

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA ADJUDICACIÓN, POR
PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL CONTRATO DE EXPLOTACIÓN DE LAS ÁREAS DE SERVICIO DE
LAS INFRAESTRUCTURAS GESTIONADAS POR INTERBIAK**

Nº EXP. 026/2026/ARM/EXP

INDICE

1.	ANTECEDENTES.....	1
2.	OBJETO Y FINALIDAD	2
2.1.	ALCANCE DE LOS TRABAJOS A EJECUTAR	2
2.2.	OBJETIVO Y FINALIDAD DEL SERVICIO A PRESTAR	3
2.3.	NATURALEZA DE MÍNIMOS.....	4
2.4.	UNIDAD DE GESTIÓN	4
2.5.	DOCUMENTOS CONTRACTUALES Y CRITERIOS DE INTERPRETACIÓN.....	4
2.6.	CONOCIMIENTO DE LAS INSTALACIONES	5
3.	DESCRIPCIÓN DE LAS INFRAESTRUCTURAS.....	5
3.1.	DESCRIPCIÓN ÁREA DE SERVICIO DE AMOREBIETA-ETXANO.....	6
3.2.	DESCRIPCIÓN ÁREA DE SERVICIO DE ARRIGORRIAGA.....	10
4.	MARCO NORMATIVO	14
5.	COORDINACIÓN Y GOBERNANZA DEL CONTRATO.....	14
5.1.	DERECHOS TECNICOS DE LA ADJUDICATARIA.....	15
5.2.	OBLIGACIONES GENERALES DE LA ADJUDICATARIA	15
5.3.	SUMINISTROS, CONSUMOS Y CARGAS DE LA EXPLOTACIÓN.....	17
5.4.	SUPERVISIÓN, MEDICIÓN Y ACCESO	17
5.5.	HOJAS DE RECLAMACIONES Y ARBITRAJE DE CONSUMO	18
6.	TRANSICIÓN, TOMA DE POSESIÓN Y CONTINUIDAD	18
7.	SERVICIOS OBLIGATORIOS Y HORARIOS	19
7.1.	SUSPENSIÓN O REDUCCIÓN DE SERVICIOS.....	20
7.2.	PICOS DE DEMANDA	21
7.3.	SERVICIOS OPCIONALES Y NUEVOS USOS.....	21
7.4.	CONTROL DE HORARIOS Y APERTURA EFECTIVA	22
7.5.	SEÑALIZACIÓN, ALUMBRADO E IMAGEN.....	22
7.6.	TARIFAS, PRECIOS Y CONDICIONES COMERCIALES	23
8.	CONDICIONES DE EXPLOTACIÓN DEL SERVICIO	23
8.1.	PRINCIPIOS GENERALES DE EXPLOTACIÓN DEL SERVICIO.....	24
8.2.	PRINCIPIOS GENERALES DE SUMINISTRO DE CARBURANTES Y ENERGÍA	26
8.3.	PRINCIPIOS GENERALES DE SUMINISTRO DE ENERGÍA.....	27
8.4.	PRINCIPIOS GENERALES DE SERVICIOS DE TIENDA	28
8.5.	PRINCIPIOS GENERALES DEL SERVICIO DE RESTAURACIÓN	30



8.6.	PRINCIPIOS GENERALES RELATIVOS A OTROS SERVICIOS	31
8.6.1.	ASEOS Y SERVICIOS PÚBLICOS.....	31
8.6.2.	APARCAMIENTOS, DESCANSO Y RECREO.....	32
8.6.3.	OTRAS OBLIGACIONES Y SERVICIOS.....	32
8.7.	ORGANIZACIÓN, PERSONAL Y MEDIOS.....	33
8.8.	OBLIGACIONES LINGÜÍSTICAS.....	33
9.	PLAN DE EXPLOTACION.....	34
9.1.	CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO INTEGRAL.....	43
9.1.1.	ALCANCE DE OPERACIONES DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO	44
9.1.2.	PLAN DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO.....	45
9.1.3.	PRIORIZACION DE OPERACIONES DE CONSERVACION Y MANTENIMIENTO.....	53
9.1.4.	REPUESTOS Y OBSOLESCENCIA	53
9.1.5.	MANTENIMIENTO TÉCNICO-LEGAL.....	54
9.1.6.	CONSERVACIÓN ESTÉTICA Y REPINTADOS.....	54
9.2.	LIMPIEZA, HIGIENE Y CONTROL DE PLAGAS.....	54
9.3.	MEDIO AMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD	55
9.4.	SEGURIDAD, EMERGENCIAS Y PLAN DE AUTOPROTECCION.....	57
9.5.	GESTIÓN DIGITAL, DATOS, CIBERSEGURIDAD Y PRIVACIDAD	59
9.6.	CALIDAD, INDICADORES, MEDICION.....	60
9.7.	INFORMACION, DOCUMENTACION Y AUDITORIA	62
9.8.	COORDINACION CON EMPRESA EXPLOTADORA.....	63
9.9.	REVERSION Y ENTREGA.....	64
10.	INVERSIONES DE MEJORA.....	66
11.	CONTINUIDAD Y AMPLIACIÓN DE PUNTOS DE RECARGA.....	69

ANEXOS

ANEXO 1. DELIMITACIÓN Y ÁMBITO GEOGRÁFICO

ANEXO 2. DATOS DE TRÁFICO

ANEXO 3. DATOS DE VENTAS DE COMBUSTIBLE Y VENTAS EN TIENDA

ANEXO 4. ESTUDIO TÉCNICO PRELIMINAR PARA LA DEFINICIÓN DE MEJORAS Y ADECUACIONES EN
LAS ÁREAS DE SERVICIO DE AMOREBIETA (AP-8)



1. ANTECEDENTES

INTERBIAK BIZKAIA S.A.M.P. es una sociedad pública unipersonal de la Diputación Foral de Bizkaia con la finalidad, entre otras, de realizar estudios, proyectar, construir, conservar, mantener, financiar y explotar, por sí misma o por terceros, las infraestructuras viarias relativas al Plan de Accesibilidad Bizkaia 2003. Interbiak se encarga de la explotación del tramo de la autopista AP-8 que discurre por el territorio de Bizkaia, dentro del cual se encuentra ubicada el área de servicio de Amorebieta.

La conservación y mantenimiento del área de servicio de Amorebieta fue adjudicada en licitación pública el año 2003 a la empresa REPSOL, por un periodo de 20 años, que concluyó en 2023, prorrogándose posteriormente y estando prevista la finalización del contrato en vigor el 30 de noviembre de 2026.

Por otro lado, la ejecución del Real Decreto 314/2019, supuso la transferencia a la Comunidad Autónoma del País Vasco del tramo de la Autopista AP-68 Bilbao-Zaragoza (“la Autopista”) que discurre por la misma (77,6 km), de los que 55,2 km son por el Territorio Histórico de Álava y 22,4 km por el Territorio Histórico de Bizkaia, así como las funciones y servicios correspondientes, hasta ahora ejercidos por la Administración General del Estado, sin perjuicio de las competencias que ostentan las Diputaciones Forales en esta materia.

Mediante Decreto del GV 197/2019, de 17 de diciembre y el Decreto Foral 202/2019, de la Diputación Foral de Bizkaia, se aprobó el acuerdo de 5 de diciembre de 2019 de la Comisión Mixta de Transferencias Gobierno Vasco-Territorio Histórico de Bizkaia sobre determinación de efectos del traspaso de funciones y servicios en materia de carreteras. Quedó con él traspasada la titularidad del tramo de la autopista AP-68, así como las funciones y servicios correspondientes con efectos de titularidad desde el 1 de enero de 2020.

Consumado el traspaso de las titularidades de los tramos de la autopista AP-68 que discurren por los Territorios Históricos de Araba y Bizkaia, así como sus servicios y funciones a sus respectivas Órganos Forales, se determinaron los derechos y obligaciones inherentes, tanto a la titularidad como a los servicios y funciones transferidos, en consonancia con el respeto a la vigente concesión hasta su finalización.



El itinerario de la citada autopista AP-68 transcurre por el Territorio Histórico de Bizkaia en un tramo de 22,383 km entre el inicio de la autopista en Bilbao, punto kilométrico 0+000, y el límite con el Territorio Histórico de Álava en el punto kilométrico 22+383, encontrándose incluido el área de servicio de Arrigorriaga en este tramo.

La conservación y mantenimiento del área de servicio de Arrigorriaga se encontraba incluida dentro del contrato de concesión de la autopista AP-68, cuya finalización tendrá lugar el próximo 10 de noviembre de 2026.

La licitación conjunta de la conservación y explotación de las áreas de servicio de Amorebieta y Arrigorriaga persigue evitar diferencias de calidad entre corredores, aprovechar medios comunes y establecer una única responsabilidad frente a la conservación y a la atención al público.

2. OBJETO Y FINALIDAD

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares define las condiciones mínimas para la conservación integral y la explotación coordinada, en un único contrato, de las áreas de servicio de Amorebieta-Etxano, en la AP-8, y de Arrigorriaga, en la AP-68, ambas en el Territorio Histórico de Bizkaia, en los locales y superficies que se especifican en los planos incluidos en el Anexo 1 de este Pliego.

Estas áreas no se consideran simples locales comerciales, si no que constituyen recintos funcionalmente vinculados a las autopistas, destinados al descanso, abastecimiento, higiene, información y atención de las personas usuarias. La adjudicataria deberá compatibilizar su actividad económica con la seguridad vial, la continuidad del servicio, la conservación patrimonial y los criterios de Interbiak.

2.1. ALCANCE DE LOS TRABAJOS A EJECUTAR

El contrato comprende la operación comercial y de servicio público, la atención a las personas usuarias, la limpieza, vigilancia, conservación, mantenimiento, reposición, gestión técnico-legal, sostenibilidad, control de calidad, gestión digital, coordinación con la explotación viaria y entrega final de los bienes, con continuidad veinticuatro horas al día durante todos los días del año en los servicios esenciales, o conforme al horario que se determine en el presente Pliego para el resto.



Se incluyen en el mismo todas las operaciones necesarias para abrir, atender y gestionar los establecimientos; adquirir productos y suministros; explotar las instalaciones energéticas y comerciales; conservar edificios, urbanización, instalaciones y equipamiento; realizar inspecciones y controles reglamentarios; limpiar, desinfectar y gestionar residuos; vigilar los recintos; atender emergencias; ejecutar reposiciones e inversiones; informar a Interbiak; y preparar la reversión.

La adjudicataria responderá del resultado integral incluso cuando recurra a empresas mantenedoras, organismos de control, proveedores, operadores de recarga, restauradores u otros terceros. La división interna entre actividades comerciales, mantenimiento y servicios auxiliares no será oponible a Interbiak ni podrá producir vacíos de responsabilidad.

2.2. OBJETIVO Y FINALIDAD DEL SERVICIO A PRESTAR

El Adjudicatario deberá prestar necesaria y obligatoriamente los servicios de suministro de combustible de automoción, con separación de vehículos ligeros y pesados, servicios de restauración, aseos, estacionamiento de vehículos diferenciados para ligeros y pesados, tienda de conveniencia de artículos generales y productos de automoción, zona de descanso y juegos infantiles.

Los principales objetivos que debe garantizar la Adjudicataria serán los siguientes:

- Garantizar una parada segura, accesible, limpia, fiable y de calidad (homogénea) en ambas áreas de servicio de Amorebieta y Arrigorriaga.
- Excelencia en el servicio prestado a la persona usuaria en los diferentes alcances o actividades incluidas en el alcance del Contrato: restauración, suministro de carburante, etc.
- Mantener el valor patrimonial, la disponibilidad y la vida útil de edificios, urbanización, instalaciones y equipos.
- Asegurar la continuidad durante los procesos de transición entre empresas entrantes y salientes en ámbitos como suministros, explotación y contratos, con especial atención al área de servicio de Arrigorriaga.
- Integrar el euskera en todos los servicios prestados al usuario.
- Disponer de datos fiables y trazables que permitan medir todos los indicadores, ratios y parámetros necesarios para evaluar y dirigir el contrato, planificar inversiones y efectuar la reversión. Todos los datos deberán estar a disposición de Interbiak, remitiéndose con las frecuencias indicadas en el presente Pliego; entregándose en los formatos que ésta determine.



- Minimizar los riesgos de operación y explotación, tanto a nivel de tránsito y vialidad de usuarios y trabajadores, como otros riesgos laborales, alimentarios, ambientales, tecnológicos y reputacionales.

2.3. NATURALEZA DE MÍNIMOS

Las exigencias recogidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares deben considerarse como mínimos contractuales. La oferta adjudicada podrá mejorarlas, pero no reducir las ni condicionarlas a la rentabilidad de una unidad de negocio. La adjudicataria asumirá la organización y los medios necesarios para cumplirlas independientemente de puntas de tráfico, festividades, campañas estivales, operaciones salida/retorno y episodios meteorológicos.

2.4. UNIDAD DE GESTIÓN

Las cuatro semiáreas de servicio (una para cada calzada o sentido de circulación, de cada uno de los dos emplazamientos), se gestionarán como un sistema único: una dirección de contrato, un Plan de Explotación marco, un sistema de gestión del mantenimiento e incidencias común, procedimientos homogéneos, compras y repuestos coordinados y un informe consolidado, cuya información y datos relativos a consumos, ventas, incidencias, quejas, disponibilidad, costes e indicadores deberán entregarse con detalle segmentado por áreas y semiáreas.

2.5. DOCUMENTOS CONTRACTUALES Y CRITERIOS DE INTERPRETACIÓN

El Plan de Explotación presentado por el Adjudicatario así como sus posteriores revisiones, los planes específicos, el inventario y los procedimientos particulares que se desarrollen durante el proceso de licitación o la posterior fase de explotación, desarrollarán el PPTP sin modificar sus mínimos. En caso de contradicción técnica se aplicará la solución que proporcione mayor seguridad, continuidad, accesibilidad, protección ambiental y calidad, dando cuenta inmediata a la Dirección del Contrato para que establezca el criterio definitivo.

Los planos prevalecerán para la delimitación física y las normas reglamentarias para definir operaciones y periodicidades. La ausencia de una operación en los documentos de la presente licitación no exime de realizarla cuando sea necesaria para conservar la funcionalidad, legalidad o seguridad del activo.



2.6. CONOCIMIENTO DE LAS INSTALACIONES

La licitadora deberá formar su propuesta con conocimiento de los emplazamientos, accesos, servicios, condicionantes de tráfico y documentación facilitada. Tras la adjudicación no podrá alegar desconocimiento de circunstancias visibles o razonablemente comprobables. Los defectos ocultos o discrepancias patrimoniales se tratarán conforme al PCAP sin menoscabo de las medidas urgentes de seguridad.

3. DESCRIPCIÓN DE LAS INFRAESTRUCTURAS

La estación de servicio de Amorebieta-Etxano se encuentra situada en la autopista AP-8, mientras que el área de servicio de Arrigorriaga se encuentra ubicada en la autopista AP-68. Cada estación de servicio está formada por dos semiáreas, ubicadas en cada una de las dos calzadas de la respectiva Autopista. En ambas áreas de servicio, las respectivas semiáreas están conectadas mediante una pasarela peatonal, y para algunos movimientos concretos mediante ramales previo paso por una estación de peaje.

Estas estaciones se hallan emplazadas y ubicadas en las siguientes localizaciones en función del sentido de la marcha:

ESTACION	AUTOPISTA	P.K.	SENTIDO
AMOREBIETA-ETXANO	AP-8	99,360	Creciente
		100,560	Decreciente
ARRIGORRIAGA	AP-68	5,720	Creciente
		6,180	Decreciente

Quedan incluidos dentro del alcance responsabilidad de la empresa adjudicataria todos los elementos situados dentro de la delimitación incluida en el Anexo 1 y funcionalmente adscritos al servicio, aunque no se enumeren de forma individual, incluidos:

- Terrenos, viales interiores, aceras, isletas, pavimentos, firmes, bordillos, defensas, cerramientos, muros y pequeñas obras de fábrica.
- Edificios de estación, tienda, restauración, almacenes, cuartos técnicos, marquesinas, cubiertas, fachadas, carpinterías, mobiliario fijo y equipamiento entregado.
- Instalaciones de almacenamiento y distribución de combustibles y otros productos energéticos: tanques, tuberías, arquetas, detección de fugas, venteos, recuperación de



vapores, surtidores, AdBlue, GLP u otros existentes.

- Puntos e infraestructura de recarga eléctrica, centros de transformación, acometidas, protecciones, cuadros, grupos electrógenos, SAI, alumbrado y puesta a tierra, salvo titularidad de tercero identificada.
- Abastecimiento, saneamiento, drenaje, separadores de hidrocarburos, depuración, bombeos, fontanería, aire comprimido, climatización, ventilación, frío comercial y producción de ACS.
- Protección contra incendios, detección, alarma, evacuación, seguridad, control de accesos, CCTV, megafonía, telefonía, redes, TPV y sistemas de información propios de la explotación.
- Aseos, duchas si existen, cambiadores, fuentes, áreas de descanso y recreo, juegos infantiles, zonas verdes, arbolado y mobiliario exterior.
- Señalización horizontal y vertical interior, cartelería, tótems, banderolas, paneles de precios, imagen corporativa y balizamiento dentro del límite.

Los planos del Anexo 1 definen la sección de entrega entre los viales internos y los ramales de acceso/salida, la frontera de cada red de servicios y la titularidad de equipos compartidos. A falta de detalle, la adjudicataria mantendrá hasta la primera junta, arqueta, contador, seccionador o elemento de entrega claramente identificable dentro del recinto.

Quedan excluidos los equipos de peaje, ITS, fibra, señalización y demás activos de la autopista que el inventario atribuya a Interbiak o a la empresa responsable de la conservación, mantenimiento y explotación de la Autopista. La adjudicataria del presente expediente permitirá el acceso a dicho equipamiento por parte de Interbiak y sus empresas adjudicatarias en caso de necesidad, y no los manipulará bajo ningún concepto. Una exclusión patrimonial no elimina el deber de aviso, protección inicial, balizamiento y coordinación ante cualquier anomalía.

3.1. DESCRIPCIÓN ÁREA DE SERVICIO DE AMOREBIETA-ETXANO

El área de servicio de Amorebieta-Etxano se compone de dos semiáreas asociadas a las calzadas de la AP-8. La definición de la delimitación de cada una de las semiáreas de la estación de servicio se encuentra definida en los planos adjuntos que se encuentran incluidos en el Anexo 1 del presente documento.

Actualmente, el área de servicio cuenta con los siguientes servicios: suministro de carburantes y lubricantes, tienda, cafetería-restaurant con zona de recreo en la calzada creciente, aparcamiento



y servicios auxiliares.

Cada semiárea se explotará de acuerdo con su configuración real, pero con los mismos estándares de seguridad, limpieza, atención, información y conservación.



La adjudicataria verificará especialmente la relación entre las pistas de suministro, los itinerarios peatonales, los accesos a tienda y restauración, las plazas de estacionamiento y los ramales de entrada y salida. El Plan de Explotación deberá evitar cruces inseguros, colas que alcancen el ramal, estacionamientos que resten visibilidad y circulación de vehículos pesados por zonas no previstas.

