

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARTICULARES QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE
GESTIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE
URBANO DE VIAJEROS EN LA MODALIDAD DE
CONCESIÓN**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE GESTIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE URBANO DE VIAJEROS EN LA MODALIDAD DE CONCESIÓN**ÍNDICE**

PREÁMBULO	4
PARTE I: DEFINICIÓN DEL SERVICIO.....	5
1. Servicios Objeto de la concesión.....	5
2. Servicio de autobús urbano.....	6
2.1 Servicio regular permanente.....	6
2.2 Servicios eventuales.....	8
2.3 Estaciones, intercambiadores, paradas e infraestructura vial.....	8
2.4 Sistemas a bordo y en paradas.....	9
3. Servicio para personas con movilidad reducida severa.....	9
4. Autobús turístico.....	9
PARTE II: SISTEMA DE CALIDAD DE OPERACIÓN.....	10
5. Indicadores de disponibilidad y calidad	10
5.1 Introducción	10
5.2 Seguimiento de los indicadores de disponibilidad y calidad.....	12
5.3 Trabajos de seguimiento de la percepción del usuario: encuesta de satisfacción .	12
PARTE III: MEDIOS.....	13
6. Medios específicos del servicio	13
6.1 Flota de vehículos	13
6.1.1 Dimensionamiento del servicio.....	13
6.1.2 Adscripción e incorporación de vehículos a la concesión.....	13
6.1.3 Condiciones de edad media y máxima de los vehículos.....	15
6.1.4 Vehículos y su equipamiento	15
6.1.5 Eficiencia energética y vehículos piloto.....	16
6.2 Recursos humanos adscritos a la operación	16
6.3 Sistemas y tecnología de información y gestión	17
6.3.1 Tipología de los sistemas y equipos de información para la gestión de la concesión	17
6.3.2 Sistemas de expedición y cancelación.....	17
6.3.3 Sistemas de pago mediante tarjeta.....	18

6.3.4	SAE y sistemas de posicionamiento y control	19
6.3.5	Plan de renovación y adquisición de sistemas y equipos	19
7.	Instalaciones afectas al servicio	19
8.	INVENTARIO DE BIENES AFECTOS AL SERVICIO	20
PARTE IV: PRESTACIÓN DEL SERVICIO		21
9.	RENOVACIÓN, CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO	21
9.1	Vehículos	21
9.2	Cesión de instalaciones fijas, equipos y maquinaria.....	21
9.3	Sistemas y equipos de información y gestión	22
9.4	Paradas y equipamiento en vía pública	22
9.5	Plan de mantenimiento, conservación y limpieza de bienes adscritos a la concesión.	23
10.	REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	23
11.	RELACIONES CON EL USUARIO: ATENCIÓN AL CLIENTE, COMUNICACIÓN, VENTAS Y RECLAMACIONES.....	24
11.1	Atención al cliente	24
11.2	Manual de calidad de servicios al cliente	24
11.3	Política de comunicación e información al cliente.....	25
11.4	Sistema de venta.....	25
11.5	Objetos perdidos	25
12.	INSPECCIÓN y control general del servicio	25
12.1	Plan de inspección y control del servicio a realizar por el concesionario	25
12.2	Supervisión del servicio por parte del Ayuntamiento	26
13.	Publicidad	27
13.1	Autobuses publicitarios.....	27
13.1.1	Exterior autobuses.....	27
13.1.2	Interior Autobuses	27
14.	INFORMES Y ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO	28
14.1	Redacción de informes de gestión y periodicidad.....	28
14.1.1	Informes puntuales	28
14.1.2	Informe Mensual	29
14.1.3	Memoria Anual Técnica.....	29
14.2	Estudios de demanda.....	30
14.3	Informes técnicos para la revisión y actualización de los servicios	31
15.	AUDITORÍA DE CUENTAS	31

ANEJOS

- **ANEJO Nº I: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**
- **ANEJO Nº II: FLOTA DE VEHÍCULOS ADSCRITA A LA CONCESIÓN**
- **ANEJO Nº III: PLAN DE RENOVACIÓN DE FLOTA Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS AUTOBUSES**
- **ANEJO Nº IV: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LOS SISTEMAS Y EQUIPOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO**
- **ANEJO Nº V: INSTALACIONES Y EQUIPOS AFECTOS AL SERVICIO**
- **ANEJO Nº VI: CONTENIDO DE LOS ESTUDIOS DE DEMANDA**
- **ANEJO Nº VII: INDICADORES DE DISPONIBILIDAD Y CALIDAD Y SU MEDICIÓN**
- **ANEJO Nº VIII: CAMPAÑA DE INSPECCIÓN Y CONTROL**
- **ANEJO Nº IX: PLAN DE MEDICIÓN ANUAL DE LA CALIDAD PERCIBIDA.**

PREÁMBULO

Es objeto del presente Pliego establecer las condiciones técnicas y demás requisitos y características en las que se ha de desenvolver la actividad empresarial de la Sociedad concesionaria del "Servicio Público de transporte urbano de viajeros en la modalidad de concesión en la ciudad de Zaragoza"

El presente pliego y sus anejos forman parte del proceso de selección de la citada Empresa concesionaria, junto con el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que regula el mismo, al cual acompaña, formando ambos documentos una unidad. **El contenido tanto de los pliegos como los anejos será vinculante y de obligado cumplimiento.**

Para mayor claridad, y al objeto de desarrollar de forma específica cada uno de los ámbitos de actuación, este documento técnico se distribuye en las siguientes partes:

- **PARTE I: DEFINICIÓN DEL SERVICIO**
- **PARTE II: SISTEMA DE CALIDAD**
- **PARTE III: MEDIOS**
- **PARTE IV: PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

ANEJOS

- **ANEJO Nº I: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**
- **ANEJO Nº II: FLOTA DE VEHÍCULOS ADSCRITA A LA CONCESIÓN**
- **ANEJO Nº III: PLAN DE RENOVACIÓN DE FLOTA Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS AUTOBUSES**
- **ANEJO Nº IV: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LOS SISTEMAS Y EQUIPOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO**
- **ANEJO Nº V: INSTALACIONES Y EQUIPOS AFECTOS AL SERVICIO**
- **ANEJO Nº VI: CONTENIDO DE LOS ESTUDIOS DE DEMANDA**
- **ANEJO Nº VII: INDICADORES DE DISPONIBILIDAD Y CALIDAD Y SU MEDICIÓN**
- **ANEJO Nº VIII: CAMPAÑA DE INSPECCIÓN Y CONTROL**
- **ANEJO Nº IX: PLAN DE MEDICIÓN ANUAL DE LA CALIDAD PERCIBIDA.**

Se adjuntan además, como documento que complementa a este Pliego, la siguiente documentación técnica en soporte digital PDF:

- **Memoria Técnica** que además de recoger parte del contenido de los anejos de obligado cumplimiento, recogerá información a modo de recomendaciones, sobre la dotación y a explotación del servicio objeto de contrato.

Todas las cantidades expresadas, corresponden a un importe sin IVA, adecuándose a los cambios de tipos impositivos que se estipulen durante el periodo de concesión.

PARTE I: DEFINICIÓN DEL SERVICIO

1. SERVICIOS OBJETO DE LA CONCESIÓN

El presente Pliego (PPTP) recoge las prescripciones técnicas que regirán en el contrato de gestión del servicio público de transporte urbano de viajeros en la modalidad de concesión de la ciudad de Zaragoza. Como indica el Pliego de Cláusulas Administrativas, los servicios incluidos en la presente concesión son:

1. Servicios de autobús urbano, tanto de carácter regular permanente (diurno y nocturno), que ascienden a 17.979.019 km. anuales, como servicios eventuales requeridos por el Ayuntamiento, hasta un máximo de 50.000 km. anuales.
2. SPMRS: Servicio para Personas con Movilidad Reducida Severa, hasta 45.000 horas anuales.
3. Autobús turístico, hasta 42.000 km. anuales.

El servicio de Autobús Urbano se ha diseñado de forma que sea complementario y no concurrente con el resto de medios de transporte público de la ciudad y, en concreto, con la Línea 1 del tranvía. Si bien, además de la remodelación del servicio actual en lo que se refiere a los itinerarios de sus líneas regulares, también se busca incrementar la sostenibilidad ambiental y mejorar la calidad del servicio.

Así, el diseño de la nueva red, con líneas más directas y jerarquizadas, propicia un aumento de la velocidad comercial y disminuye los tiempos de recorrido, con el objetivo de incrementar la demanda del transporte público.

Con relación al resto de servicios: transporte nocturno (búho), autobús turístico, SPMRS,; se mantiene el actual nivel de servicios, con reordenación parcial del recorrido de las líneas nocturnas debido a la puesta en marcha de la línea 1 de del tranvía.

La descripción detallada de los servicios objeto de concesión se recoge en los apartados siguientes y en el Anejo N^o I "Descripción del Servicio". En este anejo se justifica el Plan Anual de Servicios y descripción detallada de todos los servicios objeto de la concesión. Estos servicios servirán de base para la elaboración de la oferta técnica y económica a presentar por los licitadores, que debe incluir los cuadros de marcha generales del servicio. Además, se adjunta una Memoria Técnica que recoge, asimismo, recomendaciones y criterios que, al no estar en el Pliego Técnico, deben considerarse sólo recomendaciones para el licitante sin que sea obligado su cumplimiento.

El Ayuntamiento de Zaragoza tendrá potestad para ordenar variaciones en la Red que queda reflejada en el PPTP y sus anejos, así como en la Memoria Técnica que acompaña a este pliego, quedando el concesionario obligado a cumplir con los requerimientos del Ayuntamiento.

