Expediente nº 2026-011019

Área: Movilidad y Sostenibilidad

BASES DEL PROCEDIMIENTO DE CONCURRENCIA COMPETITIVA PARA EL OTORGAMIENTO DE AUTORIZACIÓN DEMANIAL TEMPORAL DEL TRANSPORTE TURÍSTICO COLECTIVO DE LA VILLA DE BILBAO

ELABORADO POR:

Jefe de la Subárea de Transporte Regular



Firmado digitalmente por IBON AURREKOETXEA PUJANA - 78888449J

Índice

1 OBJETO 4

2 ANTECEDENTES 5

3 CAMBIO DE MODELO JURÍDICO 6

4 NATURALEZA DE LA ACTIVIDAD 7

5 ENCAJE COMO AUTORIZACIÓN DEMANIAL TEMPORAL 8

6 NECESIDAD DE CONVOCATORIA PÚBLICA 9

7 NÚMERO DE AUTORIZACIONES 10

8 RÉGIMEN ECONÓMICO 11

9 ELEMENTOS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN VINCULADOS A LA AUTORIZACIÓN 12

10 DURACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN 13

11 PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO 14

12 TERMINACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN 15

13 SEGUIMIENTO, INSPECCIÓN Y CONTROL MUNICIPAL 16

ANEXO 1. REQUISITOS TÉCNICOS 17

A1.1 CONDICIONES GENERALES 17

A1.1.1 Ámbito geográfico de aplicación de la autorización 17

A1.1.2 Condiciones para el inicio de la autorización 17

A1.1.3 Imagen corporativa 17

A1.1.4 Disposición de medios por la empresa autorizada 18

A1.1.5 Mecanismo de seguimiento y control del servicio 18

A1.1.6 Incidencias significativas 18

A1.1.7 Protocolos de crisis 19

A1.1.8 Documentación 19

A1.1.9 Propiedad de los datos 19

A1.2 CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO 20

A1.2.1 Explotación del servicio hop-on hop-off 20

A1.2.2 Servicios excepcionales obligatorios 21

A1.3 ELEMENTOS MUNICIPALES DE SEÑALIZACIÓN E INFORMACIÓN 21

A1.3.1 Tótems 21

A1.4 MEDIOS A DISPONER POR LA EMPRESA AUTORIZADA 23

A1.4.1 Cocheras 23

A1.4.2 Vehículos del servicio 23

A1.4.3 Vehículos de mantenimiento y/o inspección 24

A1.4.4 Equipamiento embarcado *25*
A1.4.5 Página web *26*
A1.5 REQUERIMIENTOS MÍNIMOS PARA LA EXPLOTACIÓN DEL SERVICIO 27
A1.5.1 Planificación *27*
A1.5.2 Operación *28*
A1.5.3 Inspección *30*
A1.5.4 Coordinación con las autoridades en caso de incidente *30*
A1.5.5 Atención a personas usuarias *31*
A1.5.6 Mantenimiento de autobuses *32*
A1.5.7 Limpieza de autobuses *33*
A1.5.8 Mantenimiento de medios para la explotación del servicio *33*
A1.5.9 Anulación paradas *34*
A1.5.10 Cartelería e información servicio Bus Turístico *34*
A1.5.11 Vandalismo *35*
A1.5.12 Siniestralidad *35*
A1.5.13 Seguros *35*
A1.6 ABONO DEL CANON 35
A1.7 INGRESOS DEL SERVICIO 36
A1.7.1 Gestión económica *36*
A1.7.2 Publicidad y/o patrocinio *37*
A1.8 NIVELES DE SERVICIO 37
A1.8.1 A1 – Puntualidad del servicio *37*
A1.8.2 A2 – Índice de atención a las personas usuarias *38*
A1.8.3 A3 – Limpieza de la flota de autobuses *39*
A1.8.4 A4 - Calidad turística percibida *40*

ANEXO 2. BASES PARA EL PROCESO DE SELECCIÓN 41

A2.1 PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO 41
A2.2 PUBLICIDAD 41
A2.3 LUGAR DE OBTENCIÓN DE LOS BASES Y DEMÁS DOCUMENTACIÓN 41
A2.4 PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES Y DOCUMENTACIÓN EXIGIDA 41
A2.5 CRITERIOS DE SELECCIÓN 44
A2.5.1 Oferta Económica (60 puntos) *44*
A2.5.2 Oferta Técnica (40 puntos) *44*
A2.6 RESOLUCIÓN DE OTORGAMIENTO DE LAS AUTORIZACIONES DEMANIALES TEMPORALES 45
A2.6.1 Comisión de Valoración. Confirmación y listado de puntuaciones *45*
A2.6.2 Resolución *45*

ANEXO 3. DEFINICIÓN DEL SERVICIO MÍNIMO DE BUS TURÍSTICO DE LA VILLA DE BILBAO 47

ANEXO 4. CIFRAS DE VIAJEROS DEL SERVICIO DE BUS TURÍSTICO DE LA VILLA DE BILBAO EN EL AÑO 2025 49

ANEXO 5. JUSTIFICACIÓN DE LA LIMITACIÓN A UNA ÚNICA AUTORIZACIÓN 50

A5.1 OBJETO DEL ANEXO 50

A5.2 PRINCIPIOS DE NECESIDAD Y PROPORCIONALIDAD 50
A5.3 ESCENARIO SIN LIMITACIÓN DEL NÚMERO DE OPERADORES 51
A5.4 ESCENARIO CON VARIAS AUTORIZACIONES 51
A5.5 ESCENARIO CON UNA ÚNICA AUTORIZACIÓN 52
A5.6 CONCLUSIÓN 52

1 OBJETO

El presente documento constituye las bases del procedimiento de concurrencia competitiva para el otorgamiento de una autorización demanial temporal relativa al aprovechamiento especial del dominio público municipal que supone la circulación, parada y estacionamiento del transporte turístico colectivo urbano en la Villa de Bilbao.

La finalidad del procedimiento es ordenar el uso especial del dominio público municipal vinculado a la actividad de transporte turístico colectivo urbano en modalidad *hop-on hop-off*, garantizando su compatibilidad con el uso común general de las vías y espacios públicos, la movilidad urbana, la seguridad vial, la accesibilidad universal, la protección del entorno urbano y la adecuada prestación de una actividad turística de interés para la ciudad.

2 ANTECEDENTES

Bilbao se ha consolidado en los últimos años como un destino turístico urbano internacional de referencia, destacando por un turismo sostenible, equilibrado y en fuerte crecimiento. Solo entre enero y noviembre de 2025, la villa recibió 1.301.554 turistas, un 13,1% más que en el mismo periodo del año anterior, y superó el 52% de visitantes internacionales gracias a nuevas conexiones aéreas y estrategias de promoción. Más allá de este crecimiento, sostenido en una evolución positiva global del turismo en la región, hay que destacar que Bilbao ha alcanzado una posición de liderazgo dentro de Euskadi, representando el 28,4% del total del turismo del territorio y acogiendo cerca del 70% de los turistas de Bizkaia en 2024.

Bilbao ha ampliado significativamente su capacidad alojativa en los últimos años, integrándose en un proceso de modernización que incluye el crecimiento de hoteles, hostels y apartamentos turísticos. La ciudad forma parte de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes desde 2019 y continúa destacando internacionalmente por aplicar nuevas herramientas tecnológicas y estrategias de gestión innovadoras.

La estrategia municipal prioriza un turismo equilibrado desde las dimensiones económica, social y medioambiental. Esta visión sostenible guía la organización de eventos, la promoción en mercados internacionales y la regulación del alojamiento turístico y servicios turísticos complementarios.

En este posicionamiento, el bus turístico constituye una actividad complementaria orientada a facilitar a las personas visitantes una visión panorámica de la ciudad y de sus principales puntos de interés.

El servicio de bus turístico se ha venido prestando bajo la modalidad *hop-on hop-off*, permitiendo a las personas usuarias subir y bajar en paradas preestablecidas a lo largo de un recorrido turístico urbano. Esta configuración permite ordenar la subida y bajada de viajeros en puntos previamente determinados y vincular la actividad a enclaves turísticos relevantes de la Villa.

Hasta la fecha, esta actividad se ha venido gestionando en el marco del contrato principal del servicio de transporte urbano regular de Bilbobus. Sin embargo, la evolución jurisprudencial reciente sobre la naturaleza jurídica de los servicios de autobús turístico urbano en modalidad *hop-on hop-off* hace necesario separar esta actividad del contrato de transporte público urbano regular y dotarla de un régimen jurídico propio.

En particular, la doctrina del Tribunal Supremo ha puesto de manifiesto que este tipo de actividad no participa de la naturaleza de servicio público ni constituye un servicio de interés público, sino que se configura como una actividad económica que debe poder desarrollarse en régimen de libre concurrencia, sin perjuicio de su sujeción a autorización y a las limitaciones o restricciones que resulten necesarias y proporcionadas.

3 CAMBIO DE MODELO JURÍDICO

La necesidad de revisar el modelo jurídico del bus turístico deriva de la doctrina establecida por la Sentencia 1871/2024, de 25 de noviembre, de la Sala de lo Contencioso-Administrativo Sección Tercera del Tribunal Supremo, en relación con la naturaleza de los servicios de autobús turístico urbano en modalidad *hop-on hop-off*.

Dicha doctrina considera que esta modalidad de transporte turístico, aun contando con rutas, horarios, frecuencias y paradas, no participa de la naturaleza de servicio público ni constituye un servicio de interés público, sino que constituye una actividad económica que ha de poder desarrollarse en régimen de libre concurrencia.

No obstante, esta libre concurrencia no excluye la intervención municipal cuando la actividad requiere un uso especial del dominio público municipal, especialmente por la utilización reiterada de determinadas vías, paradas, cabeceras o espacios urbanos. En tales casos, la actividad puede quedar sujeta a autorización, así como a las limitaciones o restricciones que resulten necesarias, proporcionadas y lo menos restrictivas posible para garantizar el interés general.

En consecuencia, el modelo a implantar en Bilbao no debe configurarse como contrato de servicios ni como contrato de concesión de servicios públicos, sino como un régimen de autorización demanial temporal para el aprovechamiento especial del dominio público municipal derivado de la circulación, parada y estacionamiento de los vehículos adscritos a la actividad.

Este cambio de enfoque implica que el Ayuntamiento no contrata la prestación de un servicio público, sino que regula y autoriza el uso especial del dominio público municipal necesario para el desarrollo de una actividad económica privada de interés turístico, sometida a condiciones destinadas a proteger el interés general.

4 NATURALEZA DE LA ACTIVIDAD

El transporte turístico colectivo urbano en modalidad *hop-on hop-off* constituye una actividad económica de carácter turístico, desarrollada por una empresa autorizada bajo su propio riesgo y ventura, mediante la oferta a las personas usuarias de un recorrido turístico con paradas preestablecidas.

Esta actividad no forma parte del servicio público municipal de transporte urbano regular, ni sustituye ni integra la red ordinaria de transporte público. Su finalidad principal es turística, cultural y de promoción de ciudad, orientada a visitantes y personas usuarias interesadas en conocer Bilbao mediante un recorrido panorámico.

La intervención municipal no se fundamenta, por tanto, en la titularidad de un servicio público, sino en la necesidad de ordenar el uso especial del dominio público municipal y de garantizar que dicha actividad se desarrolla de forma compatible con la movilidad urbana, la seguridad vial, la accesibilidad, la protección del entorno urbano, la convivencia con el transporte público regular y el uso común general de las vías y espacios públicos.

La empresa autorizada será responsable de la organización y explotación de la actividad, incluyendo los medios personales, técnicos, materiales, comerciales y tecnológicos necesarios, así como la obtención de cuantos títulos habilitantes, licencias o autorizaciones sectoriales resulten exigibles conforme a la normativa aplicable.

5 ENCAJE COMO AUTORIZACIÓN DEMANIAL TEMPORAL

La actividad de transporte turístico colectivo urbano en modalidad *hop-on hop-off* requiere la utilización reiterada de vías y espacios públicos municipales para la circulación, parada y, en su caso, estacionamiento de los vehículos afectos al servicio.

Dicha utilización implica un aprovechamiento especial del dominio público municipal, en la medida en que no se limita al uso común general de las vías públicas, sino que comporta una utilización singular, organizada y recurrente de determinados itinerarios, paradas, cabeceras y espacios de la ciudad.

Por ello, el instrumento jurídico adecuado es la autorización demanial temporal, mediante la cual el Ayuntamiento habilita el uso especial del dominio público municipal en condiciones determinadas, sin perjuicio de la obligación de la empresa autorizada de obtener, a su costa, cuantas licencias, permisos, autorizaciones sectoriales o títulos habilitantes resulten necesarios para el desarrollo de su actividad, de conformidad con lo establecido en el artículo 86 de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas.