Las superficies de cada una de las semiáreas es la siguiente:

- Área de servicio Amorebieta, sentido creciente:
 - Superficie total aproximada de la estación de servicio: 3.300 m²
 - Superficie del edificio principal: 280 m²
 - Superficie total área restauración: 4.700 m²
 - Superficie del edificio principal: 570 m² (+150 m² de terraza)
- Área de servicio Amorebieta, sentido decreciente:
 - Superficie total aproximada de la estación de servicio: 5.400 m²
 - Superficie del edificio principal: 300 m²



Los servicios actualmente ofrecidos son los siguientes:

- Estación de servicio accesible. Apertura 24 horas
- Repostaje de combustible: Gasolina, Diesel, Ecoblue, cargador eléctrico
- Restaurante-cafetería accesible. Apertura de 7:00 a 23:00 horas
- Lavado a presión y túnel de lavado
- Tienda con horno de pan
- Aseos accesibles y cambiador de bebés

El detalle de calles de repostaje y equipamiento es el siguiente:

- Área de servicio Amorebieta, sentido creciente:
 - Siete (7) tanques aspiración de doble pared de 20 m3
 - Un (1) tanque GLP de 10 m3
 - Un (1) tanque aéreo AdBlue de 4 m3
 - Equipos de extracción (surtidor) TOKHEIM QUANTIUM 1/2/8 mangueras
 - Dos (2) calles para vehículos pesados:
 - Calle 1:
 - surtidor 10 Diesel e+
 - surtidor 14 Diesel e+ (telemat)
 - Calle 2:
 - surtidor 10 Diesel e+
 - surtidor 14 Diesel e+ (telemat)
 - Cuatro (4) calles para vehículos ligeros:
 - Calle 1:
 - Surtidor 2, Diesel e+5, Nexa, Efitec 95 y Efitec 98
 - Surtidor 4, Diesel e+5, Nexa, Efitec 95 y Efitec 98
 - Calle 2:
 - Surtidor 1, Diesel e+5, Nexa, Efitec 95 y Efitec 98
 - Surtidor 3, Diesel e+5, Nexa, Efitec 95 y Efitec 98
 - Calle 3:
 - Surtidor 6, Diesel e+, Nexa, Efitec 95 y Efitec 98
 - Surtidor 8, Diesel e+, Nexa, Efitec 95 y Efitec 98
 - Calle 4:
 - Surtidor 5, Diesel e+, Nexa, Efitec 95 y Efitec 98
 - Surtidor 7, Diesel e+5, Nexa, Efitec 95 y Efitec 98
 - Equipamiento auxiliar
 - Un (1) cargador de 50 kW activo. Modelo ABB Terra 50. Tres (3) mangueras de carga: CCS + CHAdeMO + AC Tipo 2.
 - Tomas de aire/agua AIR-SERV con compresor 10 bar.
 - Dos (2) aspiradores polvo 1,5Kw ISTOBAL 4AA0300



- Un (1) centro básico lavado a presión de una pista ISTOBAL 4CA0800
- Un (1) puente de lavado-secado ISTOBAL 4PD1300
- Instalaciones particulares
 - Se dispone de equipo de depuración
 - No se dispone de equipo de potabilización
 - Es de tipo III.
 - Se dispone de separador de hidrocarburo
 - Se dispone de limpieza de arenero de lavado de vehículos
 - Se dispone de recogida de sólidos
 - Se dispone de fosa séptica
 - Actualmente se realiza análisis de aguas sanitarias industriales provenientes de los aseos del edificio auxiliar anualmente
 - Actualmente se realiza análisis de aguas sanitarias industriales provenientes de los aseos de la cocina y restaurante cuatro veces al año.
 - Actualmente se realiza análisis de aguas de escorrentía pluvial y aguas procedentes del lavado dos veces al año
 - Dispone de permiso de vertido a colector municipal de fecales sin necesidad de realizar analíticas antes de vertido
- Área de servicio Amorebieta, sentido decreciente:
 - Siete (7) tanques aspiración de doble pared de 20 m3
 - Un (1) tanque GLP de 10 m3
 - Un (1) tanque aéreo AdBlue de 4 m3
 - Equipos de extracción (surtidor) TOKHEIM QUANTIUM 1/2/8 mangueras
 - Dos (2) calles para vehículos pesados:
 - Calle 1:
 - surtidor 10 Diesel e+
 - surtidor 15 Diesel e+ (telemat)
 - surtidor 12 AdBlue
 - Calle 2:
 - surtidor 9 Diesel e+
 - surtidor 14 Diesel e+ (telemat)
 - surtidor 11 AdBlue
 - Cuatro (4) calles para vehículos ligeros:
 - Calle 1:
 - Surtidor 2, Diesel e+5, Nexa, Efitec 95 y Efitec 98
 - Surtidor 4, Diesel e+5, Nexa, Efitec 95 Formula Premium y Efitec 98
 - Calle 2:
 - Surtidor 1, Diesel e+5, Nexa, Efitec 95 y Efitec 98



- Surtidor 3, Diesel e+5, Nexa, Efitec 95 Formula Premium y Efitec 98
- Calle 3:
 - Surtidor 6, Diesel e+, Nexa, Efitec 95 y Efitec 98
 - Surtidor 8, Diesel e+, Nexa, Efitec 95 y Efitec 98
- Calle 4:
 - Surtidor 5, Diesel e+, Nexa, Efitec 95 Formula Premium y Efitec 98
 - Surtidor 7, Diesel e+5, Nexa, Efitec 95 Formula Premium y Efitec 98
- Equipamiento auxiliar
 - Un (1) cargador de 50 kW activo. Modelo ABB Terra 50. Tres (3) mangueras de carga: CCS + CHAdeMO + AC Tipo 2.
 - Tomas de aire/agua AIR-SERV con compresor 10 bar.
 - Dos (2) aspiradores polvo 1,5Kw ISTOBAL 4AA0300
 - Un (1) centro básico lavado a presión de una pista ISTOBAL 4CA0800
 - Un (1) puente de lavado-secado ISTOBAL 4PD1300
- Instalaciones particulares
 - Se dispone de equipo de depuración
 - No se dispone de equipo de potabilización
 - Es de tipo III.
 - Se dispone de separador de hidrocarburo
 - Se dispone de limpieza de arenero de lavado de vehículos
 - Se dispone de recogida de sólidos
 - Se dispone de fosa séptica
 - Actualmente se realiza análisis de aguas sanitarias industriales provenientes de los aseos del edificio auxiliar anualmente
 - Actualmente se realiza análisis de aguas de escorrentía pluvial y aguas procedentes del lavado dos veces al año
 - Dispone de permiso de vertido a colector municipal de fecales sin necesidad de realizar analíticas antes de vertido

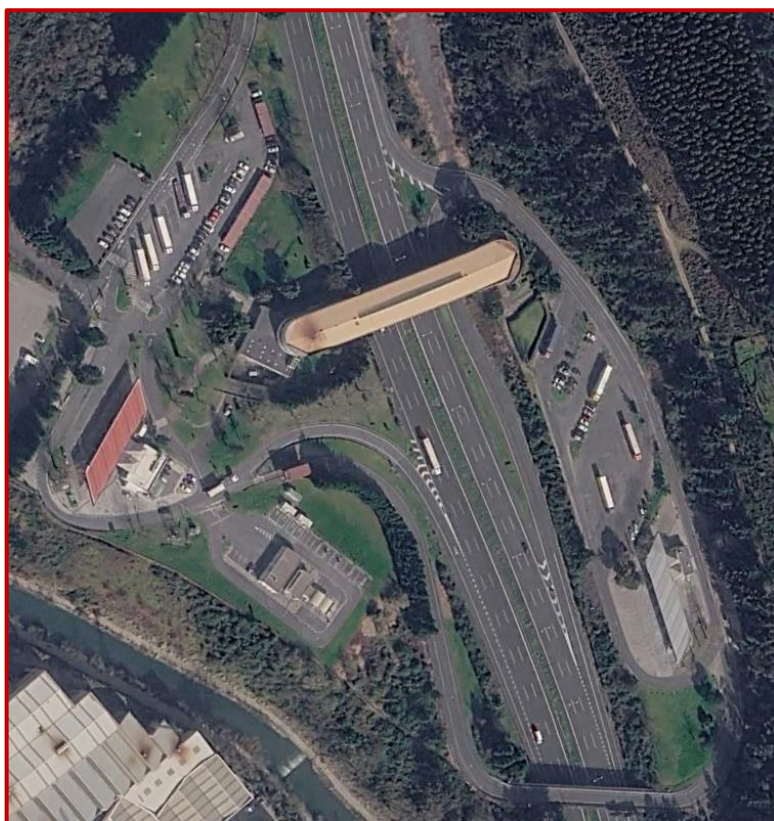
3.2. DESCRIPCIÓN ÁREA DE SERVICIO DE ARRIGORRIAGA

El área de servicio de Arrigorriaga se compone de dos semiáreas asociadas a las calzadas de la AP-68. La definición de la delimitación de cada una de las semiáreas de la estación de servicio se encuentra definida en los planos adjuntos que se encuentran incluidos en el Anexo 1 del presente documento.



Actualmente, el área de servicio cuenta con los siguientes servicios: suministro de carburantes y lubricantes, tienda, aparcamiento y servicios auxiliares.

Cada semiárea se explotará de acuerdo con su configuración real, pero con los mismos estándares de seguridad, limpieza, atención, información y conservación. La adjudicataria verificará especialmente la relación entre las pistas de suministro, los itinerarios peatonales, los accesos a tienda, las plazas de estacionamiento y los ramales de entrada y salida. El Plan de Explotación deberá evitar cruces inseguros, colas que alcancen el ramal, estacionamientos que resten visibilidad y circulación de vehículos pesados por zonas no previstas.



Las superficies de cada una de las semiáreas es la siguiente:

- Área de servicio Arrigorriaga, sentido creciente:
 - Superficie total aproximada de la estación de servicio: 3.940 m²
 - Superficie del edificio principal: 225 m²
- Área de servicio Arrigorriaga, sentido decreciente:
 - Superficie total aproximada de la estación de servicio: 2.700 m²
 - Superficie del edificio principal: 100 m²



Los servicios actualmente ofrecidos son los siguientes:

- Estación de servicio accesible. Apertura 24 horas
- Repostaje de combustible: Gasolina, Diesel, Ecoblue, cargador eléctrico
- Restaurante-cafetería accesible. Apertura de 7:00 a 23:00 horas
- Lavado a presión y túnel de lavado
- Tienda con horno de pan
- Aseos accesibles y cambiador de bebés

El detalle de calles de repostaje y equipamiento es el siguiente:

- Área de servicio Arrigorriaga, sentido creciente:
 - Diez (10) tanques aspiración de doble pared de 20 m3
 - Un (1) tanque GLP de 10 m3
 - Un (1) tanque aéreo AdBlue de 3 m3
 - Equipos de extracción (surtidor) TOKHEIM QUANTIUM de 1/2/8 mangueras
 - Equipos de extracción (surtidor AdBlue y telemat) PETROTEC P5000ADB / P2000 de 2 mangueras
 - Seis (6) calles para vehículos pesados:
 - Calles 1 y 2:
 - surtidor 1, e+5 / Nexa / 95 Premium / 98
 - Calles 3 y 4:
 - surtidor 2, e+5 / Nexa / 95 Premium / 98
 - Calles 5 y 6:
 - surtidor 3, Nexa / e+ / 95 / 98
 - Dos (2) calles para vehículos pesados:
 - Calles 7 y 8:
 - surtidor 4, e+
 - Una (1) calle mixta para vehículos ligeros y pesados:
 - Calles 9 y 10:
 - surtidor ad blue / surtidor GLP y Nexa / surtidor telemat
 - Equipamiento auxiliar
 - Un (1) punto de recarga de dos tomas.
 - Una (1) manguera CCS de 180 kW Ingeteam_RAPID 180 DUO CC.
 - Tomas de aire/agua AIR-SERVICE.
 - Aspiradores polvo 1,5Kw ISTOBAL 4AA0300
 - Dos (2) centros básicos lavado a presión de una pista ISTOBAL 4CA0800
 - Instalaciones particulares
 - No se dispone de equipo de depuración



- No se dispone de equipo de potabilización
 - Es de tipo III.
 - Se dispone de separador de hidrocarburos
 - Se dispone de limpieza de arenero de lavado de vehículos
 - Se dispone de recogida de sólidos
 - Dispone de permiso de vertido a colector municipal de fecales sin necesidad de realizar analíticas antes de vertido
- Área de servicio Arrigorriaga, sentido decreciente:
 - Seis (6) tanques aspiración de doble pared de 20 m3
 - Equipos de extracción (surtidor) TOKHEIM QUANTIUM 1/2/8 mangueras
 - Dos (2) calles para vehículos pesados:
 - Calle 3:
 - surtidor 6 gran caudal
 - Calle 2:
 - surtidor 5 gran caudal
 - surtidor 7 gran caudal
 - Cuatro (4) calles para vehículos ligeros:
 - Calle 1:
 - Surtidor 2, Diesel e+, Efitec 98, Gasolina FP95 Premium y Diesel Nexa
 - Calle 2:
 - Surtidor 1, Diesel e+, Diesel Nexa, Gasolina FP95 y Gasolina 98
 - Calle 3:
 - Surtidor 4, Diesel e+, Diesel Nexa, Gasolina 95 y Gasolina 98
 - Calle 4:
 - Surtidor 3, Diesel e+, Diesel Nexa, Gasolina 95 y Gasolina 98
 - Equipamiento auxiliar
 - Un (1) punto de recarga de dos tomas.
 - Una (1) manguera CCS de 180 kW Ingeteam_RAPID 180 DUO CC.
 - Tomas de aire/agua AIR-SERVICE.
 - Instalaciones particulares
 - No se dispone de equipo de depuración
 - No se dispone de equipo de potabilización
 - Es de tipo III.
 - Se dispone de separador de hidrocarburos
 - Se dispone de recogida de sólidos
 - Dispone de permiso de vertido a colector municipal de fecales sin necesidad de realizar analíticas antes de vertido



4. MARCO NORMATIVO

La empresa adjudicataria velará por el cumplimiento de las normas y directrices contenidas en este pliego y en las que se establezcan en el PCAP, así como finalmente en el contrato suscrito y pondrá en conocimiento de INTERBIAK, o de autoridad competente que corresponda, cualquier trasgresión de estas normas o de cualquier otra normativa vigente de aplicación u observación.

La adjudicataria cumplirá toda normativa europea, estatal, autonómica, foral y local vigente, así como autorizaciones, instrucciones de seguridad de Interbiak, normas técnicas de obligado cumplimiento y prescripciones de fabricantes. A modo meramente orientativo, las normativas de referencia serán las siguientes: Normativa existente en vigor sobre Carreteras y Estaciones de Servicio y en particular el Decreto Foral Normativo 1/2006, de 6 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Norma Foral de Carreteras y Caminos de Bizkaia, la Norma Foral 5/2021, de 20 de octubre de Carreteras de Bizkaia, el Decreto Foral 44/2025, de 30 de abril por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo del Título III (Uso y defensa de la carretera) de la Norma Foral 5/2021. Asimismo deberán cumplirse las normativas estatales de obligado.

La adjudicataria obtendrá, mantendrá y renovará a su cargo las licencias, registros, inspecciones y autorizaciones necesarias para las actividades e instalaciones de las que sea titular u operadora. Mantendrá una matriz de cumplimiento legal, con responsables, vencimientos y evidencias. No se admitirá ninguna inspección reglamentaria vencida.

Cuando una nueva norma resulte exigible durante el contrato, la adjudicataria elaborará en treinta días un análisis de brecha, riesgo, plazo y coste, implantará las medidas inmediatas de seguridad y presentará un programa de adecuación. La distribución económica de inversiones extraordinarias se resolverá conforme al PCAP, sin afectar a las obligaciones de seguridad y continuidad.

5. COORDINACIÓN Y GOBERNANZA DEL CONTRATO

Interbiak designará una figura que ejercerá las funciones de Dirección del Contrato, que podrá inspeccionar instalaciones y documentos, emitir instrucciones técnicas, aprobar planes, exigir ensayos, ordenar medidas preventivas o correctoras y verificar niveles de servicio. La inspección no reduce la responsabilidad de la adjudicataria.



Esta figura se podrá complementar con otras destinadas a tareas específicas de control e inspección del estado de la infraestructura e instalaciones, calidad y nivel de servicio, etc, las cuales podrán recaer en personal de Interbiak o de terceras empresas en quien ésta delegue dichas funciones. Interbiak notificará los acuerdos o contratos que suscriba con terceras empresas en el marco del control y seguimiento del presente expediente, debiendo la empresa adjudicataria atender los requerimientos de dichas empresas conforme a los criterios que Interbiak determine.

La adjudicataria designará una persona directora del contrato con autoridad sobre las cuatro semiáreas y disponibilidad localizable 24/7, una persona sustituta de ésta, una responsable operativa por cada área y responsables que aseguren el cumplimiento de las obligaciones contractuales y legales en materia de mantenimiento, calidad, seguridad, medio ambiente, seguridad alimentaria, protección de datos/ciberseguridad y normalización lingüística. Una misma persona podrá acumular funciones si acredita capacidad y no perjudica la disponibilidad.

5.1. DERECHOS TECNICOS DE LA ADJUDICATARIA

Sin perjuicio de lo recogido en el PCAP, la adjudicataria podrá organizar los medios y procesos de explotación, proponer servicios, mejoras e inversiones y utilizar su imagen comercial dentro de los límites autorizados. Podrá solicitar a Interbiak la información disponible que resulte necesaria, proponer criterios ante interfaces dudosas y recibir instrucciones coordinadas a través de la Dirección del Contrato.

Estas facultades no comprenden alterar unilateralmente horarios, usos, distribución, imagen exterior, precios sujetos a autorización, capacidad de servicios esenciales, instalaciones, publicidad, marcas viarias, sistemas de Interbiak o condiciones aprobadas en el Plan de Explotación.

5.2. OBLIGACIONES GENERALES DE LA ADJUDICATARIA

Si bien la organización del servicio corresponderá a la adjudicataria, por disponer la misma de organización autónoma y de una titularidad independiente, estará obligada al cumplimiento de las obligaciones generales siguientes en lo relativo a la ejecución del contrato y de los servicios en él recogidos:

- Prestar la totalidad de los servicios con sujeción al PPTP, PCAP, oferta adjudicada, contrato y Plan de Explotación aprobado, asumiendo la responsabilidad integral sobre su organización y



resultados.

- Aceptar al menos los medios de pago habituales en el momento de la presente licitación (tarjetas de crédito/débito, pago en efectivo, pagos contactless), así como cualesquiera otros que Interbiak le pueda requerir de acuerdo a la evolución y penetración de posibles nuevos medios de pago (bizum). Cualquier otro medio de pago o programa de fidelización, sin exclusión, deberá ser aprobado por Interbiak previamente a su admisión.
- Disponer de personal, existencias, vehículos, herramientas, repuestos, contratos y capacidad financiera y técnica suficientes para asegurar la continuidad ordinaria y de emergencia.
- La adjudicataria deberá asegurar que su personal realice su actividad con la máxima diligencia y corrección, utilizando ropa de trabajo en perfecto estado de presentación, llevando visible permanentemente una tarjeta de identificación individual.
- Conservar en perfecto estado de funcionamiento, seguridad, limpieza y presentación todos los bienes incluidos, aunque una actividad se ejecute por tercero o esté fuera de horario comercial. Deberá prestar especial atención al mantenimiento en perfectas condiciones sanitarias y de uso de los servicios higiénicos, especialmente de aquéllos de uso público gratuito, como son los aseos de la estación de servicio y de la tienda, las de suministro de agua y aire comprimido para los automóviles, las zonas de juegos infantiles, ajardinamientos, alumbrado y señalización.
- Obtener y mantener permisos, licencias, seguros, registros, revisiones y habilitaciones de las actividades e instalaciones de las que sea responsable.
- Responder de los daños causados a Interbiak, a la carretera, a las personas usuarias, al medioambiente o a terceros por acción, omisión, defecto de organización o actuación de sus contratistas.
- Permitir el acceso e inspección de Interbiak y de las personas y/o empresas que ésta designe, así como a las autoridades y organismos competentes, facilitar documentos y muestras, y ejecutar las medidas correctoras dentro de los plazos ordenados.
- No enajenar, gravar, ceder, ocultar, sustituir o retirar bienes afectos al servicio ni modificar instalaciones sin autorización escrita cuando resulte necesaria.
- Colaborar con la conservación viaria, servicios de emergencia y fuerzas de seguridad, manteniendo libres los accesos y facilitando apoyo razonable ante incidentes.
- Proteger la imagen de servicio público, aplicar un trato correcto y no discriminatorio y garantizar en términos efectivos el uso del euskera y del castellano.



