Transportes Urbanos
de Vitoria, S.A.

TUVISA

Gasteizko Hiri
Garraioak, SA

LICITACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO BUX" DE TRANSPORTE A LA DEMANDA DE ENTES MENORES DE VITORIA-GASTEIZ

Nº EXPEDIENTE: 2021-30LT

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Alfredo Donnay, 4
Aguirrelanda, s/n
01013 Vitoria-Gasteiz

Tel.: 945 16 10 54
Fax: 945 16 10 51

tuvisa@vitoria-gasteiz.org
www.vitoria-gasteiz.org

1. OBJETO DEL CONTRATO

2. CONDICIONES ESENCIALES DEL SERVICIO A REALIZAR

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la presente licitación es contratar un servicio integral de prestación del servicio de transporte a la demanda entre las entidades menores del municipio de Vitoria-Gasteiz y el casco urbano (servicio BUX), que incluya el servicio de call center y la realización de los viajes, con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulan en este Pliego (en lo sucesivo PCAP), así como en el correspondiente Pliego de Prescripciones Técnicas (en lo sucesivo, PPT), relativas a la presente contratación, de los que se derivan los derechos y obligaciones de las partes contratantes

2.- CONDICIONES ESENCIALES DEL SERVICIO A REALIZAR

Software de gestión

TUVISA pondrá a disposición de la adjudicataria, sin coste, un software para la gestión del servicio.

El operador de transporte introducirá las reservas realizadas por las personas usuarias del transporte a la demanda de Vitoria-Gasteiz en el software de gestión, identificando a la persona usuaria, su número de bono y su número de teléfono.

El software incluirá un webservice a través del cual las personas usuarias podrán realizar por si mismos las reservas de sus viajes introduciendo los mismos datos que se requieren en las reservas telefónicas.

El software de gestión realizará además el control de los bonos de las personas usuarias, de tal forma que existirá un registro de cada bono y de su saldo, de los consumos realizados y del saldo de viajes restante.

Algoritmo de optimización

El software de gestión, realizará la optimización de viajes y de la ocupación de los vehículos de forma que la adjudicataria asigne a los vehículos la realización de viajes optimizados en tiempo de viaje y en ocupación, dentro de cada zona.

Algoritmo de optimización:

1. Dentro de cada zona se recogerán todos los/as viajero/as en un único viaje siempre que no se incumplan una de las siguientes premisas.
    - El tiempo de viaje, sin computar el tiempo de parada, de la persona usuaria del núcleo de población más alejado de la ruta no podrá ser superior en un 60% al tiempo de viaje en vehículo privado para esa misma persona usuaria. A estos efectos, los tiempos de viaje en vehículo serán los calculados en Google maps con los itinerarios a realizar
    - En el trayecto entre dos paradas intermedias de recogida de viajero/as, la distancia a la parada de destino no podrá ser menor a 800 metros salvo que la segunda parada se halle en la ruta para alcanzar la parada de destino.
    - El numero de plazas reservadas no superará nunca la capacidad del Vehículo asignado
2. La asignación de los viajes a vehículos dentro de una zona se realizará siempre de tal forma que, cumpliendo el punto anterior, se emplee el mínimo número de vehículos para la prestación del servicio. Realizando la asignación de los viajes a vehículos en función de la capacidad de éstos y de las reservas realizadas.

Además, el software de gestión controlará el servicio prestado, rutas realizadas, e información de los viajes: zona, fecha, hora, y parada en la que sube cada viajero/a. Los datos de los servicios realizados serán introducidos en la aplicación por la adjudicataria.

La adjudicataria deberá introducir en el software proporcionado por TUVISA los datos que permitan a ésta extraer como mínimo la siguiente información:

1) Reservas de viajes por zona, parada, fecha y hora de servicio.

2) Viajes planificados por zona, fecha y hora de servicio. Este informe también incluirá el tipo de vehículo (nº de plazas, accesibilidad, tipo de combustible), zona más alejada, el número paradas, número de viajero/as/as y porcentaje de ocupación (viajero/as / nº de plazas disponibles).