La autorización tendrá carácter temporal, revocable y precario, no generándose derecho indefinido alguno sobre el dominio público municipal. Su otorgamiento quedará condicionado al cumplimiento de las bases reguladoras, de las condiciones técnicas y de las obligaciones asumidas por la empresa autorizada en su solicitud. Asimismo, la autorización no será transmisible.

La duración prevista será de cuatro (4) años, sin perjuicio de las facultades municipales de modificación, suspensión o revocación en los términos que se establezcan en las bases reguladoras y en la normativa aplicable.

6 NECESIDAD DE CONVOCATORIA PÚBLICA

La actividad de transporte turístico urbano debe poder desarrollarse en régimen de libre concurrencia. No obstante, al requerir un uso especial del dominio público municipal, el Ayuntamiento puede sujetar dicho uso a autorización, siempre que lo haga conforme a criterios de publicidad, transparencia, objetividad, no discriminación, necesidad y proporcionalidad.

La convocatoria pública mediante procedimiento de concurrencia competitiva permite compatibilizar la libre concurrencia con la necesaria ordenación del dominio público municipal. A través de este procedimiento se permite la participación de las empresas interesadas, se garantiza la comparación objetiva de las solicitudes y se selecciona la propuesta que mejor responda al interés general conforme a los criterios establecidos.

La concurrencia competitiva resulta especialmente adecuada cuando el número de autorizaciones debe limitarse por razones vinculadas a la escasez del espacio público disponible, la capacidad de las paradas, la afección a la circulación, la seguridad vial, la accesibilidad o la convivencia con otros usos urbanos.

El procedimiento se articulará mediante bases reguladoras que establecerán, entre otras cuestiones, el objeto de la autorización, su duración, el régimen económico, las condiciones técnicas, la documentación a presentar, los criterios de selección, el régimen de seguimiento, las causas de extinción y revocación, y el órgano competente para resolver.

7 NÚMERO DE AUTORIZACIONES

El número máximo de autorizaciones demaniales temporales a otorgar en el presente procedimiento será de una.

La limitación a una única autorización responde a razones objetivas de interés general vinculadas a la ordenación del dominio público municipal, la capacidad limitada de los espacios de parada y regulación, la afección potencial a la movilidad urbana, la seguridad vial, la accesibilidad y la convivencia con el transporte público urbano regular y otros usos del viario.

Dicha limitación no supone la reserva de una actividad económica ni la configuración de un servicio público municipal, sino una medida de ordenación del aprovechamiento especial del dominio público municipal, adoptada en atención a las características urbanas y de movilidad de Bilbao.

La autorización se otorgará mediante procedimiento de concurrencia competitiva, abierto a todas las empresas interesadas que cumplan los requisitos establecidos, garantizando la libre concurrencia en el acceso a la autorización.

La justificación de la limitación a una única autorización se recoge en el Anexo 5. Justificación de la limitación a una única autorización.

La limitación se circunscribe a la presente convocatoria y al plazo de vigencia de la autorización, sin perjuicio de que el Ayuntamiento pueda revisar el modelo en futuras convocatorias si cambian las circunstancias de movilidad, disponibilidad de espacios, demanda turística, configuración del servicio o condiciones urbanas.

8 RÉGIMEN ECONÓMICO

La autorización tendrá carácter oneroso, al implicar un aprovechamiento especial del dominio público municipal para el desarrollo de una actividad económica.

La empresa autorizada deberá abonar al Ayuntamiento de Bilbao el canon anual que resulte de su oferta económica, en los términos establecidos en las presentes bases reguladoras del procedimiento.

El canon constituye la contraprestación por el aprovechamiento especial del dominio público municipal y será independiente de los ingresos que la empresa autorizada obtenga por la explotación de la actividad, incluyendo venta de billetes, comercialización turística, acuerdos comerciales, publicidad o patrocinios autorizados y los cuales quedan a entera disposición de la autorizada como operadora del servicio.

La empresa autorizada asumirá a su riesgo y ventura la explotación económica de la actividad, incluyendo costes de personal, vehículos, mantenimiento, cocheras, sistemas tecnológicos, comercialización, seguros, atención a usuarios, información, limpieza, publicidad, gestión de incidencias y cualesquiera otros necesarios para el desarrollo de la actividad.

9 ELEMENTOS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN VINCULADOS A LA AUTORIZACIÓN

El Ayuntamiento de Bilbao dispone de determinados elementos informativos instalados en las paradas actualmente utilizadas por el servicio de bus turístico.

En el marco del nuevo modelo de autorización demanial, dichos elementos podrán ser utilizados para la señalización e información de la actividad autorizada en los términos establecidos en los requisitos técnicos.

La empresa autorizada asumirá las obligaciones relativas a su utilización, actualización, mantenimiento y, en su caso, reposición que se establecen en las presentes bases.

10 DURACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN

La autorización tendrá una duración de cuatro (4) años, conforme al artículo 92.3 de la Ley 33/2003 de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas. Dicho plazo comenzará a computarse desde el acta de comprobación y puesta en servicio, una vez acreditado el cumplimiento de las condiciones exigidas para el inicio de la actividad.

Dicho plazo se considera adecuado por tratarse de una autorización demanial temporal, permite una explotación ordenada durante un periodo suficiente para dar estabilidad a la actividad y, al mismo tiempo, evita una restricción prolongada de la concurrencia.

Finalizado el plazo de duración, el Ayuntamiento podrá convocar un nuevo procedimiento de concurrencia competitiva, revisar el número de autorizaciones, modificar las condiciones técnicas o económicas y adaptar el modelo a la evolución de la demanda turística, la movilidad urbana, la disponibilidad de espacio público y las necesidades de la villa.

La autorización podrá extinguirse anticipadamente o ser revocada en los supuestos previstos y en la normativa aplicable, especialmente por razones de interés público, incumplimiento de las condiciones de otorgamiento, afección al dominio público o pérdida de los requisitos exigidos.

11 PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO

El otorgamiento de la autorización se realiza mediante procedimiento de concurrencia competitiva, con publicidad suficiente y posibilidad de participación de todas las empresas interesadas que cumplan los requisitos establecidos.

Las bases determinan la documentación que deberán presentar las empresas, incluyendo declaración responsable, propuesta técnica y propuesta económica, así como los criterios de selección aplicables.

La valoración de las solicitudes se realizará por una comisión de valoración o grupo técnico designado al efecto, que comprobará la documentación presentada, valorará las propuestas conforme a los criterios establecidos y elevará la correspondiente propuesta al órgano competente para resolver.

La resolución de otorgamiento de la autorización determinará la empresa autorizada, el canon aplicable, las condiciones de explotación, los compromisos asumidos por la empresa y el plazo para la puesta en servicio de la actividad.

La participación en el procedimiento implica la aceptación íntegra de las bases reguladoras, de las condiciones técnicas, del régimen económico y de las obligaciones derivadas de la autorización.

12 TERMINACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN

Si bien el plazo de duración de la autorización es de cuatro (4) años, la misma podrá finalizar con antelación en caso de incumplimiento de la normativa patrimonial, así como en los siguientes supuestos:

- Abandono por parte de la Empresa Autorizada por incumplimiento de sus expectativas económicas, sin que el abono del canon municipal ofertado pudiera ser en ningún caso referido como motivo o por tanto ser motivo de minoración sin la aprobación expresa previa del Ayuntamiento de Bilbao. Si se diera el citado abandono a iniciativa de la Autorizada, la empresa deberá presentar la documentación suficiente que determine el Ayuntamiento de Bilbao que motive y sustente la decisión tomada.
- Revocación de la autorización por incumplimiento de las bases. El Ayuntamiento podrá tramitar la revocación de la autorización por interés público ante un desempeño defectuoso que pusiera en riesgo la seguridad vial, las personas usuarias, la ciudadanía o al propio Ayuntamiento, o si observara un desempeño deficiente del mismo observado y corroborado mediante incumplimiento reiterado de los indicadores de servicio establecidos. En caso de incumplimiento de estas bases, la revocación no dará lugar a indemnización a favor de la empresa autorizada.

13 SEGUIMIENTO, INSPECCIÓN Y CONTROL MUNICIPAL

El Ayuntamiento de Bilbao conservará en todo momento sus potestades de inspección, control y supervisión del uso especial del dominio público municipal autorizado.

La empresa autorizada deberá facilitar al Ayuntamiento la información necesaria para verificar el cumplimiento de las condiciones de la autorización, incluyendo datos de operación, viajeros, incidencias, afecciones, reclamaciones, vehículos utilizados, horarios, tarifas y demás información que se establezca en las bases reguladoras.

El seguimiento municipal deberá orientarse al control del correcto uso del dominio público, al cumplimiento de las condiciones de la autorización, a la protección de la movilidad urbana, la seguridad vial, la accesibilidad, la atención a las personas usuarias y la calidad turística mínima de la actividad.

Este seguimiento no supondrá la asunción municipal de la dirección empresarial de la actividad ni alterará el carácter privado y a riesgo y ventura de la explotación por parte de la empresa autorizada.

ANEXO 1. REQUISITOS TÉCNICOS

A1.1 Condiciones Generales

A1.1.1 Ámbito geográfico de aplicación de la autorización

El ámbito territorial donde se desarrolla el servicio abarca el término municipal de la Villa de Bilbao. Complementariamente al mismo, el ámbito geográfico puede extenderse a aquellos tramos de la red viaria situados fuera del término municipal que resulten estrictamente necesarios para la correcta ejecución de los itinerarios establecidos, así como las operaciones de acceso, incorporación y retirada de los vehículos desde las cocheras de la entidad prestadora del servicio.

El ámbito geográfico podrá extenderse a otros territorios, por razones de interés público, previo acuerdo entre la empresa, el Ayuntamiento de Bilbao y el resto de las entidades involucradas que resultaran en ámbito geográfico ampliado y de acuerdo a la legislación vigente.

A1.1.2 Condiciones para el inicio de la autorización

Para dar inicio al servicio la autorizada deberá cumplir las condiciones indicadas en el siguiente apartado con la finalidad de que el servicio se encuentre operativo con el 100% de las funcionalidades requeridas y con los medios mínimos necesarios para un correcto desempeño.

Para ello, se comprobará la posibilidad del inicio del servicio levantándose la correspondiente acta de comprobación y puesta en servicio del sistema comenzando desde ese momento el plazo de duración de 48 meses de la autorización.

A fin de asumir el servicio, la persona jurídica deberá contar de todos los medios necesarios en coherencia con los requisitos establecidos en las presentes bases tanto en términos de medios humanos como técnicos, y demás obligaciones establecidas.

A1.1.3 Imagen corporativa

La imagen corporativa del servicio de bus turístico y de los elementos que lo componen será propuesta por la empresa autorizada y aprobada según proceda por el Ayuntamiento de Bilbao, a este fin, se suministrará a la autorizada el diseño y normas gráficas a implementar, siendo a su costa los gastos que ello origine. Este diseño se implementará en los vehículos del servicio, los puntos de información y/o venta que se implemente, en las oficinas y en cualquier elemento visible de cara al público que el Ayuntamiento estime oportuno.

De modo general, los elementos tendrán como color principal el rojo (RAL 3020), si bien el Ayuntamiento podrá aprobar el cambio de este color de modo general o de modo puntual para algún elemento.

Los vehículos llevarán en zona visible, en el tamaño que indique el Ayuntamiento, los logotipos del servicio.

A1.1.4 Disposición de medios por la empresa autorizada

Durante el periodo de la autorización, serán por cuenta de la autorizada la totalidad de los gastos de adquisición y reposición de los medios materiales de gestión, así como los gastos necesarios para su conservación, mantenimiento y explotación.

Los contratos de compra, servicios, financiación o demás propósito y naturaleza que celebre la autorizada deberán respetar el régimen legal que les sea de aplicación. Cualquier incumplimiento de las normas aplicables imputable a la misma, será responsabilidad única y exclusiva de la autorizada.

A1.1.5 Mecanismo de seguimiento y control del servicio

Para el seguimiento y control se establecen reuniones de seguimiento cuyo objetivo es la revisión técnica y planificación del desempeño del servicio.

Las reuniones de seguimiento tendrán una frecuencia mensual, si bien ésta se puede ver modificada a indicación del Ayuntamiento de Bilbao según las necesidades de gestión de la autorización.

Durante las reuniones, se deberá hacer revisión de la evolución de los indicadores del servicio establecidos en las bases, así como otros KPIs que se consideren de interés para evaluar el correcto desempeño.

La autorizada extenderá el acta de la reunión de seguimiento que recoge los aspectos abordados en la reunión, debiendo abordar las líneas de trabajo abiertas, incluyendo así mismo el desempeño de los indicadores. Esta acta se pondrá a disposición del Ayuntamiento en los próximos 3 días laborables para su revisión.

