

PLIEGO REGULADOR DE LA CONTRATACIÓN DE LA CONCESIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO REGULAR DE VIAJEROS DE USO GENERAL POR CARRETERA ENTRE PAMPLONA/IRUÑA – ZONA PIRINEOS (NAV-006)

PARTE B PRESCRIPCIONES TÉCNICAS Y ANEXOS

ÍNDICE

1.	OBJETO DEL CONTRATO	4
2.	CONDICIONES DEL SERVICIO	4
2.1	Obligaciones de servicio público	4
2.2	Tráficos	4
2.3	Servicios, líneas, expediciones y calendario	4
2.4	Itinerarios y paradas a utilizar	4
2.5	Horarios	5
2.6	Vehículos	5
2.6.1	Vehículos para la prestación de los servicios de transporte regular	5
2.6.1.1	<i>Condiciones exigibles en relación con los vehículos</i>	<i>6</i>
2.6.1.2	<i>Antigüedad máxima de los vehículos adscritos</i>	<i>6</i>
2.6.1.3	<i>Requisitos de accesibilidad</i>	<i>6</i>
2.6.1.4	<i>Sustitución de los vehículos</i>	<i>6</i>
2.6.1.5	<i>Exclusividad de los vehículos adscritos</i>	<i>7</i>
2.6.2	Vehículos para la prestación de los servicios de TAD	7
2.7	Imagen corporativa	7
2.7.1	Imagen corporativa en vehículos	8
2.7.2	Publicidad e información del servicio	8
2.8	Medios personales	8
2.9	Instalación fija	9
2.10	Sistema tecnológico de transporte	9
3.	GESTIÓN Y OPERATIVA DEL SERVICIO	10
3.1	Persona y/o entidad gestora	10
3.2	Prestación del servicio de transporte regular	10
3.3	Prestación del servicio de transporte a la demanda	11
3.4	Refuerzos del servicio de transporte regular	12
3.5	Otros servicios	12
3.5.1	Intensificaciones	12
3.5.2	Servicios adicionales	13
3.6	Equipaje	13
3.7	Atención a las personas usuarias	14
3.7.1	Modificaciones e incidencias en el Servicio	14
3.7.2	Información en paradas	14
3.7.3	Teléfono de atención a las personas usuarias	15
3.7.4	Reclamaciones	15
3.7.4.1	<i>Libros y hojas de reclamaciones</i>	<i>15</i>
3.7.4.2	<i>Formulario electrónico de reclamaciones</i>	<i>16</i>
3.7.5	Información sobre las condiciones generales del servicio	17
3.7.6	Propiedad y uso de los datos	17
3.8	Venta de billetes al público	18
3.8.1	Canales de reserva y venta de billetes de la contratista	18
3.8.2	Canales de venta de la Administración	19
3.8.3	Condiciones aplicables a la reserva y comercialización de billetes	20

Pamplona/Iruña – Zona Pirineos (NAV-006)

3.8.3.1	Política de reembolsos	20
3.8.3.2	Overbooking y pérdidas de enlaces.....	21
3.8.4	Medios de pago.....	21
3.9	Calidad del servicio.....	22
3.9.1	Certificación de la calidad del servicio	22
3.9.2	Seguimiento y control de la calidad del servicio	22
3.9.3	Indicadores de calidad y valores mínimos exigidos	23
3.9.3.1	Índice de Calidad Producida/Entregada	23
3.9.3.2	Índice de Calidad Percibida	23
3.10	Planes de gestión del servicio	24
3.10.1	Plan de explotación	24
3.10.2	Plan de contingencias.....	25
3.10.3	Plan de formación	26
3.10.4	Plan de limpieza y mantenimiento.....	26
3.10.4.1	Plan de limpieza de los vehículos	27
3.10.4.2	Plan de mantenimiento de los vehículos.....	27
3.10.4.3	Plan de mantenimiento y limpieza de las instalaciones	28
3.10.5	Plan de transición y puesta en marcha	28
3.10.6	Plan tecnológico	29
3.11	Informe anual de gestión	29
3.12	Publicidad	30

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la concesión del servicio de transporte público regular de viajeros de uso general por carretera entre Pamplona/Iruña – Zona Pirineos (NAV-006), 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 Obligaciones de servicio público

Los servicios incluidos en el **Anexo 1 “Proyecto de explotación” de estas Prescripciones Técnicas** se definen como servicios públicos de transporte de viajeros de interés general por parte de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y, por ello, se establece una obligación de servicio público (OSP), a fin de garantizar su prestación incluso en los casos en los que un operador, si considerase exclusivamente su propio interés comercial, no los asumiría o no los asumiría en la misma medida o en las mismas condiciones sin retribución.

Para ello, el “Proyecto de explotación” prevé una compensación por obligación de servicio público, que la contratista tiene derecho a percibir por la prestación del servicio, condicionada a que cumpla el resto de las obligaciones contractuales previstas en el Pliego regulador de la contratación.

2.2 Tráficos

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

2.3 Servicios, líneas, expediciones y calendario

Se establecen dos clases de servicios: regular y a la demanda. Los servicios a prestar desagregados por líneas, expediciones y calendario anual se especifican en el **Anexo 1 “Proyecto de explotación” de estas Prescripciones Técnicas**.

2.4 Itinerarios 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 **Anexo 1 “Proyecto de explotación” de estas Prescripciones**

Técnicas.

Las paradas para tomar y dejar personas usuarias se enumeran en el **Anexo 1 “Proyecto de explotación” de estas Prescripciones Técnicas**, y tienen carácter de obligatorias. La contratista no podrá tomar y dejar personas usuarias en lugares distintos de las mismas.

Será por cuenta de la contratista el pago de las tarifas o cánones de aplicación por el uso de las estaciones públicas de transporte de viajeros existentes en los puntos de parada, tanto en concepto de entrada/salida de vehículos como de personas viajeras. Esta circunstancia ha sido considerada en los costes de explotación del servicio en el estudio económico-financiero del Proyecto de explotación y, por lo tanto, forma parte de la compensación a recibir por la contratista. En el caso de que existan otras paradas en una localidad con estación, se contabilizarán como personas usuarias de dicha estación todas aquellas con origen o destino en cualquiera de las paradas de la localidad.