- Comunicar riesgos, defectos graves, procedimientos administrativos, reclamaciones relevantes y cualquier circunstancia que pueda afectar al servicio o a la reversión.
- Desarrollar los proyectos necesarios para la concreción de las inversiones a ejecutar, así como a acometer éstas en los plazos previstos en los planes de trabajo incluidos en dichos proyectos.
- Ejecutar las inversiones contenidas en su oferta, afrontando las consecuencias y sanciones que correspondan en caso de incumplimiento.
- El adjudicatario no podrá promover ningún tipo de negocio ligado a la explotación de las áreas de servicio más allá de los ya existentes, salvo que previamente solicite y obtenga la autorización correspondiente por parte de Interbiak tras la negociación de la contraprestación económica que acuerden las partes.
- Colaborar y participar activamente en los programas de medio ambiente, ahorro energético, y reducción del impacto ambiental definidos por la Diputación Foral de Bizkaia o Interbiak.

5.3. SUMINISTROS, CONSUMOS Y CARGAS DE LA EXPLOTACIÓN

Serán de cuenta de la adjudicataria, salvo previsión distinta del PCAP o de los contratos de terceros identificados, los consumos y contratos necesarios para la explotación: electricidad, combustibles, agua, saneamiento, telecomunicaciones, residuos, limpieza, seguridad, inspecciones, mantenimiento, licencias y demás costes operativos. Formalizará los contratos a tiempo y evitará cortes por impago, falta de renovación o insuficiencia de potencia.

Los puntos de suministro y contadores estarán inventariados. Mensualmente se conciliarán facturas y lecturas, se investigarán desviaciones, y se conservarán series históricas por semiárea. Cuando una red abastezca también instalaciones de Interbiak o de terceros, el reparto se realizará con submedición verificable y criterio consensuado entre las partes.

5.4. SUPERVISIÓN, MEDICIÓN Y ACCESO

Interbiak y las empresas que ésta designe podrán acceder en cualquier momento, con las cautelas de seguridad correspondientes, a recintos, almacenes, cuartos técnicos, zonas de personal y sistemas relacionados con el contrato. La adjudicataria proporcionará acompañamiento en caso de que Interbiak así lo requiera, llaves, permisos, medios de acceso, consignaciones y documentación. La falta de acompañante no impedirá una intervención urgente a criterio de Interbiak.



Las inspecciones podrán ser previamente anunciadas o no anunciadas y abarcar funcionamiento, existencias, limpieza, precios, atención bilingüe, accesibilidad, mantenimiento, registros, muestras, contratos de terceros o trazabilidad de alimentos y residuos.

5.5. HOJAS DE RECLAMACIONES Y ARBITRAJE DE CONSUMO

Existirán hojas oficiales de reclamaciones en euskera y castellano en todas las semiáreas. Su entrega será inmediata, gratuita y sin discusión sobre el motivo. El personal ayudará a cumplimentarlas cuando se solicite, respetando la lengua elegida y la accesibilidad.

Interbiak podrá establecer un procedimiento específico de obligatorio cumplimiento para el adjudicatario en el que se defina la sistemática a seguir para la gestión y respuesta a las reclamaciones, pudiendo reservarse Interbiak la potestad en relación con la respuesta final en los casos en que así lo determine.

La adjudicataria registrará, acusará recibo, investigará y responderá cada reclamación en la lengua utilizada por la persona usuaria. Remitirá a Interbiak copia de las reclamaciones relevantes en veinticuatro horas y un resumen mensual de todas ellas. Cuando proceda conforme a la legislación de consumo y al PCAP, deberá adherirse al sistema arbitral de consumo.

6. TRANSICIÓN, TOMA DE POSESIÓN Y CONTINUIDAD

La prestación no podrá interrumpirse por cambio de operador, inventario incompleto, sustitución de marca, migración de sistemas o negociación con proveedores. La adjudicataria dispondrá de autorizaciones provisionales, medios alternativos, existencias y acuerdos de emergencia suficientes desde el primer minuto del contrato.

En los quince días siguientes a la formalización del Contrato, o antes si el PCAP lo permite, la adjudicataria presentará un Plan de Transición que no se extenderá más de 90 días, particularizado por semiárea, que incluirá:

- Gobernanza, calendario, hitos, riesgos, responsables y comunicación con operador saliente (si procede).
- Toma de datos, inventario, llaves, credenciales, contratos, licencias, stock, garantías y documentación.



- Continuidad de combustible, recarga, pagos, alimentación, limpieza, seguridad, comunicaciones y atención bilingüe.
- Pruebas de sistemas, emergencias, grupos de respaldo, alarmas, equipos contra incendios y comunicaciones 24/7.
- Tratamiento del personal y subrogación cuando proceda, conforme al PCAP y la normativa laboral.
- Plan de imagen y señalización provisional, evitando espacios sin información o rótulos contradictorios.

En treinta días se completará una inspección inicial conjunta entre la adjudicataria e Interbiak. Los defectos críticos se balizarán o corregirán de inmediato; para los graves se elaborará un plan para su resolución en el plazo máximo de siete días; el resto se integrará en el programa anual.

La toma de posesión se formalizará mediante acta por semiárea. El acta recogerá fecha y hora, personas asistentes, llaves y credenciales, lectura de contadores, combustible y demás existencias, caja y medios de pago cuando proceda, estado de los servicios, alarmas activas, defectos, obras, contratos de terceros, documentación entregada y reservas de las partes. Se incorporará reportaje fotográfico fechado. La firma del acta no supone aceptación de defectos ocultos ni altera el régimen económico que establezca el PCAP.

Antes de la apertura bajo la responsabilidad del nuevo contrato, se probarán los teléfonos y canales 24/7, avisos al centro de control, parada de emergencia, detección de fugas, alarmas de incendio, alumbrado de emergencia, grupos o SAI, puertas de evacuación, aseo accesible, cobros, TPV, recuperación de copias, recarga eléctrica, información bilingüe y directorio de emergencias. Cada prueba tendrá resultado, responsable y evidencia.

7. SERVICIOS OBLIGATORIOS Y HORARIOS

El horario general de atención al público en las instalaciones que integran las Estaciones de Servicio será continuo durante las 24 horas del día, debiendo mantener en todo el horario el mismo nivel de calidad del servicio.

Se garantizará el suministro de combustible, agua y aire, el uso de los aseos, venta de artículos de minimarket durante las 24 horas del día, sin ninguna interrupción, incluso domingos y días festivos.



Este horario deberá estar reflejado en los carteles de señalización para información de los usuarios.

El detalle de los servicios y horarios deberá adecuarse al siguiente detalle:

- Acceso, circulación y estacionamiento – 365x24 Sin cierres salvo emergencia u obra autorizada, debiendo de ser todos los itinerarios seguros y accesibles
- Suministro de carburantes – 365x24 Incluyendo suministro, asistencia en caso necesario y pago seguro.
- Recarga eléctrica – 365 días x24 horas - Incluyendo información de precio, disponibilidad, pago ad hoc, y asistencia.
- Aseos públicos, incluso accesibles – 365 días x24 horas - Nunca podrá quedar una semiárea sin solución accesible; en tal caso se habilitará alternativa inmediata.
- Aire y agua para vehículos – 365 días x24 horas - Equipos operativos, señalizados y seguros; gratuidad si así lo determina Interbiak.
- Tienda y atención presencial – 365 días x24 horas
- Restaurante-cafetería – 365 días x 24 horas - Servicio de bebida y alimentación; cocina/comida caliente. El licitante podrá proponer la reducción justificada del horario de apertura, nunca más allá del periodo 07:00-23:00 horas, que quedará condicionada a la aprobación por parte de Interbiak, sin que ello lleve implícita una rebaja del importe del canon a abonar.
- Atención de incidencias – 365 días x24 horas - Canal presencial o remoto, comunicación con 112 y centro de control.

7.1.SUSPENSIÓN O REDUCCIÓN DE SERVICIOS

Sólo podrá suspenderse un servicio por fuerza mayor, riesgo inmediato, mantenimiento imprescindible u orden de autoridad/Interbiak. La adjudicataria lo notificará, señalará en euskera y castellano, ofrecerá alternativa, protegerá a las personas y restablecerá el servicio en plazo más corto posible si de ella dependiese, o cuando la autoridad correspondiente le autorice. Los mantenimientos programados se ejecutarán en horas de menor demanda y, salvo emergencia, se comunicarán con siete días de antelación.

La solicitud de suspensión programada de algún servicio se realizará indicando servicio afectado, causa, fecha, duración, riesgos, aislamientos, medios alternativos, comunicación al público y



responsable. La autorización de Interbiak no libera a la adjudicataria de adoptar medidas de seguridad ni implica aceptar la duración propuesta. Una vez finalizada la intervención se probará el servicio antes de retirar la señalización.

Cuando el cierre afecte a carburantes, recarga, aseos, restauración o acceso, la adjudicataria informará en los puntos de decisión previos que Interbiak determine y comunicará las alternativas reales disponibles. No se anunciará como alternativa un servicio que esté cerrado, fuera de ruta razonable o sin capacidad suficiente.

7.2. PICOS DE DEMANDA

El Plan de Explotación preverá los refuerzos necesarios para operaciones especiales de tráfico como las de Semana Santa, verano, puentes, Navidad, eventos, vialidad invernal y demás periodos que comunique Interbiak. Se evitarán colas que invadan viales de circulación o ramales; cuando exista riesgo, se activarán los procedimientos de regulación interna y coordinación con el centro de control definidos en el Plan o que puntualmente pueda determinar Interbiak o los organismos competentes que pudiesen determinarlo.

7.3. SERVICIOS OPCIONALES Y NUEVOS USOS

La adjudicataria podrá proponer servicios complementarios compatibles con la función viaria — lavado, consignas, reparto, paquetería, vending, restauración adicional, áreas de trabajo u otros— siempre que no reduzcan aparcamientos necesarios, accesibilidad, seguridad, limpieza, capacidad de evacuación ni prestaciones obligatorias y no sean contrarios al Reglamento General de Carreteras y al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares del contrato ni a la normativa sobre Carreteras y Estaciones de Servicio de Bizkaia.

Cualquier servicio adicional que el adjudicatario a los existentes que el adjudicatario quiera desarrollar deberá ir precedido de una propuesta formal a Interbiak, quien podrá solicitar tanta información o aclaraciones al respecto del servicio como considere oportunas. La propuesta incluirá como mínimo el detalle de su implantación, estimación de demanda, titularidad, consumos, mantenimiento, datos manejados, residuos, publicidad y reversión. Ningún servicio opcional podrá iniciarse, ampliarse, subcontratarse o cambiar de operador sin las autorizaciones que correspondan. Interbiak podrá denegarlo o condicionarlo por razones de seguridad vial, patrimonio, coordinación, imagen, competencia, demanda, afección ambiental o compatibilidad con futuras obras.



La implantación de nuevos servicios e instalaciones a propuesta del adjudicatario serán a su riesgo y ventura, corriendo por su cuenta todos los gastos de instalación, explotación y mantenimiento, no pudiendo repercutir por ellos importe alguno a Interbiak en ninguna circunstancia.

En todo caso, cualquier nuevo servicio o instalación que no sea de uso y disfrute gratuito por los usuarios, deberá tener previamente la autorización correspondiente por parte de Interbiak tras la negociación de la contraprestación económica que acuerden las partes para su instauración.

7.4. CONTROL DE HORARIOS Y APERTURA EFECTIVA

El horario se entenderá cumplido cuando el servicio esté plenamente disponible, con acceso, personal o asistencia exigida, productos esenciales, cobro, iluminación, limpieza e información operativos. No bastará con mantener abierto el edificio si no se presta el servicio anunciado. Las aperturas y cierres se registrarán automáticamente o mediante parte de turno verificable.

La adjudicataria publicará los horarios en accesos, web o canal digital y puntos de atención. Cualquier horario superior ofrecido pasará a ser exigible si se integra en la oferta adjudicada o en el Plan de Explotación aprobado. Las reducciones temporales requerirán autorización expresa salvo emergencia.

7.5. SEÑALIZACIÓN, ALUMBRADO E IMAGEN

Toda señalización interior fija o provisional será coherente con los recorridos, visible de día y de noche, resistente al entorno y mantenida sin pérdida de legibilidad. Se eliminarán mensajes contradictorios, soportes obsoletos, adhesivos deteriorados y publicidad que pueda confundirse con señalización viaria. Los cambios exteriores, tótems, marcas y elementos luminosos requerirán aprobación de Interbiak y las autorizaciones aplicables.

El alumbrado garantizará seguridad en pistas, aparcamientos, recorridos peatonales, accesos, recarga, carga y descarga y zonas de descanso. Se evitarán deslumbramientos sobre la autopista, puntos oscuros, intrusión lumínica y funcionamiento innecesario. Las averías que dejen sin iluminación una zona de riesgo se tratarán como incidencia grave y obligarán a cerrar o balizar si no existe iluminación provisional suficiente.

La señalización de la estación de servicio y de sus instalaciones en la entrada se realizarán de acuerdo con las normas y directrices en vigor establecidas por la Diputación Foral de Bizkaia.



Todos los carteles y señalizaciones, tanto fijas como móviles existentes o que puedan existir para el funcionamiento de la actividad comercial deberán ser aprobados por Interbiak, debiendo cumplir las normas específicas relativas tanto a Seguridad Vial como a condiciones estéticas. Como norma general, la colocación de cualquier cartel o señalización requiere la aprobación de Interbiak.

La rotulación de la marca del adjudicatario, tanto interior como exterior al local, se realizará mediante sistemas de fácil recuperación que no alteren o dañen los materiales constructivos de la misma, y en cualquier caso deberá respetar los criterios de imagen aprobados por Interbiak.

Las indicaciones a los usuarios de la estación de servicio, tanto en carteles como mediante el uso de megafonía, deberán efectuarse en bilingüe, euskera/español.

7.6. TARIFAS, PRECIOS Y CONDICIONES COMERCIALES

Los precios serán libres o sujetos a las reglas que determinen la normativa y el PCAP, pero en todos los casos deberán ser transparentes, completos y conocidos antes de contratar. Se indicarán impuestos, unidad, suplementos, fianzas, precio por energía o tiempo y condiciones de promociones. Los paneles de carburantes y recarga coincidirán con el precio aplicado en surtidor, terminal y justificante.

La adjudicataria comunicará a Interbiak las tarifas y sus cambios en el formato y antelación que establezca el Plan de Explotación. Se conservará histórico de precios. No se aplicarán cargos por atención en euskera, asistencia a personas con discapacidad, formulación de reclamaciones ni servicios declarados gratuitos.

8. CONDICIONES DE EXPLOTACIÓN DEL SERVICIO

El Adjudicatario tendrá la obligación de realizar frente a los organismos oficiales competentes los trámites necesarios para la normal explotación de los establecimientos e instalaciones de las áreas de servicio.

En la fecha prevista y disponiendo de todas las autorizaciones y licencias necesarias, el adjudicatario podrá iniciar la explotación comercial de los servicios.

Sin perjuicio de que el alcance competencial de los trabajos y los límites definidos en el Anexo 1 se circunscriban a las zonas de las áreas de servicio directamente vinculadas al suministro de



combustible, así como a los edificios destinados a tienda y restauración, el adjudicatario deberá colaborar activamente en la vigilancia del adecuado estado de conservación, utilización y funcionamiento del conjunto de las instalaciones e infraestructuras del área de servicio.

A estos efectos, el adjudicatario asumirá funciones de vigilancia, información y concienciación de los usuarios, así como de coordinación y comunicación con los distintos agentes que intervengan en la explotación de las instalaciones, y especialmente con la sociedad explotadora de la autopista.

Asimismo, deberá participar de forma activa en la supervisión del uso de los viales internos, zonas de estacionamiento, accesos, entorno e, igualmente, de cualquier otra instalación, servicio o espacio asociado al área de servicio, comunicando de manera inmediata aquellas incidencias, anomalías o usos indebidos de los que tenga conocimiento y colaborando en la adopción de las medidas correctoras que resulten procedentes.

El adjudicatario responderá de los daños y perjuicios que puedan derivarse del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de sus obligaciones de vigilancia, supervisión, información y comunicación establecidas en el presente Pliego, cuando dicho incumplimiento haya contribuido, de forma directa o indirecta, a la producción o agravamiento de daños en las instalaciones, bienes o servicios asociados al área de servicio.

En particular, cuando se constate que los daños se han producido o visto agravados como consecuencia de la falta de diligencia en la vigilancia del uso de las instalaciones, viales, accesos, zonas de estacionamiento o cualesquiera otros elementos asociados a la explotación del área de servicio, el órgano de contratación podrá reclamar al adjudicatario los costes de reparación, reposición o restitución que resulten necesarios. A estos efectos, dichos importes podrán ser compensados, total o parcialmente, mediante la ejecución total o parcial de la garantía definitiva constituida, sin perjuicio de las demás acciones de resarcimiento que pudieran corresponder conforme a la normativa aplicable y a lo previsto en el contrato.

8.1. PRINCIPIOS GENERALES DE EXPLOTACIÓN DEL SERVICIO

La explotación se prestará con seguridad, continuidad, trato respetuoso, transparencia, accesibilidad universal, igualdad, protección de menores y personas vulnerables, neutralidad, limpieza y rapidez. No se discriminará por origen, sexo, identidad, discapacidad, edad, lengua, religión, orientación sexual, condición económica ni cualquier otra circunstancia.



Los servicios funcionarán en condiciones de normalidad, higiene y orden. Se suprimirán de inmediato las causas de molestia o peligro: derrames, obstáculos, humos, olores anómalos, ruido, acumulaciones, iluminación deficiente, productos caducados, instalaciones sin protección o conductas inseguras. Cuando no pueda eliminarse el riesgo se aislará la zona y se ofrecerá una alternativa.

La adjudicataria organizará la circulación de proveedores, descargas, residuos y mantenimiento fuera de los periodos de máxima demanda siempre que sea posible. Las operaciones logísticas no ocuparán ramales, plazas accesibles, puntos de recarga, recorridos de evacuación ni zonas de giro de emergencia. El adjudicatario se compromete a no almacenar productos en superficie en el exterior de las edificaciones existentes en cada una de las áreas de servicio.

Todos los productos incluidos en la explotación comercial de las áreas de servicio deberán cumplir con toda la normativa vigente, con especial atención a las normas de calidad, precio, etiquetado y sanitarias.

Serán por cuenta del adjudicatario aquellas ampliaciones o mejoras que, al margen de las contenidas en la propuesta presentada en la oferta, se lleven a cabo durante la explotación de los servicios por el mismo, con la previa supervisión y autorización de Interbiak.

La facultad de dirección y control del trabajo corresponde al adjudicatario. No obstante, el adjudicatario, con el fin de que no quede dañada la imagen de Interbiak se compromete a adoptar todas aquellas medidas que considere necesarias para que su personal cumpla los siguientes requisitos:

- Realizar su actividad laboral con la máxima diligencia y corrección.
- Utilizar la ropa de trabajo que estén obligados a usar reglamentariamente, en perfecto estado de presentación.
- Desempeñar sus funciones sujeto al cumplimiento de la normativa que regule la actividad que desarrolla, resultando el adjudicatario solidariamente responsable con las infracciones en que incurra dicho personal, siendo Interbiak ajena a esta responsabilidad.
- En particular, en el Centro de Trabajo, llevar visible permanentemente una tarjeta de identificación individual.



El adjudicatario está obligado a aceptar los pagos tanto en efectivo como mediante tarjetas de crédito o de débito, así como por los medios telemáticos actuales de pago generalmente aceptados, así como a integrar aquellos que en el desarrollo del contrato puedan ser de aceptación general.

La calidad se considerará un aspecto prioritario en este servicio, entendiéndose como servicio de calidad aquél que satisface plenamente las expectativas de las personas usuarias del. Interbiak se reserva el uso y empleo de tantos mecanismos considere para realizar la medición y evaluación del grado de calidad del servicio prestado y la satisfacción de las personas usuarias en relación con el mismo, sin perjuicio de que el adjudicatario pueda utilizar sus propios sistemas de evaluación. Para ello, Interbiak podrá realizar encuestas o mediciones por cualquier medio o canal, de manera directa o a través de terceras empresas, así como a realizar controles de tipo “usuario fantasma”. Los resultados de los controles realizados serán proporcionados al adjudicatario y, de común acuerdo, se establecerán las medidas precisas para corregir los problemas que se detecten.