Para la correcta operatividad de la reunión de seguimiento, toda la documentación relativa a los puntos a tratar en la reunión de seguimiento deberá ser entregada por la autorizada al personal que el Ayuntamiento designe antes de tres (3) días laborables a la reunión. Aquella documentación no entregada en el plazo indicado no será abordada en dicha reunión, y se postergará a la reunión siguiente responsabilizándose la empresa autorizada de las demoras o incumplimientos que este hecho pueda ocasionar.

El Ayuntamiento, más allá de las reuniones de seguimiento y el reporte establecido, podrán llevar a cabo labores de inspección sobre el servicio desarrollado por la autorizada a través de personal de inspección propio del Ayuntamiento, o personal ajeno autorizado a tal vez si fuera necesario, debiendo la autorizada facilitar en todo momento estas labores de inspección.

A1.1.6 Incidencias significativas

La autorizada comunicará al Ayuntamiento, mediante correo electrónico o en el soporte informático que esta determine, todas las incidencias significativas que tengan lugar durante la realización del servicio. Se considerarán incidencias significativas del servicio todas aquellas anomalías, agresiones, vertidos, incendios o accidentes del servicio que puedan afectar negativamente a la seguridad de las personas usuarias, del personal de conducción o de la vía pública, el medio ambiente o a la imagen pública del servicio.

La comunicación de estas incidencias será inmediata por parte de la autorizada al Ayuntamiento en los canales y medios que determine el Ayuntamiento en cada caso.

A1.1.7 Protocolos de crisis

La autorizada deberá tener definidos internamente diferentes protocolos de crisis que den respuesta a situaciones excepcionales que puedan producirse y convertirse en una alteración notable en el normal desarrollo del servicio previsto. Como situaciones excepcionales se entienden, por ejemplo, episodios de emergencias sanitarias o episodios meteorológicos extraordinarios, entre otros.

Los protocolos serán específicos para cada episodio o situación excepcional tratados. En este sentido, ya sea previamente o en el momento del episodio, el Ayuntamiento y otras administraciones que sean competentes podrán definir diferentes tipos de indicaciones, protocolos de crisis u obligaciones de actuaciones concretas.

La autorizada se comprometerá a incorporar y adaptar sus protocolos en función de las instrucciones recibidas. La activación de cualquier protocolo de crisis se comunicará de manera inmediata al Ayuntamiento mediante los canales previstos a tal efecto.

Los protocolos serán objeto de revisión y actualización anualmente y deberá estar elaborado teniendo en cuenta el Plan municipal de emergencias y los servicios de emergencias vinculados para su desempeño.

A1.1.8 Documentación

La autorizada será la responsable de conseguir e incluso generar toda la documentación necesaria para el desempeño de sus tareas y que no esté en poder del Ayuntamiento de Bilbao (planos, autorizaciones, manuales, cartografías, etc.…).

A1.1.9 Propiedad de los datos

La Autorizada será propietaria de los datos de las personas usuarias.

La Autorizada estará obligada a poner a disposición del Ayuntamiento de Bilbao todos los datos que se generen en términos de operación del servicio (viajeros, tiempos de recorrido, posicionamiento de vehículos…) y que puedan ser de utilidad para la gestión de la movilidad en el conjunto de la Villa de Bilbao.

La Autorizada deberá asumir el coste de los medios necesarios para que el Ayuntamiento de Bilbao pueda acceder a esta información de modo telemático y hacer que la misma se pueda disponer en la plataforma TIC municipal gestionada por BilbaoTIK, tanto en términos de información en tiempo real como en información histórica.

A1.2 Condiciones para el desarrollo del servicio

A1.2.1 Explotación del servicio hop-on hop-off

El marco de la presente autorización comprende la explotación integral del servicio turístico hop-on hop-off, incluyendo sus modalidades diurnas, nocturnas, estacionales y aquellas rutas temáticas o especiales que tanto a iniciativa municipal o a iniciativa de la empresa autorizada previa autorización del Ayuntamiento se pudieran ofrecer en función de la demanda turística y la planificación municipal.

Este servicio no forma parte del conjunto de servicios municipales ofertados por el Ayuntamiento, sino que constituye una actividad turística autorizada sobre el dominio público, gestionada íntegramente por la Empresa Autorizada.

Se trata de un servicio con paradas en formato hop-on hop-off, en las que las personas usuarias pueden bajarse y subir de nuevo al vehículo sin ningún coste adicional tantas veces como deseen durante 24h.

La explotación conlleva como mínimo el cumplimiento de los recorridos, paradas, horarios y frecuencias definidos por el Ayuntamiento de Bilbao, así como de los recorridos y servicios turísticos asociados adicionales que pueda proponer la empresa autorizada y sean autorizados por el Ayuntamiento de Bilbao. Los puntos de parada propuestos ofrecen la panorámica más adecuada de los puntos de interés cercanos, buscando siempre maximizar la seguridad vial y minimizar la incidencia en el tráfico.

La Empresa Autorizada deberá planificar su operación en función de la flota turística disponible, el personal, la estacionalidad turística y las condiciones de movilidad de la ciudad.

La recogida y descenso de las personas viajeras se realizará, única y exclusivamente en las paradas finalmente autorizadas por el Ayuntamiento de Bilbao, y los vehículos afectos a la prestación del servicio permanecerán única y exclusivamente en las mismas el tiempo necesario para la bajada o subida de las personas usuarias. Salvo autorización expresa del Ayuntamiento, únicamente la parada de inicio/fin será de estancia y bajada o subida de personas pasajeras.

La Empresa Autorizada se compromete a analizar permanentemente el itinerario y cada una de las paradas propuestas, para que se maximice la seguridad vial y se minimice la incidencia en el tráfico, durante todo el desarrollo del servicio.

La Autorizada podrá proponer la integración del servicio turístico con recorridos o servicios complementarios (walking tours, funicular, transporte fluvial, etc.), quedando sujeto a

autorización expresa por parte del Ayuntamiento en términos de afección a la movilidad más allá del servicio inicialmente recogido en el presente documento.

A1.2.2 Servicios excepcionales obligatorios

La Empresa Autorizada vendrá obligada a realizar servicios de transporte de personas con carácter excepcional para otros agentes municipales o entidades ajenas al Ayuntamiento, siempre y cuando sea solicitado por el Ayuntamiento.

La Empresa Autorizada vendrá obligada a realizar sin coste alguno para el Ayuntamiento de Bilbao un (1) servicio mensual de transporte turístico para agentes municipales o asociadas a éste previa autorización del Responsable municipal.

Más allá del servicio mensual gratuito para el Ayuntamiento, cuando los servicios sean solicitados por una entidad pública, el abono del mismo será justificado por la Empresa Autorizada según costes declarados y aprobados por el Ayuntamiento de Bilbao.

Si la Autorizada estimase que no puede realizar el servicio en las condiciones establecidas estará obligada a dar cuenta de ello, de forma inmediata, al Responsable del Ayuntamiento, para que éste procure tomar las medidas convenientes a fin de evitar o reducir los perjuicios que ello causaría.

Los servicios turísticos excepcionales no computarán a efectos del cálculo de los indicadores de calidad del servicio turístico, dado su carácter extraordinario y no programado. Ejemplos de estos servicios pueden ser rutas especiales vinculadas a eventos culturales, congresos o actividades estacionales puntuales.

A1.3 Elementos municipales de señalización e información

El Ayuntamiento de Bilbao dispone de elementos de señalización e información instalados en las paradas turísticas autorizadas.

Estos elementos tienen como finalidad identificar las paradas y facilitar información asociada a la actividad autorizada. Su utilización no implica la puesta a disposición de medios materiales necesarios para la explotación del servicio, que deberán ser aportados por la empresa autorizada.

Las condiciones de utilización, mantenimiento, actualización y reposición de estos elementos serán las establecidas en los apartados siguientes.

A1.3.1 Tótems

La actividad autorizada utilizará los tótems municipales instalados en las paradas turísticas oficiales del servicio hop-on hop-off. Dichos tótems, considerados bienes de dominio público, forman parte del inventario municipal y su uso queda limitado exclusivamente a las funciones establecidas en las presentes bases.

Los tótems turísticos son elementos de señalización vertical destinados a:

- identificar oficialmente cada parada turística autorizada,
- ofrecer información esencial del servicio hop-on hop-off,
- integrar elementos informativos básicos proporcionados por el Ayuntamiento,
- actuar como soporte fijo del equipamiento turístico que el operador deba añadir.
- en ningún caso podrán utilizarse para fines comerciales, salvo autorización expresa del Ayuntamiento.

Son responsabilidad municipal la señalización vertical u horizontal reglada (H/V) vinculada al código de circulación, así como la adecuación y mantenimiento de aceras o plataforma cuando la parada turística coincida con una parada regular del servicio de Bilbobus.

Son responsabilidad de la Empresa Autorizada la instalación (en el caso de nuevas paradas), mantenimiento (incluso si se requiere reposición) y actualización —sin coste para el Ayuntamiento— de:

- Los tótems tanto a nivel estructural como cimentación, cartelería, mapas turísticos y planos de parada, pictogramas accesibles, braille y mapas hápticos, códigos QR vinculados a la web/App oficial del servicio, elementos de accesibilidad adicional como Map's Voice o equivalentes, cartelería estacional o temporal autorizada, vinilos, láminas y materiales propios del servicio turístico.
- La adecuación de acera y plataforma de las paradas habilitadas de uso exclusivo del servicio.

Todo elemento instalado por la Empresa Autorizada deberá cumplir con:

- la imagen corporativa oficial del servicio,
- diseño de los tótems garantizando homogeneidad,
- criterios de durabilidad, accesibilidad y legibilidad,
- resistencia a la intemperie y vandalismo.

Cuando una parada turística coincida físicamente con una parada del servicio regular:

- La Empresa Autorizada solo podrá intervenir en el tótem turístico,
- No asumirá obras de adecuación de acera, plataforma o drenaje, que corresponden al Ayuntamiento.

La Empresa Autorizada será responsable de reponer todos los elementos no reglados instalados por ella misma en caso de vandalismo, accidente o deterioro. Los daños estructurales o aquellos

relativos a elementos H/V deberán ser comunicados al Ayuntamiento, quien asumirá su reparación.

Cualquier traslado, desinstalación o instalación de nuevos tótems requerirá autorización previa del Ayuntamiento. La Empresa Autorizada asumirá el coste de mover el tótem turístico y reinstalar sus elementos.

En caso de instalaciones adicionales derivadas de cambios de ruta, nuevas paradas o necesidades turísticas, el Ayuntamiento indicará el modelo, ubicación y características, y la Autorizada asumirá la instalación de todos los elementos.

Los tótems no podrán emplearse para:

- publicidad no autorizada,
- comunicaciones no relacionadas con el servicio,
- colocación de elementos ajenos a la autorización,
- soportes de venta o información no aprobada.

A1.4 Medios a disponer por la empresa autorizada

A1.4.1 Cocheras

La Empresa Autorizada será responsable de disponer de una cochera o base operativa, que podrá ser de uso no exclusivo para este servicio, que permita el adecuado estacionamiento, limpieza, preparación y revisión diaria de los autobuses turísticos empleados por la Empresa Autorizada para el desarrollo de la actividad. Podrá ser una instalación propia, alquilada o compartida con otras actividades de la empresa, siempre que cumpla las condiciones requeridas para la prestación del servicio turístico.

Esta cochera deberá contar con medidas para garantizar la seguridad de los vehículos, siendo la Autorizada la única responsable de su guarda, mantenimiento y conservación.

La ubicación deberá ser comunicada al Ayuntamiento para su conocimiento.

El Ayuntamiento en cualquier momento podrá inspeccionar dicha ubicación, debiendo la Empresa Autorizada facilitar los medios para que esta inspección se lleve a cabo sin demora.

A1.4.2 Vehículos del servicio

La Empresa Autorizada deberá disponer, por sus propios medios, de los vehículos necesarios para el desarrollo de la actividad. Los vehículos tipo autobús que emplee para el desarrollo del servicio de bus turístico, deberán de ser autobuses de doble piso con categoría CERO Emisiones o ECO de clasificación ambiental.

La antigüedad máxima de los vehículos durante el periodo de la autorización será de 14 años.

Los vehículos contarán con el piso superior descubierto mediante cubierta descapotable y serán en su totalidad de piso bajo y accesibles para personas con movilidad reducida. Se establece la obligatoriedad de que todos los autobuses dispongan de una rampa para facilitar el acceso de personas de movilidad reducida.

Al menos el piso inferior, deberá estar dotado de climatización (frío/calor).

Los vehículos llevarán en la planta superior un cerramiento lateral y frontal continuo de altura y un quitamiedos y pictogramas, en el que conste la prohibición de levantarse, salvo en las paradas, asomarse peligrosamente por el piso superior y arrojar objetos al exterior.

Todos los vehículos, al ser descapotable el piso superior, deberán estar preparados para poder cubrirse y protegerse con capotas plegables de la lluvia y fenómenos atmosféricos, así como de ramas u otros objetos elevados.