En casos excepcionales, la Administración podrá autorizar que no se realice parada en alguno de los puntos previstos en el **Anexo 1 de estas Prescripciones Técnicas** cuando, por razones de seguridad viaria o circunstancias físicas de las vías de comunicación, así se justifique. En estos casos, la contratista asumirá la disminución de personas usuarias que ello pueda suponer con relación al servicio prestado y, en consecuencia, no tendrá derecho a indemnización alguna por ese concepto.

2.5 Horarios

Los horarios del Servicio se detallan en el **Anexo 1 “Proyecto de explotación” de estas Prescripciones Técnicas**.

Los servicios se realizarán según los horarios aprobados en cada momento por la Administración. Inicialmente se considerarán como horarios aprobados los previstos en el **Anexo 1 “Proyecto de explotación”**.

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.

2.6 Vehículos

2.6.1 Vehículos para la prestación de los servicios de transporte regular

Para la prestación de las expediciones regulares fijadas en el **Anexo 1 “Proyecto de explotación”**, deberá adscribirse el número de vehículos allí establecido.

La contratista podrá disponer de los vehículos a adscribir a través de cualquiera de los títulos de propiedad o arrendamiento previstos en la normativa vigente.

Dichos vehículos deberán estar provistos de autorización de transporte público de viajeros en autobús (VD).

2.6.1.1 Condiciones exigibles en relación con los vehículos

Las características técnicas obligatorias mínimas de los vehículos que se adscriban para la prestación del servicio serán las recogidas en el pliego y en su caso las ofertadas adicionalmente por la contratista.

En cuanto a la capacidad de los vehículos, los tamaños establecidos en el **Anexo 1 “Proyecto de explotación”** se considerarán mínimos, pudiendo la contratista adscribir vehículos de mayor tamaño.

En cualquier caso, será responsabilidad de la contratista seleccionar los vehículos a utilizar en el Servicio de forma adecuada para la prestación del mismo teniendo en cuenta, por ejemplo, la capacidad necesaria, vías a utilizar y maniobrabilidad, etc. Deben tenerse en cuenta las características de las infraestructuras viarias por las que discurrirá la línea 423 Orbaizeta - Aoiz/Agoitz, en concreto en la localidad de Garralda, asegurándose de que los vehículos presentados para esta línea pueden acceder a esta localidad y realizar las maniobras necesarias para prestar el servicio sin problemas

2.6.1.2 Antigüedad máxima de los vehículos adscritos

Deberán adscribirse al contrato vehículos de hasta 5 años de antigüedad desde su primera matriculación.

Dichos vehículos deberán ser sustituidos al alcanzar la antigüedad máxima de 10 años contados desde su primera matriculación o, en caso de ser inferior, la antigüedad máxima ofertada por la contratista.

En el caso de que se oferten vehículos nuevos, para la puesta en marcha de la concesión debe tenerse en cuenta lo previsto en la **cláusula 18.5 de las Condiciones Particulares**.

2.6.1.3 Requisitos 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” de estas Prescripciones Técnicas**.

2.6.1.4 Sustitución de los vehículos

Previa solicitud debidamente justificada de la contratista, la Administración podrá autorizar la sustitución de un vehículo adscrito por otro, cuya antigüedad sea igual o menor a la del vehículo sustituido y reúna las características técnicas y funcionales recogidas en el pliego

y las ofertadas por la empresa.

Asimismo, la contratista estará obligada a sustituir los vehículos en el caso de que, por cualquier razón, ya no cumplieran con los requerimientos establecidos en el pliego o en su oferta.

La Administración podrá requerir a la contratista la supresión, en los vehículos sustituidos, de los símbolos oficiales externos tanto de la Administración como del servicio “NBUS”, asumiendo la contratista el coste de dicha supresión.

2.6.1.5 Exclusividad de los vehículos adscritos

Como norma general, los vehículos estarán adscritos con carácter de exclusividad al Servicio.

La Administración podrá autorizar, previa solicitud justificada de la contratista, el uso de los vehículos adscritos en otros servicios, siempre que ello no implique merma en la calidad de prestación de los servicios objeto de este contrato, potenciales problemas de disponibilidad de los vehículos, etc. En tanto dicha autorización no se produzca, los vehículos adscritos no podrán ser utilizados para otros fines distintos al presente contrato.

2.6.2 Vehículos para la prestación de los servicios de transporte a la demanda

Los servicios de transporte a la demanda (TAD) 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 vehículos suficientes para prestar dichos servicios.

Los vehículos utilizados deberán contar con la correspondiente autorización administrativa habilitante para la realización de transporte público de viajeros (VD/VTC/VT).

Los vehículos deberán cumplir, como mínimo, con los requerimientos y características especificadas en este pliego, así como con las ofertadas por la contratista.

La adscripción de estos vehículos al Servicio no tendrá un carácter exclusivo.

2.7 Imagen corporativa

La contratista deberá cumplir con lo indicado en materia de imagen corporativa en el **Anexo 3 “Imagen corporativa” de las presentes Prescripciones Técnicas y en el Manual de marca que se entregará a la contratista**, tanto en lo relativo a los vehículos empleados para la prestación del servicio como en los soportes físicos o digitales de la publicidad/información del Servicio.

2.7.1 Imagen corporativa en vehículos

Los vehículos 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 y en el Manual de marca**.

Asimismo, los vehículos utilizados por la contratista para prestar los servicios a la demanda también se identificarán exteriormente con la imagen corporativa definida en dichos **Anexo 3 y Manual de marca**.

Los vehículos adscritos al servicio deberán contar con la imagen corporativa vigente en el momento de la adscripción.

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

2.7.2 Publicidad e información del servicio

Así mismo, la contratista deberá aplicar la imagen corporativa a toda la publicidad e información del servicio impresa o emitida a través de medios digitales de conformidad con lo indicado en el **Anexo 3 “Imagen corporativa” de estas Prescripciones Técnicas y en el Manual de marca**.

Los soportes físicos y digitales con publicidad e información del servicio deberán contar con la imagen corporativa vigente en cada momento.