El adjudicatario deberá presentar su Plan de Calidad y, en concreto, la sistemática de medición de la satisfacción de los clientes que empleará, los objetivos perseguidos y la dinámica de elaboración de acciones correctoras que desarrollará a partir de las mediciones realizadas. Interbiak podrá exigir si así lo considera, la realización de una encuesta de satisfacción a una muestra representativa de usuarios, a cuenta y riesgo del adjudicatario. El diseño de la encuesta deberá ser aprobado por Interbiak y sus resultados remitidos para que pueda adoptar las acciones pertinentes.

8.2. PRINCIPIOS GENERALES DE SUMINISTRO DE CARBURANTES Y ENERGÍA

El suministro de carburantes y energía a las personas usuarias de las áreas de servicio se realizará atendiendo los siguientes principios generales:

- Mantener existencias y logística que reduzcan al mínimo roturas de stock, comunicando a Interbiak cualquier riesgo de desabastecimiento en cuanto se conozca.
- Exhibir precios, unidades, condiciones, medios de pago y horarios con claridad.
- Asegurar exactitud metrológica, calidad de producto, trazabilidad de entregas y separación de productos.
- Disponer de asistencia segura para personas con discapacidad o dificultades de uso, sin recargo.
- Mantener equipos de contención de derrames, absorbentes, obturadores y recipientes homologados accesibles y controlados.



- Prohibir repostaje inseguro, fumar o generar ignición.
- Controlar la circulación, descarga de cisternas y segregación de peatones.

La recepción de combustible se realizará mediante procedimiento escrito que contemple programación, comprobación de capacidad disponible, inmovilización de bocas, conexión equipotencial, señalización, control del tráfico, verificación de producto, vigilancia permanente, prevención de sobrellenado, actuación ante derrame y conciliación documental. No se efectuará una descarga cuando las condiciones de tráfico, tormenta eléctrica, avería, iluminación o personal no permitan ejecutarla con seguridad.

Se tomarán y conservarán los controles de calidad exigibles; se investigará cualquier indicio de contaminación, agua, mezcla, olor, color o reclamación de motor. El producto dudoso se inmovilizará de inmediato. La adjudicataria mantendrá trazabilidad desde albarán y tanque hasta el periodo de venta, y responderá coordinadamente a reclamaciones por calidad.

Diariamente se comprobarán mangueras, boqueroles, cierres, displays, precios, precintos, paradas de emergencia, absorbentes, extintores, arquetas y limpieza. Los surtidores averiados se señalizarán y aislarán de forma que no induzcan a iniciar la operación. Se controlará la fecha de verificación metrológica y no se utilizará ningún instrumento con precinto alterado o resultado fuera de tolerancia.

El Plan de Explotación establecerá niveles mínimos y puntos de pedido por producto atendiendo a consumo histórico, plazo logístico, campañas, huelgas, meteorología y contingencias. La previsión se revisará diariamente. El riesgo de rotura de existencias se comunicará a Interbiak tan pronto sea conocido, con medidas de reposición, información al público y alternativas.

No podrá suprimirse de forma permanente un producto existente o exigido sin autorización. Las sustituciones de formulación, incorporación de combustibles renovables o modificación de la oferta deberán ser compatibles con tanques, tuberías, metrología, etiquetado y autorizaciones.

8.3. PRINCIPIOS GENERALES DE SUMINISTRO DE ENERGÍA

Los puntos existentes, propios de la adjudicataria o de terceros, se integrarán en la información y coordinación del área. La adjudicataria vigilará su entorno, accesibilidad, señalización y seguridad, y responderá del cumplimiento de los SLA del contrato. Para nuevas instalaciones o renovaciones se



utilizarán conectores normalizados, gestión dinámica de potencia, interoperabilidad, información en tiempo real, pago ad hoc sin suscripción, precio total transparente, asistencia bilingüe y al menos una plaza accesible por emplazamiento.

Salvo imposibilidad justificada por el estudio eléctrico aprobado, los nuevos cargadores rápidos serán de corriente continua y potencia no inferior a 150 kW por punto de recarga, con capacidad de carga simultánea y diseño ampliable. La potencia contractual definitiva se fijará en el programa de inversiones y no podrá reducir prestaciones existentes.

Cada equipo mostrará estado, potencia disponible, precio total, medios de pago y teléfono de asistencia. La información pública y la remitida a plataformas deberá reflejar el estado real. Se registrarán sesiones, fallos, tiempo de indisponibilidad, energía, potencia limitada y causa. Las plazas no se utilizarán para almacenamiento ni aparcamiento ajeno a la recarga, y se preverá protocolo de retirada o aviso ante ocupaciones prolongadas.

La adjudicataria será la responsable final de la seguridad eléctrica, mantenimiento, limpieza, firmware, medios de pago, comunicaciones, ciberseguridad y atención bilingüe. Aunque el activo pertenezca a un tercero, realizará inspección visual diaria, protegerá riesgos y abrirá la incidencia; no admitiéndose que se remita a la persona usuaria a un teléfono externo.

8.4. PRINCIPIOS GENERALES DE SERVICIOS DE TIENDA

El servicio de tienda, tanto en gasolinera como el que pudiera prestarse en el área de restauración, se prestarán atendiendo los siguientes principios generales:

- Los servicios se prestarán con la máxima calidad, con claridad en los precios que estarán de acuerdo con las disposiciones legales, usos, costumbres y márgenes comerciales habituales.
- Se dispondrá de oferta suficiente de agua, alimentos básicos, productos de viaje, higiene y seguridad vial.
- Todos los productos se comercializarán con ventanas de fechas de caducidad suficientes, no admitiéndose productos caducados o que no siendo de consumo inmediato tengan una fecha de caducidad tan próxima que comprometa el consumo del producto.
- Todos los productos estarán correctamente almacenados, presentados y etiquetados. A este respecto, el criterio, imagen y metodología será único y homogéneo, no admitiéndose en ningún caso etiquetas manuscritas. El personal de tienda, sin excepción, estará



capacitado para aclarar cualquier duda en relación a cualquier producto cuyo etiquetado sea confuso o contenga información insuficiente.

- Se dispondrá de información de precios visible en todos los productos de la tienda.
- Se aceptarán pagos tanto en efectivo como mediante tarjetas de crédito o de débito, así como por los medios telemáticos actuales de pago generalmente aceptados, así como a integrar aquellos que en el desarrollo del contrato puedan ser de aceptación general.
- En todas las transacciones se emitirá justificante.
- No se almacenarán mercancías en zonas de paso o recorridos de tienda, ni en viales, aceras, rutas de evacuación o zonas exteriores no expresamente autorizadas.
- Todas las máquinas de vending (incluyendo las máquinas de café) se encontrarán operativas y mecanismo de reembolso accesible. Será responsabilidad del adjudicataria la gestión de incidencias relativas a las máquinas de vending y sus sustitución o gestión de alternativas en caso de averías.
- La tienda mantendrá un surtido proporcionado al carácter viario del emplazamiento. Los lineales, cámaras, almacenes y zonas de preparación se organizarán para evitar contaminación, caída de objetos, bloqueo de recorridos y acceso del público a productos peligrosos. Se aplicará rotación FEFO cuando corresponda y control documentado de temperaturas.
- La tienda mantendrá un surtido proporcionado al carácter viario del emplazamiento. Los lineales, cámaras, almacenes y zonas de preparación se organizarán para evitar contaminación, caída de objetos, bloqueo de recorridos y acceso del público a productos peligrosos. Se aplicará rotación FEFO cuando corresponda y control documentado de temperaturas.
- Serán de obligado cumplimiento las normativas vigentes en relación con la adopción de medidas contra el desperdicio de alimentos.
- Los productos químicos, combustibles auxiliares, limpiaparabrisas, aerosoles, baterías y similares se almacenarán según su compatibilidad y ficha de seguridad, separados de alimentos. Las existencias no se depositarán directamente sobre el suelo ni ocultarán cuadros, extintores o registros. La recepción de mercancías incluirá integridad, fecha, temperatura y trazabilidad.



- Las promociones serán veraces, tendrán condiciones visibles y no inducirán a detenerse o maniobrar de forma insegura. La adjudicataria facilitará ticket o factura, gestionará devoluciones y garantías conforme a consumo y mantendrá un procedimiento frente a productos retirados o alertas.

8.5. PRINCIPIOS GENERALES DEL SERVICIO DE RESTAURACIÓN

El servicio de restauración se prestará atendiendo los siguientes principios generales:

- Se deberá ofrecer una oferta continuada durante el todo horario de apertura del servicio, con bebidas, desayunos, bocadillos, opciones calientes y al menos una opción vegetariana y una opción adaptada a intolerancia al gluten, debiendo asegurarse la seguridad alimenticia de la opción ofertada.
- Se dispondrá de carta, con indicación de precios y alérgenos, al menos en euskera y castellano. Se identificarán los 14 alérgenos habituales y se dispondrá de protocolo contra contaminación cruzada. La exposición de la oferta de productos en mostradores, superficies o expositores no podrá ser contradictoria con la de la carta, debiendo igualmente mostrarse en euskera y castellano e incorporar precios.
- Será obligatorio disponer de al menos un menú económico o “menú del día”.
- En la preparación de las comidas y bebidas se emplearán alimentos e ingredientes de buena calidad y en perfecto estado de conservación. Asimismo, se extremarán los cuidados para que las cartas de platos, platos combinados y la de vinos estén confeccionadas de forma que reúnan, como mínimo, los requisitos de calidad y variedad que establezca la legislación turística.
- Se ofrecerá agua potable y posibilidad de rellenado conforme a la normativa vigente.
- Se dispondrá de una oferta de recipientes reutilizables o reciclables y de medidas contra desperdicio alimentario conforme a la legislación vigente en cada momento.
- Se dispondrá de un plan de autocontrol basado en APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos), cadena de frío, trazabilidad, limpieza, control de plagas y formación de personal.
- El establecimiento tendrá definidos flujos limpios y sucios, recepción y almacenamiento, elaboración, exposición, servicio, lavado y residuos. Se controlarán temperaturas de recepción, conservación, cocinado, regeneración y exposición con límites y acciones correctoras. Los aceites usados, subproductos y residuos se almacenarán en recipientes



identificados y se entregarán a gestor autorizado cuando proceda.

- La carta mínima y las franjas de cocina se desarrollarán en el Plan de Explotación. El servicio no podrá quedar reducido de manera habitual a productos de vending o referencias agotadas. Se mantendrá alternativa razonable para desayunos, comida y cena dentro del horario exigido y se reforzarán personal y producción en periodos de demanda.
- La información sobre alérgenos será fiable, accesible y coherente con recetas y proveedores. Sólo se anunciará un producto como apto para una intolerancia o alergia cuando el procedimiento y las instalaciones permitan controlar el riesgo. Ante una duda, el personal informará con transparencia y no improvisará garantías.
- El adjudicatario contará con el número de personas suficiente para atender las necesidades de los usuarios, brindándole una acogida cortés y amable. El personal deberá usar en todo momento prendas en buen estado, limpias y de calidad y prestancia a tenor con la categoría del o de los locales.

8.6. PRINCIPIOS GENERALES RELATIVOS A OTROS SERVICIOS

Los principios generales relativos a otros servicios que deberán asegurarse son los siguientes:

8.6.1. ASEOS Y SERVICIOS PÚBLICOS

- Los aseos serán gratuitos, accesibles, seguros, iluminados, ventilados y abastecidos. Dispondrán permanentemente de agua, jabón, secado de manos, papel higiénico, papeleras higiénicas y cambiador de bebés. La adjudicataria colocará un registro visible de última revisión, sin datos personales del trabajador. La manipulación o falseamiento de este registro tendrá carácter de falta muy grave a efectos de penalizaciones.
- Ante avería del aseo accesible, se habilitará de inmediato una alternativa accesible, limpia y señalizada; no se considerará alternativa suficiente remitir a la persona a la semiárea opuesta si no existe conexión peatonal autorizada y accesible.
- Se establecerán en el Plan de Explotación las rondas conforme a las cuales el personal revisará periódicamente la limpieza, olores, consumibles, agua, grifería, descarga, secado, iluminación, ventilación, cierres, barras, alarma, cambiador, temperatura y ausencia de vandalismo. El parte visible indicará hora de revisión; el detalle de tareas y persona quedará en el registro interno. Una ronda no se cerrará sin corregir o abrir incidencia para cada defecto observado.



- Las duchas, si existen, se gestionarán con procedimiento de limpieza, ventilación, prevención de legionella, control de accesos y seguridad. Las fuentes de agua y equipos de aire se mantendrán higiénicos y en condiciones de uso, evitando estancamientos, fugas y riesgos eléctricos.
- Se mantendrán libres los itinerarios, plazas reservadas, zonas de giro y accesos de emergencia. Se impedirá la ocupación indebida de plazas accesibles y de recarga. Las zonas infantiles se inspeccionarán y cerrarán de inmediato ante defecto peligroso. El uso nocturno se realizará con iluminación eficiente y sin puntos ciegos evitables.
- El Plan de Explotación definirá recorridos y estacionamiento de vehículos ligeros, pesados, motocicletas, bicicletas, mercancías peligrosas si están admitidas y vehículos en emergencia. Se vigilarán permanencias anómalas, abandono, vertidos, ocupaciones incompatibles y maniobras que generen riesgo, solicitando apoyo a la autoridad cuando sea necesario.
- Las zonas de descanso dispondrán de mobiliario estable, papeleras, sombra cuando exista, información y mantenimiento. El mobiliario dañado, astillado, cortante o inestable se retirará o aislará de inmediato. Los juegos se conservarán según su norma, edad de uso, superficie amortiguadora y programa específico de inspecciones.

8.6.2. APARCAMIENTOS, DESCANSO Y RECREO

- Se mantendrán libres los itinerarios, plazas reservadas, zonas de giro y accesos de emergencia. Se impedirá la ocupación indebida de plazas accesibles y de recarga. Las zonas infantiles se inspeccionarán y cerrarán de inmediato ante defecto peligroso. El uso nocturno se realizará con iluminación eficiente y sin puntos ciegos evitables.
- El Plan de Explotación definirá recorridos y estacionamiento de vehículos ligeros, pesados, motocicletas, bicicletas, mercancías peligrosas si están admitidas y vehículos en emergencia. Se vigilarán permanencias anómalas, abandono, vertidos, ocupaciones incompatibles y maniobras que generen riesgo, solicitando apoyo a la autoridad cuando sea necesario.

8.6.3. OTRAS OBLIGACIONES Y SERVICIOS

- Se dispondrá de hojas oficiales de reclamaciones físicas y, cuando resulte disponible, canal electrónico, ambos en euskera y castellano. Se acusará recibo en dos días hábiles y se



responderá de forma motivada en diez días hábiles, en la lengua elegida. Se remitirá copia e informe a Interbiak en los plazos del Anexo VII.

- Cada semiárea mostrará de manera ordenada: denominación del establecimiento y titular de la explotación; horarios; servicios disponibles; precios; medios de pago; normas de seguridad; prohibiciones; teléfonos de emergencia y asistencia; ubicación de aseos, DEA si existe y salidas; hoja de reclamaciones; tratamiento de datos cuando proceda; y canales de contacto. La información variable se actualizará antes de que produzca efectos.
- Los avisos temporales tendrán fecha, motivo, alternativa y duración prevista. Se retirarán al finalizar la causa. La adjudicataria realizará una revisión mensual de todos los soportes para detectar mensajes obsoletos, traducciones discordantes, códigos QR rotos, teléfonos incorrectos y señales ocultas o deterioradas.
- La implantación de marcas comerciales se ajustará al proyecto de imagen aprobado, a la normativa de carreteras y a las instrucciones de Interbiak. No se instalarán elementos que distraigan, deslumbren, oculten señalización, invadan gálibos o puedan confundirse con mensajes viarios. Queda prohibida la publicidad discriminatoria, engañosa o incompatible con la seguridad y la función del recinto.
- Toda campaña que altere flujos, genere colas, implique ocupación exterior, eventos, reparto de muestras o instalaciones temporales requerirá autorización previa. La adjudicataria será responsable del montaje, vigilancia, limpieza, residuos, retirada y reparación de daños.

8.7. ORGANIZACIÓN, PERSONAL Y MEDIOS

El personal mínimo a disponer será en todo momento el necesario para la adecuada realización de los servicios de venta de combustible, tienda y restauración, así como de los trabajos de conservación y mantenimiento de la infraestructura e instalaciones incluidos en el presente Pliego.

8.8. OBLIGACIONES LINGÜÍSTICAS

La empresa adjudicataria deberá asegurar el cumplimiento de las obligaciones que le sean legalmente exigibles en materia lingüística en cada momento.

Deberá en todo caso asegurar los siguientes principios y obligaciones:

- Serán bilingües, como mínimo todos los rótulos, directorios, horarios, avisos, normas de



uso, seguridad, evacuación, obras, cierres y señalización temporal.

- Serán igualmente bilingües todos los paneles de precio, promociones, cartas, menús, alérgenos, servicios, formularios, hojas de reclamaciones y comunicaciones generales.
- Serán igualmente bilingües todas las pantallas, kioscos, terminales, aplicaciones y mensajes automáticos configurables, con selección de idioma visible desde el inicio.
- Las locuciones que se emitan por megafonía o mensajes pregrabados se emitirán en euskera y castellano. En caso de emergencia, el primer mensaje podrá emitirse en la lengua necesaria para controlar el riesgo y se repetirá inmediatamente en la otra lengua.
- Las facturas y recibos serán bilingües.
- Los nombres oficiales de lugares se utilizarán conforme a su denominación oficial. La jerarquía gráfica seguirá el manual de Interbiak; en ausencia de regla, se empleará composición equilibrada, evitando que el euskera quede subordinado por tamaño, color o posición.
- Igualdad de calidad: mismo contenido, legibilidad, accesibilidad, vigencia, ubicación, tamaño y funcionalidad en ambas lenguas.
- De conformidad con la normativa sobre derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias, las comunicaciones, rótulos, documentos e informaciones disponibles en euskera deberán redactarse con un nivel suficiente de calidad lingüística que garantice la eficacia de la comunicación, ajustándose a la norma lingüística vigente y evitando errores, omisiones o deficiencias que puedan afectar a la comprensión de su contenido por parte de las personas usuarias. Será de responsabilidad de la empresa adjudicataria la elaboración de los textos y su revisión si es preciso por una empresa u órgano lingüístico que asegure y garantice la calidad de los textos.

9. PLAN DE EXPLOTACION

El licitador deberá proponer en su oferta un Plan de Explotación que podrá ser común para ambas de servicio, excepto en los casos en que considere procedente detallar o concretar determinados alcances de manera particularizada para cada una de las áreas de servicio. Se admitirá igualmente la presentación de un Plan de Explotación completamente diferenciado para cada una de las áreas, si bien deberá respetarse el criterio principal de gestión como un sistema único y coordinado.

En este Plan se incluirán las políticas de gestión que la licitante propone como sistema de gestión y



soporte de actividades y servicios, siendo su principal objetivo el detallar de forma amplia y explícita el concepto de la propuesta comercial y operativa para la explotación de las áreas de servicio.

En este Plan se detallarán los turnos, horarios del personal y servicios, tarifas, organigrama con el personal disponible, funciones y obligaciones del personal, así como los sistemas y cauces que tienen los usuarios para presentar posibles reclamaciones, respuestas al usuario e información a Interbiak.

El Plan de Explotación deberá desarrollar, al menos, los siguientes puntos:

- **Plan de Explotación. Negocio**

El Plan de Explotación de Negocio debe definir la estrategia empresarial que el licitador propone desarrollar para garantizar la viabilidad económica de la explotación y maximizar el potencial comercial de todos los servicios asociados. La propuesta debe demostrar un conocimiento detallado de la demanda, de las características del emplazamiento y de los diferentes perfiles de usuarios, definiendo una estrategia integrada que permita generar actividad, incrementar la captación de clientes y consolidar su fidelización.

