y porcentajes.
 - 2.6. Evolución de los viajeros-kilómetro por título/perfil, indicando valores absolutos y porcentajes.
 - 2.7. Evolución interanual (respecto al mismo mes del año anterior) de los viajeros-kilómetro por título/perfil, indicando valores absolutos y porcentajes.
 - 2.8. Evolución de los ingresos de la contratista (desagregados por venta de títulos/perfil y, en su caso, otros especificados).
 - 2.9. Evolución interanual de los ingresos de la contratista (desagregados por venta de títulos/perfil y, en su caso, otros especificados).
3. Matriz anual del Servicio (regular y a demanda) origen / destino final (para lo que deberán tenerse en cuenta los viajes realizados con billetes enlazados) de personas usuarias subidas y bajadas por parada, indicando valores absolutos y porcentaje y respectivas variaciones interanuales.
4. Relación de vehículos por matrícula, adscritos y no adscritos, que hayan prestado el servicio regular y el servicio a la demanda, con resumen del número de vehículos, características tecnológicas fundamentales y modelo, edad media del parque, altas/bajas producidas y lugar de pernoctación.

5. Relación del personal adscrito al Servicio: composición en número y categoría, absentismo laboral, relación del personal que presta servicio a día de la fecha, registrado con la categoría profesional y la fecha de incorporación. Relación de altas y bajas durante el año, indicando el nombre, categoría y fecha de alta/baja de la empresa.
6. Evolución de los costes de operación, de los ingresos obtenidos con tarifas de la Administración y en su caso, de otros ingresos existentes, como pudiera ser ingresos obtenidos por publicidad, equipajes o de gastos gestión.
7. Otras acciones destacables realizadas por el servicio como pueden ser las acciones publicitarias y de comunicación que se hayan llevado a cabo de manera específica, etc.
8. Propuesta de Liquidación del Ejercicio, adecuadamente desarrollada y justificada de acuerdo a la determinación de los distintos pagos trimestrales realizados para el ejercicio objeto de liquidación.

La Administración podrá modificar o ampliar la citada información a presentar, lo cual será comunicado a la contratista con la antelación oportuna para que pueda proceder a su obtención y/o elaboración.

Toda esta información será presentada a la Administración conforme los modelos y formatos digitales editables que ésta establezca.

A este informe anual de gestión del Servicio se adjuntarán los siguientes informes anuales correspondientes al año vencido que la contratista deberá haber elaborado según lo establecido en estas Prescripciones Técnicas, sus Anexos, y en la oferta de la propia contratista:

- Informe anual de reclamaciones, indicado en el apartado 3.4.1.4 de estas Prescripciones Técnicas.
- Informe anual de seguimiento del plan de contingencias, indicado en el apartado 3.9.1 de estas Prescripciones Técnicas.
- Informe anual de seguimiento del plan de formación, indicado en el apartado 3.9.2 de estas Prescripciones Técnicas.
- Informe anual de seguimiento del plan de limpieza, conservación y mantenimiento, indicado en el apartado 3.9.3 de estas Prescripciones Técnicas.
- Informe inicial o de revisión de accesibilidad de la página web de venta de billetes, indicado en el apartado 3.7.1 de estas Prescripciones Técnicas.

- Informe anual de la huella de carbono, indicado en el apartado 3.10 de estas Prescripciones Técnicas.
- Informe relativo al transporte a la demanda donde se exponga mensualmente las llamadas recibidas, llamadas atendidas y denegadas (indicando motivo), solicitudes de PMRSR atendidas o no, transporte de equipaje u otros datos de interés.
- Cuando proceda, Certificado de la norma UNE-EN 13816 correspondiente al documento de evaluación de la calidad del Servicio, y/o los justificantes anuales emitidos del seguimiento o renovación de dicho certificado.