2.8 Medios personales

La dotación mínima de personal que la contratista deberá adscribir para la prestación de los servicios regulares establecidos en estas Prescripciones Técnicas está recogida en el **Anexo 1 “Proyecto de explotación”**.

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.

En cumplimiento de la obligación legal establecida en el artículo 67 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, las personas empleadas de las empresas que vienen prestando los servicios, en cuya relación laboral deberá subrogarse la contratista, figuran en el **Anexo 4 “Personal subrogable” de estas Prescripciones Técnicas**. Esta información ha sido proporcionada por los actuales prestatarios del servicio no siendo la Administración responsable de la exactitud de la misma. Dichas empresas deberán responder donde corresponda si los datos aportados no fueran verídicos.

La relación incluida en el **Anexo 4** será actualizada a la fecha de adjudicación del contrato en los términos y condiciones fijados en la normativa.

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.

2.9 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 el tamaño y las condiciones técnicas suficientes para garantizar el adecuado funcionamiento del Servicio, y permitirá de manera adecuada la guardia y custodia de toda la flota necesaria para realizar las acciones técnicas previstas en los diferentes planes de gestión del servicio recogidos en el **apartado 3.10 de estas Prescripciones Técnicas**. En caso de disponer de varias instalaciones fijas, los criterios anteriores podrán ser cumplidos de manera global entre todas ellas.

La contratista está obligada a mantener en perfectas condiciones la totalidad de las instalaciones fijas utilizadas por la concesión, cumpliendo en todo momento la normativa vigente.

La contratista deberá aportar la documentación necesaria para garantizar la disponibilidad de estas instalaciones durante todo el periodo concesional, y en particular, deberá proporcionar a la Administración copia del título de propiedad o del contrato de arrendamiento en su caso.

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

2.10 Sistema tecnológico de transporte

Para realizar el Servicio, la contratista deberá dotarse de los equipos y sistemas necesarios para cumplir con los requerimientos especificados en el **Anexo 5 “Sistema tecnológico de transporte (SITEC)” de estas Prescripciones Técnicas**.

Estos requerimientos aplicarán a la prestación de cualquier servicio, tanto los indicados en el **Anexo 1** como los recogidos en los **apartados 3.4 y 3.5 de estas Prescripciones Técnicas**.

En general, este SITEC deberá estar constituido, por varios módulos: un Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE), un Sistema de Venta, Validación y Verificación (SVV) y un Sistema de Información a bordo para las personas usuarias (SIV), cada uno de los cuales contará, como mínimo, con el equipamiento y las funcionalidades establecidas en dicho **Anexo 5**. Este SITEC podrá ser completado por la contratista con cualquier otro equipo, sistema o funcionalidad

adicional que necesite para facilitar o mejorar su operativa.

Serán por cuenta de la contratista todos los costes relacionados con la dotación, desarrollo, implantación, mantenimiento, etc., de todos los equipos y sistemas que conformen su SITEC.

3. GESTIÓN Y OPERATIVA DEL SERVICIO

3.1 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 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.
- Realizar el seguimiento de los planes de gestión e informes de gestión anual, y proponer mejoras conforme a los mismos.
- Obtención de indicadores de calidad.
- Revisar la contabilidad analítica del Servicio presentada por 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.

3.2 Prestación del servicio de transporte regular

El Servicio se prestará de acuerdo con las condiciones de itinerarios, tráficos, 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. El Servicio será prestado con los medios adscritos al contrato.

El Plan de explotación a que se refiere el **apartado 3.10.1 de estas Prescripciones Técnicas** remitido y aprobado como mínimo cada año será el que determine en cada momento las condiciones de prestación del Servicio.

Las modificaciones o variaciones de los tráficos, itinerarios, paradas, expediciones, calendarios y horarios establecidos se registrarán por lo indicado en la **cláusula 22 de las Condiciones Particulares**.

3.3 Prestación del servicio de transporte a la demanda

La contratista será la responsable de gestionar los servicios identificados en el Proyecto de explotación como servicios de transporte a la demanda.

La realización de las expediciones de transporte a la demanda será obligatoria para la contratista siempre que existan reservas realizadas para las mismas.

Una vez iniciado el servicio se permitirá el uso a personas que no hayan realizado petición del servicio y que se hallen en las paradas de la línea de servicio de transporte a demanda, siempre que haya disponibilidad de plazas libres en el vehículo considerando las solicitudes recibidas previamente al inicio del servicio.

Las condiciones para reservar los servicios de transporte a la demanda serán las siguientes:

- Las reservas de cada servicio a la demanda podrán realizarse, como mínimo, hasta las 20:00 horas del día anterior.
- Las personas usuarias obtendrán un justificante de la reserva efectuada a modo de comprobante que incluirá todos los datos relacionados con la misma.
- En el supuesto de solicitudes realizadas por parte de personas con movilidad reducida, la contratista deberá destinar a ese servicio vehículos con plazas PMRSR.

Si durante la duración del contrato, el nivel de solicitudes de un horario de servicio de transporte a la demanda fuera muy alto, la Administración podrá establecer que dicho horario pase a prestarse sin reserva previa.

La Administración podrá requerir o autorizar, previa petición justificada de la contratista, la inclusión o modificación de reglas que afecten a las personas usuarias (penalizaciones temporales en caso de no presentación reiterada, imposibilidad de efectuar reservas múltiples, etc.).

En el caso de que la contratista en su proposición se comprometa a la revisión anual de la oferta de servicio de transporte a la demanda, en el primer mes tras la finalización del primer año de contrato deberá presentar un documento de análisis de este servicio en el año finalizado. En dicho documento se identificarán, manteniendo el total de kilómetros útiles y los medios materiales requeridos en el contrato, qué cambios en los itinerarios podría incrementar el uso del servicio de transporte a la demanda y/o hacer un uso más eficiente de los recursos a

él asignados; las propuestas deberán estar justificadas. En todo caso será la Administración la que determine si el documento entregado cumple con los alcances al respecto, pudiendo en su caso realizar aportaciones al mismo. Esta revisión y la correspondiente entrega del documento deberá realizarse de manera anual.

3.4 Refuerzos del servicio de transporte regular

Tendrán carácter de refuerzo los servicios que se realicen como complemento de expediciones de transporte regular con alto nivel de demanda. En este caso la contratista deberá poner en marcha lo reflejado en el Plan de contingencias para esta circunstancia.