2. SERVICIO DE AUTOBÚS URBANO

2.1 Servicio regular permanente.

Las líneas que componen la red de autobuses urbanos de Zaragoza son las que a continuación se exponen:

Tabla 1: Autobús Urbano. Líneas y longitud

Tipo Red	Id	Nombre Línea	Long (Km)
Diurna	Ci1	CIRCULAR UNO	14,74
Diurna	Ci2	CIRCULAR DOS	13,81
Diurna	21	PLAZA DE MOZART - OLIVER	14,94
Diurna	22	LAS FUENTES - BOMBARDA	19,25
Diurna	23	LA PAZ - VALLE DE BROTO por Paraíso	13,60
Diurna	24	LAS FUENTES - VALDEFIERRO	19,45
Diurna	25	LA CARTUJA - PUERTA DEL CARMEN	16,25
Diurna	28	PASEO ECHEGARAY - PEÑAFLORES	33,29
Diurna	29	CON. LAS TORRES - SAN GREGORIO	15,69
Diurna	30	LAS FUENTES - PLAZA PARAÍSO	5,95
Diurna	31	PUERTO VENECIA - ALJAFERÍA	17,64
Diurna	32	SANTA ISABEL - BOMBARDA	17,84
Diurna	33	VENECIA - DELICIAS	13,73
Diurna	34	ESTACIÓN DELICIAS - CEMENTERIO	15,96
Diurna	35	PARQUE GOYA - VÍA HISPANIDAD	21,40
Diurna	36	PICARRAL - VALDEFIERRO	18,28
Diurna	38	BAJO ARAGÓN - ESCOLAR PIGNATELLI	15,21
Diurna	39	PINARES DE VENECIA - VADORREY	14,99
Diurna	40	SAN JOSÉ - PARAÍSO	7,57
Diurna	41	PTA. DEL CARMEN - ROSALES DEL CANAL	14,84
Diurna	42	LA PAZ - VALLE DE BROTO por Emperador Carlos V	21,82
Diurna	43	MARÍA ZAMBRANO - JUSLIBOL	5,81
Diurna	44	CERCAÑAS MIRAFLORES - MARÍA ZAMBRANO	18,70
Diurna	50	VADOREY - SAN GREGORIO	21,17
Diurna	51	PRÍNCIPE FELIPE - ESTACIÓN DELICIAS	11,75
Diurna	52	MIRALBUENO - PTA. DEL CARMEN	13,24
Diurna	53	PZA. EMPERADOR - MIRALBUENO	11,88
Diurna	54	ROSALES DEL CANAL - TRANVÍA	5,16
Diurna	55	MONTECANAL - TRANVÍA	5,10
Diurna	56	VALDESPARTERA - TRANVÍA (Centro de salud)	6,43
Diurna	57	CASABLANCA - TRANVÍA	3,96
Diurna	58	FUENTE DE LA JUNQUERA - TRANVÍA	5,91
Diurna	C1	PZA. DE LAS CANTERAS - COMPLEJO FUNERARIO	2,42

Tipo Red	Id	Nombre Línea	Long (Km)
Diurna	C4	PZA. DE LAS CANTERAS - PUERTO VENECIA	9,63
Diurna	As	LANZADERA ARCO SUR	5,54
Semana Pilar	INT	Pº M- AGUSTIN - RECINTO INTERPEÑAS	9,99
Semana Pilar	V1	PTA. CARMEN - RECINTO FERIAL	12,03
Semana Pilar	34sp	ESTACIÓN DELICIAS - PARQUE DE ATRACCIONES	7,1
Nocturna	N1	AVDA. CATALUÑA - LA JOTA - VADORREY - STA. ISABEL	16,2
Nocturna	N2	LA ALMOZARA - ARRABAL	14,0
Nocturna	N3	DELICIAS - VALDEFIERRO - MIRALBUENO - OLIVER	15,8
Nocturna	N4	AVDA. VALENCIA - VALDESPARTERA	18,9
Nocturna	N5	LAS FUENTES - SAN JOSE - LA PAZ - TORRERO	11,5
Nocturna	N6	VIA HISPANIDAD - LA CARTUJA	24,3
Nocturna	N7	ARRABAL - SAN GREGORIO - MONTAÑA - PEÑAFLORES	28,7
		TOTAL RED	631,42

Por tanto, según las distintas tipologías, la red se define de la siguiente forma:

Tipo de línea	Nº Líneas	Longitud (km)
Diurna	35	472,9
Nocturna	7	129,3
Semana Pilar	3	29,2
Total general	45	631,4

Estas líneas constituyen la ordenación básica del sistema urbano de autobuses. Su variación futura está regulada en los presentes pliegos, así como el régimen económico de actualización de precios.

En el Anejo Nº I "Descripción del Servicio" se facilitan intervalos, frecuencias y horarios, así como el calendario de servicio utilizado por tipo de día y el resto de parámetros básicos de diseño, así como el plan de producción y los vehículos km de servicio anuales. Los días se clasifican en laborales, sábados y festivos. Asimismo, se consideran tres periodos temporales en los que se divide el año: Semana del Pilar, periodo estival y resto del año:

- Fiestas del Pilar.

El Servicio de Movilidad Urbana del Ayuntamiento de Zaragoza planifica un servicio especial para la semana de El Pilar (12 de octubre), que busca dar respuesta a los cambios, tanto en el volumen de la demanda, como en los periodos temporales de la misma, que se producen en estas fechas. Así, de forma genérica se puede decir que, por un lado, se realizan refuerzos en la red con objeto de atender el incremento de viajeros que se produce durante estos días festivos y, por otro, se crean ciertas líneas "ex profeso" para dar servicio al recinto ferial y al Pabellón Interpeñas. En el Anejo Nº I "Descripción del Servicio" quedan definidos estos servicios, teniendo en cuenta que será potestad del Ayuntamiento de Zaragoza la variación de los servicios de la semana del Pilar, quedando el concesionario obligado a cumplir con los requerimientos del Ayuntamiento.

- Período estival

En el periodo estival se trata de ajustar oferta y demanda durante el lapso temporal que se concreta en el periodo que media entre el 1 de julio y el 31 de agosto. Los cambios en la red que se efectúan durante el citado periodo vienen especificados en el Anejo N° I “Descripción del Servicio”

- Resto del año

Se define el “resto del año” como periodo “normal” del servicio.

Los servicios citados se incluirán en el denominado “**Plan Anual de Servicios**”, que recogerá los servicios previstos para cada año natural. La definición y características de este plan se encuentran recogidas en el Anejo N° I “Descripción del Servicio”.

2.2 Servicios eventuales

Podrán realizarse servicios eventuales no previstos en la red descrita adicionales al servicio regular permanente. Estos servicios serán siempre excepcionales y si mantuvieran una recurrencia temporal, pasarían a formar parte de los servicios regulares.

El Ayuntamiento propondrá o aprobará a propuesta del concesionario la realización de dichos servicios. Asimismo, el abono de dichos servicios está recogido en el PCAP, en la Cláusula que describe el régimen económico de la concesión.

Pertencen a esta categoría los servicios especiales en ferias, por demanda concreta en periodos comerciales, por actos significativos, incidencias en la vía pública, etc. No se consideran servicios eventuales los servicios regulares que se desvíen por obras en la vía pública.

2.3 Estaciones, intercambiadores, paradas e infraestructura vial

El Ayuntamiento de Zaragoza podrá establecer las variaciones que considere necesarias para la correcta prestación de los servicios, tanto en el número, como la localización de las paradas de cada una de las líneas que componen la red; quedando el concesionario obligado a asumir a su costa tales cambios incluyendo la adaptación de la parada y su entorno en las condiciones que fije el Servicio de Movilidad Urbana.

Desde el comienzo de la prestación del contrato, y mientras no se introduzcan variaciones en la prestación de los servicios, el número y situación de las paradas en cada una de las líneas establecidas por el Ayuntamiento de Zaragoza serán los que se contemplan en los planos del Anejo N° I “Descripción del Servicio” .

Los cambios de las paradas serán definidas de oficio por el Servicio de Movilidad Urbana del Ayuntamiento de Zaragoza y el concesionario vendrá obligado a realizarlos. Del total de paradas físicas de la red, en la Memoria Técnica se aporta una relación de las más significativas por lo que representan como puntos de transferencia de viajes y susceptibles de incorporar equipamiento informativo.

La localización de las paradas del servicio se recoge en los planos de líneas correspondientes al Anejo I. Descripción del Servicio.

En cuanto a las posibilidades de implantación de viales con espacio reservado para el autobús, en la Memoria Técnica se adjunta una relación de aquellos tramos que potencialmente pudieran disponer de dicha infraestructura y, por tanto, ser utilizados por parte del operador del autobús urbano.

2.4 Sistemas a bordo y en paradas

El concesionario hará uso en las condiciones económicas fijadas en el PCAP, de todos los bienes afectos de la concesión, estando obligado a cumplir con los planes de renovación estipulados en los pliegos, u ofertados en su caso. En cuanto a las paradas, en este pliego se recogen las condiciones para el progresivo acondicionamiento de las principales paradas de la red y la obligatoriedad del concesionario para mejorarlas. En el apartado 9.4 del PPTP se describe el acondicionamiento básico de las paradas y su señalización, indicando que el Ayuntamiento deberá aprobar el contenido de la información aportada en las paradas.

Las paradas de mayor uso o más relevantes para el trasbordo deberán disponer de un panel de información dinámica (basado en el SAE del servicio) que permita visualizar la información del servicio, en tiempo real: el tiempo (en minutos) de aproximación de las líneas que tienen parada y otras incidencias de la línea. La instalación de estos paneles de información, caso de que no existan en la actualidad, se hará dentro del progresivo acondicionamiento básico de paradas, descrito en el apartado 10

3. SERVICIO PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA SEVERA

El objeto de este servicio es el transporte de personas con movilidad reducida severa (PMRS). Se trata de un servicio puerta a puerta, siempre que el vial permita circular con los vehículos adecuados y asignados a este servicio.

El servicio se presta con 11 autobuses de 10 m adaptados especialmente para el transporte en silla de ruedas y acompañantes (5 plazas sentadas + 6 plazas de sillas de ruedas), estando desarrolladas en el Anejo Nº I " Descripción del Servicio" las normas generales de organización de estos servicios y descritos los usuarios de los mismos.