3.12. PERSONA Y/O ENTIDAD GESTORA

La Administración podrá designar una persona y/o entidad gestora del contrato entre cuyas funciones se encontrarán:

- Velar por el cumplimiento de las condiciones del contrato.
- Comprobar el cumplimiento de las características técnicas de los vehículos que prestan el Servicio.
- Realizar el seguimiento de los planes de gestión e informes de gestión anual, y proponer mejoras conforme a los mismos.
- Revisar la información de explotación y la contabilidad analítica del Servicio presentada por la contratista.
- Realizar el seguimiento de los datos de explotación (oferta, demanda e ingresos).
- Control de la revisión de tarifas, cálculo de pagos y compensaciones, etc.
- Analizar técnicamente las propuestas y solicitudes de la contratista.
- Colaborar con la Inspección de Transportes.
- Otras que se le puedan encomendar relacionadas con la prestación del Servicio.

La contratista queda obligada a colaborar con la persona y/o entidad designada por la Administración para que ésta pueda realizar adecuadamente las comprobaciones relacionadas con las funciones antes descritas. Dicha colaboración podrá conllevar la atención de consultas, aportación de documentación, etc.

Por su parte, la contratista deberá designar concretamente la/s persona/s que actuarán como interlocutoras con la Administración en la operativa diaria, tanto a nivel de gestión como tecnológico, con el fin de canalizar el intercambio de información, resolver consultas o incidencias, o gestionar cualquier otra actuación relacionada con la prestación del Servicio.

3.13. INFORMACIÓN DE EXPLOTACIÓN Y CONTABILIDAD ANALÍTICA

3.13.1. INFORMACIÓN DE EXPLOTACIÓN

La contratista deberá proporcionar trimestralmente a la Administración, de acuerdo a lo establecido en la cláusula 21.3.1 y 21.4. de las Condiciones Particulares, la documentación de la propuesta de pago por compensación trimestral, adecuadamente desarrollada y justificada. Para ello deberá detallarse:

- Para cada línea del servicio regular, mes y trimestre:
 - Expediciones realizadas.
 - Kilómetros útiles realizados.
 - Viajeros/as
 - Viajeros-km.
 - Ingresos (sin IVA) obtenidos con tarifas de la contratista (precios finales de venta), (ITO).
 - Ingresos (sin IVA) obtenidos con tarifas de la Administración, (ITA).
 - Ingresos de la línea, obtenidos por vías diferentes a la venta de billetes.
 - Expediciones no realizadas por causas no imputables a la contratista y motivo.
 - Kilómetros útiles no realizados por causas no imputables a la contratista y motivo.
 - Expediciones no realizadas por causas imputables a la contratista y motivo
 - Kilómetros útiles no realizados por causas imputables a la contratista y motivo.

- Para cada línea del servicio a la demanda, mes y trimestre:
 - Expediciones realizadas.
 - Kilómetros útiles realizados.
 - Viajeros/as.
 - Viajeros-km.

- Ingresos (sin IVA) obtenidos con tarifas de la contratista (precios finales de venta), (ITO).
- Ingresos (sin IVA) obtenidos con tarifas de la Administración, (ITA).
- Ingresos de la línea, obtenidos por vías diferentes a la venta de billetes.

La Administración podrá modificar o ampliar la citada información a presentar, lo cual será comunicado a la contratista con la antelación oportuna para que pueda proceder a su obtención y/o elaboración.

Junto a la anterior documentación, la contratista deberá proporcionar en el formato que indicará la Administración, la información necesaria que le permita a esta última verificar y contrastar con sus sistemas informáticos propios los datos presentados en la propuesta de pago. Como mínimo deberá proporcionarse de cada expedición: concesión, línea, fecha, hora, kilómetros, origen, destino, origen del viajero/a, destino del viajero/a, viajeros/as, viajeros-km, título, perfil, recaudación (IVA incluido), ITO, ITA, otros ingresos, mes y año.

En relación a los ingresos, señalar que serán por cuenta de la contratista los descuentos propios que, sobre las tarifas establecidas en los apartados 21.1.1. y 21.1.2 de las Condiciones particulares, aplique por política comercial de empresa, que incluyen tanto los descuentos ofertados, como otro tipo bonos, programas de puntos, etc., propios de la empresa. Los ingresos así obtenidos, se denominarán ITO.