Con carácter de mínimos, la contratista estará obligada a facilitar un vehículo de refuerzo en un plazo máximo de 30 minutos para atender ese exceso de demanda puntual.

Los servicios efectuados como refuerzos de expediciones de los servicios regulares podrán realizarse a requerimiento de la Administración o por iniciativa de la contratista. En este último caso, la suma del número de los billetes vendidos para la expedición de los servicios regulares y para los refuerzos de la misma deberá superar el número de plazas del vehículo adscrito utilizado para la realización de la expedición del Servicio. Se abonarán conforme a la **cláusula 21.2.1.1.1 Refuerzos del servicio de transporte regular de las Condiciones Particulares**.

En aquellos supuestos en que el elevado nivel de demanda de determinadas expediciones no sea algo puntual y se convierta en algo permanente o responda a un patrón temporal, la Administración podrá proceder a la revisión de los datos de ocupación de dichas expediciones con el objetivo de determinar si se pueden realizar con los medios adscritos al contrato o si en su caso, resulta necesaria la modificación de los mismos.

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

3.5 Otros servicios

Además del Servicio indicado en el apartado anterior, en el servicio regular se podrán realizar 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**.

3.5.1 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 por parte de la Administración.

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. Estos servicios serán a riesgo y ventura de la contratista.

3.5.2 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.

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 o excepcionalmente la Administración podrá autorizar tarifas diferentes previamente justificadas. Estos servicios serán a riesgo y ventura de la contratista.

3.6 Equipaje

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.

Las personas usuarias podrán transportar gratuitamente 1 maleta con un máximo de 30 kg. de peso.

La contratista estará obligada a transportar, en la zona destinada al equipaje, debidamente plegados y sin coste adicional, las sillas de ruedas, andadores, silleteros, 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.

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 que podrán acceder a los vehículos en todo caso acompañando a la persona a la que asistan.

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. Queda prohibido el transporte de equipaje, bicicletas, mascotas, etc., en los espacios habilitados para el uso por parte de personas con movilidad reducida en silla de ruedas (PMRSR).

En caso necesario, la Administración autorizará con carácter previo las tarifas que las operadoras establezcan para el transporte de los equipajes que excedan los límites establecidos en este apartado, de otros objetos o elementos, de mascotas o bicicletas, etc.

3.7 Atención a las personas usuarias

3.7.1 Modificaciones e incidencias en el Servicio

Las modificaciones o incidencias que pudieran producirse antes o durante la prestación de los servicios serán publicadas por la contratista en todos los canales de venta e información bajo su gestión y, si así se establece, en los habilitados por la Administración a través de los medios que se determinen.

En el caso de modificaciones en los servicios o incidencias previsibles por parte de la contratista, estas deberán ser informadas a las personas usuarias con una antelación de, al menos, 7 días, mientras que en el resto de los casos deberán comunicarse en cuanto la contratista tenga conocimiento de las mismas.

3.7.2 Información en paradas

La contratista deberá elaborar, 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. La difusión de dicha información se realizará siguiendo las indicaciones recogidas en el **Anexo 3 “Imagen corporativa” y en el Manual de marca**.

La contratista estará obligada, en los 7 días anteriores al inicio del servicio a tener instalada toda la cartelería fija en las paradas que tengan espacios habilitados para ello (postes, marquesinas, vitrinas, etc.) con el formato que determine la Administración. Igualmente, dicha información deberá ser actualizada con cualquier cambio que se produzca al menos 7 días antes de la entrada en vigor de dicho cambio.

La contratista deberá realizar comprobaciones periódicas (al menos cada 3 meses) del 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.

Si la contratista detectase alguna deficiencia en las paradas, marquesinas, vitrinas o postes informativos, deberá comunicarlo a la Administración en el plazo máximo de 3 días desde su detección. Cuando se den circunstancias en estos elementos que impliquen riesgos para la integridad física de la ciudadanía, vehículos o de los mismos elementos, se deben comunicar inmediatamente a la Administración.

3.7.3 Teléfono de atención a las personas usuarias

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

El horario de atención telefónica será de 8:00 a 20:00 horas diariamente.

Esta atención telefónica tendrá las siguientes funciones:

- Informar rigurosamente sobre toda la oferta de servicios disponible.
- Dar soporte a las personas usuarias sobre las incidencias ocurridas en la prestación del servicio.
- Informar sobre el procedimiento para tramitar reclamaciones de las personas usuarias y en caso necesario recogerlas a través del formulario del **apartado 3.7.4.2 de estas Prescripciones Técnicas**.

El número de teléfono se deberá divulgar a las personas usuarias en las paradas, taquillas, estaciones de autobuses y sistemas de información 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.

3.7.4 Reclamaciones

3.7.4.1 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.).

3.7.4.2 Formulario electrónico de reclamaciones.

La contratista deberá disponer de una aplicación web que permita a las personas usuarias acceder a un formulario electrónico en el que realizar las reclamaciones que estimen pertinentes.

Dicho formulario será el único utilizado por la contratista para la recepción de reclamaciones electrónicas relacionadas con los servicios objeto del presente pliego, quedando prohibido el uso de cualquier otro canal propio o de terceros no autorizados por la Administración.

Este formulario deberá ser accesible de forma clara desde los canales electrónicos de información y venta habilitados por la contratista. Si la Administración detectara cualquier problema expuesto por las personas usuarias con relación a dicho acceso, podrá exigir a la contratista la realización, a su costa, de las adaptaciones que considere oportunas.

Todo ello cumplirá con lo dispuesto en la Resolución de 24 de julio de 2020, de la Dirección General de Transporte Terrestre, por la que se establecen las condiciones que deben cumplir las aplicaciones informáticas y los formularios electrónicos de reclamaciones de los usuarios de los servicios públicos de transporte regular de uso general. La Dirección General de Transportes y Movilidad Sostenible podrá establecer las adaptaciones oportunas de dichas condiciones para adecuarlas al caso concreto del presente contrato.