La altura del vehículo garantizará que puede prestar el servicio en sus itinerarios en condiciones de seguridad para sus pasajeros y donde deberán pasar capotados.

La longitud del vehículo deberá garantizar, en todo caso, que podrá realizar todas las maniobras que exijan los itinerarios. Antes de la puesta en marcha se deberá realizar una simulación en calle.

En cumplimiento de la normativa de aplicación, los vehículos deberán contar con al menos dos puertas de acceso y dos escaleras interiores con el fin de agilizar los tiempos de entrada y salida en las paradas.

Estarán provistos de las correspondientes autorizaciones y homologaciones para poder circular y transportar viajeros conforme a la legislación vigente.

A1.4.3 Vehículos de mantenimiento y/o inspección

La Empresa Autorizada necesitará disponer de los vehículos necesarios para las funciones de mantenimiento, inspección o soporte, no pudiendo ser el acceso a los mismos, motivo de demora o sobrecoste en la prestación del servicio.

Los vehículos serán manejados por personal debidamente cualificado y deberán estar en comunicación con sus oficinas, para lo que los vehículos contarán con sistemas de manos libres homologados.

Los vehículos para realizar labores de mantenimiento en vía deberán llevar al menos las siguientes señales de material reflectante y dimensiones normalizadas para espacios urbanos (con sus pies de trípode): señal de dirección obligatoria a ambos lados, de peligro obras, límite de velocidad a 30Km/h y peligro estrechamiento; así mismo contarán con conos reflectantes y peligro estrechamiento. La señalización deberá cumplir en todo momento las “Directrices de Señalización de Obras Fijas” vigentes en la Villa de Bilbao.

Los vehículos empleados en esta autorización deberán cumplir con los valores límite para el nivel sonoro medio establecidos en la Directiva 2007/34/CE y en la normativa que la sustituya o complemente, en lo que resulte aplicable a su tipología.

Todos los vehículos empleados deberán de ser no contaminantes. En caso de que la oferta disponible en el mercado no permitiera a la Autorizada dar cumplimiento a los requisitos establecidos para los vehículos asociados al servicio, el Ayuntamiento de Bilbao podrá autorizar la autorización de otro tipo de vehículo.

A1.4.4 Equipamiento embarcado

Todo el equipamiento técnico embarcado requerido para la prestación del servicio hop-on hop-off deberá ser íntegramente aportado, instalado, configurado y mantenido por la Empresa Autorizada, no existiendo ningún sistema embarcado municipal puesto a disposición del servicio.

Los vehículos deberán contar, como mínimo, con los siguientes sistemas:

- Sistema de venta a bordo mediante terminal TPV homologado que permita la venta y validación de billetes turísticos, así como el cobro con tarjeta física, contactless y validación de váuchers con código QR.
- Audioguías multilingües con georreferenciación GPS, en un mínimo de dieciséis (16) idiomas, o en el número que determine el Ayuntamiento. Este sistema debe contar con:
    i. GPS para la sincronización de los comentarios.
    ii. Certificado IP55, robusto y protegido contra agua y polvo
    iii. 16 canales, y compatible con otros dispositivos de a bordo. Los idiomas mínimos deben ser: castellano, euskera, gallego, catalán, inglés, francés, alemán, italiano, portugués, árabe, japonés, ruso, chino, así como signoguía en español.
- Pantallas informativas interiores y/o sistema de vídeo sincronizado con la audioguía.
- Bucles de inducción magnética portátiles, para facilitar el seguimiento del audio guía por personas con discapacidad auditiva.
- Sistema de megafonía y micrófono para guía, que permita la intervención manual en tiempo real por parte del personal autorizado, especialmente guías turísticos o personal de apoyo.
- Altavoces situados en ambos pisos del autobús, garantizando una reproducción homogénea y nítida de las audioguías, avisos y mensajes operativos.
- Conectores USB para carga de dispositivos, instalados en los asientos a razón mínima de uno (1) por cada dos (2) asientos, en ambos pisos del vehículo.
- WiFi gratuito para las personas usuarias.
- Entretenimiento infantil básico (libretas, colores u otros elementos similares).

A1.4.5 Página web

La Empresa Autorizada deberá habilitar una página web oficial del servicio de Bus Turístico, accesible, actualizada y disponible durante toda la vigencia de la autorización, que actúe como canal principal de información, atención y comercialización del servicio Hop-on/Hop-off. La página web deberá contar, como mínimo, con la siguiente información obligatoria disponible en la web:

- Descripción completa del itinerario y mapa interactivo del recorrido.
- Localización de paradas hop-on hop-off y puntos de interés cercanos.
- Horarios y frecuencias por temporada.
- Tarifas, descuentos y condiciones de uso.
- Normas del servicio y preguntas frecuentes.
- Información turística complementaria aprobada por el Ayuntamiento.
- Acceso directo a los canales de atención e incidencias.
- Venta online de billetes, con emisión de váucher digital y código QR.
- Enlace a la aplicación móvil del servicio, cuando exista.
- Integración con la política de accesibilidad universal (Map's Voice, braille digital, lectura fácil, etc.).

La página web deberá estar disponible, como mínimo, en ocho (8) idiomas: castellano, euskera, inglés, francés, alemán, italiano, portugués y catalán. El Ayuntamiento podrá requerir la inclusión de idiomas adicionales según la evolución del perfil turístico de la ciudad.

La web deberá cumplir los requisitos de accesibilidad establecidos en la Norma UNE 139803 o la que la sustituya, incluyendo:

- versión de "Lectura Fácil",
- compatibilidad con lectores de pantalla,
- contraste accesible,
- navegación simplificada,
- integración del servicio de interpretación en lengua de signos, accesible desde la web.

La página web debe cumplir con los estándares de seguridad y cumplimiento normativo del RGPD y ENS. Además, debe tener una pasarela de pago segura certificada PCI-DSS y protección frente a fraude en pagos y accesos.

La Empresa será responsable de mantener la web permanentemente actualizada, incorporando cualquier cambio en rutas, horarios, tarifas, incidencias o información turística relevante, previa validación por el Ayuntamiento cuando resulte aplicable.

A1.5 Requerimientos mínimos para la explotación del servicio

A1.5.1 Planificación

La Empresa Autorizada es la responsable de la planificación del servicio de Bus Turístico a partir de la definición aprobada por el Ayuntamiento de Bilbao.

La Empresa debe disponer, en el momento de presentar esta oferta, de suficientes medios y recursos precisos para comprometer la puesta en marcha del servicio turístico en el momento de la formalización de la autorización.

El Ayuntamiento establecerá las rutas turísticas, las paradas hop-on hop-off, los horarios de inicio y fin, las frecuencias máximas y mínimas, y la temporada. La Autorizada podrá establecer rutas y recorridos alternativos siempre que se mantenga también el recorrido principal establecido por el Ayuntamiento. El servicio de bus turístico inicialmente establecido realizará un recorrido con salida y llegada en Alameda Mazarredo nº 67 (junto a oficina de turismo en el Museo Guggenheim) y una longitud aproximada de doce (12) kilómetros y una (1) hora de duración con paradas en el entorno de:

Guggenheim Bilbao

6131 Mazarredo / Guggenheim

San Mamés

8136 San Mamés

Euskalduna – Museo Marítimo

6231 Gran Vía 85

Parque Casilda Iturriza – Museo de Bellas Artes

6206 Gran Vía 43

Azkuna Zentroa

6226 Urquijo / Bizkaia Pl

Plaza Circular

6113 Gran Vía 7

Teatro Arriaga

5102 Arenal / Arriaga

Casco Viejo – Siete Calles

5106 Ribera / Merkatua

Ayuntamiento

2108 Ernesto Erkoreka / Udaletxea

Funicular de Artxanda

2105 Campo Volantín 23

Zubizuri

2105 Campo Volantín 23

Universidad de Deusto – Pasarela

1435 Deustuko Unibertsitatea

El Ayuntamiento podrá modificar el itinerario cuando existan necesidades de movilidad, eventos o cortes.

La Empresa Autorizada es responsable de la planificación diaria del servicio de Bus Turístico teniendo en consideración los medios técnicos y humanos disponibles. Entre sus responsabilidades estará:

- Determinar los vehículos necesarios para cumplir con la definición del servicio de Bus Turístico.
- Asignar el personal necesario para garantizar el servicio y programar sus turnos.
- Determinar los intervalos de paso por parada de los diferentes vehículos para cumplir el plan establecido por el Ayuntamiento de Bilbao.
- Determinar los recursos y medios técnicos necesarios para garantizar el servicio.
- Planificar la disposición y uso de los medios auxiliares necesarios para dar soporte o solucionar cualquier incidencia que pueda afectar al servicio.

A1.5.2 Operación

La operación del servicio deberá desarrollar las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento del servicio, realizando las actuaciones de regulación que se precisen.

El servicio mínimo se prestará los 365 días del año, con una frecuencia mínima de 60 minutos entre cada expedición en temporada baja, y de 30 minutos en temporada alta. A continuación, se describen cada una de las temporadas:

- *Temporada alta*: del día 1 de Junio al 30 de Septiembre (ambos incluidos, 122 días), desde el lunes de Semana Santa hasta el domingo de la Semana de Pascua (14 días), y eventos especiales así como los periodos asociados a días festivos fuera de la temporada de verano (aprox. 20 días), obteniendo un total de 156 días para la temporada alta. El horario de operación del autobús turístico será desde las 10:30 a 19:30 con 19 rotaciones (servicios cada 30 minutos).
- *Temporada baja*: Se han obtenido un total de 209 días. El horario de operación del autobús turístico será desde las 10:30 a 19:30 con 10 rotaciones (servicios cada 1 hora).

Los días de celebración de eventos turísticos, culturales, deportivos o institucionales con impacto en la demanda (Aste Nagusia, Cabalgata de Reyes, eventos en San Mamés, congresos, festivales, Noche Blanca, etc.), el Ayuntamiento podrá requerir incrementos temporales de oferta, refuerzo de personal, ampliación de horarios o aumento de frecuencias sin que lo mismo implique una aumento en los medios humanos y técnicos que pudiera poner en riesgo la viabilidad del servicio para la Empresa Autorizada.

Los días de llegada de cruceros, en temporada baja, el servicio se intensificará de forma específica y adaptada a la demanda pudiendo corresponderse hasta con el servicio normal en temporada alta. El dimensionamiento del refuerzo se ajustará al volumen previsto de pasajeros del crucero y deberá garantizar una experiencia turística adecuada, evitando tiempos de espera excesivos y asegurando la disponibilidad de plazas en los vehículos. En cualquier caso, estas modificaciones no podrán poner en riesgo la viabilidad del servicio para la Empresa Autorizada y por consiguiente serán consensuadas en Ayuntamiento y Autorizada.

La Empresa Autorizada deberá presentar un Plan de Desvíos Turísticos que permita garantizar la continuidad del servicio ante cierres viarios, eventos o incidencias. El plan incluirá itinerarios alternativos, señalización temporal y protocolos de información inmediata a las personas usuarias.

El dimensionamiento de los medios humanos necesarios para la operación del servicio, deberán evitar la saturación del personal, teniendo en cuenta las capacidades normales de desarrollo de las funciones por una persona. De este modo, teniendo en cuenta que la operación implica la monitorización del correcto desarrollo del servicio, la realización de labores de regulación, la comunicación con la persona conductora, los servicios de emergencia si procede e incluso la coordinación con taller y responsables de personal, por operador se estima una capacidad de gestión de 2 autobuses simultáneamente. De este modo, teniendo en cuenta el servicio en la situación actual, se define el servicio de bus turístico a realizar en el Anexo 3.

El seguimiento de la operación tendrá por objeto garantizar la correcta prestación del servicio conforme a los estándares de calidad establecidos.

La Autorizada es responsable de disponer de los medios y herramientas necesarias para:

- Implantar un sistema de seguimiento de la operación del servicio de Bus Turístico
- Elaboración de informes periódicos
- Reporte de incidencias tanto en la operación del servicio como en la sala de operaciones.

El Ayuntamiento de Bilbao podrá solicitar en cualquier momento el acceso al seguimiento de la operación, no pudiendo ser en ningún momento por parte de la Autorizada la restricción de acceso por falta de licencias, medios o privacidad de la información del servicio.

A1.5.3 Inspección

La empresa Autorizada será responsable de la inspección del servicio turístico, incluyendo control de puntualidad, información al turista, correcta señalización de paradas y verificación de que todas las personas viajeras poseen un billete válido.