Así mismo, el Ayuntamiento de Zaragoza tiene potestad de efectuar los cambios en el servicio que determine oportunos y el Concesionario obligación de cumplirlos.

4. AUTOBÚS TURÍSTICO

Este servicio se presta mediante acuerdo suscrito anualmente con el Patronato de Municipal de Turismo y consiste en ofrecer diferentes servicios por itinerarios turísticos de la ciudad de Zaragoza.

El servicio se presta con tres autobuses de doble piso y 12 metros, que tienen una capota practicable eléctricamente en su piso superior y otras adaptaciones propias de su uso: megafonía exterior, equipo de audio, etc...

El servicio se presta en cuatro modalidades diferentes:

- Bus turístico diurno
- Bus turístico nocturno
- Megabús
- Servicios especiales

En el Anejo Nº I, "Descripción del Servicio", se facilita toda la información relativa a la producción y características del servicio de autobús turístico.

PARTE II: SISTEMA DE CALIDAD DE OPERACIÓN

5. INDICADORES DE DISPONIBILIDAD Y CALIDAD

5.1 Introducción

La concesión se guiará en todo momento por el sistema de calidad aprobado por el Ayuntamiento y al que se hace mención en las cláusulas 35 y 36 del Pliego Cláusulas Administrativas No obstante, y para el cálculo de los Pagos por Operaciones (PPO) del concesionario, se establecen unos indicadores de disponibilidad y calidad que deberán ser determinados mensualmente y, en algunos casos, con periodicidad anual.

Estos indicadores se agrupan de la manera siguiente:

1. Indicadores de carácter objetivo relacionados con la oferta del servicio: calidad producida
 1. Índice de calidad horaria (ICH)
 2. Índice de disponibilidad del autobús (IDA)
 3. índice de Disponibilidad de billética (IDB)
 4. Índice de accidentalidad (IAC)
 5. Índice de calidad del autobús (ICA)
 6. Índice de calidad de la información en paradas (ICIP)
 7. Índice de calidad de las reclamaciones (ICR)
2. Indicadores de carácter subjetivo que definen la calidad percibida del servicio por parte de los usuarios, que se concreta en el Índice de Satisfacción del cliente (ISC)
3. También se valoran aspectos como la entrega completa y a tiempo de los informes de gestión requeridos.

El desarrollo completo de los indicadores se adjunta en los ANEJOS Nº VII, VIII y IX.

El objetivo del control de calidad persigue que la gestión del operador alcance unos niveles objetivos de calidad por encima de los cuales no se produzca penalización alguna y unos niveles mínimos por debajo de los cuales, si el incumplimiento es reiterado, se establecería un mecanismo de penalizaciones especificado en el Pliego de Clausulas Administrativas (PCAP).

El monto de las penalizaciones ascenderá como máximo a un 8% del Pago por Operaciones (PPO), según queda definido en el PCAP.

Se entenderá incumplimiento reiterado de tales niveles a no alcanzar los niveles mínimos exigidos para el indicador en dos meses consecutivos, o en tres meses dentro del plazo de 12 meses consecutivos. Para valores de los indicadores establecidos comprendidos entre el valor mínimo y el valor objetivo, se definirá una curva de penalización económica por indicador, en las que la penalización será cero si se cumple valor objetivo o superior y la penalización será la máxima establecida para el caso de alcanzar solo el valor mínimo o valores inferiores en una recurrencia inferior a la establecida como incumplimiento reiterado. La imposibilidad de acceso o no disponibilidad tanto de los datos que constituyen el indicador de carácter objetivo como de

la herramienta que de forma automática calcula esos indicadores, será objeto de penalización máxima para dicho indicador.

Los indicadores a emplear y sus valores de rango, serán los siguientes:

Tabla 2 Indicadores de disponibilidad y calidad

INDICADORES DE CALIDAD	VALORES MÍNIMOS	VALORES OBJETIVO
CALIDAD PRODUCIDA		
CALIDAD HORARIA:		
Índice de expediciones realizadas	93,5%	98%
Índice de puntualidad	75 %	90%
ÍNDICE DE DISPONIBILIDAD DEL AUTOBÚS	825 km/avería	2.300 km/avería
ÍNDICE DE DISPONIBILIDAD DE BILLÉTICA	825 km/avería	2.300 km/avería
ÍNDICE DE ACCIDENTALIDAD	135 acc./10 ⁶ km	67 acc/10 ⁶ km
ÍNDICE DE CALIDAD DE LOS AUTOBUSES		
Índice de información	87,5%	95%
Índice de limpieza	87,5%	95%
Índice de mantenimiento	80%	95%
Índice de atención al cliente	87,5%	95%
Índice de seguridad en la conducción	87,5%	95%
ÍNDICE DE CALIDAD DE INFORMACIÓN EN PARADAS	87,5%	95%
ÍNDICE DE CALIDAD DEL TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES	80%	95%
CALIDAD PERCIBIDA		
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	55	70

Los valores objetivo pueden ser mas exigentes para el concesionario si así lo propone en su oferta técnica. Esta mayor exigencia conlleva la adaptación del valor α del Anejo VII.

Todos los costes, incluidos los costes de diseño, adquisición (y / ó elaboración según sea pertinente), mantenimiento y actualización del software necesario para el control y seguimiento, así como para el cálculo de los citados indicadores correrán por cuenta del concesionario. Tanto los equipos informáticos como las herramientas y software necesarios deben contar con la aprobación del Servicio de Movilidad Urbana y debe instalarse y actualizarse en las dependencias que dicho Servicio determine. Las herramientas informáticas a desarrollar por el concesionario deben ser autosuficientes en todas las fases necesarias para la elaboración de los indicadores: desde la toma de datos, pasando por la elaboración de los indicadores hasta el volcado de los mismos en el Centro de Control del Ayuntamiento, donde estará instalada.

Los costes de la plataforma de datos, software y costes de transmisión de la información entre los vehículos, instalaciones y centro de control del concesionario, y centro de control del Ayuntamiento serán por cuenta del concesionario.

Asimismo, el concesionario se compromete a poner a disponibilidad los datos necesarios de forma compatible para la recepción de la información al usuario en las pantallas situadas en las paradas u otros puntos de la vía pública o espacios públicos que pudieran ser solicitados por el Ayuntamiento.

El sistema de integración y centro de control de datos del Ayuntamiento, deberá estar funcionando antes de terminar el primer trimestre de la concesión, dándose el primer semestre de concesión (que incluye el trimestre referenciado) como periodo de carencia a la aplicación de penalizaciones por parámetros de calidad en las certificaciones mensuales y anuales.

5.2 Seguimiento de los indicadores de disponibilidad y calidad.

El seguimiento de los indicadores de disponibilidad y calidad se realizará a través de los parámetros e indicadores que se obtengan ya calculados a través del software específico instalado en el Centro de Control de SAE del Ayuntamiento y a través de la campañas de inspección y control que realice la asistencia técnica a la operación correspondiente (inspecciones in situ, controles de parámetros de servicio, regularidad, velocidad comercial, estado de los vehículos, etc.).

El concesionario se compromete a volcar al mismo tiempo que los recibe, los datos de explotación, demanda e incidencias en el sistema de control del Ayuntamiento de Zaragoza.

Cada mes, el concesionario emitirá un informe síntesis de los principales datos de la explotación, indicadores de calidad e incidencias externas del servicio e internas en la captación y tratamiento de los datos. Este informe pasará a formar parte del Informe Mensual, previo a la liquidación.

En caso de existir discrepancia entre el valor de los indicadores del Ayuntamiento y del Concesionario, y con objeto de no retrasar las certificaciones, se aplicarán a la misma los valores de los indicadores que no estén en discusión.

El servicio de Movilidad Urbana organizará con la Asistencia Técnica a la Operación descrita en el apartado 12.2.2, las campañas de inspección y control correspondientes, dando las directrices de contenido de las mismas al inicio del periodo concesional.

En el caso de los indicadores de carácter anual, se calcularán a año natural vencido y su resultado se aplicará durante todo el año natural siguiente.

5.3 Trabajos de seguimiento de la percepción del usuario: encuesta de satisfacción

La Encuesta de Satisfacción del Usuario es la herramienta de seguimiento del servicio que permitirá establecer el índice de carácter subjetivo que identifica la calidad percibida del servicio. Este índice se denomina Índice de Satisfacción del Cliente (ISC). Será contratada anualmente por el Concesionario y contará con la supervisión del Servicio de Movilidad Urbana del Ayuntamiento de Zaragoza. El diseño y planificación de la misma deberá tener la conformidad de dicho servicio con anterioridad a su realización.

En el Anejo Nº IX "Plan de Medición Anual de la Calidad Percibida", se recogen todas las especificaciones mínimas sobre el contenido de la Encuesta de Satisfacción del Usuario, quedando abierto a posibles mejoras por parte de los licitadores.

Los citados trabajos serán asumidos enteramente por el concesionario. Los trabajos contarán con la suficiente calidad para que sean representativos y útiles. La muestra calculada será una muestra suficientemente significativa desde un punto de vista estadístico (este aspecto se desarrolla en el anejo IX). Su coste correrá a cargo exclusivo del concesionario.

PARTE III: MEDIOS

6. MEDIOS ESPECIFICOS DEL SERVICIO

6.1 Flota de vehículos

6.1.1 Dimensionamiento del servicio

Por lo que se refiere al dimensionamiento del servicio indicar que en la Memoria Técnica se expone de forma detallada un dimensionamiento previo, que debe servir de guía al ofertante para su propuesta. Será de obligado cumplimiento para éste, y con el fin de garantizar una adecuada calidad en la prestación de los servicios objeto de contratación que mantenga en todo momento:

- un mínimo de trescientos (300) autobuses para satisfacer las necesidades de la Red de Transporte Urbano vigente distribuidos según la tipología y número que a continuación se expone.
- un mínimo de once (11) microbuses para satisfacer las necesidades del servicio de transporte para personas de movilidad reducida severa.
- Un mínimo de tres (autobuses) de doble piso y longitud estándar para cubrir el servicio de autobús turístico.