La aplicación web deberá permitir a la contratista el registro de todas las respuestas dadas a cada reclamación, de forma que se disponga de un histórico desde su recepción hasta su resolución. Asimismo, con el fin de unificar todas las reclamaciones en un único punto, la contratista deberá incluir en esta aplicación web los datos de las reclamaciones que le sean presentadas por escrito, mediante hojas de reclamaciones. Estas reclamaciones serán claramente identificadas respecto de las presentadas a través del formulario electrónico.

La contratista dará acceso libre a esta Administración a dicha aplicación web donde se reciban todas las reclamaciones, al objeto de que pueda en cualquier momento consultar y exportar (mínimo, formatos PDF y CSV) el contenido completo de cualquiera de ellas, así como todas las respuestas dadas por la contratista a cada reclamación.

Adicionalmente, la Administración podrá habilitar un canal (API, servicio web, FTP) a través del cual la aplicación web deberá remitir simultáneamente una copia, con el contenido que se establezca, de cada reclamación que se presente.

La Administración podrá realizar, en cualquier momento, pruebas y comprobaciones en relación con el funcionamiento del formulario y de la aplicación, con la resolución de las reclamaciones, etc. Asimismo, y al objeto de facilitar a las personas usuarias el acceso al formulario, podrá enlazar el mismo desde su web de información “NBUS”.

3.7.5 Información sobre las condiciones generales del servicio

La contratista deberá elaborar, actualizar y mantener accesible al público a través de sus canales de comercialización e información, e impreso y colocado en lugar visible en todos los vehículos un documento en el que se recojan las condiciones generales referidas a la prestación de este Servicio. Dichas condiciones deberán referirse, al menos a los siguientes contenidos:

- 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.
- Atención a las personas usuarias con diversidad funcional.
- Precios, políticas tarifarias y derechos de reembolso.
- Medios de pago admitidos.
- Equipajes. Condiciones de transporte, así como, en su caso, la gratuidad de este.
- 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 con relación al Servicio prestado.

La Administración deberá aprobar el documento redactado por la contratista con carácter previo a su publicación. Este documento podrá ser modificado a lo largo del plazo de ejecución del contrato, y en todo caso, si la Administración aprobara una norma general relativa a las condiciones generales aplicables a toda la red de transporte “NBUS”.

3.7.6 Propiedad y uso de los datos

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 potenciales personas usuarias, podrán ser publicados por la Administración en cualquiera de los canales de información que sean habilitados al efecto.

La contratista podrá utilizar los datos indicados en este apartado para su utilización y/o publicación en sistemas de información o comercialización propios o de terceros, asumiendo en cualquier caso la responsabilidad de su correcto uso y veracidad. Si la Administración detectase cualquier problema o incompatibilidad en el uso de dichos datos (duplicidad, errores, reclamaciones por datos incorrectos u obsoletos, etc.) podrá requerir a la contratista su modificación o, en su caso, retirada, asumiendo ésta cualquier coste que pudiera derivarse de estos problemas o incompatibilidades.

3.8 Venta de billetes al público

3.8.1 Canales de reserva y venta de billetes de la contratista

La contratista deberá disponer de los siguientes canales de venta de billetes de servicios regulares y de servicios a la demanda:

- Equipos embarcados en los vehículos que presten los servicios.

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.

- Taquilla en la Estación de Autobuses de Pamplona/Iruña.

La taquilla estará abierta al menos de lunes a viernes laborable, de 11:30 a 18:30 horas. En ningún caso se podrá denegar la venta de billetes en la taquilla 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.

Dicha máquina deberá cumplir con los requerimientos de accesibilidad vigentes en cada momento y permitir un uso sencillo e intuitivo a todas las personas usuarias.

Durante la vigencia del contrato la contratista deberá conservar y realizar el adecuado mantenimiento de esta máquina.

- Página web de venta de billetes.

La contratista habilitará una web disponible 24x7, los 365 días del año para la venta de billetes de servicios regulares, servicios a la demanda y servicios enlazados.

La web 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. Asimismo, deberá poseer una interfaz de usuario intuitiva, de fácil manejo y con funcionalidades adecuadas según los procesos de venta de billetes que deberán realizarse.

Además, 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 reserva de plazas en los servicios de transporte a la demanda.

La contratista habilitará un teléfono para la reserva de plazas en los servicios de

transporte a la demanda, que deberá estar operativo todos los días del año al menos entre las 8:00 horas y las 20:00 horas.

Respecto a los servicios regulares enlazados, todos los canales de venta deberán permitir adquirir en la misma operación los billetes del recorrido completo enlazado, sin que la persona usuaria deba realizar compras de cada servicio por separado.

La Administración y la contratista acordarán la operativa de venta en todos los canales, especialmente en cuanto a la selección de los datos de origen y destino de cada viaje (poblaciones y paradas concretas) al objeto de facilitar su búsqueda por parte de las personas usuarias y para que la Administración disponga de todo el detalle de la información que requiere para analizar las operaciones realizadas.

En caso de que la Administración tenga conocimiento de reclamaciones relacionadas con cualquier canal de venta, 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.

Adicionalmente, la contratista podrá disponer de otros canales de reserva y/o venta como:

- Aplicación nativa de venta de títulos de transporte, para dispositivos móviles.
Se aplicarán los mismos criterios a los exigidos para la página web de reserva y venta de billetes.
- Teléfono de venta.
En caso de disponer de él, quedan expresamente prohibidos los teléfonos de tarificación especial o adicional.
- Aplicación de reserva y/o venta específica para el transporte a la demanda.

3.8.2 Canales de venta de la Administración

La Administración habilitará otros canales de comercialización (App y Web), adicionales a los canales habilitados por la contratista, para la venta de títulos de transporte de los servicios objeto del presente pliego.

En el **Anexo 5 “Sistema tecnológico de transporte (SITEC)” de las Prescripciones Técnicas** se indican las obligaciones (desarrollos, operativas, etc.) que conllevará para la contratista la implantación de los mencionados canales de comercialización.

De forma simultánea a la puesta en marcha de estos canales, la Administración prevé la implantación de un sistema de ticketing basado en cuenta de la persona usuaria (denominado Sistema ABT), el cual también conllevará para la contratista determinadas obligaciones según se indica en el citado **Anexo 5**.