3) Informe de duplicidad de viajes por zona. Cuando se planifiquen dos viajes para una misma zona, fecha y horario. Para cada viaje: tipo de vehículo asignado (nº de plazas, accesibilidad, tipo de combustible), paradas y viajero/as por parada, porcentaje de ocupación, tiempo estimado y tiempo real de realización del viaje y motivo de la duplicidad (tiempo de viaje, distancia o capacidad)

4) Informe de viajero/as, Fecha, tipo de día, (laborable, sábado, domingo o festivo) hora, zona, viaje, parada de subida (si no se presenta habrá que señalarlo), código del bono, saldo restante.

5) Informe de viajes realizados: zona, fecha y hora de servicio, fecha y hora de realización de la reserva. Este informe también incluirá el tipo de vehículo (nº de plazas, accesibilidad, tipo de combustible), zona más alejada, el número paradas, número de viajero/as y porcentaje de ocupación (viajero/as, nº de plazas disponibles)

6) Informe de viajero/as/as fallidos. Listado de viajero/as que habiendo realizado una reserva no se presenten a la realización del viaje. Además de la identificación del viaje y del viajero/a el informe configurable permitirá:

   a. Sacar un listado de viajero/as fallidos en viajes que solo contasen con la reserva del viajero/a fallido/a.

   b. Sacar un listado de viajero/as fallidos en alguno de los viajes definidos en el punto 3 de este listado.

7) Informe configurable de demanda por zona y ente

8) Informe de ocupación por zona, tipo de dia y horario

9) Informe económico. Por periodo y zona viajes realizados e importe facturable.

Call center

La adjudicataria del concurso pondrá a disposición del servicio un “call center”:

1) Los operadores del call center de la adjudicataria introducirán en la aplicación las reservas que reciban dentro del horario de reservas.
2) Una vez finalizado el plazo de reservas el operador recibirá del software de control la programación de viajes para la jornada. Esta programación contendrá el horario de salida, la ruta, el tipo de vehículo, las paradas en las que recogerá viajero/as/as, con el código del bono de cada viajero/a y si se debe realizar más de una cancelación en el bono del viajero/a.
3) La adjudicataria realizará la asignación de los viajes de la programación del día con los vehículos apropiados en función de la demanda.
4) El call center comunicará a cada vehículo la ruta a realizar y los/as viajero/as/as/as a recoger en las mismas.
5) Facilitará a TUVISA cuantos datos le sean requeridos, con periodicidad semanal, para comprobar el funcionamiento del servicio.

Características del servicio:

Entes objeto del servicio: En el momento de la licitación los entes objeto del servicio son los siguientes, agrupados al objeto del establecimiento diario de rutas:

ZONA NORTE
AMARITA
GAMARRA MENOR
MIÑANO MENOR / MIÑAO GUTXIA
MIÑANO MAYOR/ MIÑAO NAGUSIA
RETANA

ZONA OESTE
CRISPIJANA / KRISPIÑANA
ESTARRONA
ULLIBARRI-VIÑA / URIBARRI-IBIÑA
MARTIODA
MENDOZA
HUETO ABAJO / OTO BARREN
HUETO ARRIBA / OTO GOIEN

ZONA SUR
LASARTE
BERROSTEGUIETA
ESKIBEL

ZONA ESTE
ARCAYA
ASCARZA
VILLAFRANCA
ESTIBALIZ
ZERIO
JUNGUITU / JUNGITU
ULLIBARRI-ARRAZUA
LUBIANO

ZONA NOROESTE
YURRE / IHURRE
ARANGUIZ / ARANGIZ
LOPIDANA
MENDIGUREN
FORONDA
ANTEZANA
ARTAZA DE FORONDA
LEGARDA
GUEREÑA
MANDOJANA