Desde una perspectiva global, el plan debe reflejar cómo se coordinarán las distintas líneas de negocio —suministro de combustible, tienda, restauración y acciones promocionales— para generar sinergias y optimizar resultados. Asimismo, debe evidenciar una gestión orientada a objetivos, sustentada en criterios de rentabilidad, innovación, calidad de servicio y adaptación continua a la evolución de las necesidades del mercado.

En todos los casos se valorará la segmentación por tipo de usuarios.

a.1 Suministro de combustible: conocimiento del mercado y de la demanda potencial de la ubicación, identificando los segmentos objetivo, la política comercial prevista, las herramientas de fidelización y los acuerdos específicos con empresas, flotas profesionales o colectivos con elevada recurrencia de consumo.

Asimismo, debe detallarse cómo se garantizará la competitividad de la oferta mediante una gestión eficiente del aprovisionamiento, una política de precios dinámica y una propuesta de valor diferenciada.



a.2 Tienda: La propuesta debe presentar el modelo comercial de la tienda como un complemento estratégico de la explotación, explicando cómo se configura la oferta para responder a las necesidades de viajeros y usuarios profesionales. Debe describirse el criterio de selección de productos, el equilibrio entre artículos de conveniencia, productos de consumo inmediato y referencias de valor añadido, así como la adaptación del surtido a las características del entorno.

También resulta conveniente exponer las medidas destinadas a incrementar la rentabilidad mediante una adecuada gestión del espacio comercial, la optimización del stock y la introducción de campañas promocionales. La propuesta debe transmitir una visión de la tienda como un espacio moderno, atractivo y orientado a maximizar la experiencia de compra y el ticket medio por cliente.

a.3 Restauración: Para el caso del área de servicio de Amorebieta, en este epígrafe debe definirse el concepto de restauración que se implantará, justificando su adecuación al perfil de usuario previsto y a las oportunidades de mercado detectadas. La memoria debe explicar la propuesta gastronómica, los criterios de calidad y frescura de los productos y la capacidad para atender tanto consumos rápidos como estancias más prolongadas.

Igualmente, debe desarrollarse la estrategia de captación y fidelización de clientes, integrando la restauración dentro del conjunto de servicios de la instalación. Resulta interesante destacar iniciativas que contribuyan a incrementar el flujo de visitantes, mejorar el nivel de satisfacción y generar ventas cruzadas con otras actividades desarrolladas en el establecimiento.

a.4 Promociones y captación de clientes: Este apartado debe recoger la estrategia global de marketing y comunicación destinada a incrementar la notoriedad de la instalación y atraer nuevos usuarios. Es conveniente explicar cómo se combinarán las diferentes acciones para promocionar los diferentes servicios.

La propuesta debe reflejar una planificación continuada a lo largo del contrato, incorporando campañas periódicas, promociones vinculadas al consumo y acciones específicas dirigidas a segmentos concretos de clientes. Asimismo, debe indicarse cómo se evaluará la eficacia de cada iniciativa para optimizar recursos y maximizar el retorno comercial.



a.5 Aseguramiento obligaciones lingüísticas: La memoria debe acreditar el compromiso de garantizar que todos los usuarios puedan relacionarse con la explotación en las dos lenguas oficiales en la CC.AA. Para ello, es necesario explicar cómo se adaptarán la atención al público, la señalización, la documentación comercial y cualquier elemento informativo que forme parte del servicio.

Además, conviene describir las medidas organizativas previstas para asegurar el cumplimiento efectivo de esta obligación, incluyendo la formación del personal, los mecanismos de supervisión y los procedimientos de corrección de posibles incidencias. El objetivo es transmitir una gestión plenamente alineada con los requisitos lingüísticos establecidos por la entidad contratante.

- **Plan de Explotación. Servicio**

El Plan de Explotación de Servicio debe describir el modelo operativo previsto para garantizar una prestación eficiente, segura y de calidad de todos los servicios incluidos en el contrato. La propuesta debe explicar cómo se organizarán los recursos humanos, los medios técnicos y los procedimientos de trabajo necesarios para asegurar la correcta atención a los usuarios y el funcionamiento continuo de las instalaciones.

El planteamiento debe orientarse a la excelencia en la experiencia de cliente, estableciendo estándares de servicio, mecanismos de supervisión y medidas de mejora continua que permitan mantener elevados niveles de satisfacción. La propuesta debe transmitir capacidad organizativa, fiabilidad operativa y compromiso con la calidad durante toda la vigencia contractual.

b.1 Suministro de combustible: Este apartado debe describir cómo se prestará el servicio de repostaje, poniendo el foco en la accesibilidad, la disponibilidad y la atención al cliente. Debe explicarse la organización operativa prevista para garantizar una experiencia ágil y segura, minimizando tiempos de espera y asegurando el correcto funcionamiento de los equipos en todo momento.

La propuesta debe incorporar además los protocolos de actuación ante incidencias, las modalidades de pago disponibles y los mecanismos de supervisión permanente del servicio.



Resulta conveniente resaltar el compromiso con la continuidad operativa y la calidad de atención ofrecida durante todo el horario de funcionamiento.

b.2 Otros servicios asociados a vehículos: La memoria debe explicar los servicios complementarios que se pondrán a disposición de los usuarios para satisfacer necesidades relacionadas con el mantenimiento básico y el uso cotidiano de los vehículos. Estos servicios deben plantearse como elementos que incrementan el valor añadido de la explotación y mejoran la experiencia global del cliente.

Asimismo, es recomendable destacar la integración de dichos servicios dentro de una estrategia orientada a la comodidad del usuario y a la generación de visitas recurrentes. La propuesta debe evidenciar que la instalación constituye un punto de servicio integral y no exclusivamente un lugar de repostaje.

b.3 Tienda: La propuesta debe describir la organización del servicio de atención y venta, incluyendo los criterios de reposición, disponibilidad de productos y gestión de picos de demanda. Debe explicarse cómo se garantizará una experiencia de compra rápida, cómoda y eficiente para todos los usuarios.

También resulta importante detallar los mecanismos previstos para asegurar una adecuada presentación de los productos, mantener niveles óptimos de stock y ofrecer una atención profesional y cercana. La calidad del servicio debe plantearse como un elemento diferenciador que contribuya a la fidelización de los clientes.

b.4 Restauración: Este apartado debe centrarse en la forma en que se prestará el servicio de restauración, detallando la organización operativa, los estándares de calidad, la oferta de producto y las medidas destinadas a garantizar la satisfacción de los usuarios. Debe reflejarse la capacidad para ofrecer un servicio rápido sin renunciar a criterios elevados de calidad y seguridad alimentaria.

Asimismo, la propuesta debe explicar cómo se gestionarán los procesos de elaboración, servicio y atención al cliente, prestando especial atención a la limpieza, la comodidad y la adecuada gestión de aforos y tiempos de espera. Todo ello debe contribuir a consolidar una experiencia positiva y diferencial.



b.5 Servicio de vigilancia y seguridad: la memoria debe describir las medidas organizativas y tecnológicas destinadas a proteger a las personas, las instalaciones y los bienes presentes en la explotación. Debe explicarse cómo se realizará la supervisión de los espacios y qué medios se emplearán para prevenir actos vandálicos, robos o situaciones que puedan comprometer la seguridad. El enfoque debe estar orientado a garantizar un entorno seguro para clientes, trabajadores y colaboradores.

b.6 Servicio de limpieza: la propuesta debe explicar el modelo de limpieza previsto para asegurar unas instalaciones permanentemente ordenadas, higiénicas y en perfecto estado de uso. Debe describirse la frecuencia de las actuaciones, los criterios de control de calidad y la organización de los recursos humanos y materiales destinados a esta actividad.

b.7 Otros servicios adicionales: este apartado debe presentar aquellos servicios complementarios que permitan incrementar la funcionalidad y el atractivo de la instalación. La propuesta debe explicar el valor añadido que aportan a los usuarios y la forma en que contribuyen a diferenciar la oferta respecto a otras instalaciones similares.

- **Plan de Explotación. Conservación y Mantenimiento**

Este apartado debe exponer la metodología general que regirá la conservación de las infraestructuras, instalaciones y activos adscritos a la explotación, garantizando su correcto estado de funcionamiento y preservación. El objetivo principal debe ser asegurar que todos los elementos mantienen las condiciones de seguridad, operatividad e imagen requeridas a lo largo del contrato.

La propuesta debe basarse en una gestión planificada y preventiva del mantenimiento, complementada con procedimientos eficaces de detección y resolución de incidencias. Asimismo, debe demostrar la existencia de herramientas de control y seguimiento que permitan optimizar los recursos empleados, prolongar la vida útil de los activos y minimizar las interrupciones de servicio.

c.1 Infraestructura: la memoria debe describir la estrategia destinada a preservar el correcto estado de conservación de todos los elementos constructivos e infraestructuras de la instalación. Debe explicarse la planificación de inspecciones, revisiones y actuaciones



preventivas, con el objetivo de prolongar la vida útil de los activos y evitar deterioros prematuros.

Asimismo, conviene detallar la metodología de seguimiento utilizada para identificar incidencias y priorizar intervenciones. La propuesta debe demostrar que la conservación constituye un proceso continuo orientado a garantizar la seguridad, la funcionalidad y la imagen de las instalaciones durante toda la vigencia contractual.

c.2 Instalaciones: este apartado debe desarrollar el sistema previsto para asegurar la disponibilidad y fiabilidad de todas las instalaciones técnicas asociadas a la explotación. Debe explicarse cómo se coordinarán las actividades de mantenimiento preventivo, correctivo y reglamentario para minimizar averías y reducir tiempos de inactividad.

Además, la memoria debe reflejar el empleo de procedimientos documentados, personal cualificado y herramientas de control que permitan realizar un seguimiento exhaustivo del estado de los equipos.

c.3 Inventario: la propuesta debe explicar cómo se realizará la identificación, registro y seguimiento de todos los activos vinculados a la explotación. El inventario debe concebirse como una herramienta de gestión que permita conocer en todo momento el estado, ubicación y características de cada elemento. Asimismo, resulta conveniente describir los mecanismos de actualización, control documental y planificación de renovaciones o reposiciones.

- **Innovación**

Este apartado debe exponer la propuesta del licitante para incorporar actuaciones innovadoras que den respuesta al objetivo estratégico OE2 ligado a la sostenibilidad.

d.3 Propuesta actuaciones innovación: Este apartado debe recoger las iniciativas innovadoras que el licitador propone incorporar a la explotación con el objetivo de mejorar la sostenibilidad ambiental y la experiencia de los usuarios. La propuesta debe demostrar la capacidad de la organización para implantar soluciones avanzadas que aporten valor añadido más allá de las obligaciones contractuales, contribuyendo a la transformación y modernización del servicio.



Las actuaciones planteadas deberán abarcar ámbitos asociados al objetivo estratégico OE2 sostenibilidad, mediante la aplicación de tecnologías inteligentes para la gestión de instalaciones, la optimización y generación energética, o la implantación de nuevas soluciones de movilidad sostenible. En todos los casos deberá explicarse el carácter innovador de la actuación, los beneficios esperados y su contribución directa a los objetivos estratégicos del contrato, especialmente aquellos relacionados con la sostenibilidad, la eficiencia y la creación de un modelo de explotación más resiliente y preparado para las demandas futuras.

- **Plan de Calidad. Sistemas de gestión y reporting**

El Plan de Calidad debe definir el conjunto de procedimientos, indicadores y herramientas que permitirán controlar el desempeño de la explotación y garantizar la mejora continua de todos los servicios. Debe plantearse como un sistema integral de gestión orientado al cumplimiento de los objetivos contractuales, la satisfacción de los usuarios y la generación de información fiable para la toma de decisiones.

Asimismo, debe describirse el modelo de seguimiento y reporting que permitirá evaluar periódicamente la actividad desarrollada, medir resultados y comunicar de forma transparente la evolución de la explotación. La propuesta debe demostrar capacidad para identificar desviaciones, implantar acciones correctoras y mantener un control permanente de la calidad del servicio.

- **Seguridad y salud**

Este apartado debe recoger el compromiso del licitador con la prevención de riesgos laborales y la protección de la salud de trabajadores, usuarios y empresas colaboradoras. La propuesta debe definir una política preventiva basada en la identificación, evaluación y control de riesgos, integrando la seguridad en todos los procesos operativos de la explotación.

Del mismo modo, debe explicarse cómo se promoverá una cultura preventiva apoyada en la formación continua, la sensibilización del personal y la vigilancia permanente del cumplimiento normativo. El objetivo debe ser alcanzar los máximos niveles de seguridad y



reducir al mínimo la probabilidad de accidentes e incidentes.

- **Gestión medioambiental**

La gestión medioambiental debe abordarse como un eje transversal de la explotación, integrando criterios de sostenibilidad en el conjunto de actividades desarrolladas. La propuesta debe explicar cómo se minimizarán los impactos ambientales derivados de la actividad mediante una gestión responsable de los recursos, los residuos y los consumos energéticos.

Además, debe mostrarse una orientación clara hacia la mejora continua del comportamiento ambiental de la instalación, incorporando medidas que contribuyan a la eficiencia, la reducción de emisiones y la protección del entorno. El planteamiento debe alinearse con los principios de sostenibilidad y responsabilidad ambiental promovidos por las administraciones públicas.

- **Plan de Autoprotección. Protocolos de actuación ante incidentes**

El Plan de Autoprotección debe establecer el marco organizativo y operativo destinado a prevenir situaciones de emergencia y garantizar una respuesta rápida y eficaz ante cualquier incidente que pudiera afectar a las personas, las instalaciones o el medio ambiente. La propuesta debe partir de un análisis de riesgos adaptado a la naturaleza de la actividad y a las características específicas de la instalación.

Asimismo, debe definir procedimientos claros de actuación, comunicación y coordinación interna y externa, asegurando que todos los intervinientes conocen sus funciones y responsabilidades. El objetivo es garantizar la capacidad de respuesta ante emergencias y minimizar las posibles consecuencias derivadas de cualquier situación extraordinaria.

- **Plan de personal**

El Plan de Personal debe describir la organización de los recursos humanos que permitirá prestar los servicios contratados con los niveles de calidad y cobertura exigidos. La propuesta debe acreditar que la estructura organizativa, el dimensionamiento de la plantilla y la distribución de funciones son adecuados para garantizar una explotación eficiente y



orientada al cliente.

Igualmente, debe reflejar el compromiso con la formación, la estabilidad laboral, la cualificación profesional y el desarrollo de competencias del equipo humano. La gestión de las personas debe presentarse como un elemento estratégico para asegurar la continuidad operativa y la excelencia en la prestación del servicio.

- **Plan de transición al inicio y fin de Contrato**

Este apartado debe definir las actuaciones previstas para garantizar una transición ordenada tanto al inicio como a la finalización del contrato, minimizando riesgos y asegurando la continuidad del servicio en todo momento. La propuesta debe describir los procesos de coordinación, transferencia de información y puesta en marcha necesarios para asumir la explotación de forma eficaz desde el primer día.

Del mismo modo, debe contemplar las actuaciones que permitan una correcta reversión de la actividad al término del contrato, garantizando la entrega ordenada de instalaciones, documentación y activos. El enfoque debe basarse en la planificación, la colaboración y la ausencia de impactos sobre los usuarios o sobre la entidad contratante.

9.1. CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO INTEGRAL

La adjudicataria conservará todos los activos incluidos sin franquicia económica ni exclusión por especialidad. El alcance comprende mano de obra, asistencia técnica, desplazamientos, medios auxiliares, consumibles, repuestos, inspecciones, organismos de control, legalizaciones, limpieza técnica, residuos, pruebas, documentación y restauración de acabados.

La conservación será preventiva y basada en riesgo, no meramente reactiva. Se aplicarán instrucciones de fabricante, normativa y buenas prácticas, prevaleciendo la frecuencia más exigente. Los defectos preexistentes no eximen de señalar, contener ni mantener la seguridad.

La obligación se extiende a los elementos visibles y ocultos que sirven a la instalación: canalizaciones, cableados, soportes, fijaciones, juntas, sellados, drenajes, protecciones, software, licencias, configuraciones y sistemas auxiliares. El mantenimiento preservará seguridad, función, prestaciones, eficiencia, aspecto y vida útil, y no se limitará a reparar averías manifiestas.



La adjudicataria mantendrá los equipos de terceros en el alcance que resulte de sus contratos y, en todo caso, inspeccionará su entorno, comunicará defectos y adoptará medidas iniciales de protección. Si un tercero incumple su nivel de servicio, escalará a Interbiak y aplicará la solución de continuidad prevista.

La conservación y mantenimiento incluirá todas las acciones necesarias para mantener las infraestructuras e instalaciones de las áreas de servicio en correcto estado de funcionamiento, quedando incluida la reposición de cualquier tipo de instalación y elemento que, por caducidad, rotura, uso u otras circunstancias, sea necesario sustituir.

El mantenimiento se gestionará mediante un sistema GMAO. Ninguna orden se cerrará sin activo, fecha/hora, diagnóstico, riesgo, personal, actuación, repuestos, tiempos, coste, prueba funcional y evidencia fotográfica o documental. Se registrarán también inspecciones sin defecto. Interbiak tendrá acceso de consulta y exportación en tiempo real o réplica diaria.

Seis meses antes de la finalización del contrato, Interbiak realizará junto al adjudicatario una revisión de las infraestructuras e instalaciones y, en caso de que se observen deficiencias a corregir o actuaciones a ejecutar, se procederá a determinar conjuntamente el alcance y plazo de realización de los trabajos de reversión o reparación a ejecutar, que deberán finalizarse antes de la terminación del plazo de vigencia del contrato.

9.1.1. ALCANCE DE OPERACIONES DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO

Sin que tenga carácter exhaustivo, el alcance de las operaciones de conservación y mantenimiento incluirá los siguientes elementos de la infraestructura e instalaciones de las áreas de servicio:

Instalaciones generales:

- Depósitos, surtidores y equipos de control de combustible
- Aire a presión y agua
- Sistema de CCTV, megafonía, alarma, wifi y comunicaciones
- Equipos informáticos y software de TPV y gestión
- Instalaciones generales de abastecimiento y saneamiento, gas y energía en general
- Instalación eléctrica y de iluminación, incluyendo la reposición o reparación de los elementos averiados (luminarias, mecanismos, etc.)



- Grupos electrógenos y SAls
- Instalaciones especiales, tales como los grupos contra incendios y los equipos de seguridad y vigilancia, a realizar por las empresas autorizadas en su mantenimiento

Infraestructuras y edificios:

- Firme de las plataformas de las áreas de servicio
- Pintura de los viales y de señalización de acceso a puntos de suministro de carburante
- Sistemas de drenaje dentro del perímetro de delimitación
- Edificio de servicios, tienda y restauración, tanto en la pintura interior y exterior como en la carpintería metálica y de madera, vidrios y cerrajería, incluso de todo el utillaje, mobiliario y equipamientos del edificio y auxiliares
- Sistema de abastecimiento de agua y saneamiento, energía eléctrica, gas, protección contra incendios, aire acondicionado y vigilancia.
- Cualesquiera otro servicio o instalación requerida para la explotación específica de cada área de servicio, como pudiesen ser: fosas sépticas, sistemas de decantación de hidrocarburos, etc
- En especial, será responsabilidad del adjudicatario la conservación y mantenimiento **de las pasarelas peatonales** de conexión entre semiáreas, y sus instalaciones y equipamientos (carpintería, solado, puertas y ventanas, alumbrado, CCTV, etc) quedando únicamente fuera de su alcance o responsabilidad los trabajos de auscultación y mantenimiento estructural de las pasarelas.

9.1.2. PLAN DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dentro del Plan de Explotación se presentará un Programa Anual de Conservación y Mantenimiento desglosado por activo, operación, frecuencia, cualificación, duración, repuesto, parada, permiso de trabajo, evidencia y criterio de aceptación. Integrará gamas del fabricante, reglamentarias, preventivas, predictivas, de limpieza técnica y pruebas funcionales.