3.8.3 Condiciones aplicables a la reserva y comercialización de billetes

Todos los canales de reserva y venta de billetes utilizados por la contratista deberán gestionar y aplicar adecuadamente las tarifas, descuentos y bonificaciones vigentes.

La Administración establecerá las políticas tarifarias aplicables en cada momento (perfiles de descuento, bonos temporales, bonos por número de viajes, cappings, etc.), las cuales estarán disponibles en los canales de venta habilitados por la contratista y/o en los de la Administración, según se determine.

La contratista no podrá cobrar, ni de forma directa ni a través de terceros, gastos adicionales a la tarifa por la reserva, 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, 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.

La contratista informará a la Administración, y en su caso hará público, del establecimiento de condiciones aplicables a la reserva, venta o anulación de títulos de transporte (tiempos de cierre de venta antes de inicio de la expedición, tiempo previo para la posible anulación de títulos previamente adquiridos o reservados, % económico de penalización por anulación, etc.). Si la Administración determinase que dichas condiciones afectarán de forma negativa a las personas usuarias y/o al Servicio prestado, van en contra del interés general, etc., podrá no autorizarlas o requerir su adaptación en la forma que mejor convenga.

Las personas usuarias de los servicios de transporte regular PMR y PMRSR no tendrán la obligación de efectuar la reserva previa de las butacas y espacios reservados para su uso preferente, si bien la contratista deberá habilitar canales de atención y/o venta a través de los cuales dichas personas podrán efectuar su reserva para asegurar su disponibilidad.

En el caso de personas usuarias de los servicios de transporte a la demanda, al hacer la reserva deberán indicar si requerirán el uso de la plaza destinada a la PMRSR, para lo que la contratista deberá habilitar canales de atención y/o venta a través de los cuales dichas personas podrán efectuar su reserva para asegurar su disponibilidad.

La contratista informará a las personas usuarias de las limitaciones de acceso al vehículo con silla de ruedas y dispositivos de desplazamiento recogidos en el **Anexo 2**.

3.8.3.1 Política de reembolsos

Las personas usuarias tendrán derecho al reembolso 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 retraso, superior a los 60 minutos, en la llegada al destino final de la persona usuaria, por causa imputable a la contratista o avería del vehículo.

A estos efectos, se entenderán como horas previstas de llegada a destino, las horas de salida establecidas oficialmente desde cada parada o, en el caso de la última parada del itinerario, dicha 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, 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.

3.8.3.2 Overbooking y pérdidas de enlaces

La contratista será la responsable y asegurará la prestación del Servicio si, por causas imputables a ella, se produjera una venta de billetes superior al número de plazas disponibles en una expedición. Asimismo, será responsable de asegurar la continuidad del viaje si, por causas imputables a la contratista, la persona usuaria pierde un enlace.

3.8.4 Medios de pago

La contratista deberá admitir como mínimo los siguientes medios de pago:

- Metálico

La contratista deberá admitir el pago en metálico, con billete de hasta 50 euros, en la taquilla y a bordo de los vehículos. También se admitirá en la máquina expendedora, salvo que la Administración autorice otra cosa, tras solicitud justificada de la contratista.

- Tarjetas bancarias (EMV)

Todos los canales de venta utilizados por la contratista deberán admitir el pago mediante tarjetas bancarias (EMV), 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 de dichas tarjetas. En los canales de venta electrónicos (como la página web), se habilitará una TPV virtual (pasarela de

pagos, ...) que cumplirá con el correspondiente estándar de seguridad.

A bordo, como se indica en el **Anexo 5 de estas Prescripciones Técnicas**, este medio de pago también deberá estar disponible, en los plazos y con los alcances que se detallan en cada caso.

- Tokens ABT

El Sistema ABT que la Administración prevé implantar, según se indica en el Anexo 5, contempla la utilización de tokens (códigos QR, tarjeta de transporte sin contacto, etc.) para la identificación de las personas usuarias en el momento de adquirir un billete, de forma que pueda imputarse el pago con cargo a su cuenta virtual asociada, la cual contará con un monedero recargable.

Estos tokens serán utilizados a bordo y, para ello, la contratista deberá preparar el equipamiento embarcado del SITEC según lo indicado en el **Anexo 5 de estas Prescripciones Técnicas**.

3.9 Calidad del servicio

3.9.1 Certificación de la calidad del servicio

Transcurridos 12 meses desde la fecha de inicio del Servicio, la Administración requerirá a la contratista la acreditación de haber obtenido 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 deberá renovar dicha certificación periódicamente por lo que la Administración podrá requerirle en los sucesivos años de la concesión la acreditación de haber revisado la certificación anualmente y de haber obtenido la renovación de la misma a la finalización de su período de validez.

3.9.2 Seguimiento y control de la calidad del servicio

La Administración establecerá un mecanismo de seguimiento y control de la explotación del servicio basado en criterios de calidad y gestión, y sus indicadores asociados. La contratista está obligada a alcanzar los niveles óptimos (nivel objetivo) de estos indicadores, siendo penalizada en caso de que la gestión sea deficiente y el grado de cumplimiento de esos indicadores sea inferior al óptimo.

Los criterios de carácter general que regirán el sistema de calidad son:

- Conseguir una explotación óptima mediante el cumplimiento de horarios y la disponibilidad de servicios.

- Mantener la flota en condiciones de operación y fiabilidad.
- Incrementar la seguridad de las personas usuarias.
- Dar un servicio de calidad, tanto en lo que atañe a los medios materiales como a los sistemas de información a bordo, en paradas, limpieza, etc.
- Prestar un servicio adecuado en cuanto a la atención a las personas usuarias.
- Conseguir una mejora continua de la imagen del servicio entre las personas usuarias.

De manera específica, el servicio deberá cumplir una serie de requisitos de calidad que se verificarán mediante el control de diferentes índices o indicadores que hacen referencia a la calidad del servicio producido por la contratista, y a la calidad percibida por quienes hacen uso de dicho servicio:

- a) Calidad producida/entregada: agrupa los diferentes índices de calidad correspondientes al servicio producido y que son niveles observables o medibles. Se valora a partir del Índice de Expediciones Realizadas (I_E) y el Índice de Puntualidad (I_P).
- b) Calidad percibida: es el nivel de calidad que las personas usuarias del servicio perciben, teniendo en cuenta el grado de importancia y la satisfacción que manifiestan. Se valora a partir del Índice de Calidad Percibida (I_{CP}).