A estos, deben añadirse otros quince (15) vehículos en concepto de vehículos de reserva. En caso de que se comprobase en algún momento de la concesión que esta reserva fuese insuficiente, deberá ser ampliado con el número de vehículos que se estimen necesarios para garantizar el funcionamiento total del servicio.

El nuevo concesionario tendrá la obligación de hacerse cargo de los vehículos adscritos a la concesión con anterioridad y disponibles, según relación establecida en el Anejo N^o II.

El nuevo concesionario compensará monetariamente al antiguo concesionario por un valor establecido en conformidad por el Ayuntamiento de Zaragoza y el anterior operador.

La tipología general de los vehículos de transporte recibidos es la siguiente:

- Autobús estándar de piso bajo: De longitud total en el entorno de los doce metros (261 unidades)
- Autobús articulado de piso bajo: De longitud total de dieciocho metros. (número 73)
- Microbús de piso bajo: De longitud total de diez con dos metros. (10 unidades) y 9 metros (una unidad), especialmente adaptados para poder dar servicio a personas de movilidad reducida severa y acompañantes, contando con 5 plazas sentadas y 6 plazas de sillas de ruedas
- Autobús de piso bajo de longitud total de doce metros metros. (3 unidades) y doble piso para el servicio de autobús turístico

El concesionario prestará inicialmente el servicio con los autobuses y tipología actuales; adaptando las inversiones y renovación futuras a la explotación del servicio y tipología definida en el presente pliego.

6.1.2 Adscripción e incorporación de vehículos a la concesión

El concesionario recibe los vehículos por parte del Ayuntamiento, vehículos que se identificarán y serán afectos a la prestación del Servicio constituyendo la Flota de vehículos del mismo. A tal efecto, y en el momento de la recepción de los vehículos por el nuevo concesionario, el Ayuntamiento encargará un peritaje independiente del estado de conservación de la carrocería y neumáticos de la flota. Este peritaje establecerá el estado de mantenimiento de la flota, de

acuerdo a su antigüedad, y determinará si los vehículos pueden o no ser recibidos por el nuevo concesionario. Este se compromete a aceptar las conclusiones del informe pericial. Los vehículos rechazados deberán ser reparados antes de su adscripción al servicio. Tanto el peritaje como la reparación de los vehículos no supondrán ninguna carga económica para el nuevo concesionario

De los vehículos que constituyen la flota (de edad inferior a 16 años a 1 de enero de 2013) el concesionario utilizará 315 vehículos para el servicio de autobús urbano, 11 vehículos para el servicio puerta a puerta para personas de movilidad reducida severa, 3 vehículos para el servicio de autobús turístico. Todos ellos inventariados en el Anejo N° II, que constituyen la base operativa para la explotación del servicio. Asimismo, el Anejo N° II recoge la antigüedad y características técnicas de los mismos. El concesionario repercutirá la amortización de estas unidades y adquirirá, a partir del tercer año, nuevas unidades para su reposición durante el período concesional. Las pérdidas de vehículos por accidentes, averías y otras incidencias sobrevenidas serán repuestas inmediatamente, sin esperar al tercer año de concesión.

El resto de vehículos de antigüedad inferior a 16 años quedará en reserva hasta cumplir el límite de edad citado

La relación de vehículos que utilizará el concesionario es la siguiente:

Tabla 3 Vehículos a usar por el concesionario para el servicio regular permanente

Tipo	Marca					Total
	IVECO	M.B	MAN	RENAULT	SCANIA	
Estándar	133	84	0	24		241
Articulado	28	11	33		2	74
Total	161	112	33	31	2	315

Tabla 4 Vehículos puestos a disposición del concesionario para el servicio de PMRS

Tipo	Marca		
	DENNIS	RENAULT	Total
Microbús	10	1	11
Total	10	1	11

Tabla 5 Vehículos puestos a disposición del concesionario para el servicio de Autobús turístico

Tipo	Marca	
	MAN	Total
Autobús de 12 m y doble piso	3	3
Total	3	3

A todos los efectos, estos vehículos y los que posteriormente adquiera el concesionario, se considerarán adscritos a la concesión y para uso exclusivo en la misma.

Las condiciones técnicas, de obligado cumplimiento, de los vehículos adscritos a la concesión, para cada tipo de servicio vienen definidas en el **Anejo N° III "Plan de renovación de flota y características técnicas de los autobuses"**

Para la prestación de los diferentes tipos de servicio se utilizarán tres tipologías de autobús: autobús estándar de piso bajo (doble altura para el caso del autobús turístico), autobús articulado de piso bajo y microbús o midibus de piso bajo (incluyendo estos últimos los microbuses especiales con los que se presta el servicio para PMRS) .

En todo momento, el Ayuntamiento de Zaragoza podrá aprobar la utilización o la adquisición de autobuses de otra tipología si la prestación del servicio así lo exigiera.

Cuando el concesionario adquiera un nuevo vehículo, incluirá toda la información técnica y económica en una Hoja de Datos individual. Asimismo, actualizará la información de la flota de la que se hace cargo, cumplimentando esta misma hoja para los vehículos existentes. Esta ficha se definirá por parte del Ayuntamiento con la antelación necesaria para la compra de los nuevos vehículos previo aviso obligatorio del concesionario.

6.1.3 Condiciones de edad media y máxima de los vehículos.

A fin de garantizar un mantenimiento de la calidad del servicio, el Concesionario que resulte adjudicatario estará obligado a una renovación del parque de vehículos adscritos a la misma a partir del tercer año, de forma tal que se cumplan las siguientes condiciones:

- La antigüedad media de la flota no podrá exceder los 10 años durante el periodo de concesión.
- La antigüedad máxima de los vehículos que vayan a ser utilizados, cualquiera que sea su régimen de adscripción, no podrá exceder de los 16 durante el periodo de concesión, siendo dados de baja en su adscripción, automáticamente, los vehículos al cumplir esta edad. Excepcionalmente, a la vista de circunstancias especiales, el Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza podrá prorrogar, por un plazo no superior a 1 año, la permanencia de vehículos con antigüedad superior a los años citados, siempre que la edad media de la flota, a 31 de diciembre de cada año, no exceda la edad fijada.
- En el Anejo Nº I “Descripción del servicio” queda descrita la explotación prevista para la concesión.
- Salvo en el momento del traspaso de la concesión actual, todos los vehículos que se adscriban a la misma deberán ser de nueva adquisición.
- El Ayuntamiento podrá proponer a lo largo de la concesión reducciones de la edad media y máxima de los vehículos a fin de mejorar la calidad de servicio. Esta variación del Plan de Renovación de Flota, definido en el apartado 9.1, será objeto de equilibrio de la concesión.

6.1.4 Vehículos y su equipamiento

Los vehículos deberán disponer de todas las autorizaciones legalmente exigibles para la prestación de los servicios contratados y cumplirán con las prescripciones legales existentes en cuanto a ruidos, contaminación y defensa del medio ambiente, conforme a lo establecido en la legislación sectorial en vigor, debiendo pasar las revisiones periódicas que legalmente procedan, estando a disposición de la Dirección de Contrato la preceptiva documentación de cada vehículo.

Todos los vehículos estarán numerados según un código establecido por el Ayuntamiento de Zaragoza, así como identificados con los anagramas, rótulos y colores que ésta determine. Además de la identificación del concesionario, llevarán en sitio bien visible el logotipo y la denominación de la Administración concedente.

Los vehículos deberán venir provistos de todas las máquinas, instalaciones y equipamientos necesarios para la correcta instalación del sistema de monética y gestión de ingresos establecidos por el Ayuntamiento, así como para su integración inmediata en el Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE) del Servicio, a los que se refiere el presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares. El concesionario tendrá la obligación de empezar a renovar el total de la equipación a bordo (monética y SAE) en la flota durante el tercer año de concesión. Esta renovación debe abarcar la totalidad de la flota en el transcurso del quinto año de concesión. No obstante, el concesionario se comprometerá a realizar las inversiones mínimas necesarias en equipos para la medición de los indicadores del sistema de calidad, que deben de ser operativos al tercer mes de concesión.

Los vehículos adscritos al servicio Turístico contarán con una serie de equipamientos que les permitan proporcionar un servicio lo más adecuado a su naturaleza. Este equipamiento como mínimo consistirá en megafonía exterior, equipo de audio con posibilidad de seleccionar ocho idiomas, máquina dispensadora de botellas de agua, rampa de acceso a minusválidos y espacio dedicado para los Guías Turístico Municipales y un dispensador de folletos turísticos.

6.1.5 Eficiencia energética y vehículos piloto

Durante el tercer año de concesión, el concesionario se compromete a establecer un plan piloto de eficiencia energética, basado en la adquisición de al menos dos tipos de vehículos de fuentes energéticas y emisiones distintas que, con carácter de experiencias piloto, puedan ser utilizados en la red como base para la toma de decisiones en la renovación de flota durante el período concesional. El Ayuntamiento dará su aprobación a la tipología de vehículos propuesta así como al plan piloto de eficiencia energética, que deberá estar redactado y presentado por el concesionario al Ayuntamiento, el tercer año.

En caso que se decida cambiar el Plan de Renovación de Flota en función de las citadas experiencias, deberá ser previo consentimiento expreso del Ayuntamiento de Zaragoza en función de los estudios y análisis de todas las índoles (ahorro de costes, eficiencia energética, financieros, etc..) que el Ayuntamiento determine preciso. El coste de dichos estudios y análisis correrá por cuenta del nuevo concesionario. Uno de los aspectos a valorar en especial, es el balance económico resultante tras los cambios en las diferentes partidas de ahorros y costes que provoque la elección de un nuevo material móvil, que deberá ser rentable desde el punto de vista del concesionario sin tenerse que exigir un reequilibrio de la concesión en primera instancia. El Ayuntamiento estudiará las condiciones que conduzcan a este posible reequilibrio y determinará en su caso si procede o no, o los cambios en el plan de renovación de Flota Propuesto para no llegar a este supuesto.