Las tareas de supervisión del servicio por parte del Ayuntamiento se encuentran las siguientes:

- Supervisión y control general de la explotación.
- Seguimiento de la autorización y, en concreto, de los incumplimientos y la determinación de las penalizaciones.
- Seguimiento de los cumplimientos en relación con los criterios de calidad y gestión. Medidas y resultados anuales y, si procede, aprobación de las mediciones de los indicadores de calidad y gestión.
- Seguimiento del a correcta implementación de las actuaciones propuestas por la empresa.
- Inspección a lo largo de toda la duración de la autorización de los vehículos, equipamientos, sistemas, instalaciones y otros elementos auxiliares empleados en el desarrollo de la actividad.
- Control de la documentación relacionada con la autorización.

A1.5.4 Coordinación con las autoridades en caso de incidente

En caso de que se produzca cualquier incidente o accidente que interrumpa, altere o ponga en riesgo la prestación del servicio o la movilidad en la ciudad, la Empresa Autorizada tendrá el deber de:

- Comunicar de manera inmediata al Ayuntamiento de Bilbao el incidente según los canales de comunicación establecidos de mutuo acuerdo al inicio de la prestación de la autorización.

- Primar la seguridad de las personas usuarias y de la ciudadanía, y mantener informadas a las personas usuarias del servicio sobre las afecciones que el incidente pudiera generar.
- Comunicar a los servicios de emergencia y autoridades competentes el incidente.
- Colaborar con los servicios de emergencia y autoridades competentes facilitando información y recursos disponibles.
- Activar sus protocolos internos de emergencia, garantizando la seguridad de pasajeros, personal y terceros.
- Elaborar un informe detallado del incidente en un plazo máximo de 48 horas, con causas, consecuencias y medidas correctoras propuestas.

A1.5.5 Atención a personas usuarias

La Empresa Autorizada será responsable de garantizar un servicio integral de atención a las personas usuarias del Bus Turístico, mediante canales no presenciales de carácter obligatorio, y canales presenciales de carácter opcional. A tal fin, la Empresa Autorizada deberá prestar obligatoriamente los siguientes servicios de atención:

- Información de carácter general relativa a todos los ámbitos de la presente autorización.
- Gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones de las personas usuarias, debiendo quedar la información integrada en el sistema municipal.
- Información turística complementaria que determine el Ayuntamiento, tales como folletos y materiales turísticos multilingües, en formato impreso y digital, distribuidos en los puntos de venta y en los vehículos.
- Atención telefónica.
- Chatbot o asistencia digital.

Su modelo de gestión de la calidad deberá estar basado en la Norma UNE-EN 13816.

La Autorizada podrá, si así lo considera adecuado, habilitar una Oficina de Atención al Cliente (OAC) presencial en una zona turística visible o puntos de venta autorizados, pero su instalación no será obligatoria. En caso de habilitarse una oficina presencial, ésta deberá cumplir con:

a. El personal de la OAC contará con capacidad para que la atención se realice al menos en los dos (2) idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco, así como en inglés, y preferiblemente en otros idiomas de uso turístico (como francés o alemán) .

- La documentación y material que se emplee para la atención a las personas usuarias deberá disponerse al menos en los dos (2) idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco, así como en inglés.
- Uso de la imagen corporativa oficial del servicio.

- Horario ajustado a la temporada turística, debidamente informado al Ayuntamiento.

La Empresa Autorizada deberá realizar, al menos una vez al año, una revisión completa de los contenidos culturales, históricos y turísticos de las audioguías, guías en vivo, cartelería, mapas y soportes digitales, incorporando nuevos hitos, modificaciones urbanísticas, eventos culturales o información relevante que mejore la experiencia turística. Todas las actualizaciones deberán aprobarse por el Ayuntamiento.

Independientemente de la existencia o no de Oficina de Atención al Cliente, la Empresa Autorizada deberá garantizar la disponibilidad de material turístico multilingüe en formato físico (mapas, folletos) en al menos un punto turístico municipal y a bordo de los autobuses.

A1.5.6 Mantenimiento de autobuses

La Empresa Autorizada es responsable del mantenimiento preventivo y correctivo de todos los vehículos empleados por la Empresa Autorizada en el desarrollo de la actividad.

El Plan de Mantenimiento deberá recoger todas las actuaciones necesarias que garanticen el correcto funcionamiento de los vehículos y la adecuada circulación de los autobuses, incluyendo a modo de referencia:

- Reacondicionamiento interno
- Reparación de motores
- Cambio de marchas
- Dirección, frenos y suspensiones
- Climatización
- Reparación o reposición de asientos, trampillas, puertas o mecanismos de apertura y cierre.
- Sustitución de pilotos y luces
- Cambio de neumáticos
- Cambios de aceite y refrigerantes
- Repintado, revisión de carrocería, asientos…
- Inspección Técnica (ITV)
- Sustitución de baterías

El Plan de Mantenimiento deberá incluir, además de las operaciones habituales de conservación de la flota, todas las actuaciones necesarias para garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas técnicos específicos del bus turístico, entre ellos: sistema eléctrico embarcado, alternadores, baterías, sistemas de climatización, suspensión neumática y arrodillamiento,

sistemas de frenado, neumáticos, elementos estructurales de carrocería, toldo retráctil del piso superior y mecanismos antilluvia.

Asimismo, deberán contemplarse los mantenimientos preventivos y correctivos de los sistemas multimedia, tales como audioguías, megafonía, pantallas interiores, sistemas de vídeo, conectores USB, sistemas WiFi, GPS para disparo de locuciones, cámaras de videovigilancia y sistemas de detección de caídas en escaleras. Se deberá garantizar el perfecto estado de los elementos de accesibilidad, incluyendo la rampa PMR automática, anclajes PMR, señalización braille, Map's Voice, bucles magnéticos portátiles y cualquier otra tecnología accesible instalada en los vehículos.

El Plan de Mantenimiento de los vehículos se definirá de acuerdo con los Manuales de mantenimiento y reparación de los fabricantes de los vehículos que integran la flota, así como la normativa vigente, debiendo por tanto ser objeto de revisión en caso de modificación de los vehículos que la constituyen.

A1.5.7 Limpieza de autobuses

La Empresa Autorizada es responsable de la limpieza de todos los vehículos de la flota empleados por la Empresa Autorizada para el desarrollo de la actividad, garantizando que se mantengan en condiciones óptimas de higiene y presentación.

Si la circunstancia lo requiriera, se procederá a la retirada del vehículos y limpieza exterior e interior inmediata.

Las pintadas se eliminarán en el plazo máximo de veinticuatro (24) horas o inmediatamente si fueran ofensivas.

El plan deberá contar como mínimo de los siguientes conceptos:

- Limpieza Diaria, todos los vehículos que hayan efectuado servicio serán limpiados exterior e interiormente, contemplando al menos los siguientes aspectos: barras, pasamanos y aspiración de suelo, asientos y elementos requeridos especialmente.
- Limpieza Interior Periódica, se realizará a todos los vehículos una limpieza profunda en su interior, con los productos adecuados según indicaciones del fabricante, al menos una vez al mes, o antes si su estado así lo requiere y comprenderá al menos los siguientes aspectos: lunas, barras, costados, asientos, piso y puertas.
- Desinsectación y desinfección, con periodicidad mensual se procederá a la desinsectación y desinfección de todos los vehículos, en las condiciones que determine la normativa vigente.

A1.5.8 Mantenimiento de medios para la explotación del servicio

La Empresa Autorizada es responsable del mantenimiento preventivo y correctivo de todos los medios materiales y técnicos que emplee para el desarrollo de la actividad.

En caso de discrepancia o conflicto de interpretación de responsabilidades o en la ejecución de las tareas de mantenimiento compartidas, la decisión del Ayuntamiento de Bilbao prevalecerá y será de obligado cumplimiento para la Empresa Autorizada.

A1.5.9 Anulación paradas

La Empresa Autorizada es responsable de, en caso de anulación de una parada turística, a solicitud del Responsable del Ayuntamiento por causas de movilidad o seguridad, tomar las medidas necesarias para garantizar la correcta señalización de la parada, debiendo asumir al menos sin coste para el Ayuntamiento de Bilbao:

- El correcto precintado del tótem, poste o señal turística correspondiente.
- El tapado o desactivación de cualquier elemento de señalización vertical o gráfica para evitar confusión entre los usuarios.

Así mismo, tras la reactivación de la parada, la Empresa es responsable a solicitud del Responsable del Ayuntamiento de la retirada de todas las actuaciones realizadas a fin de que la parada y todos sus elementos asociados (mobiliario turístico y señalización vertical) vuelven a estar operativos.

A1.5.10Cartelería e información servicio Bus Turístico

La Empresa Autorizada es responsable del diseño y producción de la cartelería e información asociada al servicio de Bus Turístico alcance de la presente autorización.

La información del servicio de Bus Turístico deberá estar disponible al menos en los dos (2) idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco (CAPV), así como en inglés, y preferiblemente en otros idiomas de uso turístico (como francés o alemán).

La información contenida en los tótems o paradas debe contar como mínimo los siguientes contenidos:

a. Nombre y número de parada,

- Mapa con el itinerario del servicio y ubicación de todas las paradas
- Mapa de la zona con indicación de los puntos de interés turísticos más cercanos
- Calendario y horario del servicio
- Tarifas y Condiciones de uso
- Código QR con acceso a la aplicación web del servicio, donde poder consultar tiempos de espera.

Los contenidos turísticos, históricos y culturales incluidos en las audioguías, paneles y material digital deberán ser revisados y aprobados por el Área de Turismo del Ayuntamiento, garantizando el rigor histórico, la calidad narrativa, la actualización continua y la adecuación lingüística.

La señalización asociada al servicio deberá ser accesible, incluyendo recursos como Map's Voice, braille, mapas hápticos, pictogramas y cualquier otro elemento que garantice la accesibilidad universal.

A1.5.11Vandalismo

La Empresa Autorizada es la única responsable del mantenimiento hasta su reposición si fuera necesario, de cualquier elemento empleado o instalado en el marco de la actividad autorizada, sea o no de propiedad municipal afectado por actos de robo o vandalismo, debiendo mantener los medios necesarios para cumplir las condiciones de servicio sin menoscabo de las obligaciones y requerimientos establecidos. En ningún caso la Autorizada podrá revertir dicha responsabilidad hacia el Ayuntamiento de Bilbao, ni subsidiariamente.

A1.5.12Siniestralidad

La Empresa Autorizada contará con el sistema de gestión de la seguridad vial certificado de acuerdo con la norma UNE-ISO 39001 o similar.

A1.5.13Seguros

La Empresa Autorizada deberá contratar los seguros que resulten obligatorios de acuerdo con lo dispuesto en el marco normativo vigente. Los seguros deberán dar cobertura a todos los usuarios del servicio independientemente del medio de pago y título empleado.

En todo caso, los daños que se generasen a terceros y a los vehículos empleados por la Empresa Autorizada serán de cuenta ésta.

A1.6 Abono del canon

La autorización tiene carácter oneroso y se establece una contraprestación por medio de canon mínimo anual a abonar por importe de 5.000.€ más el IVA aplicable, actualmente el 21%.

Sobre esa cantidad, los ofertantes propondrán sus ofertas al alza. La empresa autorizada vendría obligada al pago del canon anual en los términos que presentase en su oferta y que experimentaría crecimientos interanuales referenciados al IPC de la C.A. de Euskadi durante la totalidad de la vigencia de la autorización.

El ingreso del canon anual se efectuará mediante la emisión del correspondiente recibo por el Área de Hacienda del Ayuntamiento de Bilbao. El primer canon anual será el proporcional correspondiente al periodo desde la entrada en servicio hasta el 31 de diciembre de dicho año. El canon de la última anualidad será el correspondiente al periodo desde el 1 de enero de dicho año hasta la fecha en que finalice la autorización.

El pago de la primera anualidad del canon se efectuará en el plazo máximo de un mes desde la recepción de la Resolución de otorgamiento de la autorización demanial temporal previa emisión del correspondiente recibo. El resto de los cánones, que se abonarán anualmente durante todo el período de vigencia de la autorización, se requerirán en el primer trimestre de cada año.

La falta de pago en los plazos señalados llevará consigo el devengo de los recargos previstos y el abono de los intereses que correspondan, además, en su caso, de la extinción de la autorización y de la imposición de las correspondientes sanciones administrativas.

A1.7 Ingresos del servicio

A1.7.1 Gestión económica

La Empresa podrá desarrollar y mantener una red comercial amplia y diversificada para la venta de billetes turísticos, asegurando la disponibilidad del servicio en los principales canales de acceso utilizados por los visitantes según considere por necesidades de su actividad.

La Empresa Autorizada podrá generar el material promocional multilingüe y de garantizar la correcta imagen corporativa del servicio en todos los canales según considere de necesidad.