El programa se cargará en el GMAO antes del inicio del periodo. Cualquier cambio de frecuencia, alcance o fecha se justificará mediante evaluación de riesgo y requerirá aceptación cuando afecte a activos críticos o revisiones contractuales. La reprogramación no podrá utilizarse para ocultar retrasos.



El licitador deberá de recoger en su Plan de Explotación la manera de llevar a cabo las actividades de limpieza, inspección y conservación.

Dentro del Programa Anual de Conservación y Mantenimiento el adjudicatario deberá realizar una serie de actividades periódicas de inspección, limpieza, y conservación, que permitan tener las áreas de servicio en perfecto estado de conservación y operatividad. En este sentido a continuación, se describen las actividades mínimas requeridas, en lo relativo a actividades de inspección, limpieza y conservación de las instalaciones que deberá realizar el adjudicatario durante la vigencia del contrato de explotación.

Las inspecciones rutinarias detectarán anomalías evidentes mediante rondas de personal formado. Las básicas serán ejecutadas por técnicos de la especialidad y documentarán el estado de cada elemento. Las inspecciones principales de estructuras, marquesinas, muros, edificios u otros activos relevantes se realizarán por personal competente con accesos, ensayos y cálculos adecuados.

Tipo	Objeto	Frecuencia orientativa	Contenido mínimo
Rutinaria	Seguridad y funcionamiento visible	Diaria, semanal o mensual según activo	Recorrido, lista, defecto, fotografía, riesgo, medida inicial y orden de trabajo.
Básica	Estado detallado por especialidad	Anual, salvo tabla o norma más exigente	Comprobación cercana, mediciones, comparación histórica, calificación y reparación.
Principal	Condición y capacidad completas	Cada 5 años y al final del contrato, o según norma	Técnico competente, medios de acceso, ensayos, diagnóstico, vida remanente y prioridades.
Extraordinaria	Daño por impacto, incendio, inundación, fuga o temporal	Inmediata tras el suceso	Seguridad provisional, daño, aptitud de uso, reparación y seguimiento.

Los defectos se codificarán por activo, tipo, extensión y severidad. El informe indicará si es posible mantener el servicio, qué limitaciones o balizamiento son necesarios y en qué plazo debe actuarse. No se cerrará una inspección sin trasladar sus defectos al GMAO.

A continuación, se recoge el detalle de las familias de activos a conservar y mantener:

- Infraestructura, firmes y drenaje:

Se conservarán pavimentos, juntas, bordillos, aceras, muros, cerramientos, defensas, señalización, marquesinas, estructuras y drenaje. Se repararán baches, hundimientos, resaltes, pérdida de adherencia, charcos, arquetas, tapas, barreras y daños que generen riesgo. Las rejillas y separadores se mantendrán libres, especialmente antes y después de



episodios de lluvia.

Las revisiones identificarán deformaciones, blandones, peladuras, roderas, charcos, juntas abiertas, contaminación por hidrocarburos y pérdida de marcas. Se mantendrán pendientes y evacuación sin crear discontinuidades de accesibilidad. Las reparaciones utilizarán materiales compatibles y resistentes a combustibles, frenadas, heladas y tráfico pesado según la zona.

Arquetas, sumideros, cunetas, canaletas, drenes, bajantes, colectores, bombeos, separadores y puntos de vertido se inventariarán sobre plano. La limpieza retirará sedimentos sin empujarlos aguas abajo y gestionará el residuo según su naturaleza. Tras cada intervención se comprobará continuidad hidráulica y cierre seguro de tapas.

- Señalización, balizamiento y defensas

La señalización horizontal y vertical conservará geometría, color, contraste, retrorreflexión, fijación y coherencia, siempre de acuerdo a la normativa vigente en cada momento. Las defensas, barandillas, bolardos, hitos y pretiles se revisarán tras impactos. Un elemento deformado, cortante o suelto se protegerá de inmediato. La reposición mantendrá el sistema y terminal homologados; no se improvisarán uniones incompatibles.

- Edificios

La envolvente permanecerá estanca, segura y con acabados homogéneos. Se atenderán cubiertas, canalones, fachadas, carpinterías, vidrios, cerrajería, divisiones, falsos techos, suelos, revestimientos y mobiliario. Toda humedad se investigará hasta eliminar su causa. Los materiales de reposición serán equivalentes o superiores y compatibles.

Se revisarán cubiertas y canalones antes del otoño y tras temporales, con atención a fijaciones, sellados, encuentros, lucernarios y líneas de vida. Los vidrios dañados se aislarán y sustituirán con prestaciones equivalentes. Las puertas automáticas, cortafuego, antipánico y accesibles mantendrán regulación, fuerza, sensores, cierre y desbloqueo.

Los locales técnicos conservarán ventilación, sectorización, acceso restringido, iluminación y orden. Las penetraciones de cables y tuberías se sellarán conforme al grado de resistencia o



estanqueidad requerido. No se realizarán taladros, cargas o almacenamientos que comprometan estructura o protección contra incendios.

- Instalaciones petrolíferas

Se mantendrán legalizadas y estancas las instalaciones de descarga, almacenamiento, impulsión, recuperación de vapores y suministro. Se controlarán alarmas, intersticios, arquetas, venteos, protección contra sobrellenado, puesta a tierra, separación de hidrocarburos, mangueras, válvulas y contadores. Cada descarga se realizará con procedimiento, verificación de producto, segregación del área, conexión equipotencial y supervisión.

Cualquier indicio de fuga activará parada segura, contención, medición, notificación y plan de descontaminación. No se reanudará hasta disponer de prueba satisfactoria y autorización cuando proceda.

El inventario identificará producto, capacidad, material, compartimentos, año, doble pared, detección, pruebas, recubrimientos y vida remanente. Se controlarán diariamente alarmas y niveles y se conciliará periódicamente compra, venta y stock. Toda desviación no explicada se investigará como posible fuga o error de medida.

Las arquetas permanecerán secas, limpias, accesibles y cerradas; los venteos estarán libres, protegidos y a altura reglamentaria; las bocas se identificarán inequívocamente para impedir mezclas. Las protecciones contra impacto, paradas de emergencia, puesta a tierra y recuperación de vapores se probarán según programa.

- Lavado y servicios al vehículo

Lavaderos, aspiradores y equipos de agua/aire se conservarán sin fugas, atrapamientos, cables dañados ni vertidos no autorizados. Se mantendrán drenaje, separadores, tratamiento o reciclaje, protecciones eléctricas, instrucciones, precios y parada. Los productos químicos se dosificarán y almacenarán en cubeto, con fichas de seguridad.

- Instalaciones eléctricas y recarga



Cuadros, líneas, protecciones, tierras, pararrayos, centros de transformación, grupos, SAI, cargadores y alumbrado se mantendrán conforme a REBT, reglamentación de alta tensión, RITE y fabricante. Se controlarán calentamientos, armónicos, selectividad, diferenciales, protecciones contra sobretensiones y calidad de energía. Las instalaciones críticas estarán identificadas y con esquemas unifilares actualizados.

Los cuadros tendrán directorio legible, señal de riesgo, cierre, ausencia de huecos, limpieza y espacio frontal libre. Se registrarán disparos y se investigarán recurrencias. Los grupos se probarán con carga y combustible suficiente; baterías y SAI, mediante pruebas de autonomía. Las luminarias se limpiarán y sustituirán manteniendo uniformidad y características fotométricas.

En recarga se comprobarán cable, conector, soporte, pantalla, paro, comunicaciones, pago, aislamiento, protecciones y señalización. Las actualizaciones de software se controlarán y podrán revertirse. Un defecto de envoltorio, cable o protección implicará indisponibilidad inmediata del punto afectado.

- PCI y autoprotección

Los sistemas de protección contra incendios permanecerán señalizados, accesibles, inspeccionados y mantenidos por empresas habilitadas. Cualquier fuera de servicio se notificará de inmediato y contará con medidas compensatorias: vigilancia, medios portátiles, restricción de actividad o cierre seguro. Planos de evacuación, aforos, señalización y alumbrado de emergencia estarán actualizados.

No se bloquearán extintores, pulsadores, cuadros, hidrantes, salidas o recorridos. Los sistemas automáticos se probarán con procedimientos que eviten vertidos o descargas accidentales y se coordinarán con el centro de control y servicios de emergencia cuando corresponda. Los certificados identificarán equipos y defectos de forma trazable.

- Agua, saneamiento, legionella y climatización

Se garantizarán calidad del agua, ausencia de fugas, temperatura, ventilación y confort. Se aplicará el Plan Sanitario frente a Legionella cuando corresponda, con muestreo y registros. Bombas, fosas, depuradoras, separadores, grasas y vertidos se controlarán para no superar



autorizaciones. Los gases refrigerantes se gestionarán por personal habilitado y con registro de fugas.

Se inventariarán depósitos, acumuladores, redes, puntos terminales, equipos de tratamiento y riesgos. Las temperaturas y biocidas, cuando existan, se monitorizarán; los puntos de poco uso se purgarán. Toda incidencia sanitaria se notificará de inmediato, se aislará la instalación afectada y se ofrecerá alternativa segura.

Las bombas tendrán alternancia, alarmas y prueba de respaldo. Desagües y sifones conservarán cierre hidráulico. Las grasas y sólidos se retirarán antes de provocar obstrucción. La ventilación de aseos, cocinas y cuartos técnicos evitará transferencia de olores y mantendrá caudales.

- Juegos y mobiliario

Los equipos infantiles y superficies amortiguadoras se someterán a inspección visual frecuente, funcional periódica y principal anual por persona competente. Un defecto peligroso implicará cierre físico efectivo, no sólo un cartel. Bancos, mesas, papeleras, fuentes y otros elementos permanecerán firmes, limpios, sin aristas ni atrapamientos.

- Frío comercial, cocina y restauración

Cámaras, vitrinas, congeladores, hornos, freidoras, extracción, lavado, gas y demás equipos se mantendrán conforme a fabricante y normativa. Se controlarán temperaturas y alarmas, limpieza de condensadores, estanqueidad, filtros y extinción de campanas. Las averías que afecten a seguridad alimentaria obligarán a inmovilizar producto y aplicar el APPCC.

La extracción se limpiará con frecuencia basada en uso y riesgo, conservando certificados. Los conductos no descargarán grasas u olores de forma molesta. Los equipos móviles tendrán cables, enchufes y protecciones en buen estado y se retirarán si presentan riesgo.

A continuación, se recoge el detalle de las tareas de mantenimiento a ejecutar y los elementos o familias a que deben hacerse extensivas en cada caso:

- Actividades de inspección/auscultación:



- Zona de aseos y duchas
- Elementos de balizamiento: hitos de arista, captafaros y ojos de gato y demás elementos de balizamiento y defensas existentes, como biondas, pretilos, bordillos, pivotes, etc.
- Carteles de señalización vertical
- Señalización horizontal, cebreados y flechas y paneles de señalización vertical
- Muros/paramentos
- Barandillas y vallas
- Cerramientos internos
- Pavimento de zona de viales, suministro y aceras
- Bordillos y cunetas
- Instalaciones y equipos eléctricos (centros de transformación, grupos electrógenos, motores, compresores, cuadros e instalación eléctrica)
- Instalaciones PMV en caso de existir de totem.
- Elementos iluminación (columnas, báculos, brazos incluidos y luminarias)
- Instalaciones de lavado
- Instalaciones de Aire/Agua
- Decantadores, filtros etc.
- Equipos de depuración
- Tanques de suministro
- Surtidores
- Canalizaciones propias de las instalaciones de suministro
- Actividades de limpieza:
 - Zonas comunes de los edificios
 - Zonas de aseo, duchas y urinarios
 - Instalaciones propias de la explotación
 - Totem
 - Elementos iluminación (columnas, báculos, brazos incluidos)
 - Elementos de balizamiento y defensas, como hitos de arista, captafaros, ojos de gato, hitos H-75 o similares, paneles direccionales, biondas, pretilos, bordillos, pivotes etc.



- Carteles de señalización vertical
 - Cartelería general y específica
 - Muros/paramentos
 - Barandillas y vallas
 - Estructuras y obras de fábrica
- Actividades de control de plagas y desratización:
 - Desratización y control de plagas del área de repostaje y viales
 - Desratización y control de plagas de los diferentes edificios e instalaciones
- Actividades de barrido:
 - Superficie de la zona de repostaje, parking y viales
 - Cebreados e isletas
 - Aceras
- Actividades de recogida de basuras:
 - Zonas ajardinadas, isletas interiores y áreas que no se pueden barrer mediante vehículos autopropulsados
 - Bermas e isletas
 - Área perimetral exterior a la zona de suministro
 - Papeleras, contenedores y recipientes de cualquier tipo de basura
- Actividades de siega, podas, talas y jardinería:
 - Zonas ajardinadas dentro la delimitación interna perímetro del contrato
 - Bermas e isletas de viales
 - Taludes y zonas terraplenadas que se encuentre en el interior del perímetro de la concesión
 - Especies invasoras en las zonas de terrizo dentro del perímetro interior de la concesión
- Actividades de mantenimiento de la red de drenaje:
 - Cunetas revestidas y en tierra
 - Cualquier obra de drenaje longitudinal y/o transversal
 - Bajantes en taludes y terraplenes



- Pozos y drenaje subterráneo
- Actividades de repintado:
 - Exterior e interior de edificios
 - Marquesinas
 - Señalización/balizamiento horizontal, incluso cebreados e isletas
 - Los **grafitis** ofensivos, discriminatorios o que afecten a seguridad se cubrirán o retirarán en cuatro horas; los restantes, en 48 horas. La limpieza no dañará soportes ni eliminará tratamientos de protección

9.1.3. PRIORIZACION DE OPERACIONES DE CONSERVACION Y MANTENIMIENTO

Toda avería generará una orden con hora de detección, clasificación, síntomas, medida segura, diagnóstico, recursos, repuestos, hora de restauración, pruebas y causa. No se aceptarán reparaciones provisionales indefinidas, puentes de seguridad no autorizados, anulaciones de alarmas, cierres con cinta como solución permanente ni componentes incompatibles. La solución temporal tendrá responsable, inspección, fecha límite y plan definitivo. Los fallos repetidos en tres meses activarán análisis de causa raíz.

Los criterios de priorización de actuaciones de mantenimiento correctivo deberán adecuarse al siguiente esquema u otro similar que el adjudicatario pueda proponer en su sustitución y que quedará condicionado a su aprobación por Interbiak.

Clase	Criterio	Ejemplos	Estrategia
A - Crítico	Su fallo puede causar daño grave, vertido, incendio, cierre o pérdida de servicio esencial.	Tanques y detección de fugas, PCI, cuadros generales, saneamiento crítico, aseo accesible único, alimentación de seguridad.	Redundancia/alternativa, telealarma, repuesto o contrato 24/7, pruebas reforzadas.
B - Esencial	Afecta de forma relevante a capacidad, calidad o accesibilidad.	Surtidor individual, cargador, climatización de local, alumbrado parcial, TPV, puertas automáticas.	Preventivo completo, repuesto razonable, corrección prioritaria.
C - Ordinario	Fallo local sin riesgo inmediato ni pérdida esencial.	Mobiliario, acabados, jardinería, elementos no críticos.	Planificación por lote y reparación dentro del plazo.

9.1.4. REPUESTOS Y OBSOLESCENCIA

La adjudicataria mantendrá stock de consumibles y repuestos críticos: luminarias, protecciones, bombas o kits, juntas, mangueras, boquillas, señalización, componentes de aseos, cerraduras,



comunicaciones, absorbentes y demás que determine el análisis de criticidad. Anualmente identificará fin de soporte, plazos de suministro, vulnerabilidades y sustituciones necesarias. No se instalarán equipos sin soporte, repuestos o documentación razonable para la vida prevista.

9.1.5. MANTENIMIENTO TÉCNICO-LEGAL

Las operaciones reglamentarias se realizarán por empresas y personas habilitadas, con instrumentos calibrados. La adjudicataria verificará que el certificado identifica correctamente instalación, equipo, alcance, fecha, resultado, defectos, próxima revisión y firma. Las actas se vincularán a cada activo en el GMAO.

No se considerará cumplida una revisión si quedan defectos fuera de plazo, si el alcance es inferior al exigible o si la instalación ha cambiado sin actualizar el expediente. La adjudicataria gestionará subsanación, reinspección y comunicación al órgano competente cuando proceda.

9.1.6. CONSERVACIÓN ESTÉTICA Y REPINTADOS

La conservación incluye acabados, pintura, revestimientos, sellados, rótulos y aspecto general. Se repintarán edificios, marquesinas, barandillas, isletas, señalización horizontal y demás superficies cuando exista pérdida de protección, legibilidad o imagen, sin esperar a un fallo funcional. Se documentarán preparación, compatibilidad, espesor, color, curado y protección del público.

9.2. LIMPIEZA, HIGIENE Y CONTROL DE PLAGAS

Todas las zonas presentarán aspecto limpio, ordenado y atractivo, sin olores persistentes, residuos, manchas peligrosas, excrementos, polvo acumulado, grafitis, agua estancada ni vegetación que reduzca visibilidad. Las frecuencias de control, limpieza y mantenimiento que puedan afectar al grado de limpieza e higiene se aumentarán según nivel de uso, clima y auditorías.

El plan de limpieza dividirá cada semiárea en zonas y elementos, y definirá método, producto, frecuencia, momento, responsable, equipo, control y criterio de aceptación. Diferenciará limpieza ordinaria, profunda, técnica, alimentaria, tras obra y de emergencia.

Las operaciones de limpieza se organizarán para no cerrar simultáneamente todos los aseos o accesos. Los carros de limpieza y suelos húmedos se señalizarán y no bloquearán recorridos. Los productos se dosificarán, etiquetarán y almacenarán fuera del alcance del público y separados de alimentos.



Los aseos se inspeccionarán al menos cada hora entre 06:00 y 24:00 y cada dos horas entre 24:00 y 06:00. Se limpiarán en cuanto se detecte necesidad y se realizará limpieza completa al menos dos veces al día, sin perjuicio de refuerzos necesarios. Derrames, suciedad biológica o falta de consumibles se corregirán inmediatamente. Se señalizará el suelo mojado y se mantendrá siempre una cabina utilizable por sexo o configuración y el aseo accesible.

La limpieza completa comprenderá inodoros, urinarios, lavabos, grifería, dispensadores, barras, cambiadores, espejos, paredes de contacto, puertas, tiradores, rejillas, suelos, papeleras, ventilación y puntos altos en limpiezas profundas. Se utilizará código de color o sistema equivalente para impedir contaminación cruzada. Se eliminará la causa de olores, sin limitarse a perfumar.

El control de plagas se realizará por empresa autorizada, priorizando prevención, sellado, orden, limpieza y seguimiento. Habrá plano de portacebos, fichas, registros y protocolo específico para zonas alimentarias. Cualquier evidencia de infestación activará actuación en 24 horas o inmediata si compromete alimentos o salud.

Se controlarán roedores, insectos rastreros y voladores, aves y otras especies mediante métodos legales y proporcionados. Los dispositivos no serán accesibles al público ni contaminarán alimentos. Cada visita analizará tendencias y causas; la mera reposición de biocida sin corregir accesos, alimento o refugio no se considerará suficiente.

9.3. MEDIO AMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD

La adjudicataria mantendrá un plan de gestión medioambiental basado en identificación de aspectos, requisitos legales, controles, objetivos, emergencias y mejora. Registrará consumos y residuos por semiárea y actividad, normalizados por tráfico, litros vendidos, recargas o transacciones cuando sea útil.

La evaluación abarcará operación normal, mantenimiento, obras y emergencia; considerará suelo, agua, aire, ruido, luz, biodiversidad, residuos, energía y cambio climático. Para cada aspecto significativo se establecerán control, indicador, responsable y respuesta ante desviación.