6.2 Recursos humanos adscritos a la operación

Todo el personal del servicio deberá actuar correctamente uniformado, identificado y con las reglamentarias medidas de seguridad. Las características de las prendas y elementos de identificación, serán previamente sometidos a la aprobación del Ayuntamiento.

Aparte del personal vinculado al Concesionario y al Ayuntamiento, no se permitirá la entrada a las instalaciones de los servicios a ninguna otra persona que no vaya provista de una autorización expresa y nominal, expedida para cada caso concreto por el Ayuntamiento.

6.3 Sistemas y tecnología de información y gestión

El actual servicio de transporte urbano, el servicio puerta a puerta para personas de movilidad reducida severa y el autobús turístico de la ciudad de Zaragoza ya disponen de un sistema tecnológico de gestión e información, si bien ha quedado algo obsoleto dado el tiempo que ha transcurrido desde su implantación. Es por ello que, partiendo de los recursos actuales el concesionario debe desarrollar una propuesta de renovación tecnológica que tenga como objetivo genérico la progresiva adecuación del servicio de autobús a las nuevas posibilidades tecnológicas existentes.

Así, con el nuevo Sistema Tecnológico se busca disponer de información de explotación del transporte de forma centralizada y en tiempo real que permita medir, tanto en las empresas concesionarias como en el Ayuntamiento, el nivel de servicio prestado para optimizar la gestión y mejorar su calidad y eficiencia.

6.3.1 Tipología de los sistemas y equipos de información para la gestión de la concesión

Dado que en Zaragoza intervienen dos modos de transporte urbano: el autobús y el tranvía, los sistemas que se renueven o se implanten ex novo deberán estar integrados o en su caso ser compatibles con los sistemas del tranvía. En ese sentido, y según sea el plan de integración seguido por el Ayuntamiento, el concesionario deberá considerar la coordinación al menos en los siguientes sistemas:

- Su sistema SAE para que sea compatible con el del tranvía y permita compartir datos comunes y volcarlos en el centro de control y en los interface de información al usuario.
- Sistemas de expedición, registro y cancelación de billetes, compatibles con los títulos comunes que el Ayuntamiento pueda implantar.
- Compatibilidad de uso con la tarjeta ciudadana del Ayuntamiento de Zaragoza.
- Compatibilidad con el Sistema de Información Geográfica del Ayuntamiento (del Servicio de Movilidad) y con los servicios de la web municipal del mismo.

6.3.2 Sistemas de expedición y cancelación

El concesionario instalará, a su cargo, y en todos los vehículos de la Flota del Servicio, las máquinas expendedoras, registradoras y/o canceladoras de billetes y demás títulos de viaje, y, en general, los equipamientos mecánicos y/o electrónicos necesarios que permitan el correcto funcionamiento del sistema de monética y gestión de ingresos que, en cada momento, tenga establecido el Ayuntamiento de Zaragoza. A los efectos de este Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, se entenderá por "sistema de monética y gestión de ingresos" el conjunto de actuaciones, procesos y operaciones, establecido por el Ayuntamiento de Zaragoza, que hacen posible el pago por los viajeros de las tarifas establecidas como contraprestación de los servicios recibidos por éstos, y, por extensión, al conjunto de soportes físicos, instrumentos o medios que dichos viajeros puedan o deban utilizar para realizar el pago de las tarifas vigentes durante todo el periodo de concesión con mayor facilidad.

El mantenimiento, conservación y actualización técnica de las máquinas, su software y demás equipamientos corresponderá al concesionario, quien adoptará las medidas necesarias para que unas y otros se encuentren siempre en perfectas condiciones de uso.

En el comienzo de la prestación del contrato, el concesionario contará con la maquinaria y equipamiento que se recoge y describe en la Memoria Técnica adjunta al presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares. Al tercer año de concesión, el Concesionario tendrá la obligación de renovar el equipo embarcado en la flota adscrita a la concesión, detallando las inversiones correspondientes en el correspondiente plan. El sistema de validación de títulos

embarcados en la flota deberá ser en todo momento compatible con la tarjeta ciudadana, no debiendo existir ningún lapso temporal que no permita el uso de la Tarjeta Ciudadana como título de Transporte.

El número de máquinas y demás equipamientos será el necesario para que cada vehículo de la Flota, por sí mismo, pueda proceder a realizar todas las operaciones susceptibles de integrar el sistema de monética y gestión de ingresos establecidos por el Ayuntamiento. A tal efecto, el concesionario mantendrá un número de máquinas y equipamiento equivalente al diez por ciento (10%) de los necesarios para satisfacer las necesidades de la Red de Transporte vigente, en cada momento, en concepto de equipamientos de reserva, de modo que ningún vehículo de la flota carezca de ellos en ningún momento.

La reposición de dicha maquinaria y equipamientos, que serán siempre nuevos, se efectuará por el concesionario del Servicio con arreglo a las necesidades del mismo, y, en todo caso, cuando lo indique el Ayuntamiento de Zaragoza por causas debidamente justificadas.

A partir del inicio del tercer año de concesión, tanto los sistemas embarcados como la red de recargas debe de ser compatible con la tecnología DESFIRE.

6.3.3 Sistemas de pago mediante tarjeta

6.3.3.1 Tarjetas

Se mantendrá la panoplia de títulos de transporte actual correspondientes al concesionario y se asegurará la compatibilidad de la equipación a bordo con el resto de títulos de transporte que se apoyan en la tecnología de Tarjetas sin contacto como puede ser la tarjeta del CTAZ y la tarjeta Ciudadana. No obstante, el concesionario se compromete a adaptar a su cargo la panoplia de títulos y sus sistemas de cancelación y gestión (SAE) en cualquier momento durante la vigencia de la concesión, si el Ayuntamiento de Zaragoza así lo requiriese. A partir del momento de entrada en vigor de la nueva contrata, el ayuntamiento de Zaragoza podrá constituirse en único emisor de tarjetas en el ámbito de transporte a que afecta el pliego actual. A partir del inicio del tercer año de concesión, cualquier tipo de tarjeta no emitida por el Ayuntamiento de Zaragoza podrá dejar de ser válida para su uso.

6.3.3.2 Redes de recarga y oficinas de atención al ciudadano

El nuevo concesionario, desde el inicio del contrato, deberá aportar una red de recarga propia, activa y funcional y con la misma extensión de la red existente en la actualidad (puede ser nueva o la red de recarga actual) con completas garantías de que se permita el uso en toda la red de la Tarjeta Ciudadana desde el primer día de la concesión. A partir del inicio del tercer año de la concesión, los equipos de dicha red de recargas deberán actuar de forma on-line (con conexión a red). Dicha red deberá funcionar con tecnología DESFIRE en el mismo plazo señalado en el punto anterior.

Desde el inicio de la concesión, se procederá al siguiente desglose de costes de uso en lo referente al sistema de las redes de recarga.

- Coste de recarga en la red de la operadora. Coste que asumirá el nuevo concesionario en su totalidad.
- Coste de recarga en otras redes en su uso en el transporte urbano objeto de este pliego. También deberá hacerse cargo de ello el operador del servicio.
- Coste de uso en pospago. Este coste se imputará al concesionario de acuerdo con las condiciones del convenio que regule el pospago vigente en cada momento.

En el plazo de transición deberá incorporarse al sistema del adjudicatario el sistema de bonificación por tipologías definido en la Tarjeta Ciudadana. Al respecto, la Dirección General

de Ciencia y tecnología aportará durante el proceso de licitación, previa consulta de los licitadores, la información pertinente.

Las oficinas de relación con el ciudadano del concesionario atenderán las consultas y reclamaciones correspondientes a la tarjeta ciudadana en el ámbito del transporte a que afecta el presente contrato. Serán, igualmente, puntos de emisión y de solicitud de tarjetas en las mismas condiciones que los actuales centros municipales. Podrán ser, igualmente, oficinas de validación de las tipologías a que hace referencia el punto anterior.

El concesionario dispondrá de al menos dos oficinas de atención al ciudadano, ubicadas en zonas céntricas de la ciudad, cuya ubicación, tamaño y diseño deberán ser aprobadas por el Ayuntamiento a propuesta del concesionario. En estas oficinas se realizarán todas las gestiones y consultas mencionadas en este apartado.

6.3.4 SAE y sistemas de posicionamiento y control

El concesionario asumirá la gestión integral del Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE) del Servicio Público Municipal de Transporte Urbano de Zaragoza actualmente en funcionamiento, cuyas características generales se describen la Memoria Técnica adjunta a este Pliego.

Será por cuenta del concesionario la adquisición del hardware, software y demás equipamientos y elementos necesarios para ampliar y renovar el SAE.

Correrá, igualmente, por cuenta del concesionario el mantenimiento, conservación y, en su caso, limpieza de la totalidad de elementos que integran el SAE, incluidas las señales de información al usuario, así como la reposición del hardware, software y demás equipamientos necesarios para el adecuado y permanente funcionamiento del mismo.

Los requisitos del sistema a implantar se detallan en profundidad en el Anejo Nº IV "Especificaciones técnicas para los sistemas y equipos de gestión del servicio", tanto del Centro de control del SAE en las instalaciones del Concesionario como su homólogo en las instalaciones del Ayuntamiento de Zaragoza. También se especificarán los requisitos técnicos del Equipo de control embarcado SAE, el sistema de billeteaje y de información al viajero.

6.3.5 Plan de renovación y adquisición de sistemas y equipos.

Como en el caso de la flota, se solicitará en la oferta un **Plan de Renovación y Adquisición de Sistemas y Equipos** que permita conocer la estrategia de renovación y mejora del ofertante.