3.9.3 Indicadores de calidad y valores mínimos exigidos

3.9.3.1 Índice de Calidad Producida/Entregada

Es el Índice de calidad que hace referencia al cumplimiento del servicio programado y sus horarios de paso. Está formado por los índices siguientes:

- a) Índice de Expediciones realizadas (I_E): mide en tanto por ciento la relación entre el número de expediciones programadas y efectivamente realizadas, y el total de expediciones programadas. Los criterios para la obtención y valoración del índice de expediciones realizadas, así como su requisito mínimo, están definidos en el **Anexo 6 “Obtención de indicadores de calidad” de estas Prescripciones Técnicas**.
- b) Índice de Puntualidad (I_P): mide en tanto por ciento la relación entre el número de expediciones puntuales y el total de expediciones realizadas. La puntualidad se mide en función del cumplimiento del horario al inicio de la expedición. Los criterios para la obtención y valoración del índice de puntualidad, así como su requisito mínimo, están definidos en el **Anexo 6 “Obtención de indicadores de calidad” de estas Prescripciones Técnicas**.

3.9.3.2 Índice de Calidad Percibida

Los indicadores de la calidad percibida por las personas usuarias se engloban en el Índice de Calidad Percibida (I_{CP}).

Es un indicador que recoge la importancia y la satisfacción declarada por las personas usuarias en relación con determinados atributos de calidad del servicio.

Los criterios para la obtención y valoración del índice de calidad percibida, así como su requisito mínimo, están definidos en el **Anexo 6 “Obtención de indicadores de Calidad” de estas Prescripciones Técnicas**.

3.10 Planes de gestión del servicio

Con carácter previo a la adjudicación del contrato tal como se indica en la **cláusula 13 de las Condiciones Particulares**, la contratista deberá presentar a la Administración los planes de gestión del servicio. Estos planes deberán ajustarse a los requerimientos fijados por la Administración en todo momento y, en su caso, a lo indicado por la contratista en su oferta y se revisarán anualmente, debiendo mantenerse vigentes durante todo el período de duración de la concesión.

- Plan de explotación
- Plan de contingencias
- Plan de formación
- Plan de limpieza y mantenimiento
- Plan de transición y puesta en marcha
- Plan tecnológico

3.10.1 Plan de explotación

El contenido del Plan de explotación del servicio constará, como mínimo y con el mismo nivel de detalle que el **Anexo 1 “Proyecto de explotación” de estas Prescripciones Técnicas**, de los siguientes apartados:

- Tráficos autorizados.
- Itinerarios.
- Líneas y paradas por línea.
- Expediciones con calendarios y horarios.
- Matriz de tarifas y títulos de transporte aprobados.
- Personal de conducción adscrito.
- Otro personal adscrito.
- Vehículos por línea, y características técnicas principales, incluyendo los de reserva.
- Sistema tecnológico de transporte en aplicación, tanto embarcados como en las instalaciones.

Se remitirá una nueva versión del Plan de explotación cada vez que haya un cambio en alguno de los conceptos anteriores y como mínimo cada año. En el momento de formalización de contrato se adjuntará como anexo el Plan de explotación para el primer año de contrato.

Los kilómetros de servicio recogidos en cada Plan serán la base para determinar el coste de los servicios de transporte regular y a la demanda.

La contratista no podrá en ningún caso alterar las condiciones de los servicios y las características técnicas de los recursos empleados para los mismos, ni los vehículos, sin que previamente haya obtenido la correspondiente autorización por parte de la Administración con arreglo al procedimiento regulado en la **cláusula 22 de las Condiciones Particulares**.

3.10.2 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. Este registro deberá realizarse en formato electrónico, 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, 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 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 incluir en el Plan determinadas contingencias que no estén contempladas y que, sin embargo, estén afectando a la prestación del Servicio.

3.10.3 Plan de formación

La contratista deberá presentar y ejecutar un Plan de formación de manera que se garantice que el personal del servicio esté adecuadamente formado, desde un punto de vista técnico, para la prestación de las actividades objeto de su jornada laboral, independientemente de su categoría. Así el Plan de formación deberá abarcar, como mínimo, las siguientes materias:

- a) Formación en conducción preventiva.
- b) Formación en conducción racional y eficiente.
- c) Formación en atención e información a las personas usuarias del servicio.
- d) Formación en accesibilidad y atención a personas con discapacidad o necesidades especiales.
- e) Formación en los Sistemas Inteligentes de Transporte afectos a la concesión.
- f) Formación en materia de gestión de todos los residuos que se generan durante las tareas de mantenimiento.
- g) Formación al personal para actuar de la manera más eficaz en las circunstancias recogidas en el Plan de contingencias.

Asimismo, el Plan deberá contener, en su caso, el desarrollo e implementación del compromiso formativo ofertado por el adjudicatario.

El Plan deberá detallar las acciones formativas a realizar en cada materia, así como la programación y/o periodicidad para su realización, modalidad de impartición (presencial, online, etc.) y entidad que impartirá dicha formación.

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.

Se realizará un informe anual de seguimiento del plan que se adjuntará al Informe anual de gestión indicado en el **apartado 3.11 de estas Prescripciones Técnicas**.

3.10.4 Plan de limpieza y mantenimiento

El estado de limpieza y mantenimiento de los medios técnicos y materiales (vehículos, instalaciones, 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 y mantenimiento de dichos medios.

3.10.4.1 Plan de limpieza de los vehículos

Este Plan incluirá la limpieza diaria, limpieza periódica (interior y exterior, desinsectación, desinfección, etc.) y conservación prevista de los distintos elementos de los vehículos, así como su frecuencia.

Este Plan deberá definir los recursos, tanto de personal como de los medios asignados en el desarrollo de todas las labores, e indicar en un apartado específico las medidas de reducción del impacto ambiental y contaminación física, química y biológica que se van a desarrollar con el mismo.

Se realizará un informe anual de seguimiento del plan que se adjuntará al Informe anual de gestión indicado en el **apartado 3.11 de estas Prescripciones Técnicas**.