Las tarifas aplicables para el servicio mínimo establecido por el Ayuntamiento, y las estructuras de las mismas, serán propuestas por la Empresa dando cumplimiento a los siguientes principios establecidos por el Ayuntamiento:

- El precio de viaje del servicio hop-on hop-off de un (1) día para menores de 12 años deberá ser de 0,00 € durante toda la duración de la autorización.
- El precio de viaje del servicio hop-on hop-off de un (1) día para personas con un grado de discapacidad reconocida de al menos el 33% deberá ser como máximo de 10,00 € IVA incluido para el primer año de la autorización. Para el resto de la duración de la autorización, este importe podrá ser actualizado en línea con el IPC anual de la CAPV.
- El precio de viaje del servicio hop-on hop-off de un (1) día para personas residentes en la Villa de Bilbao deberá ser como máximo de 10,00 € IVA incluido para el primer año de la autorización. Para el resto de la duración de la autorización, este importe podrá ser actualizado en línea con el IPC anual de la CAPV.
- El precio de viaje del servicio hop-on hop-off de un (1) día para escolares menores de 18 años y mayores de 12 años deberá ser como máximo de 4,50 € IVA incluido para el primer año de la autorización. Para el resto de la duración de la autorización, este importe podrá ser actualizado en línea con el IPC anual de la CAPV.
- El precio de viaje del servicio hop-on hop-off de un (1) día para personas no residentes en la Villa de Bilbao, menores de 18 años no escolares deberá ser como máximo del 50% del precio de adulto no residente.

La Empresa Autorizada podrá establecer los precios que considere oportunos según su estrategia comercial para el resto de los servicios adicionales y/o complementarios previamente autorizados por el Ayuntamiento de Bilbao.

La Empresa Autorizada será la única responsable de la recaudación turística y de cualquier pérdida derivada de fraude, errores de caja, minoraciones de ingresos o similar.

A1.7.2 Publicidad y/o patrocinio

Los espacios destinados a la publicidad en el exterior e interior de los autobuses turísticos hop-on hop-off están a disposición de la Empresa Autorizada para su explotación durante todo el periodo de la autorización. La Empresa deberá presentar al Ayuntamiento la propuesta de explotación de dichos espacios y todos los contenidos publicitarios deberán contar con autorización previa.

La Empresa será responsable del coste, diseño, producción, posible desarrollo informático, colocación/retirada y mantenimiento de los elementos que constituyan las campañas de publicidad.

El Ayuntamiento podrá reservar los espacios publicitarios en el interior de los vehículos para campañas institucionales relacionadas con turismo, ciudad o movilidad. En ese caso, la Empresa Autorizada asumirá la colocación, mantenimiento y retirada del material, conforme a los contenidos proporcionados por el Ayuntamiento considerando que el Ayuntamiento podrá hacer uso de ese derecho hasta al menos tres (3) periodos de 7 días en un año natural.

En ningún caso, la publicidad que se coloque será ofensiva, discriminatoria, ni perjudicará la imagen o actividad municipal.

La Empresa observará la legislación vigente en materia publicitaria.

Los ingresos generados por publicidad formarán parte de la explotación económica del servicio turístico, sin perjuicio del canon o condiciones económicas establecidas por el Ayuntamiento.

A1.8 Niveles de servicio

En el desempeño de sus funciones, la Empresa Autorizada deberá hacer cumplimiento de los niveles de servicio establecidos para el control de la calidad del desempeño del alcance de la autorización y que se corresponden con la relación siguiente:

A1.8.1 A1 – Puntualidad del servicio

Se entiende por puntual la llegada de un autobús a la primera parada de cada servicio según la frecuencia definida en cada momento entre un (1) minuto antes y tres (3) minutos después de la hora teórica definida, correspondiente éste a la hora de inicio oficial de cada servicio establecido según planificación del servicio.

Para la medida de este indicador, se tomarán como fuente de información válida los registros de paso por parada del sistema de ayuda a la explotación que disponga la empresa y que deberá poner a disposición del Ayuntamiento de acuerdo con las siguientes definiciones:

- Objetivo: garantizar el compromiso de la Empresa Autorizada con el cumplimiento del servicio planificado.
- Definición: para el conjunto de los servicios mínimos definidos por el Ayuntamiento de Bus Turístico la media aritmética de las puntualidades globales de los servicios a lo largo del periodo de control.

$$A1_m = \frac{\sum_{l=1}^{L} Puntualidad\ de\ servicio_l}{L}$$

- Siendo L el número de servicios de Bus Turístico ofrecidos en el periodo.
- El cálculo de la puntualidad de cada servicio se corresponde con el valor absoluto en minutos de la diferencia entre la hora de salida real del servicio y la hora teórica según planificación.

Con el objetivo reflejar de manera justa y precisa el desempeño de la puntualidad del servicio regular, se contemplan las siguientes excepciones:

- Se excluirán los servicios (expediciones) que se han visto afectadas por eventos, manifestaciones o incidentes durante el tiempo que se ha producido dicho evento.
- Cualquier otra situación excepcional que afecte al desempeño regular del servicio y sea ajena al control de la Empresa Autorizada.

A1.8.2 A2 – Índice de atención a las personas usuarias

Se entiende por atención a las personas usuarias todas las comunicaciones (quejas, sugerencias, consultas, reclamaciones…) atendidas por la Empresa Autorizada en el marco del desarrollo de las obligaciones de la presente autorización.

Para la medida de este indicador, se tomarán como fuente de información válida los registros de los distintos medios de reclamaciones existentes asociados a la presente autorización según criterio del Responsable del Ayuntamiento, de acuerdo con las siguientes definiciones:

- Objetivo: garantizar la correcta atención a las personas usuarias por parte de la Empresa como obligación de la misma en el margen de la presente autorización, evaluando por parte del Ayuntamiento la gestión que la Empresa Autorizada realiza de las reclamaciones de su responsabilidad.
- Definición: número de reclamaciones correctamente respondidas entre el número total de reclamaciones respondidas en el mes.

$$2 = \frac{\textbf{\textit{Reclamaciones correctamente respondidas}}}{\textbf{\textit{Reclamaciones respondidas}}}$$

Se considera que una reclamación es correctamente respondida cuando se cumplen los siguientes principios:

- Tiempo de respuesta, el plazo límite para responder es de 15 días laborables a partir del día de recepción.
- Utilización de tono y forma adecuados en la contestación, la contestación debe ser educada y respetuosa con la persona que realiza la queja conforme valoración del Ayuntamiento de Bilbao.
- Explicación razonada de la causa que motiva la reclamación, la respuesta debe dar razón directa de la causa que lo ha motivado y no responder a aspectos generales conforme valoración del Ayuntamiento de Bilbao.
- Trazabilidad de la queja, la gestión de la respuesta debe de tener una trazabilidad de manera que pudiera ser auditada conforme valoración del Ayuntamiento de Bilbao.
- Solución al problema que la origina, la respuesta debe decir si existe solución o no al problema, además de la razón del mismo. En caso de no existir solución deberá advertir de los pasos que el reclamante puede dar si necesita más información.
- Responsabilidad de la queja, debe de estar claramente reflejada la persona o cargo a quien se puede derivar

La fuente de información se corresponderá con la valoración del Ayuntamiento de Bilbao, o personal autorizado por la Administración, de las contestaciones según información registrada en el sistema de atención municipal.

A1.8.3 A3 – Limpieza de la flota de autobuses

A Se entiende por limpieza de la flota de autobuses el estado de limpieza interior y exterior de los autobuses que componen la flota del servicio de Bus Turístico según evaluación realizada por el personal designado a criterio del Responsable del Ayuntamiento.

Para la medida de este indicador, se tomarán como fuente de información válida los registros resultantes de las evaluaciones realizada por el personal designado según criterio del Responsable del Ayuntamiento, de acuerdo con las siguientes definiciones:

- Objetivo: garantizar el compromiso de la Empresa Autorizada por el correcto estado de limpieza de los autobuses.
- Definición: en el periodo de control el sumatorio de evaluaciones aptas entre el número total de evaluaciones realizadas, teniendo en cuenta que las evaluaciones realizadas desde las 7:00h hasta las 10:00h tendrán un peso del 60% y las realizadas en el resto de las horas del día un peso del 40%.

$$A3_m = \frac{(0,6 \times Evaluaciones\ aptas_{7h-10h}) + (0,4 \times Evaluaciones\ aptas_{resto\ horario})}{(0,6 \times Evaluaciones\ realizadas_{7h-10h}) + (0,4 \times Evaluaciones\ realizadas_{resto\ horario})}$$

- Evaluaciones aptas: número de evaluaciones con resultado apto en el mes según criterio del personal designado por el Responsable del Ayuntamiento.
- Evaluaciones realizadas: número total de evaluaciones realizadas en el mes por el personal designado por el Responsable del Ayuntamiento.

La fuente de información se considerará el registro de inspecciones realizadas.

A1.8.4 A4 - Calidad turística percibida

Se deberán realizar al menos, 200 encuestas anuales a usuarios del Bus Turístico, recogiendo niveles de satisfacción, calidad percibida, idiomas utilizados, perfil del turista y sugerencias de mejora. Los parámetros para evaluar serán los siguientes:

- claridad de locuciones,
- calidad de atención del personal,
- comprensión del mapa,
- calidad del trato turístico,
- percepción accesible del servicio.

Para la medida de este indicador, se tomarán como fuente de información válida los registros resultantes de las encuestas realizadas de acuerdo con las siguientes definiciones:

- Objetivo: garantizar el compromiso de la Empresa Autorizada con la satisfacción de las personas usuarias para con el servicio ofrecido.
- Definición: en el periodo de control el porcentaje de evaluaciones que reciben una valoración superior al 7 en una escala de 0 a 10, siendo 0 muy deficiente, 5 parcialmente satisfactoria y 10 muy satisfactoria.
- Fuente de información: se considerará el registro de encuestas realizadas.

$$A4_m = \frac{\text{Nº valoraciones con nota } \geq 7/10}{L}$$

Siendo L el número total de usuarios encuestados.

ANEXO 2. BASES PARA EL PROCESO DE SELECCIÓN

A2.1 Procedimiento de otorgamiento

La autorización demanial se adjudicará en régimen de concurrencia de acuerdo con lo previsto en el artículo 93 de la LPAP bajo la forma de concurso abierto a fin de que todas las empresas interesadas puedan presentar una proposición en régimen de libre competencia y utilizando una pluralidad de criterios de adjudicación.

A2.2 Publicidad

El anuncio de la presente convocatoria será objeto de publicación en:

- Boletín Oficial de Bizkaia
- Perfil de contratante del Ayuntamiento de Bilbao: http://www.bilbao.eus
- Plataforma de Contratación Pública en Euskadi: www.contratacion.euskadi.eus

A2.3 Lugar de obtención de los bases y demás documentación

- Perfil de contratante del Ayuntamiento de Bilbao: http://www.bilbao.eus
- Plataforma de Contratación Pública en Euskadi: www.contratacion.euskadi.eus

A2.4 Presentación de Proposiciones y Documentación Exigida

Normas generales

Podrán optar a la adjudicación de la presente autorización demanial, las empresas españolas o extranjeras, con plena capacidad de obrar que, de conformidad con lo establecido en el art. 94 de la LPAP, no se encuentren incursas en las prohibiciones e incompatibilidades para contratar con la Administración establecidas en el art. 71 LCSP y que acrediten su solvencia económica y financiera.

La presentación de proposiciones presume por parte de quien vaya a licitar la aceptación incondicional de las cláusulas de estas bases sin salvedad alguna, así como la declaración

responsable de la exactitud de todos los datos presentados y de que reúne todas y cada una de las condiciones exigidas para la celebración del contrato.

Cada empresa no podrá presentar más de una proposición ni individualmente ni como miembro de más de una unión temporal de empresa. Y, quien licite individualmente no podrá suscribir propuesta en unión temporal con otros. La contravención de estas normas dará lugar a la no admisión de todas las solicitudes y ofertas suscritas en contravención a las mismas.

Presentación de ofertas :

Plazo de presentación

- Hasta las **trece horas (13:00 h**) del día señalado en el anuncio en el perfil de contratante.
- La presentación de ofertas podrá realizarse durante 24 horas al día los 7 días de la semana, excepto el último día del plazo de presentación que podrá realizarse hasta las 13:00h.

Lugar de presentación

Las ofertas se presentarán por medios electrónicos en la plataforma de licitación electrónica.

La presentación de proposiciones por cualquier otra vía podrá ser causa de exclusión de la licitación

oferta por medios electrónicos. Para la presentación de oferta por medios electrónicos ver indicaciones en las cláusulas para licitación electrónica de este Pliego.

Forma de presentación

Se presentarán **TRES** sobres electrónicos**:**

- **SOBRE A: DECLARACIÓN RESPONSABLE**
- **SOBRE B: PROPUESTA TÉCNICA**
- **SOBRE C: PROPUESTA ECONÓMICA**

Documentación exigida en los sobres:

SOBRE "A":

Deberá contener:

1. Declaración responsable ante el Ayuntamiento de Bilbao de cumplimiento de requisitos previos según modelo en la que se cumplimentará los datos exigidos. En caso de UTE se aportará una declaración responsable por cada una de las empresas

2. Documentación acreditativa de la solvencia económica y financiera

Deberá cumplir lo siguiente:

Criterio: Volumen anual de negocios en el ámbito de servicios de transporte turístico en ciudades, referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos (respecto de los cuales esté vencida la obligación de aprobar cuentas anuales).