De esta manera, a la hora de calcular los ingresos para determinar el importe a abonar por la Administración en los pagos trimestrales y en la Liquidación del Ejercicio, se tomarán las tarifas establecidas por la Administración en los anteriormente citados apartados 21.1.1. y 21.1.2, y no la tarifa realmente abonada por la persona usuaria derivada de los descuentos propios de la empresa. Los ingresos así obtenidos, se denominarán ITA.

Esta documentación trimestral de la explotación del Servicio se presentará dentro de los primeros diez días naturales del trimestre siguiente al de referencia, conforme a la codificación, modelo de datos y formato digital editable que ésta establezca.

Junto a la información indicada, la contratista remitirá a la Administración los ficheros, en formato TGD, descargados de las VU (tacógrafos) de los tres (3) autobuses adscritos.

3.13.2. CONTABILIDAD ANALÍTICA

La contratista deberá cumplir con lo establecido en la Orden PRE/907/2014, de 29 de mayo, por la que se implanta un modelo de contabilidad analítica en las

empresas contratistas que prestan los servicios de transporte regular de viajeros de uso general.

Así, la contratista tendrá la obligación de llevar una contabilidad analítica que permita la contabilización de este Servicio como una actividad separada, gestionándola como una división contable independiente y distinta de cualquier otra que realice la contratista.

La contratista presentará a la Administración antes del 30 de julio de cada año:

- Una cuenta analítica de pérdidas y ganancias, correspondiente al contrato de este Servicio (regular y a la demanda), referida al año anterior.
- Esa misma cuenta de pérdidas y ganancias de acuerdo con el modelo establecido en la normativa específica que aprueba el Plan General de Contabilidad y demás legislación mercantil aplicable.
- La cuenta agregada de pérdidas y ganancias del resto de actividades que desarrolle la contratista, de acuerdo a lo establecido en la normativa específica que aprueba el Plan General de Contabilidad y demás legislación mercantil aplicable.

El nivel de desagregación de las cuentas presentadas será de tres dígitos.

La Administración podrá solicitar en cualquier momento a la contratista información sobre la gestión económico-financiera del Servicio, estando obligada ésta a su remisión a la mayor brevedad posible.

La información será presentada a la Administración conforme el modelo de datos y formato digital editable que ésta establezca.

De acuerdo con el artículo 7 de la Orden PRE/907/2014, de 29 de mayo, la contratista deberá someter anualmente la cuenta analítica de pérdidas y ganancias a una verificación contable realizada por experto independiente y remitir a la Administración informe de verificación citado antes del 30 de septiembre de cada año.

3.14. PUBLICIDAD

La contratista podrá realizar actividades de publicidad en el marco de la prestación del Servicio, si bien la Administración podrá limitar o, en su caso, prohibir aquellas que se consideren inadecuadas para el Servicio. Dichas actividades deberán ser comunicadas a la Administración con una antelación mínima de 30 días.

La Administración podrá utilizar gratuitamente los vehículos adscritos para la colocación o emisión de publicidad institucional e información de carácter general para las personas usuarias conforme a las siguientes determinaciones:

- La contratista deberá ceder a la Administración en caso de que ésta lo solicite, un tiempo de emisión en los monitores/paneles interiores instalados en los vehículos, equivalente, como mínimo al 20%, del tiempo de duración de cada expedición.

- La Administración dispondrá de espacio dentro de los vehículos, en las cercanías de la puerta de acceso delantera, para colocar información sobre las condiciones del Servicio. La ubicación concreta y dimensiones de este espacio se determinarán con la contratista.

- La Administración podrá utilizar el espacio exterior de los vehículos adscritos para colocar publicidad, de acuerdo a lo establecido en el Anexo 3 “Imagen corporativa” de las Prescripciones Técnicas, durante al menos 30 días por año natural.

- La Administración asumirá los costes de la publicidad e información en virtud de las determinaciones anteriormente expresadas.

- La Administración deberá informar a la contratista de cualquier iniciativa publicitaria o informativa sobre los vehículos que vaya a desarrollar con una antelación mínima de 30 días.