Las empresas colaboradoras recibirán instrucciones ambientales y entregarán documentación de residuos, productos y emisiones. Todo incumplimiento, requerimiento o denuncia se comunicará a Interbiak. Se realizará al menos una inspección ambiental interna anual por semiárea.



El plan de gestión medioambiental contemplará al menos los siguientes ámbitos:

- Suelo y aguas:
 - Plan de prevención y respuesta ante fugas, con plano de drenaje, obturadores, kits y contactos.
 - Inspección de separadores de hidrocarburos y grasas; retirada por gestor antes de perder capacidad.
 - Prohibición de verter productos, aguas de lavado o residuos fuera de redes autorizadas.
 - Control de estanqueidad y, cuando proceda, informes de situación de suelo y actuaciones conforme a la normativa vasca.

El plano de drenaje diferenciará aguas pluviales limpias, potencialmente contaminadas, fecales y de proceso, e identificará válvulas, obturadores, separadores, puntos de muestra y vertido. Los separadores se inspeccionarán por nivel, alarma y estado, y se vaciarán antes de alcanzar su capacidad límite; no se confiará únicamente en una periodicidad fija.

Ante indicios de fuga o contaminación —descuadre de existencias, alarma, olor, hidrocarburo en arquetas, suelo manchado o analítica anómala— se aislará la fuente, protegerá el drenaje, notificará y activará investigación por técnico competente. La reparación incluirá limpieza, gestión de tierras o aguas y comprobación de eficacia.

- Energía y emisiones

Se establecerá una línea *base* de consumo de energía y de generación de emisiones. Se medirán usos relevantes, se optimizarán consumos, horarios y potencia, y se empleará iluminación LED regulada. Cada plan anual incluirá medidas, ahorro estimado, inversión, retorno y verificación. No se apagará iluminación necesaria para seguridad o accesibilidad.

Mensualmente se analizarán consumos totales y específicos, demanda máxima, energía reactiva, generación y autoconsumo si existen, y desviaciones frente a clima y actividad. Las anomalías se investigarán como posible avería. Las sustituciones considerarán coste del ciclo de vida, disponibilidad de repuesto, reparabilidad y refrigerantes de menor impacto.



- Agua y circularidad

Se controlarán fugas mediante lecturas y alarmas; se instalarán dispositivos eficientes al renovar grifería y sanitarios. La adjudicataria reducirá envases y productos de un solo uso, priorizará compras con contenido reciclado y reparabilidad, y gestionará excedentes alimentarios conforme a la legislación y seguridad alimentaria.

Las lecturas se analizarán por área y uso; una desviación sin causa comercial activará búsqueda de fuga. Las compras de mobiliario, equipos y consumibles considerarán durabilidad, reparación, contenido reciclado, disponibilidad de repuestos y gestión al final de vida. Los excedentes aptos podrán destinarse a donación mediante procedimientos de seguridad y trazabilidad.

- Contaminación lumínica y acústica

La iluminación se orientará a las superficies necesarias, limitará deslumbramiento y luz intrusa y utilizará temperatura de color adecuada, sin comprometer CCTV y seguridad. Equipos, lavados, descargas y climatización respetarán límites acústicos y horarios; las quejas activarán medición cuando resulte razonable.

9.4. SEGURIDAD, EMERGENCIAS Y PLAN DE AUTOPROTECCION

La adjudicataria elaborará, implantará, registrará y mantendrá el Plan de Autoprotección que resulte normativamente exigible, coordinado con Interbiak y los servicios públicos. Incluirá los riesgos potenciales de la instalación tales como: combustible, incendio, explosión, recarga eléctrica, accidente de tráfico, vertido, amenaza, violencia, fallo eléctrico, inundación, meteorología, evacuación, confinamiento y personas con necesidades de apoyo.

El plan reflejará la configuración real de cada semiárea, aforos, horarios, equipos, cortes, accesos de bomberos, equipos de extinción, sustancias, responsables y teléfonos. Se actualizará tras obras, cambios de actividad o simulacros. El personal dispondrá de instrucciones por puesto y turno.

De manera genérica en el Plan de Autoprotección se recogerá la estructura de gestión de las emergencias siguiendo un esquema orientativo similar al siguiente:



- Responsable de emergencia identificado en cada turno y área.
- Llamada al 112 y al centro de control sin demora; directorio de contactos actualizado.
- Equipos de primera intervención y evacuación formados.
- Primeros auxilios y DEA cuando exista.
- Planos, llaves, cortes de energía, inventario de sustancias y fichas de seguridad accesibles a bomberos.
- Punto de reunión accesible y procedimientos para no dirigir personas hacia ramales o calzada.

En cada relevo se confirmará quién ejerce la dirección de emergencia y qué personal integra intervención, alarma, evacuación y primeros auxilios. Las ausencias se cubrirán. La adjudicataria mantendrá control de aforo cuando resulte necesario y podrá detener accesos o actividades para preservar la seguridad.

Los simulacros alternarán escenarios y horarios e incluirán coordinación con el centro de control. Se evaluarán detección, decisión, llamadas, accesibilidad, uso de equipos, tiempos, recuento, reposición y retorno a la normalidad. Las mejoras se incorporarán al plan con fecha y responsable.

Todo suceso con daño personal, riesgo vial, incendio, vertido, evacuación, cierre, intervención policial, fallo crítico, vulneración de datos o impacto mediático se notificará a Interbiak en diez minutos desde su conocimiento, sin esperar a disponer de todos los datos. Se enviará parte preliminar en dos horas e informe de causa y acciones en cinco días, salvo que Interbiak fije otro plazo.

La adjudicataria vigilará instalaciones y aparcamientos, preservando privacidad y proporcionalidad. Mantendrá iluminación, CCTV y rondas según evaluación de riesgos. Ante estacionamientos peligrosos, abandono, actividades ilícitas o conflictos, actuará mediante personal formado y fuerzas de seguridad, evitando confrontaciones innecesarias.

El protocolo contemplará hurtos, vandalismo, conducción peligrosa, consumo de alcohol o drogas, trata o explotación, violencia, acoso, personas desorientadas, menores, animales, acampada y abandono de objetos. La prioridad será proteger a las personas y avisar a la autoridad competente. El personal no ejercerá funciones reservadas a seguridad privada.



Las llaves, tarjetas y códigos se inventariarán por nivel de acceso y se entregarán nominalmente. Los cambios de personal producirán baja inmediata. Las rondas comprobarán puertas, cierres, iluminación, personas o vehículos anómalos, alarmas, cuartos técnicos, perímetro y zonas de riesgo, dejando registro de hora e incidencias.

En relación con el acceso de terceras empresas, se aplicará la normativa de PRL y coordinación de actividades empresariales a operadores de recarga, mantenedores, transportistas, restauración, limpieza y cualquier tercero. Los permisos de trabajo controlarán tareas eléctricas, altura, espacios confinados, caliente, excavación, izado, químicos y atmósferas explosivas. Ningún trabajo se iniciará sin consignación y balizamiento adecuados.

La evaluación considerará tráfico interior, atropello, cisternas, electricidad, manipulación de cargas, cortes, calor, frío, trabajo nocturno, violencia externa, químicos, biológicos y ergonomía. Los accidentes e incidentes se investigarán con causa raíz y acciones. Interbiak recibirá comunicación inmediata de los graves y resumen mensual del resto.

La adjudicataria coordinará la simultaneidad de obras, mantenimiento, descargas y explotación. Antes de autorizar una tarea comprobará formación, aptitud, equipos, fichas, recurso preventivo cuando proceda y plan de rescate. Los permisos se cerrarán tras inspección de la zona.

9.5. GESTIÓN DIGITAL, DATOS, CIBERSEGURIDAD Y PRIVACIDAD

La adjudicataria estará obligada a realizar la gestión digital de la información generada a lo largo del desarrollo del Contrato, conforme a la legislación vigente y a lo establecido en el PCAP en relación con el cumplimiento de RGPD.

Asimismo deberá disponer de las medidas orientadas a asegurar la seguridad de los datos y la información frente a ataques internos/externos. A este respecto las políticas de ciberseguridad a implantar deberán basarse en los siguientes principios:

- Inventario de hardware, software, versiones, cuentas, conexiones, proveedores y dependencias.
- Segmentación entre redes corporativas, pago, Wi-Fi público, CCTV, OT/recarga y redes de Interbiak.
- MFA para accesos privilegiados y remotos, revisión trimestral de cuentas.
- Parches críticos en 14 días y altos en 30; medida compensatoria documentada si no es



posible.

- Copias cifradas, una inmutable o desconectada, pruebas semestrales de restauración y continuidad.
- Registro y monitorización de eventos relevantes durante al menos 12 meses, salvo plazo legal distinto.
- Evaluación anual de vulnerabilidades y prueba de penetración tras cambios relevantes en sistemas expuestos.
- Notificación a Interbiak de incidente real o sospechado en dos horas y coordinación de evidencias.

Cuando los sistemas se integren con Interbiak o estén sujetos al Esquema Nacional de Seguridad u otra regulación, se aplicará la categoría y medidas que Interbiak determine. Queda prohibido conectar equipos no autorizados a redes corporativas o viarias.

Los terminales de pago se mantendrán continuamente actualizados y se protegerán contra manipulación, skimming y malware, realizándose inspecciones visuales periódicas de los mismos. La adjudicataria cumplirá PCI DSS cuando resulte aplicable y no almacenará datos completos de tarjeta ni códigos de seguridad.

Se dispondrá de un Plan de Continuidad en el que se identificará procesos esenciales, dependencias, tiempos máximos de interrupción, datos a recuperar, alternativas manuales y responsables. Las pruebas semestrales incluirán restauración real de una muestra y operación degradada.

9.6. CALIDAD, INDICADORES, MEDICION

La adjudicataria deberá presentar un Plan de Calidad integrado en el Plan de Explotación que describa procesos, controles, auditorías, indicadores, fuentes, muestreo, gestión de no conformidades, reclamaciones, satisfacción y mejora. Los registros serán auditables y no podrán modificarse.

El plan incorporará un mapa de procesos y responsables, puntos de control de recepción y prestación, criterios de aceptación, equipos de medida, calibración, tratamiento de producto no conforme, gestión documental y revisión por la dirección.



El Plan de Calidad incluirá una batería de KPIs que permitan medir la calidad del servicio, los cuales se calcularán mensualmente por semiárea y consolidados. La indisponibilidad de un elemento o servicio se computará a efectos de cálculo de los KPI desde la detección más temprana de que se tenga constancia, ya sea por alarma, usuario, Interbiak o adjudicataria hasta la restauración verificada, descontando únicamente exclusiones documentadas y aceptadas por Interbiak. Una solución provisional sólo detendrá el cómputo si presta funcionalidad y seguridad equivalentes.

Cada indicador tendrá una ficha con objeto, fórmula, unidad, fuente primaria, frecuencia, responsable, exclusiones y control de calidad.

De manera orientativa los KPI a incorporar en el Plan de Calidad deberán abarcar las siguientes áreas o alcances:

- Disponibilidad de suministro de cada familia principal de combustible
- Disponibilidad de aseos públicos
- Disponibilidad del aseo accesible
- Mantenimientos preventivos ejecutados en plazo
- Tiempo de respuesta mantenimientos correctivos
- Tiempo de resolución mantenimientos correctivos
- Cumplimiento auditorías de limpieza
- Soportes obligatorios bilingües
- Número de reclamaciones recibidas
- Respuesta a reclamaciones en plazo
- Satisfacción global
- Incidentes ambientales contenidos en plazo
- Inspecciones reglamentarias vencidas

La adjudicataria realizará una encuesta anual independiente, con muestra y cuestionario aprobados por Interbiak, segmentada por área, lengua y tipo de usuario. Interbiak podrá realizar campañas de cliente misterioso sobre limpieza, seguridad, euskera, accesibilidad, información de precios y atención. Los resultados generarán acciones, responsables y fecha.

La adjudicataria realizará mensualmente una inspección cruzada entre áreas y trimestralmente una auditoría integral por personal independiente. Se comprobarán al menos apertura, imagen, precios,



producto, atención, euskera, accesibilidad, aseos, restauración, pista, recarga, limpieza exterior, seguridad y registros.

9.7. INFORMACION, DOCUMENTACION Y AUDITORIA

Antes de iniciar la explotación deberán estar entregados y aceptados el organigrama y contactos, relación de personal y turnos, contratos críticos, seguros y permisos, así como el Plan de Explotación y Plan de Autoprotección, documentación de PRL y coordinación, etc. La aceptación de documentos no retrasará el inicio salvo que la ausencia impida una prestación segura o legal. Interbiak podrá aceptar provisionalmente con condiciones y plazo.

El adjudicatario deberá presentar a Interbiak la información que permita realizar el seguimiento detallado del Contrato y de las cifras representativas de negocio, para lo cual se definirá un canal de intercambio de dicha información. El adjudicatario podrá proponer otro alcance o segmentación de la información a aportar, que no podrá ser inferior al indicado a continuación, y cuya aprobación estará condicionada a la decisión de Interbiak. Toda la información se entregará en formato pdf y formato abierto para su explotación por Interbiak con los medios que esta considere.

Interbiak y las empresas que esta determine podrán acceder sin restricciones a las instalaciones de cara a poder contrastar la información aportada, pudiendo tomar muestras, fotografiar activos, verificar stocks, realizar ensayos y requerir certificados. La adjudicataria designará un acompañante y aportará la información solicitada en el plazo fijado.

La frecuencia y contenidos mínimos a aportar serán los siguientes:

- Informe mensual, con información de los principales aspectos destacables del mes, que de manera orientativa deberá abarcar la siguiente información, con detalle totalizado del mes y detallado por día:
 - Ventas de combustible por semiárea de servicio, segmentada por tipo de vehículo (camiones / ligeros) y por tipo de combustible, en número (recuento) de ventas, litros e importe
 - Recargas eléctricas por semiárea de servicio, con detalle de número de sesiones de carga segmentado por potencia de carga, tiempo de ocupación por cargador, tiempo de indisponibilidad por cargador, energía media suministrada por recarga y por cargador, etc



- Ventas por semi-área en tienda, segmentada por principales productos (tabaco, alcohol, panadería-bollería, café, alimentación, equipamiento y servicios al automóvil), con detalle de recuento e importe medio y total
- Ventas en restauración, segmentada por cafetería y restaurante, con detalle de recuento de servicios e importe medio y total
- Registro de mantenimiento preventivo
- Registro de mantenimiento correctivo con detalle de tiempos de respuesta y de resolución
- Registro de quejas y reclamaciones, con detalle de tiempos de respuesta y copia de todas las reclamaciones recibidas
- Indicadores del Plan de Calidad y propuesta de acciones correctoras

Anualmente, se entregará la revisión del Plan de Explotación para el año siguiente, incluyendo la actualización de previsión de demanda y demás contenidos del Plan, así como la información susceptible de ser actualizada como certificados de seguros, obligaciones fiscales y de Seguridad Social cuando proceda conforme al PCAP, relación de empresas colaboradoras, licencias, inspecciones, encuesta de satisfacción y auditorías independientes exigidas.

9.8. COORDINACION CON EMPRESA EXPLOTADORA

La adjudicataria mantendrá un canal operativo 365 días x 24 horas con el centro de control o coordinación que determine Interbiak, notificando a este centro de control cualquier incidente que pueda generar afección a la Autopista en que se ubica el área de servicio, tales como colas o retenciones que puedan alcanzar los ramales, accidentes, presencia de peatones o animales sueltos, incendios, vertidos, etc.

Se dispondrá de un protocolo coordinado entre las partes que recogerá el procedimiento a seguir en tales circunstancias. El responsable de turno atenderá las instrucciones de dicho protocolo y mantendrá información de evolución y cierre de la incidencia. El protocolo y flujo de información será bidireccional, incluyendo el suministro de información de incidentes en la Autopista con potencial afección al área de servicio.

Interbiak podrá restringir o cerrar los accesos al área o semiárea de servicio por motivos de seguridad, obras o gestión del tráfico. En los casos de afecciones programadas, Interbiak informará



con antelación suficiente a la adjudicataria, quien no podrá reclamar ningún perjuicio económico por tal motivo. En todos los casos, la adjudicataria protegerá las instalaciones, informará al público y adaptará el personal y suministros si fuese necesario.

En situaciones de vialidad invernal y meteorología adversa, la adjudicataria mantendrá todas las superficies transitables y tratadas contra la formación de hielo. Se coordinará con la empresa explotadora de la Autopista para evitar discontinuidades en las secciones límite o frontera.

9.9. REVERSION Y ENTREGA

Al finalizar el contrato, todos los bienes reversibles se entregarán libres de cargas no autorizadas, operativos, seguros, legalizados, limpios, con mantenimiento al día y vida útil razonable conforme a su antigüedad y plan aprobado. No se admitirá diferir mantenimiento o agotar repuestos en los últimos años.

La reversión comprenderá bienes, instalaciones, obras, documentación, datos, configuraciones, garantías, repuestos, licencias transferibles y conocimiento necesarios para la continuidad. La adjudicataria cooperará con Interbiak y el futuro operador.

El programa para la reversión y finalización del contrato se incluirá en el Plan de Explotación y orientativamente se estructurará como sigue:

- Doce meses antes de la finalización del contrato: inspección independiente de condición, inventario y documentación.
- Nueve meses antes de la finalización del contrato: valoración de defectos y acuerdo de plan de restitución.
- Seis meses antes de la finalización del contrato: ejecución priorizada y pruebas.
- Tres meses antes de la finalización del contrato: entrega progresiva de datos, contratos, licencias, credenciales, manuales, repuestos y formación al sucesor.
- Día de entrega: acta de entrega, lecturas de contadores, documentación y entrega de stocks, llaves, accesos, copias, certificados, etc.
- Tras entrega: soporte de transición durante un mes, borrado seguro de copias de seguridad cuando proceda y declaración de devolución.
- La inspección final calificará activos y defectos y analizará el mantenimiento realizado. Las discrepancias se documentarán con evidencia y, en su caso, ensayo independiente. La



adjudicataria ejecutará a su cargo las correcciones que deriven de sus obligaciones, sin sustituirlas por una simple valoración económica salvo aceptación expresa por parte de Interbiak.

El Plan de Reversión deberá recoger las condiciones mínimas de que deberán adecuarse a los siguientes mínimos:

- Servicios esenciales plenamente disponibles y sin reparaciones provisionales vencidas.
- Inspecciones, autorizaciones, calibraciones y mantenimientos reglamentarios.
- Preventivos ejecutados, correctivos cerrados y defectos menores identificados con plan de resolución aceptado.
- Instalaciones limpias, depósitos y redes controlados, residuos retirados y ausencia de stock obsoleto.
- Repuestos, herramientas especiales, llaves, contraseñas de continuidad, manuales y planos completos.
- Marcas y elementos de imagen retirados sin daños y conforme al plan de imagen de transición.

La retirada de marcas y bienes no reversibles se realizará sin dañar soportes ni interrumpir servicios. Si un equipo propio sustituye funcionalmente a uno entregado, no podrá retirarse hasta instalar solución equivalente. Los combustibles, alimentos y consumibles se tratarán conforme a mecanismo económico a consensuar entre las partes, evitando en cualquier caso desabastecimiento.

Por último, la adjudicataria facilitará la información legalmente procedente sobre personal, proveedores, mantenedores, garantías, contratos y suministros, distinguiendo cuáles se extinguen, continúan o requieren subrogación. Las citas de inspección y trabajos ya programados se comunicarán al sucesor.

Durante la fase de solape permitirá visitas, formación y pruebas con protección de información y coordinación preventiva. La relación con el futuro operador se canalizará por Interbiak y no dará acceso a datos comerciales o personales no necesarios.



10. INVERSIONES DE MEJORA

El adjudicatario estará obligado a ejecutar las inversiones destinadas a la renovación, modernización y mejora funcional de las infraestructuras, edificaciones, instalaciones y equipamientos que integran el Área de Servicio de Amorebieta, con el fin de incrementar sus niveles de servicio, funcionalidad, eficiencia, accesibilidad, sostenibilidad y adecuación a las necesidades de explotación.