3.10.4.2 Plan de mantenimiento de los vehículos

Este Plan incluirá todas las labores necesarias para garantizar el correcto funcionamiento de toda la flota de vehículos y, en general, cualquier actividad dirigida a garantizar las condiciones adecuadas de funcionamiento, seguridad e imagen de la flota.

El Plan de mantenimiento recogerá al menos los diferentes protocolos y procedimientos de gestión para:

- a) La revisión/mantenimiento diario de la flota.
- b) El mantenimiento preventivo.
- c) El mantenimiento correctivo.

Asimismo, en dicho Plan de mantenimiento se deberán reflejar las siguientes cuestiones:

- a) Han de estar contemplados todos los elementos del vehículo, tanto mecánicos como accesorios para la realización del Servicio. Entre ellos se recogerá expresamente, como mínimo, el mantenimiento correspondiente al aceite, a los neumáticos, a las luces, al estado de la carrocería, a la climatización, a las rampas/plataformas PMRSR y a los equipos embarcados.
- b) En el caso del mantenimiento preventivo, este incluirá su metodología de ejecución con sus puntos de control y su periodicidad (ya sea por kilómetros o por periodos de tiempo), así como las revisiones periódicas obligatorias, debiendo estar necesariamente coordinado con el calendario y horario de prestación del servicio definido en el Plan de explotación (independientemente de las tareas de mantenimiento correctivo que pudieran interferir en este Plan).
- c) Se definirán los recursos, tanto de personal como de los medios asignados en el desarrollo de todas las labores, y se indicarán en un apartado específico las medidas de reducción del impacto ambiental y contaminación física, química y biológica que se van a desarrollar con el mismo.

Se realizará un informe anual de seguimiento del plan que se adjuntará al Informe anual de gestión indicado en el **apartado 3.11 de estas Prescripciones Técnicas**.

3.10.4.3 Plan de mantenimiento y limpieza de las instalaciones

La contratista tendrá, a su vez, un Plan de mantenimiento y limpieza de las instalaciones que abordará el mantenimiento de infraestructuras, maquinaria, instalaciones y equipos, así como la adecuación de las instalaciones a la normativa vigente, con especial atención a la legislación medioambiental y a la normativa de adaptación de las instalaciones a las personas con movilidad reducida.

Este Plan deberá definir los recursos, tanto de personal como de los medios asignados en el desarrollo de todas las labores, e indicar en un apartado específico las medidas de reducción del impacto ambiental y contaminación física, química y biológica que se van a desarrollar con el mismo.

Se realizará un informe anual de seguimiento del plan que se adjuntará al Informe anual de gestión indicado en el **apartado 3.11 de estas Prescripciones Técnicas**.

3.10.5 Plan de transición y puesta en marcha

La puesta en marcha del nuevo contrato debe desarrollarse asegurando en todo momento la continuidad del servicio público entre las concesionarias salientes y entrante. Por ello, la contratista deberá disponer de un Plan de transición del servicio que se desarrollará desde el momento de la firma del contrato hasta el inicio de la prestación del servicio. Así, entre la firma del contrato y el inicio del Servicio, se establece un **período máximo de 3 meses** en el que la Administración comprobará que la empresa adjudicataria cuenta con todos los elementos necesarios para el servicio, tanto en lo que se refiere a medios materiales como organizativos.

El Plan de transición será aprobado por la Administración partiendo de la propuesta que realice la empresa adjudicataria. Dicha aprobación deberá producirse previamente a la firma del contrato. El Plan de transición deberá incluir los siguientes apartados:

- **Plan de implantación de servicios.** Calendario y orden para la entrada en funcionamiento de las nuevas líneas y servicios, indicando los medios humanos y materiales necesarios y la proveniencia de los mismos.
- **Plan de incorporación del personal** a la nueva concesión durante el período transitorio y de acuerdo al plan de implantación de servicios.
- **Plan de disponibilidad de otros medios de la concesión**, como vehículos e instalaciones fijas (talleres, cocheras, oficinas y taquillas) etc., indicando el calendario dentro del período transitorio para su puesta en funcionamiento.

3.10.6 Plan tecnológico

La licitadora deberá presentar y, en su caso, mantener actualizado a lo largo del contrato, un Plan tecnológico que abarcará todos los aspectos indicados en el **Anexo 5 “Sistema tecnológico de transporte (SITEC)” de las Prescripciones Técnicas** y, como mínimo, contendrá descripción detallada y pormenorizada de:

- La arquitectura (modelo lógico y conceptual) de los distintos módulos que conformen el SITEC.
- Los equipos, sistemas y funcionalidades implicadas en cada uno de los módulos.
- Las comunicaciones, interfaces, flujos de información, procesos, etc., implicadas en el SITEC.
- Las condiciones de operación y mantenimiento previstas (tareas, medios técnicos y humanos, tiempos de atención y respuesta, resolución de incidencias, gestión y distribución de stocks, etc.).
- La previsión calendarizada, adaptada al presente pliego, de disponibilidad del hardware, software, etc., necesario para la implantación del SITEC, incluyendo las pruebas necesarias para comprobar, especialmente, las integraciones con los sistemas de la Administración antes de la puesta en marcha del Servicio.

Se realizará un informe anual de seguimiento del plan que se adjuntará 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 los 3 meses siguientes a la finalización de cada año de contrato, un informe anual que, en relación al año terminado, contendrá como mínimo:

- Propuesta de Liquidación del Ejercicio n del contrato, adecuadamente desarrollada y justificada de acuerdo a la determinación de los distintos pagos a cuenta realizados para el ejercicio objeto de liquidación.
- Informes anuales de los planes de los **apartados 3.10.2, 3.10.3, 3.10.4 y 3.10.6 de estas Prescripciones Técnicas** y de la Condición especial de ejecución relativa al cálculo de la huella de carbono recogida en la **cláusula 20.1.3 de las Condiciones Particulares**.
- 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.
- 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.

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

3.12 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 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 con lo establecido en el **Anexo 3 “Imagen corporativa” de estas Prescripciones Técnicas y en el Manual de marca**, 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 que vaya a desarrollar en los vehículos con una antelación mínima de 30 días.