Requisito mínimo: el importe del año de mayor volumen deberá ser al menos de 725.000,00.euros

(Nota: Por volumen anual de negocios debe entenderse el importe neto de la cifra de negocios que figura en la cuenta de pérdidas y ganancias de los modelos reglamentarios de las cuentas anuales establecidas en la legislación mercantil)

3.- Documentación acreditativa de la solvencia técnica profesional

Criterio: experiencia en servicios o trabajos de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato.

Requisito mínimo: experiencia de, al menos la prestación del servicio de autobús turístico en una (1) ciudad de al menos 200.000 habitantes durante los últimos tres (3) años.

SOBRE "B":

- MEDIOS TÉCNICOS: Calidad técnica y coherencia de los medios técnicos propuestos para el desempeño de los servicios de bus turístico que la entidad considere oportuno emplear.
- PLAN DE EXPLOTACIÓN: Calidad técnica del plan de explotación del servicio de bus turístico como muestra de entendimiento y organización coherente del servicio a ofrecer por la autorizada a las personas usuarias.
- PLAN DE COMERCIALIZACIÓN: Calidad técnica y coherencia de las estrategias de comercialización de la entidad y el posicionamiento de Bilbao como destino turístico.

SOBRE "C": Oferta económica según MODELO

Contendrá una sola proposición firmada por la empresa o empresas licitadoras o persona que les represente, redactada conforme al modelo excluyéndose en el importe ofertado todos los conceptos, excluidos los impuestos, gastos, tasas y arbitrios de cualquier esfera fiscal.

La presentación de ofertas que varíen el modelo establecido podrá ser causa de exclusión .

-Si alguna proposición no guardase concordancia con la documentación examinada y admitida, fuese inferior al canon mínimo establecido , variara sustancialmente el modelo establecido en el

Anexo o comportase error manifiesto en el importe de la proposición, o existiese reconocimiento por parte del licitador de que adolece de error o inconsistencia que la hagan inviable será desechada por la comisión de valoración en resolución motivada.

En caso de discrepancia entre la oferta expresada en letras y la expresada en números, prevalecerá la cantidad que sea más ventajosa para la propiedad, salvo que, utilizando criterios racionales derivados del examen de la documentación, la comisión de valoración adopte otra postura.

Se hace constar que los errores de cuenta en la oferta económica darán lugar a su corrección.

En caso de contradicciones o errores que no supongan rechazo de ofertas, la comisión de valoración adoptará la postura conforme a criterios racionales y que resulte más ventajosa para la administración.

Se deberá formular cada oferta económica de forma coherente con la propuesta técnica presentada y respetando, en todo caso, el canon anual mínimo establecido en las presentes Bases.

A2.5 Criterios de selección

La valoración de ofertas se llevará a cabo de manera rigurosa y transparente, asegurando que se seleccione la propuesta más adecuada y beneficiosa. para el interés público municipal, la calidad del servicio y la adecuada ordenación del uso del dominio público.

A2.5.1 Oferta Económica *(60 puntos)*

La oferta económica se evaluará exclusivamente en función del canon anual ofertado por el aprovechamiento especial del dominio público. Se asignarán los 60 puntos a la oferta con el canon más alto. Las demás ofertas recibirán una puntuación proporcional, calculada de la siguiente manera:

$$Puntuación\ económica = \frac{Canon\ ofertado}{Canon\ máximo\ ofertado} \times 60$$

A2.5.2 Oferta Técnica *(40 puntos)*

La *Oferta Técnica (40 puntos)* se evalúa en función a:

- Medios Técnicos (10 Puntos).
- Plan de Explotación (10 Puntos).
- Plan de Comercialización (20 Puntos)

A2.6 Resolución de otorgamiento de las autorizaciones demaniales temporales

A2.6.1 Comisión de Valoración. Confirmación y listado de puntuaciones

El órgano competente para el otorgamiento de las autorizaciones demaniales temporales estará asistido por un órgano colegiado, cuyo régimen jurídico se atendrá a lo establecido en la Sección 3ª, del Capítulo 2º, del Título Preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y estará compuesta por un presidente, un secretario y cuatro vocales, siendo uno de los vocales designado por el Área de Bilbao Turismo y el resto designados por el Área de Movilidad y Sostenibilidad.

Dicho órgano colegiado, será el competente para la calificación de la documentación administrativa presentada. Para la valoración de elementos técnicos o materias sectoriales podrá solicitar informes específicos.

Una vez finalizado el plazo de presentación de solicitudes se revisará la documentación presentada y se requerirá si es necesario y por una vez, la documentación complementaria que en su caso se considere imprescindible para proceder a la valoración.

Tras este proceso se valorarán las distintas solicitudes conforme a los criterios de otorgamiento y se notificará a todos ellos el resultado de la concurrencia competitiva incluyendo el listado de puntuaciones obtenidas siguiendo un orden de mayor a menor puntuación

El listado de puntuaciones obtenido podrá ser utilizado por el Ayuntamiento de Bilbao a lo largo de la vigencia la autorización , de modo que, en caso de extinción, renuncia de alguna de las empresas o de anulación de la autorización, se podría optar por ofrecer la autorización vacante a las siguientes empresas del listado para su aceptación, siempre siguiendo el orden de puntuación obtenida.

A2.6.2 Resolución

Una vez presentada la documentación por la solicitante y comprobada su integridad y suficiencia por la administración municipal, el órgano colegiado elevará propuesta al órgano competente que dictará Resolución de otorgamiento o denegación de las autorizaciones demaniales temporales a quien hubieran formulado l a mejor oferta conforme lo indicado en este documento.

Desde el momento en que se conceda la autorización a una empresa, los compromisos que hayan adquirido en la documentación presentada en este proceso de concurrencia competitiva y que hayan servido para su valoración, adquirirán el carácter de especificaciones obligatorias y su incumplimiento podrá ser objeto de rescisión de la autorización.

Se requerirá a la empresa autorizada la presentación de la póliza y recibo en vigor de seguro de responsabilidad civil que cubra cualquier riesgo relacionado con servicio de transporte turístico

incluyendo en particular la responsabilidad civil por los daños y perjuicios que pudieran ocasionarse a los usuarios, a otras personas y bienes o al patrimonio municipal.

De no cumplimentarse adecuadamente el requerimiento en el plazo señalado se entenderá que el solicitante ha retirado su oferta, procediéndose a recabar la misma documentación del solicitante siguiente por el orden en que hayan quedado clasificadas las solicitudes.

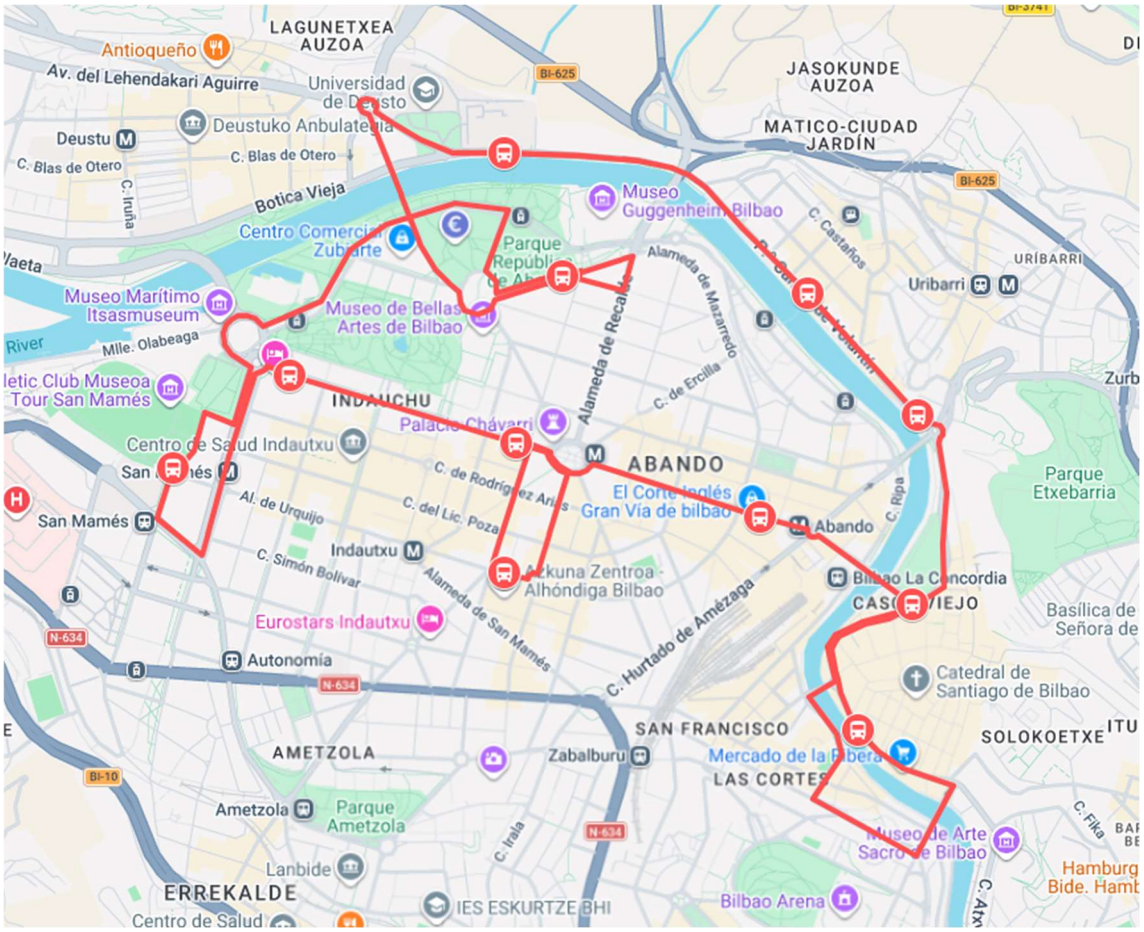
Asimismo, el órgano competente para otorgar la autorización se reserva el derecho a declarar desierto el procedimiento, cuando si ninguna de las ofertas presentadas resulte adecuada conforme a los criterios de adjudicación o incumpliere los requisitos exigidos en estas bases.

El **plazo máximo de resolución del procedimiento será de 4 meses** a contar desde el siguiente al de la publicación de la convocatoria en el Boletín Oficial de Bizkaia , de acuerdo con el artículo 96.6 de la LPAP. Si transcurrido dicho plazo no se hubiera notificado la resolución, los interesados podrán considerar desestimada su solicitud.

ANEXO 3. DEFINICIÓN DEL SERVICIO MÍNIMO DE BUS TURÍSTICO DE LA VILLA DE BILBAO

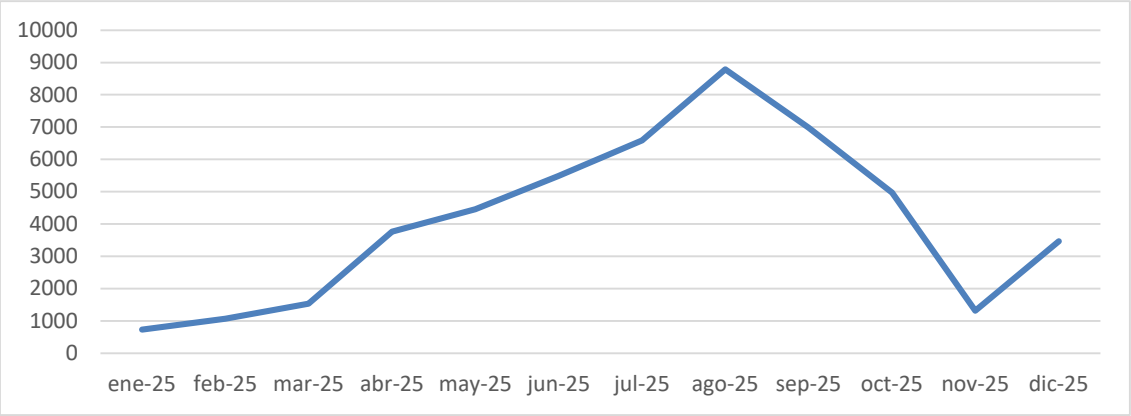
Km Servicio					
	Vueltas	**Km Vuelta**	**Km Día**	**Días**	**Total Km Año**
T. Baja	10	11,14	111,40	232	25.844,80
T. Alta	19	11,14	211,66	133	28.150,78
					53.995,58
Cruceros TB	5	11,14	55,70	10	557,00
Cruceros TA	1	11,14	11,14	30	334,20
					54.886,78
Posicionamientos					
	Ida	**Vuelta**	**Km Día**	**Días**	**Total Km Año**
T. Baja	4,78	4,78	9,56	232	2.217,92
T. Alta	9,56	9,56	19,12	133	2.542,96
					4.760,88
Cruceros TB	4,47	4,78	9,25	10	92,50
					4.853,38
				Total Kms	**59.740,16**
Horas Servicio					
	Vueltas	**Horas Vuelta**	**Horas Día**	**Días**	**Total Horas Año**
T. Baja	10	1	10	232	2.320,00
T. Alta	19	1	19	133	2.527,00
					4.847,00
Cruceros TB	5	1	5	10	50,00
Cruceros TA	1	1	1	30	30,00
					4.927,00
Horas Posicionamiento					
	Toma	**Deje**	**TyD Días**	**Días**	**Total Km Año**
T. Baja	0,5	0,5	1	232	232,00
T. Alta	1	1	2	133	266,00
					498,00
Cruceros	0,5	0,5	1	10	10,00
					508,00
				Total Horas	**5.435,00**