El ofertante describirá de forma detallada el número, tipología y calidades de todos los sistemas y equipos a renovar o adquirir. Debe incluir un calendario detallado de implementación de cada uno de los sistemas. La valoración económica asociada deberá incluirse en la documentación económica de la oferta. No debe incluirse esta valoración económica en la oferta técnica.

7. INSTALACIONES AFECTAS AL SERVICIO

En el Anejo Nº V quedan descritas las instalaciones afectas al servicio de autobuses urbanos, SPMRS y autobús turístico en la actualidad. Estas instalaciones se clasifican fundamentalmente en las siguientes categorías

- Edificios e instalaciones fijas propiedad o de titularidad municipal
- Instalaciones, equipos y maquinaria cedidas por el actual concesionario y revertidas al Ayuntamiento

- Instalaciones en la vía pública: paradas y postes, paradas dinámicas, plataformas, etc...

El Ayuntamiento de Zaragoza pondrá a disposición del concesionario y a los efectos de explotación del Servicio, las edificaciones, instalaciones y maquinaria de propiedad o titularidad municipal que se describen en el Anejo Nº V del presente pliego de prescripciones técnicas.

El Ayuntamiento confiere al Concesionario el derecho, durante la vigencia del contrato, a utilizar las instalaciones existentes y futuras que se agreguen, reconociéndole las facultades de gestión del Servicio objeto de este contrato, siempre y cuando el Ayuntamiento no entienda que dicho uso va en perjuicio de los usuarios.

La utilización por el concesionario de tales edificaciones, instalaciones, infraestructura y demás medios será para prestar exclusivamente el Servicio de transporte colectivo público urbano del municipio, salvo que el Ayuntamiento, por razones de interés público, estableciese lo contrario.

El nuevo concesionario tendrá la obligación de hacerse cargo de las instalaciones adscritas a la concesión con anterioridad y de propiedad del antiguo concesionario, revertidas al Ayuntamiento, compensando monetariamente al antiguo concesionario por un valor establecido en conformidad por el Ayuntamiento de Zaragoza y el anterior operador. La titularidad de dichos bienes pasará a ser municipal. De esta forma, al igual que con la flota de vehículos, el nuevo concesionario recibirá los equipos y la maquinaria por parte del Ayuntamiento y serán afectas a la prestación del servicio.

8. INVENTARIO DE BIENES AFECTOS AL SERVICIO

Todas las instalaciones fijas, equipos y maquinaria adscritas al servicio, así como las cedidas por el concesionario actual, incluido el material móvil y los bienes correspondientes a los sistemas y tecnología de información y gestión, así como el material en stock, se incluirán en un inventario detallado que deberá realizar el adjudicatario y formalizar en el plazo de dos meses desde la fecha de formalización del contrato. Transcurrido ese plazo, se suscribirá entre el Ayuntamiento y el Concesionario Acta de Recepción de las edificaciones, instalaciones y demás medios puestos a disposición por el primero al segundo.

PARTE IV: PRESTACIÓN DEL SERVICIO

9. RENOVACIÓN, CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO

9.1 Vehículos

El licitador presentará en la oferta un “**Plan de Renovación de Flota (PRF)**”. Este Plan incluirá la propuesta de renovación y adquisición de nuevos vehículos indicando el número y tipología desde el tercer año hasta el final de la concesión (año diez).

Para los tipos de vehículos nuevos que el licitador proponga en su **Plan de Renovación de Flota** se adjuntarán datos técnicos sobre masas, dimensiones, consumos de combustible y rendimientos de los distintos tipos y modelos de autobuses que constituirán la flota así como características de sus componentes, niveles de emisiones de gases de escape, ruidos y vibraciones, potencia en eje tractor, etc... Se entiende que la propuesta técnica incluida en el PRF es meramente indicativa ya que las tecnologías desarrolladas en los años de concesión pueden hacer cambiar las características técnicas de los vehículos a adquirir. Será considerada, no obstante, como una orientación sobre las características de la flota, a la que se orienta el licitador en su propuesta.

En todo caso, y a efecto de valoración técnica del Plan de Renovación de la Flota, el licitador indicará claramente los estándares de calidad, impacto ambiental, eficiencia energética, etc,... que propone en nuevos vehículos adquiridos y que, en todo caso, deben superar sobre los ya establecidos en el pliego.

El mantenimiento y todos los costes de conservación, seguros y reparaciones del material móvil corren a cargo del concesionario del servicio. Estos costes pasan a ser una componente de los costes de operación del servicio,. El ayuntamiento autorizará las especificaciones en cada compra de vehículos nuevos.

9.2 Cesión de instalaciones fijas, equipos y maquinaria

El concesionario asume las instalaciones fijas, equipos y maquinaria adscritos al servicio en buen estado de mantenimiento y plenamente operativos.

El concesionario realizará a su costa todas las actividades de conservación y mantenimiento de las instalaciones y equipos, durante el período de la concesión. Asimismo, acometerá las inversiones en mejoras que haya definido en su oferta económica y aquellas adicionales que considere oportunas, necesitando la aprobación del Ayuntamiento en cada caso.

En la reversión al Ayuntamiento de las instalaciones al final de la concesión, incluidas las actuaciones e instalaciones efectuadas por el concesionario durante el periodo concesional, se considerarán las amortizaciones no cubiertas durante dicho período. Todos los bienes deberán encontrarse en perfecto estado de conservación y funcionamiento durante todo el período de la concesión y a su término, de forma que se permita la continuidad en la prestación del servicio objeto de la concesión. Todo ello sin perjuicio de que el Ayuntamiento ejerza de manera continuada durante el período de la concesión labores de inspección de los bienes adscritos al servicio.

9.3 Sistemas y equipos de información y gestión

El concesionario se obliga a mantener a su costa y en perfecto estado de funcionamiento todos los sistemas y equipos de información y gestión (SAE, canceladoras, expendedoras, señalización e información, centro de control y transmisión de datos, etc.,...).

Asimismo, asumirá a su costa la renovación de los sistemas obsoletos, incluido hardware y software que permita el mantenimiento y mejora de los actuales servicios.

El desarrollo del sistema de prioridad semafórica con las especificaciones mínimas descritas en el Anejo N° I V deberá desarrollarse antes de finalizar el quinto año de concesión.

Por último, el ofertante es libre de proponer en el denominado plan de renovación y adquisición de sistemas y equipos y valorar en su oferta la adquisición, renovación y desarrollo de sistemas y equipos que no hayan sido considerados en este pliego o que mejoren sus especificaciones técnicas,.

9.4 Paradas y equipamiento en vía pública

El concesionario se compromete al mantenimiento completo de los postes de parada, así como toda la señalización vertical y horizontal asociada.

Asimismo, y en las paradas en las que existan sistemas de señalización variable, el concesionario asume el compromiso de suministrar el interface y la señal de datos necesaria para la implantación de los sistemas de información variable en paradas.

El acondicionamiento básico de las paradas incluye:

- Señalización vertical y horizontal de entorno. Las paradas contarán con una accesibilidad adecuada tanto para vehículos como para peatones y, muy especialmente, para personas con movilidad reducida severa (PMRS), con equipamiento podo táctil y plataforma de aproximación en caso necesario. Se cumplirá en todo caso la legislación española sobre accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas que esté en vigor en el momento de la actuación.
- Información: el contenido mínimo de la señalización informativa en las paradas será el siguiente:
 - Llevarán un esquema con plano del itinerario de la línea a que corresponde la parada, con el código o número y las denominaciones abreviadas que se asignen a la línea.
 - Informarán de la hora de comienzo y de finalización de la prestación del servicio en esa línea, así como de la frecuencia de paso de los vehículos en la misma. Y todas las conexiones con otras líneas de la red de transportes urbanos.
 - Contendrán, en su caso, la denominación abreviada que se asigne a cada parada.
 - Información sobre ubicación de otros puntos de acceso a otros modos de transporte público cercanos a la red de Tuzsa
- La información y mantenimiento actualizado de la información anterior, se colocará sobre los elementos actualmente previstos: marcos en marquesinas y monopostes en aquellos lugares en los que no existen marquesinas. El diseño de las informaciones a colocar será propuesto por el concesionario al Ayuntamiento de Zaragoza, quien, en cualquier caso, podrá acordar las variaciones que estime necesarias en el mismo, por causas debidamente justificadas.

- Asimismo, el Ayuntamiento de Zaragoza podrá acordar la variación del contenido de las señales verticales de parada, por causas debidamente justificadas.

9.5 Plan de mantenimiento, conservación y limpieza de bienes adscritos a la concesión.

El mantenimiento, conservación, limpieza y aseguramiento de los bienes adscritos al servicio son a cargo del concesionario.

El concesionario presentará, al inicio del plazo concesional, un plan de mantenimiento, conservación y limpieza de bienes adscritos a la concesión que deberá ser aprobado por la Administración.

Este Plan debe incluir todas las labores necesarias para garantizar el correcto funcionamiento de toda la flota de autobuses, los sistemas de gestión, las instalaciones adscritas al servicio, el pintado de la flota, y en general de todos los elementos indispensables y accesorios existentes o que se implanten con cargo a este contrato durante todo el periodo concesional.