ZONA SUROESTE
ZUAZO DE VITORIA / ZUHATZU
LERMANDA (sólo sábados y festivos)
ARIÑEZ (sólo sábados y festivos)
GOMECHA
MARGARITA
ZUMELZU /ZUMELTZU
SUBIJANA DE ALAVA / SUBILLANA -GA

ZONA SURESTE
GARDELEGI
MENDIOLA
OTAZU
MONASTERIOEGUREN
CASTILLO / GAZTELU
GAMIZ
ABERASTURI
BOLIVAR
ULLIBARRI DE LOS OLLEROS / URIBA

No obstante TUVISA podrá aumentar o disminuir el número de zonas, variar los entes que componen cada uno de los grupos o incrementar o disminuir el número de entes de cada grupo durante la duración del contrato sin que ello suponga una modificación del contrato y sin que por esta causa se revisen las tarifas del contrato.

Orígenes y Destinos en Vitoria-Gasteiz: Se ofrecerán dos (tanto de origen como de destino) a elegir por la persona usuaria entre: la parada de transporte público de referencia o el centro de salud de referencia de cada zona.

En la parada de referencia se podrá realizar trasbordo a las líneas de TUC en autobús, tanto de ida como de vuelta.

Las paradas de transporte público de referencia serán las siguientes:

ZONAS	**PARADAS**	
	CENTRO DE SALUD	**TUVISA**
ESTE	Ambulatorio Olaguibel	L5 Bruselas/Portal de Elorriaga
NORTE	Ambulatorio de Durana*	L3 Portal de Bergara 25
NOROESTE	Ambulatorio de Sansomendi	L4 Donostia / Baiona
OESTE	Ambulatorio de Sansomendi	L5 Bremen 15
SUROESTE	Ambulatorio Olaguibel	L4 Iruña Veleia/Oyón
SURESTE	Ambulatorio Olaguibel	L3 L9 Comandante Izarduy/Zumaquera
SUR	Ambulatorio Olaguibel	L2 Mendizorrotza

* Gamarra menor tiene como referencial el Ambulatorio de Abetxuko

Operativa del trasbordo. En los viajes con destino al casco urbano de Vitoria-Gasteiz el conductor del vehículo facilitará a las personas viajeras que se lo soliciten tickets de trasbordo en los que se hará constar el sentido, la fecha y hora del servicio.

Dentro de los 50 minutos siguientes el viajero/a podrá acceder con dicho ticket y el bono de transporte a la demanda al autobús donde se le facilitará un ticket de control.

En los viajes con destino a los entes menores, las personas viajeras accederán con el bono al autobús en cualquier parada de la red de transporte colectivo en autobús. El personal conductor del autobús, utilizando un sacabocados, cancelará la primera fase de uno de los viajes a los que dé derecho el bono.

A la llegada al vehículo del servicio de transporte a la demanda, que previamente deberá haber sido reservado, quienes viajen presentarán su bono cancelando el personal conductor de este vehículo la segunda fase del viaje previamente cancelado en el autobús.

Durante la vigencia del contrato, esta operativa podrá ser modificada hacia medios digitales asumiendo TUVISA el coste de tal modificación, excepto si el medio de lectura del bono digital pudiera realizarse mediante el propio móvil del personal conductor.

Plazo de reserva.

Se podrán realizar reservas hasta 2 horas antes del servicio mediante la app o el Call Center.

El Call Center funcionará de 8:00 a 20:00 horas de lunes a domingo.

En caso de existir más demanda que plazas, se programará un vehículo de mayor capacidad (dentro de los de la flota ofertada).

En caso de que la demanda supere el número de plazas del mayor vehículo ofertado se programaría más de un vehículo.

Vehículos.

El licitador pondrá a disposición del servicio un mínimo de 10 vehículos, cada uno con una capacidad mínima de 4 plazas.

La adjudicataria dispondrá de vehículos adaptados para el transporte de sillas de ruedas, para el caso de que quien realice la reserva indique esta necesidad.