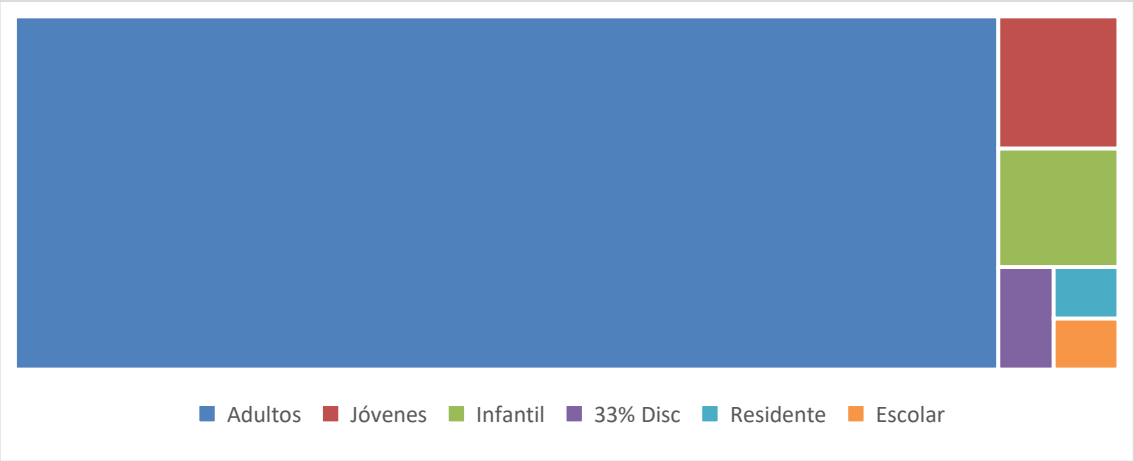
Temporada Alta (TA): 1/6 al 30/9 + Cruceros (10:30h – 19:30h cada 30 min)
Temporada Baja (TB): Resto Año (10:30h – 19:30h cada 60 min)
Días Crucero: Calendario Anual


LAGUNETXEA
AUZOA
Antioqueño
Av. del Lehendakari Aguirre
Universidad de Deusto
Deustuko Anbulategia
Deustu
C. Blas de Otero
C. Iruña
Botica Vieja
Centro Comercial Zubiarte
Museo Guggenheim Bilbao
Parque República de Ab
Alameda de Recalde
Alameda de Mazarredo
C. Castaños
JASOKUNDE
AUZOA
MATICO-CIUDAD
JARDÍN
BI-625
URÍBARRI
Uribarri
Museo Marítimo Itsasmuseum
Museo de Bellas Artes de Bilbao
Mlle. Olabeaga
River
INDAUCHU
Palacio Chávarri
C. de Ercilla
Centro de Salud Indautxu
San Mamés
C. de Rodríguez Arias
Al. de Urquijo
C. del Lic. Poza
ABANDO
El Corte Inglés
Gran Vía de bilbao
Abando
C. Ripa
Parque Etxebarria
Indautxu
C. Simón Bolivar
Alameda de San Mamés
Azkuna Zentroa - Alhóndiga Bilbao
Bilbao La Concordia
CASCO VIEJO
Basílica de Señora de
Eurostars Indautxu
N-634
Autonomía
C. Hurtado de Amézaga
Catedral de Santiago de Bilbao
SAN FRANCISCO
SOLOKOETXE
AMETZOLA
Zabalburu
Mercado de la Ribera
LAS CORTES
BI-10
Ametzola
Parque Ametzola
C. Irala
Museo de Arte Sacro de Bilbao
Lanbide
ERREKALDE
IES ESKURTZE BHI
Bilbao Arena
Centro de Salud

ANEXO 4. CIFRAS DE VIAJEROS DEL SERVICIO DE BUS TURÍSTICO DE LA VILLA DE BILBAO EN EL AÑO 2025

MES	ADULTOS	JOVEN	INFANTIL	33% DIS	RESIDENTE	ESCOLAR	TOTAL
ENERO	588	33	37	19	52		**729**
FEBRERO	928	47	38	17	34		**1.064**
MARZO	1.312	36	52	15	16	99	**1.530**
ABRIL	3.205	154	116	70	125	93	**3.763**
MAYO	4.032	70	113	58	16	167	**4.456**
JUNIO	5.177	122	98	72		16	**5.485**
JULIO	5.821	458	210	99			**6.588**
AGOSTO	7.499	754	407	133			**8.793**
SEPTIEMBRE	6.681	115	103	83			**6.982**
OCTUBRE	4.647	88	88	94	53		**4.970**
NOVIEMBRE	1.124	42	47	28	33	40	**1.314**
DICIEMBRE	2.779	85	480	29	91		**3.464**
TOTAL	**43.793**	**2.004**	**1.789**	**717**	**420**	**415**	**49.138**





ANEXO 5. JUSTIFICACIÓN DE LA LIMITACIÓN A UNA ÚNICA AUTORIZACIÓN

A5.1 Objeto del anexo

El presente anexo tiene por objeto justificar la limitación a una única autorización demanial temporal en el procedimiento de concurrencia competitiva para el otorgamiento de autorización demanial relativa al aprovechamiento especial del dominio público municipal vinculado al transporte turístico colectivo urbano en modalidad hop-on hop-off en la Villa de Bilbao.

La determinación del número de autorizaciones constituye un elemento esencial del procedimiento, en la medida en que incide tanto en la libre concurrencia como en la intensidad del aprovechamiento especial del dominio público municipal.

La limitación del número de autorizaciones no responde a la voluntad de reservar una actividad económica ni a la configuración de un servicio público municipal, sino a la necesidad de ordenar el uso especial del dominio público municipal, garantizando su compatibilidad con la movilidad urbana, la seguridad vial, la accesibilidad, la convivencia con el transporte público urbano regular y el uso común general de las vías y espacios públicos.

A5.2 Principios de necesidad y proporcionalidad

De acuerdo con los principios de necesidad y proporcionalidad, la limitación del número de autorizaciones debe estar justificada por razones objetivas de interés general y no ir más allá de lo necesario para garantizar la adecuada ordenación del dominio público municipal.

En el caso del transporte turístico colectivo urbano en modalidad hop-on hop-off, la actividad implica una utilización singular, organizada y recurrente de determinados itinerarios, paradas, cabeceras y espacios urbanos. Dicha utilización presenta una intensidad superior al uso común general del viario, especialmente por tratarse de vehículos de grandes dimensiones, habitualmente autobuses de doble piso, que requieren espacios adecuados para circulación, parada, subida y bajada de personas usuarias, regulación e información.

Por ello, la determinación del número de autorizaciones debe ponderar, entre otros factores, la configuración urbana de Bilbao, la disponibilidad real de espacios aptos para parada y regulación, la convivencia con Bilbobus y otros servicios de transporte, la seguridad vial, la accesibilidad peatonal, la afección a la circulación y la protección del uso común general del dominio público.

A5.3 Escenario sin limitación del número de operadores

Un primer escenario consistiría en permitir que cualquier empresa interesada pudiera desarrollar la actividad siempre que cumpliera los requisitos establecidos, sin limitar previamente el número de operadores autorizados.

Este modelo permitiría una apertura máxima durante la fase de explotación, pero presenta importantes dificultades en una actividad que utiliza de forma recurrente determinadas vías, paradas y cabeceras. La concurrencia simultánea de un número indeterminado de operadores podría provocar afecciones relevantes sobre la movilidad urbana, la seguridad vial, la accesibilidad, el transporte público regular y el uso común general del dominio público.

La ausencia de limitación dificultaría, asimismo, la adecuada ordenación de horarios, frecuencias, puntos de parada, tiempos de permanencia en parada, señalización e información a las personas usuarias, pudiendo generar situaciones de acumulación de vehículos, interferencias entre operadores y afecciones al resto de usuarios de la vía pública.

Por ello, este escenario no se considera adecuado para garantizar un uso ordenado, seguro y compatible del dominio público municipal.

A5.4 Escenario con varias autorizaciones

Un segundo escenario consistiría en otorgar varias autorizaciones a distintos operadores, estableciendo condiciones comunes de uso del dominio público y mecanismos de coordinación entre ellos.

Este modelo podría resultar adecuado en ciudades con mayor dimensión urbana, mayor disponibilidad de espacios de regulación, mayor capacidad de cabeceras y paradas, o redes turísticas con posibilidad de distribuir rutas y operadores en diferentes ámbitos o recorridos.

No obstante, en el caso de Bilbao deben tenerse en cuenta sus características específicas: la configuración compacta del espacio urbano central, la concentración de los principales puntos de interés turístico, la convivencia con el transporte público regular, la elevada presencia peatonal en determinados ámbitos y la limitada disponibilidad de espacios aptos para cabecera, regulación y parada de vehículos turísticos de doble piso.

La existencia de varios operadores obligaría a multiplicar la presencia de vehículos turísticos en puntos de especial sensibilidad urbana y turística, así como a establecer mecanismos complejos de coordinación de salidas, frecuencias, tiempos de espera y ocupación de paradas. Ello podría incrementar el riesgo de acumulación de vehículos, interferencias con Bilbobus y otros usos del viario, afecciones a la circulación y pérdida de calidad en la información ofrecida a las personas usuarias.

En consecuencia, aunque el escenario de varias autorizaciones permitiría una mayor apertura durante la fase de explotación, no se considera el más adecuado en las actuales condiciones urbanas y de movilidad de Bilbao.

A5.5 Escenario con una única autorización

Un tercer escenario consiste en limitar la convocatoria a una única autorización demanial temporal, otorgada mediante procedimiento de concurrencia competitiva, con sujeción a condiciones técnicas, económicas y de explotación previamente definidas.

Este modelo permite garantizar la libre concurrencia en el acceso a la autorización, al posibilitar que todas las empresas interesadas puedan presentar solicitud en condiciones de publicidad, transparencia, igualdad y objetividad. Al mismo tiempo, limita la intensidad del aprovechamiento especial del dominio público durante la fase de explotación, evitando la acumulación de vehículos turísticos de distintos operadores en los mismos espacios urbanos.

La existencia de una única autorización permite:

- ordenar de forma unitaria el uso de la cabecera y de las paradas;
- evitar la acumulación de vehículos turísticos en los mismos puntos;
- reducir interferencias con Bilbobus y otros servicios de transporte;
- limitar los tiempos de ocupación de parada;
- facilitar la gestión de desvíos, obras, eventos e incidencias;
- asegurar una información homogénea a las personas usuarias;
- evitar la proliferación de elementos de señalización e información de distintos operadores;
- mejorar el control municipal del aprovechamiento especial del dominio público;
- minimizar el impacto sobre la movilidad urbana, la accesibilidad y la seguridad vial.

La limitación a una única autorización se considera, por tanto, una medida adecuada para ordenar eficazmente el uso especial del dominio público municipal, necesaria en atención a las condiciones actuales del espacio público disponible y proporcionada al articularse mediante convocatoria pública competitiva y por un plazo temporal limitado.

A5.6 Conclusión

A la vista de las características urbanas de Bilbao, la configuración del recorrido turístico, la concentración de los principales puntos de interés, la capacidad limitada de los espacios de parada y regulación, la convivencia con el transporte público urbano regular y la necesidad de minimizar afecciones sobre la circulación y el uso común general del dominio público, se considera justificado limitar la presente convocatoria a una única autorización demanial temporal.

La limitación a una única autorización no supone reserva de una actividad económica ni configuración de un servicio público municipal, sino una medida de ordenación del aprovechamiento especial del dominio público municipal.

Dicha limitación se considera adecuada, necesaria y proporcionada, al articularse mediante un procedimiento de concurrencia competitiva, abierto a todas las empresas interesadas que cumplan los requisitos establecidos, con criterios de selección previamente definidos, duración limitada y posibilidad de revisión del modelo en futuras convocatorias si cambian las circunstancias de movilidad, disponibilidad de espacios, demanda turística, configuración del servicio o condiciones urbanas.