El plan de mantenimiento deberá acometer el mantenimiento preventivo, correctivo. correctivo inmediato y legal o normativo. Deberá definir recursos, tanto de personal como de medios asignados en el desarrollo de labores de servicio, limpieza, inspección, reparación y gestión de la información de mantenimiento y programación

10. REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

Las actividades complementarias que el concesionario se obliga a realizar por su cuenta, son las siguientes:

- Implantación de nuevas paradas y desmontaje de paradas no utilizadas, fruto de los cambios en su ubicación o de los itinerarios de las líneas, según se indica en el Apartado 2.3.
- Acondicionamiento de paradas, incluyendo la urbanización de aceras, equipamiento podo táctil para PMRS (mediante cambios en la pavimentación, alumbrado y señalización vertical y horizontal) u otras instalaciones. El número mínimo de paradas acondicionadas será de CUARENTA (40) al año. Durante los dos primeros años de concesión el número de paradas acondicionadas se reduce a DIEZ (10), CINCO (5) cada año. El resto de acondicionamientos hasta 40 anuales que no se realicen durante los dos primeros años (70), se realizará paulatinamente durante los siguientes ocho años de concesión.
- Colocación de planchas de aproximación en paradas para facilitar el acceso de los usuarios a los autobuses. El número mínimo de planchas a incorporar es de VEINTE (20) al año. Durante los dos primeros años de concesión el número de planchas colocadas se reduce a CINCO (5) anuales El resto de planchas hasta 20 anuales que no se coloquen durante los dos primeros años (30), se colocarán paulatinamente durante los siguientes ocho años de concesión.
- Adecuaciones que garanticen la transitabilidad de los autobuses cuando hay desvíos provisionales de tráfico en la red viaria pública. Estas adecuaciones no conllevan amortización.
- Paradas provisionales en los desvíos por obras incluyendo las variaciones asociadas que determine el Servicio de Movilidad Urbana. Estas variaciones no conllevan amortización.

- Instalación de pantallas de información al usuario en paradas y marquesinas, con un mínimo de TREINTA (30) pantallas al año. Durante los dos primeros años de concesión el número de pantallas colocadas se reduce a DIEZ (10). El resto de pantallas hasta 30 anuales que no se coloquen durante los dos primeros años (50), se colocarán paulatinamente durante los siguientes ocho años de concesión.
- Instalación de 3 Marquesinas de la estación Intermodal, incluido el sistema de anclaje sobre losa de hormigón.

Asimismo, se considerarán las actuaciones de infraestructura e instalaciones en vía pública (carriles bus, andenes y pequeños intercambiadores en superficie, etc).

El ofertante describirá de forma detallada la actuación tipo, tanto el ámbito de actuación como la tipología y calidades de todas las actuaciones incluidas en el plan de realización de actividades complementarias a incorporar en oferta. La valoración económica asociada deberá incluirse en la documentación económica. No debe incluirse esta valoración económica en la oferta técnica.

11. RELACIONES CON EL USUARIO: ATENCION AL CLIENTE, COMUNICACIÓN, VENTAS Y RECLAMACIONES

11.1 Atención al cliente

El concesionario dispondrá de un plan de calidad de atención al cliente basado en la Norma UNE-EN 13816, aprobado por el Ayuntamiento. Este plan incorporará, entre otros, procedimientos para el control de quejas y sugerencias que incluya:

- Identificación del reclamante
- Descripción y tipología de la queja.
- Sistema de priorización.
- Seguimiento y estado de las quejas y sugerencias.
- Indicadores de gravedad
- Control, cierre y archivos de las quejas: evaluación final.

Asimismo, el plan incluirá los puntos de recepción de las quejas, estructura y disponibilidad del libor de reclamaciones y la dotación de personal necesaria para la atención al público.

El Ayuntamiento tendrá información puntual de las quejas y sugerencias mediante una réplica de la base de datos en la que se almacene por parte del concesionario.

El concesionario está obligado a responder antes de QUINCE (15) días al usuario que ha realizado la queja o sugerencia, trasladando copia al Ayuntamiento. El concesionario incluirá en el Informe Mensual un apartado de análisis e inventario de las quejas recibidas.

11.2 Manual de calidad de servicios al cliente

El concesionario, teniendo en cuenta el Plan de Calidad de servicios al cliente, elaborará y publicará para su distribución entre los usuarios un Manual de Calidad de Servicios al Cliente en el que se especifiquen los derechos, deberes y procedimientos a seguir por clientes y trabajadores de la empresa en sus relaciones mutuas.

Este manual se actualizará cada tres años y tendrá una publicación de 10.000 ejemplares al tiempo que será accesible por internet de manera gratuita en ambos casos.

11.3 Política de comunicación e información al cliente

La política de comunicación e información al cliente se basará en:

1. La redacción de un plan de comunicación anual que incluya servicios, productos y actividades a emprender por el concesionario en el marco de las relaciones con los usuarios actuales y los ciudadanos de Zaragoza en general.
2. Actualización e impresión anual de los carteles de información y mapas de servicio a implantar a bordo, postes y marquesinas existentes. Estos carteles se instarán al menos una vez al año o cuando estén deteriorados.
3. Impresión cada tres años o cuando existan variaciones relevantes del servicio, de 40.000 folletos informativos del servicio.
4. Instalación de las variaciones puntuales de servicio en marquesinas, soportes y autobuses afectados.
5. Actualización de la información anterior en la web del usuario, a gestionar por el concesionario.
6. Actualización por parte del concesionario de la información del GIS y la WEB municipal.

Todas las acciones anteriores se realizarán por cuenta del concesionario y con la aprobación previa del Ayuntamiento de Zaragoza.

11.4 Sistema de venta

El nuevo concesionario, desde el inicio del contrato, deberá aportar una red de recarga propia, activa, funcional y con la misma extensión de la red existente en la actualidad (puede ser nueva o la del actual concesionario) que permita el uso de la TC desde el mismo día del inicio de la concesión. A partir del inicio del tercer año de la concesión, los equipos de dicha red de recargas deberán actuar de forma on-line (con conexión a red). Dicha red deberá funcionar con tecnología DESFIRE en el mismo plazo señalado en el punto anterior.

11.5 Objetos perdidos

La gestión de los objetos encontrados dentro de los autobuses, seguirá lo establecido en el Reglamento del Servicio del transporte Urbano de Zaragoza.

12. INSPECCIÓN Y CONTROL GENERAL DEL SERVICIO

12.1 Plan de inspección y control del servicio a realizar por el concesionario

El concesionario es responsable de la calidad del servicio, del cumplimiento de horarios y frecuencias y del reglamento de viajeros, del control del fraude y en general de todos aquellos aspectos que redunden en la eficacia y calidad del servicio de transporte objeto de la concesión

El concesionario presentará un **Plan de Inspección y Control del Servicio** que deberá ser aprobado por el Ayuntamiento al inicio del plazo concesional. Este plan definirá y desarrollará al nivel de detalle que determine el Servicio de Movilidad Urbana los métodos, sistemas, periodicidad de las medidas, así como los medios humanos y materiales asignados para su desarrollo. La concreción del plan debe ser tal que permita la supervisión de su cumplimiento por parte del Servicio de Movilidad urbana.

12.2 Supervisión del servicio por parte del Ayuntamiento

12.2.1 Ingeniero Director del Contrato

El Ayuntamiento de Zaragoza nombrará un Ingeniero Director del contrato que será el interlocutor del Ayuntamiento de Zaragoza frente a la Sociedad Gestora.

El Ingeniero Director podrá ejercer todas las potestades de inspección para el cumplimiento del contrato y proponer al órgano de contratación aquellas decisiones que estime conveniente para la mejor ejecución del contrato. Así mismo, el Ingeniero Director, dentro de las facultades que el Ayuntamiento le atribuya, tendrá plena capacidad frente a la Concesionaria y ésta deberá ofrecerle en todo momento la máxima cooperación.

12.2.2 Asistencia Técnica a la Operación.

Para supervisar el correcto desempeño del servicio, el Director del Contrato, podrá contar con el apoyo de empresas externas e independientes (Asistencia Técnica a la Operación) cuya actividad tendrá como objetivos, sin carácter de ser exhaustivo, los siguientes:

- Apoyo al seguimiento del contrato de concesión, y en concreto de los incumplimientos y la determinación de las penalizaciones
- Apoyo en los procesos de liquidación de los pagos y en los cálculos de los ajustes definidos en el régimen económico del contrato.
- En especial, seguimiento de los cumplimientos en relación a los criterios de calidad y disponibilidad.
- Supervisión y control general de la explotación
- Análisis del plan de control e inspección redactado por el concesionario
- Control y supervisión del desarrollo del plan de control e inspección por parte del concesionario.

Los requisitos mínimos, en cuanto al control de la Calidad de los autobuses en el marco del Citado Plan, quedan recogidos en el Anejo Nº VIII "Campaña de Inspección y Control" del presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

El Ayuntamiento controlará la correcta aplicación del Plan de inspección y control del concesionario, sujeta a penalizaciones explícitas en caso de ausencia de Plan o negligencia en el desempeño del mismo.

La selección de la empresa que desarrolle la Asistencia Técnica a la Operación deberá contar con la conformidad del Ingeniero Director del Contrato.

Los costes derivados de estas asistencias técnicas serán asumidos por el concesionario con cargo a una partida anual durante todo el periodo de vigencia del contrato de gestión de servicio público de 300.000 euros anuales sin IVA a precio de 1 de Enero de 2013, a actualizar anualmente según el Índice General de Precios al Consumo (IPC), utilizando el mismo valor que el establecido para el IPC en la actualización anual del PKK (Cláusula 35.4 del PCAP).

En el caso de que en un año determinado esta cuantía no se aplique por entero a su finalidad, el remanente deberá permanecer en un fondo que podrá ser de titularidad del Concesionario (a los efectos de devengo de intereses) pero que será de libre disposición por parte del Ayuntamiento.

13. PUBLICIDAD

Se establece la cantidad anual de 200.000 euros sin IVA a precio de 1 de Enero de 2013 revisables por IPC de acuerdo con el valor de revisión establecido en el PCAP para el coste del servicio, a cargo de la concesión, para acciones y campañas de comunicación y publicidad sobre movilidad y promoción del servicio, así como otras que se estimen convenientes relacionar.

La iniciativa, definición de las acciones y su ejecución la efectuará la Dirección de Comunicación del Ayuntamiento de Zaragoza en coordinación con la contrata.

Como oferta de lanzamiento en adjudicación la contrata destinará la cantidad de 250.000 euros (sin IVA) el primer año con el mismo proceder indicado.

La empresa podrá proponer acciones a realizar que deberán contar con la aprobación previa de la Dirección de Comunicación, quién determinará su encaje en el plan de comunicación establecido. Igualmente la ejecución, en todos sus aspectos se realizará desde Ayuntamiento de Zaragoza.