TUVISA se reserva la posibilidad de contratar con un tercero la realización de viajes en vehículos de más de ocho plazas, cuando de forma reiterada la demanda de un viaje supere la citada capacidad. En este caso el contratista no tendrá derecho alguno a resarcimiento.

Calendario y horario del servicio.

- El servicio de transporte a la demanda se prestará de lunes a viernes salvo festivos en el siguiente horario:

(El horario del servicio en el punto más alejado del viaje será de forma orientativa)

De Vitoria hacia el ente

7:10 7:40 10:40 13:25 15:25 19:55 21:55

A Vitoria desde el ente

7:30 8:00 11:00 13:45 15:45 20:15 22:15

- En sábados: con el siguiente horario:

  De Vitoria hacia el ente

  10:40 13:25 15:25 21:55

  A Vitoria desde el ente

  11:00 13:45 15:45 22:15

- En domingos y festivos: con el siguiente horario

  De Vitoria hacia el ente

  10:40 14:25

  A Vitoria desde el ente

  11:00 14:45

No obstante TUVISA se reserva la posibilidad de variar el número de servicios diarios en función de la demanda y de variar los horarios orientativos.

En todos los casos en función de los tiempos de viaje el sistema asignará un horario de servicio.

	TUVISA
Coste del servicio	Coste por zona tarifaria (en función de la distancia) y por Viajero/a. El que surja de la celebración del concurso
Control de viajero/as	Si se realiza una reserva de viaje y no se presenta el viajero/a, el viaje no será facturado a TUVISA. En caso de existir más demanda que plazas, se programará un vehículo de mayor capacidad. Se toma nombre, parada de inicio y número de teléfono en el momento de la reserva.

Los vehículos, durante la realización del servicio a la demanda del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, llevarán puesto en lugar visible una pegatina electrostática identificativa del servicio, o sistema que le sustituya, que únicamente será retirada cuando el vehículo preste servicios diferentes al aquí contratado.

A demanda de las personas usuarias emitirán y/o suministrarán tiques de trasbordo en los que se hará constar el sentido, la fecha y hora del servicio.

La validación será doble: mediante el software de control en el momento de la realización de la reserva, y además los conductores validarán físicamente los bonos de transporte.

Con un sacabocados se eliminará físicamente un viaje del bono (salvo que reciban la instrucción de cancelar más de un viaje a una persona usuaria que haya realizado anteriormente una reserva sin presentarse a realizar el viaje).

Únicamente estará permitido el acceso de viajero/as de este servicio que hayan realizado previamente su reserva y vayan provistos del correspondiente bono de transporte.

En ningún caso la adjudicataria cobrará cantidad alguna, por el medio que sea, a las personas usuarias del servicio.

Exclusividad del servicio: Queda prohibido al vehículo la realización simultánea de cualquier otro servicio de transporte en el mismo viaje, ya sea este de viajeros/as o de mercancías cualquiera que fuese su naturaleza. Como única excepción a esta regla se aceptarán los/as viajero/as de otros interesados con los que TUVISA haya alcanzado acuerdo para compartir los costes de los desplazamientos. El incumplimiento de esta obligación tendrá la consideración de muy grave.

Control: Con los datos facilitados por el software de control, se comprobarán los/as viajero/as por zona y vehículo, y la correcta asignación de los vehículos por capacidad en función de la demanda existente de tal forma que TUVISA abonará el importe

únicamente de los vehículos precisos cuando el servicio se haya desarrollado con más vehículos de los estrictamente necesarios.

TUVISA podrá inspeccionar “in situ” los trayectos realizados, accediendo al conductor del vehículo en un punto cualquiera del recorrido y comprobando:

- Que los/as viajero/as que utilicen el servicio de transporte hayan realizado la oportuna reserva y les haya sido validado el bono.
- Que no estén realizando el desplazamiento: viajero/as, bultos, maletas o correspondencia que procedan de servicios distintos a los aquí contratados.
- Que se haya cobrado alguna cantidad en efectivo o mediante tarjeta de crédito a los/as viajero/as.
- La identidad del conductor y la documentación del vehículo