La cantidad destinada a comunicación no consumida en el año se acumulará para el año siguiente y deberá consumirse antes de 31 de diciembre.

13.1 Autobuses publicitarios

En relación con la explotación publicitaria de los autobuses se articula lo siguiente:

13.1.1 Exterior autobuses

1. **Campañas gratuitas:** realización a su cargo de 12 campañas gratuitas al año (creatividad, impresión colocación, alquiler, etc) de 5 autobuses cada una, con información municipal o de asuntos de carácter e importancia social en la ciudad, determinados por la Dirección de Comunicación.

De estos 5 autobuses la publicidad: 3 serán estándar y 2 del tipo Plus.

El periodo de exposición de un mínimo de 15 días.

La creatividad la desarrollará directamente la Dirección de Comunicación y la producción, montaje y desmontaje la contrata.

2. **Campañas fijas:** disponibilidad de 5 autobuses fijos para campañas municipales o de contenidos sociales o instituciones sin coste de alquiler, montaje y desmontaje y con producción a cargo municipal

La colocación y retirada de la información en estos autobuses será en periodos mínimos de 15 días.

Se establecerán días fijos de montaje y desmontaje, así como tiempos de producción e instalación.

En todos los casos el Ayuntamiento decidirá los autobuses y líneas a utilizar siempre que estén disponibles.

13.1.2 Interior Autobuses

Con carácter general no se utilizará el interior de los autobuses para su explotación publicitaria. Excepcionalmente se podrán estudiar propuestas por parte de la contrata que deberán contar con la autorización de la Dirección de Comunicación.

1. Folletos

Los autobuses deberán estar provistos de un cajetín portafolletos para el tamaño máximo de folleto de 21 de alto por 10 de ancho que serán utilizados para acciones de Ayuntamiento o instituciones autorizadas por la Dirección de Comunicación municipal. La producción de los folletos será a cargo del Ayuntamiento y la contrata deberá colocarlos en los cajetines y retirarlos si hiciera falta, sin coste.

No se establece un número específico de campañas. Los folletos serán colocados a demanda del Ayuntamiento quién acordará fecha de colocación y retirada si hiciera falta.

Se podrán utilizar la totalidad de la flota de autobuses o una distribución a medida de la acción.

2. Vinilos sobre cristalerías interiores de los autobuses.

El Ayuntamiento de Zaragoza, a través de la Dirección de Comunicación, se reserva el derecho de utilizar las cristalerías interiores de los autobuses para colocar adhesivos con contenidos informativos publicitarios municipales e institucionales.

La producción será municipal y la colocación y retirada a cargo de la contrata.

Los periodos de exposición serán de un mínimo de 15 días y el Ayuntamiento se reserva la decisión sobre el número de adhesivos de cada acción, el número de acciones y duración final de las mismas y los autobuses a utilizar.

El tamaño mínimo a utilizar será DIN A4.

Se podrán utilizar la totalidad de la flota de autobuses o una distribución a medida de la acción.

14. INFORMES Y ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO

La empresa adjudicataria entregará una serie de informes periódicos, en soporte informático y papel, con la documentación que contemplará la evolución del servicio y sus incidencias. Estos informes precisarán la conformidad del Ingeniero Director del Contrato para su aceptación (entrega completa y a tiempo).

14.1 Redacción de informes de gestión y periodicidad

14.1.1 Informes puntuales

Cuando se produzcan variaciones:

- Transitorias en itinerarios o frecuencias de líneas, se realizará un informe donde se identifique la variación, se explicita fecha de inicio y finalización prevista y la variación de Km y horas útiles que producirá
- Definitivas de los itinerarios, calendarios, dotaciones u horarios de alguna línea, la empresa concesionaria entregará al Ayuntamiento los nuevos cuadros de horarios y actualizará dicha información para que se encuentre también disponible para los usuarios del servicio.

Dichos informes se entregarán al Ayuntamiento a la mayor brevedad posible por parte del Concesionario

14.1.2 Informe Mensual

El concesionario deberá presentar mensualmente al Ayuntamiento un resumen en el que deberá reflejarse, como mínimo, la siguiente información:

- Número de expediciones realizadas por sentido
- Número de expediciones perdidas por averías y/o por condiciones de tráfico por sentido
- Km realizados (útiles y muertos).
- Horas útiles y muertas
- Número total de averías según tipología
- Número total de accidentes por tipología
- Viajeros por día (laborable, sábado, festivo, nocturno) y totales y por título de transporte utilizado, diferenciando el grupo de pago y no pago.
- Datos de transbordos entre la Red de Autobuses Urbanos y Tranvías de Zaragoza.
- Ingresos (venta de títulos y tarjetas)
- Comparativa de las magnitudes anteriores, y de los acumulados anuales, en el mismo periodo del año anterior
- Viajeros subidos / bajados por parada y línea
- Resumen de las incidencias más significativas del servicio y descripción breve de la actuación realizada y sus resultados
- Desarrollo del Plan de Inspección y control del concesionario. Seguimiento de los indicadores de gestión.

La información reseñada, deberá detallarse día a día y el total mensual para cada línea, tanto diurna como nocturna. El concursante deberá adjuntar en su oferta un modelo del informe a presentar.

14.1.3 Memoria Anual Técnica.

El concesionario deberá presentar, en los tres primeros meses de cada año, una Memoria explicativa 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.

La memoria sobre la gestión y prestación del Servicio del ejercicio anterior contendrá como mínimo, la siguiente información:

- El análisis estadístico anual de los datos recogidos en los informes mensuales (añadiendo el número de horas de servicio útiles y muertas):
 - Total de expediciones por líneas mensuales y acumuladas durante todo el año por sentido

- Número de expediciones perdidas por averías y/o por condiciones de tráfico por sentido
- Km realizados (útiles y muertos) por líneas, mensuales y acumulado durante el año
- Evolución mensual de los viajeros por títulos de viaje, diferenciando el grupo de pago y no pago
- Evolución mensual de los viajeros por líneas y títulos, indicando porcentajes parciales y resultados totales
- Evolución interanual mes a mes de los viajeros por títulos y líneas
- Ingresos (desagregados por venta de títulos y otros especificados).
- Evolución de los Viajeros/Kilómetro comercial por tipo de día laborable, sábado y festivo, y detallado por líneas
- Evolución de los viajeros subidos / bajados por parada y línea

El análisis estadístico anual de los datos recogidos en los informes mensuales (añadiendo el número de horas de servicio útiles y muertas):

- Estadística de la flota con relación de vehículos por matrícula adscritos al servicio con resumen del número de vehículos (línea total de funcionamiento y máximo en línea), características tecnológicas fundamentales y modelo; disponibilidad del aire acondicionado y piso bajo; edad media del parque y altas y bajas producidas.
- Estadística de la plantilla: 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.
- Evolución de los costes de operación y de los ingresos de viajeros de pago
- Control de puntualidad a partir de la información suministrada por el SAE
- Detalle de las incidencias relativas, indicando si eran previsibles o no previstas y las que han requerido el servicio de Policía Local, y realizar un cuadro resumen de tipologías
- Cuadro de revisión de billeteaje (fraude): número de controles y número de incidencias
- Acciones destacables realizadas por el servicio

El concursante deberá presentar en su oferta un modelo de la Memoria, documento que, además, incluirá un anejo anual con toda la documentación producida: certificados de venta de títulos, etc.; que permitan proceder a la liquidación anual.

14.2 Estudios de demanda

Con periodicidad bianual, el concesionario realizará un estudio de demanda que desarrollará, con carácter no exhaustivo, los apartados descritos en el Anejo N^o VI. El primer estudio se realizará en el segundo año del periodo concesional.

Con objeto de poder gestionar estos estudios, el concesionario facilitará al Servicio de Movilidad Urbana dos licencias de software Transcad o, de común acuerdo con el servicio, software equivalente, así como dos licencias del software necesario (a determinar por el Servicio de Movilidad Urbana) para explotar los datos de base y desarrollar análisis adicionales.

14.3 Informes técnicos para la revisión y actualización de los servicios

- Se realizarán los informes técnicos necesarios para la reordenación de los servicios y su adecuación a la dinámica urbana.
- Además de los anteriores, dos estudios en profundidad, distribuidos uniformemente en el periodo de la concesión o con posibilidad de ser realizados en momentos relevantes (redacción del Plan General de Ordenación Urbana, Plan de Movilidad Sostenible, puesta en servicio de nuevas fases del tranvía, etc.,...) según criterio del Ayuntamiento. Estos dos estudios serán asumidos enteramente por el concesionario, que reservará una cantidad total de 200.000 euros por estudio, sin IVA, a precio de 1 de Enero de 2013, a actualizar según el Índice General de Precios al Consumo (IPC), utilizando el mismo valor que el establecido en el PCAP para el coste del servicio.

15. AUDITORÍA DE CUENTAS

El concesionario está obligado a auditar sus cuentas anualmente por medio de una empresa auditora contratada por el propio concesionario en concurso público anual, garantizando los principios de transparencia, publicidad y concurrencia, corriendo de cuenta de aquella los gastos que de ello se deriven, el concesionario deberá remitir al Ayuntamiento los pliegos de licitación y el resultado de la misma, así como el informe de auditoría anual de las cuentas, el balance y la cuenta de resultados.

El ayuntamiento de Zaragoza podrá realizar, cuando lo estime oportuno, una auditoría externa de las cuentas de la concesión.

El concesionario facilitará, tanto a la empresa auditora como al Ayuntamiento, el libre acceso a toda la documentación, dependencias, libros, registros y demás elementos necesarios para llevar a buen fin su cometido.

I.C. de Zaragoza, noviembre de 2012

EL JEFE DE DEPARTAMENTO DE
PLANIFICACION Y DISEÑO DE LA
MOVILIDAD URBANA

EL JEFE DE SERVICIO DE MOVILIDAD
URBANA

Fdo.: Antonio Ramos Martos

Fdo.: Santiago Rubio Ruiz