A efectos de la valoración de las ofertas, los licitadores deberán presentar una propuesta de actuación con nivel de definición de Anteproyecto, tomando como referencia la información contenida en el *Anexo 4. Estudio técnico preliminar para la definición de mejoras y adecuaciones en las Áreas de Servicio de Amorebieta (AP-8)*. El mencionado Anexo 4 deberá considerarse como meramente orientativo, pudiendo el licitante adaptar u orientar su propuesta como mejor considere en función de los objetivos perseguidos, debiendo siempre tener en cuenta los límites competenciales recogidos en Pliego; no obstante, la propuesta deberá obligatoriamente incorporar la adaptación y mejora del área de restauración.

La documentación presentada deberá acreditar la viabilidad técnica, funcional y económica de las actuaciones propuestas e incluir, como mínimo, los siguientes contenidos:

- Memoria descriptiva y justificativa de la solución propuesta, incluyendo los objetivos perseguidos, criterios de diseño adoptados y justificación de la idoneidad de las actuaciones planteadas.
- Descripción detallada de las actuaciones previstas, con identificación expresa de las infraestructuras, edificios, instalaciones y espacios afectados.
- Planos generales y de detalle, elaborados a partir de los recogidos en el Anexo 4, suficientes para la adecuada comprensión de la propuesta.
- Memoria de calidades, materiales, sistemas constructivos, instalaciones y equipamientos a incorporar.
- Análisis de compatibilidad de las actuaciones con la explotación ordinaria del área de servicio, identificando las posibles afecciones al servicio y las medidas previstas para minimizarlas.
- Programación preliminar de los trabajos y de las distintas fases de ejecución.
- Estimación económica suficientemente desglosada de las actuaciones propuestas, incluyendo mediciones, presupuestos por capítulos y cuadro resumen de inversión.



La documentación presentada por los licitadores en concepto de anteproyecto tendrá carácter preliminar y propositivo, constituyendo una definición inicial de las actuaciones de mejora susceptibles de ejecución en el marco del contrato. En consecuencia, la presentación de dicho anteproyecto y su valoración en el procedimiento de licitación no supondrán, por sí mismas, la aprobación automática de la totalidad de las actuaciones contempladas en el mismo, ni obligarán a Interbiak a su ejecución en los términos exactos propuestos.

Las actuaciones que finalmente deban ejecutarse serán determinadas durante el desarrollo del contrato, de acuerdo con las necesidades del servicio, la viabilidad técnica, económica y funcional de las soluciones planteadas y las prioridades que establezca Interbiak, respetando en todo caso los compromisos de inversión asumidos por el adjudicatario y sin alterar los elementos esenciales que hubieran sido objeto de valoración en la licitación.

El licitador declara conocer y aceptar expresamente esta circunstancia, asumiendo que las actuaciones finalmente ejecutadas podrán diferir parcialmente de las inicialmente definidas en el anteproyecto como consecuencia del proceso de concreción técnica, supervisión y aprobación anteriormente descrito. En consecuencia, siempre que se respete el importe mínimo de inversión exigido y el objeto del contrato, el adjudicatario no tendrá derecho a reclamar indemnización, compensación económica, ni contraprestación adicional alguna por las modificaciones, ajustes o adaptaciones que resulten necesarias durante la definición y aprobación de las actuaciones.

Con carácter previo a la ejecución de las inversiones, deberá elaborarse el correspondiente Proyecto constructivo, cuya redacción corresponderá al adjudicatario bajo la coordinación, supervisión y validación técnica de Interbiak y/o de la asistencia técnica u organismo que, en su caso, se designe al efecto. Dicho Proyecto deberá incluir la totalidad de los estudios, cálculos, documentos técnicos, permisos, autorizaciones e informes que resulten exigibles conforme a la normativa aplicable y será sometido a la supervisión y aprobación de Interbiak antes del inicio de las obras o actuaciones correspondientes.

A todos los efectos, el importe mínimo de las inversiones obligatorias a ejecutar durante la vigencia contractual se fija en la cantidad de UN MILLÓN QUINIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL EUROS (1.545.000,00 €), excluido el IVA. Dicho importe tendrá la consideración de obligación contractual mínima y vinculante.



Interbiak podrá requerir en cualquier momento la documentación técnica, económica o justificativa que estime necesaria para verificar la adecuación de los costes propuestos a los precios normales de mercado. A tal efecto, se reserva el derecho de solicitar hasta dos presupuestos o contrastes económicos alternativos para cualquiera de las unidades de obra o partidas incluidas en las actuaciones proyectadas.

Asimismo, cuando razones de interés del servicio, eficiencia económica o mejor garantía de ejecución así lo aconsejen, Interbiak podrá acordar la contratación directa de la totalidad o parte de las actuaciones finalmente definidas.

Las inversiones reguladas en el presente apartado tendrán carácter prioritario dentro de las obligaciones contractuales del adjudicatario. En consecuencia, éste deberá iniciar su tramitación técnica y administrativa inmediatamente después de la formalización del contrato y programar su ejecución de manera preferente durante los primeros años de vigencia del mismo, de acuerdo con la planificación y prioridades que establezca Interbiak.

La ejecución de las actuaciones deberá desarrollarse garantizando en todo momento la continuidad del servicio, la seguridad de las personas usuarias y trabajadoras, la adecuada conservación de las instalaciones y el normal funcionamiento de la explotación. El adjudicatario será responsable de adoptar cuantas medidas organizativas, preventivas, de señalización, protección y coordinación resulten necesarias para minimizar las afecciones derivadas de las obras o actuaciones de mejora.

El importe mínimo de inversión establecido en este apartado incluye los gastos generales y el beneficio industrial, calculados respectivamente en el trece por ciento (13 %) y el seis por ciento (6 %), por lo que deberá entenderse referido a importes de ejecución por contrata y excluido, en todo caso, el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).

El incumplimiento de las obligaciones de inversión previstas en este apartado, el retraso injustificado en su desarrollo o la ejecución de actuaciones que no se ajusten a las determinaciones aprobadas por Interbiak tendrán la consideración de incumplimiento contractual, sin perjuicio de las penalidades, indemnizaciones, ejecuciones de garantía o demás consecuencias previstas en el presente Pliego y en la normativa de contratación que resulte de aplicación.



El adjudicatario asumirá la responsabilidad completa del ciclo de vida de todas las actuaciones por él ejecutadas, incluyendo específicamente:

- Redacción de proyectos y memorias, coordinados técnicamente por el personal de Interbiak y/o terceras empresas en que ésta delegue tal cometido, incluyendo toda la ingeniería y estudios requeridos independientemente del área o campo técnico que abarquen.
- Gestión integral de relaciones con terceros: obtención de autorizaciones, coordinación con otros concesionarios, gestión de permisos y relaciones con entidades colaboradoras.
- Ejecución completa de las actuaciones: desmontaje de instalaciones preexistentes, suministro de materiales, mano de obra, maquinaria, equipos auxiliares y dirección de ejecución conforme a proyecto.
- Entrega de documentación as-built: planos definitivos, memoria de ejecución, certificados de ensayos, documentación técnica completa en formato editable, integración con BIM.
- Gestión integral de residuos: clasificación, segregación, transporte autorizado y entrega de certificados de trazabilidad conforme normativa vasca y estatal, incluso elaborando el correspondiente Plan de Gestión de Residuos en actuaciones con consideración de obra de construcción, y siempre de acuerdo a legislación y normativa vigentes.
- Coordinación operativa: programación de trabajos compatible con continuidad del servicio 24/7, planes de señalización y seguridad vial aprobados previamente por Interbiak.
- Seguridad y Salud: para aquellas actuaciones que tengan consideración de obra de construcción se deberá elaborar el correspondiente Plan de Seguridad y Salud, siempre de acuerdo a legislación y normativa vigentes.

11. CONTINUIDAD Y AMPLIACIÓN DE PUNTOS DE RECARGA

11.1. AMPLIACION DE INFRAESTRUCTURA DE PUNTOS DE RECARGA

En la actualidad, las áreas de servicio de Amorebieta y Arrigorriaga disponen de una infraestructura limitada para la recarga de vehículos eléctricos. Con el fin de atender la evolución previsible de la demanda y favorecer la implantación de la movilidad eléctrica, el adjudicatario deberá diseñar, ejecutar y explotar una solución de recarga que permita su ampliación progresiva a lo largo de la



vigencia del contrato, tanto para vehículos ligeros como para vehículos pesados.

A tal efecto, el adjudicatario asumirá la ejecución de todas las actuaciones necesarias para la implantación de los puntos de recarga comprometidos en su oferta, incluyendo la redacción de la documentación técnica, la ejecución de la obra civil, las canalizaciones, instalaciones eléctricas, sistemas de comunicación, elementos de protección, señalización, suministro e instalación de equipos y cualesquiera otras actuaciones necesarias para la correcta puesta en servicio de la instalación.

La obligación anterior comprenderá la ejecución completa de la infraestructura existente entre los puntos de conexión eléctrica que determine Interbiak y los emplazamientos destinados a la prestación del servicio de recarga, incluyendo aquellos que pudieran situarse fuera de los límites estrictos de las áreas de servicio definidos en los planos incorporados como Anexo 1, siempre que resulten necesarios para garantizar la funcionalidad de la instalación.

La propuesta que presente cada licitador deberá contemplar una solución escalable, técnicamente viable y compatible con futuras ampliaciones de capacidad, de forma que puedan incorporarse nuevos puntos de recarga sin necesidad de realizar modificaciones sustanciales en la infraestructura básica ejecutada.

La potencia nominal de salida de cada punto de recarga rápida deberá ser, como mínimo, de 150 kW, debiendo garantizarse la disponibilidad efectiva de dicha potencia en condiciones normales de funcionamiento. Todos los equipos instalados deberán ser de corriente continua (DC).

Previamente a la ejecución de las actuaciones, el adjudicatario deberá redactar el correspondiente Proyecto de Ejecución, que desarrollará la solución finalmente validada por Interbiak. Ninguna actuación podrá iniciarse sin la aprobación previa de dicho Proyecto por parte de Interbiak.

El Proyecto deberá definir con precisión la totalidad de las obras, instalaciones y equipos a implantar, incluyendo, entre otros aspectos, la implantación física de los cargadores, la infraestructura eléctrica asociada, los sistemas de comunicación y control, las medidas de seguridad, las condiciones de accesibilidad, la señalización y el esquema de futura ampliación de la instalación.

Los cargadores que se instalen deberán corresponder a fabricantes de reconocido prestigio en el



sector y cumplir la normativa técnica y de seguridad que resulte de aplicación, disponiendo de marcado CE y de las certificaciones exigibles en cada momento. Asimismo, deberán garantizar elevados estándares de fiabilidad, disponibilidad, resistencia al uso intensivo, protección frente a condiciones ambientales adversas y resistencia frente a actos vandálicos.

Los equipos deberán incorporar los sistemas de protección necesarios para garantizar la seguridad de las personas, los vehículos y la propia instalación frente a riesgos eléctricos, sobrecargas, sobrecalentamientos, cortocircuitos, sobretensiones, fugas de corriente y cualesquiera otros riesgos asociados a la actividad de recarga.

Con objeto de preservar una adecuada integración visual en las áreas de servicio, todos los puntos de recarga (tanto los existentes como los de nueva instalación) deberán mantener criterios homogéneos de imagen, diseño, señalización e identificación.

La oferta deberá incluir una propuesta de implantación de puntos de recarga que, en ningún caso, podrá ser inferior a:

- Dos (2) cargadores dobles de corriente continua (DC) de potencia igual o superior a 150 kW en el Área de Servicio de Arrigorriaga, sentido decreciente (sentido Bilbao).
- Dos (2) puntos de recarga de corriente continua (DC) de potencia igual o superior a 150 kW en el Área de Servicio de Amorebieta sentido decreciente (sentido Gipuzkoa).
- Un (1) punto de recarga de corriente continua (DC) de potencia igual o superior a 150 kW en el Área de Servicio de Amorebieta sentido creciente (sentido Bilbao).

La propuesta deberá incorporar, como mínimo, la siguiente documentación:

- Anteproyecto de implantación, incluyendo memoria descriptiva, planos, esquema funcional de la instalación, ubicación de los puntos de recarga, características técnicas de los equipos propuestos, fabricante, potencia nominal y justificación del cumplimiento de las prescripciones establecidas en el presente Pliego.
- Descripción del modelo operativo previsto para la prestación del servicio, incluyendo los sistemas de información al usuario, gestión de disponibilidad, reserva, atención al cliente, monitorización y medios de pago admitidos.



- Programa de ejecución de las actuaciones, con indicación de los principales hitos de diseño, tramitación, ejecución de las obras, suministro de equipos, puesta en servicio y entrada en explotación.

En caso de que, para posibilitar la implantación de los puntos de recarga previstos, resulte necesaria la ampliación o modificación de centros de transformación u otras infraestructuras de distribución eléctrica existentes aguas arriba del punto de conexión definido por Interbiak, dichas actuaciones serán asumidas por Interbiak, salvo que su necesidad derive de modificaciones propuestas voluntariamente por el adjudicatario respecto de la solución inicialmente aprobada.

Todas las actuaciones incluidas en la oferta del adjudicatario, aun cuando hubiese ofertado un mayor número de puntos de recarga que el mínimo requerido, se considerará incluida dentro de las obligaciones de explotación del adjudicatario y no generará derecho a compensación económica específica, indemnización, ni retribución diferenciada alguna, entendiéndose plenamente incorporada al régimen económico del contrato y al canon ofertado.

11.2. EXPLOTACION DE LOS PUNTOS DE RECARGA

Corresponderá al adjudicatario la explotación, conservación y mantenimiento integral de los puntos de recarga actualmente instalados, desde la fecha de inicio del contrato y durante toda su vigencia. Asimismo, el adjudicatario asumirá la explotación, conservación y mantenimiento de todos los puntos de recarga e infraestructuras asociadas que se implanten en ejecución del presente contrato, incluyendo las instalaciones eléctricas, sistemas de control, comunicaciones, señalización, elementos de protección y cualesquiera otros componentes necesarios para la correcta prestación del servicio.

La contratación del suministro de energía eléctrica necesario para la prestación del servicio de recarga corresponderá al adjudicatario, quien asumirá íntegramente los costes derivados del mismo y podrá contratar dicho suministro con la comercializadora que estime conveniente, de conformidad con la normativa vigente.

Cuando, por razones técnicas o de explotación, no resulte posible independizar determinados suministros y éstos deban permanecer bajo la titularidad de Interbiak, esta repercutirá al adjudicatario los costes efectivamente soportados mediante la correspondiente facturación periódica. En estos supuestos, el adjudicatario deberá reintegrar a Interbiak la totalidad de los



costes asociados al suministro eléctrico consumido por la infraestructura de recarga, incluyendo la energía consumida, la potencia contratada, y la parte proporcional de los peajes, cargos regulados y demás conceptos asociados al suministro.

La determinación de los importes a repercutir se realizará a partir de los equipos de medida específicamente instalados al efecto o, en su defecto, mediante procedimientos de cálculo técnicamente justificados y suficientemente auditables.

El adjudicatario será responsable del correcto funcionamiento de los puntos de recarga y de todas las infraestructuras asociadas, debiendo realizar las actuaciones de conservación, mantenimiento preventivo, mantenimiento predictivo, mantenimiento correctivo, reparación y sustitución que resulten necesarias para garantizar la continuidad y calidad del servicio.

A estos efectos, deberá mantener las instalaciones en perfecto estado de funcionamiento, seguridad, limpieza y conservación durante toda la vigencia contractual.

Asimismo, será responsable de realizar, a su cargo, todas las inspecciones, revisiones, verificaciones y controles técnicos exigidos por la normativa vigente o que resulten necesarios para garantizar la seguridad de las instalaciones y la adecuada prestación del servicio.

El adjudicatario podrá contratar con terceros la ejecución de cualquier actividad relacionada con la explotación o mantenimiento de las instalaciones, sin perjuicio de que mantendrá en todo momento la plena responsabilidad frente a Interbiak por el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato. Todo el personal propio o subcontratado deberá respetar las normas de seguridad, coordinación de actividades empresariales y demás requisitos que establezca Interbiak.

El adjudicatario deberá garantizar la prestación continuada y eficiente del servicio de recarga, adoptando las medidas técnicas, organizativas y económicas necesarias para maximizar la disponibilidad operativa de las instalaciones.

Asimismo, deberá cumplir durante toda la vigencia del contrato la normativa vigente que resulte de aplicación, así como aquella que pudiera aprobarse con posterioridad, incluyendo la relativa a instalaciones eléctricas, seguridad industrial, protección ambiental, eficiencia energética, accesibilidad, protección de datos y protección de las personas usuarias.



El adjudicatario deberá comunicar a Interbiak, con una antelación mínima de ocho (8) días naturales, cualquier actuación programada de mantenimiento, reparación, mejora o modificación que pueda afectar total o parcialmente a la disponibilidad del servicio de recarga.

En situaciones de emergencia o avería que requieran una intervención inmediata para garantizar la seguridad de las personas o de las instalaciones, dicha comunicación podrá realizarse de forma simultánea o inmediatamente posterior al inicio de la actuación, debiendo justificarse adecuadamente las circunstancias que motivaron la urgencia.

Interbiak podrá acceder en cualquier momento a las instalaciones objeto de explotación, directamente o a través de terceros debidamente autorizados, con el fin de verificar el estado de conservación de las mismas, el cumplimiento de las obligaciones contractuales y el respeto de la normativa aplicable, sin que ello suponga interferencia en la responsabilidad que corresponde al adjudicatario.

Corresponderá al adjudicatario la fijación de los precios aplicables a las personas usuarias por la utilización de los puntos de recarga, dentro de los límites, condiciones y criterios que resulten de aplicación conforme a la normativa vigente, al presente Pliego y al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

11.3. CONTINUIDAD DE PUNTOS DE RECARGA ARRIGORRIAGA

Actualmente existe en el Área de Servicio de Arrigorriaga, sentido Álava/Araba, una instalación de recarga rápida para vehículos eléctricos explotada por la mercantil IONITY GmbH, en virtud de un contrato suscrito con la actual concesionaria de la autopista AP-68.

En el marco de dicho contrato, IONITY dispone de un espacio reservado en el que se encuentran instalados cuatro (4) puntos de recarga rápida, dotados de un único conector por equipo, compatibles con el estándar CCS y con una potencia de suministro igual o superior a 150 kW por punto de recarga.

El contrato actualmente vigente con IONITY finaliza el 10 de noviembre de 2026, fecha a partir de la cual dejará de estar garantizada la prestación del servicio en los términos actualmente existentes.

Con el fin de asegurar la continuidad del servicio de recarga a las personas usuarias de la autopista,



los licitadores deberán incluir en su oferta una propuesta que garantice, desde el inicio de la vigencia del nuevo contrato, la continuidad ininterrumpida de la prestación de dicho servicio.

A estos efectos, los licitadores podrán plantear la solución que estimen más adecuada, incluyendo, entre otras alternativas:

- La suscripción de un acuerdo de continuidad o colaboración con IONITY.
- La suscripción de un acuerdo temporal de la instalación existente mientras se despliega una nueva infraestructura propia.
- La implantación de una nueva solución operativa equivalente o superior.
- Cualquier otra alternativa técnicamente viable que garantice la continuidad efectiva del servicio.

La solución propuesta será por cuenta y riesgo del adjudicatario, quien asumirá la totalidad de las actuaciones técnicas, operativas, contractuales y económicas necesarias para su implantación y puesta en funcionamiento.

En todo caso, las actuaciones que se propongan no podrán comportar una reducción de la capacidad de servicio actualmente existente. A estos efectos, deberá garantizarse, como mínimo, el mantenimiento de cuatro (4) puntos de recarga rápida con estándar CCS y potencia individual igual o superior a 150 kW, sin perjuicio de las ampliaciones o mejoras que pueda ofrecer el licitador en su propuesta.

Asimismo, las soluciones que se adopten deberán asegurar unos niveles adecuados de disponibilidad, fiabilidad y calidad del servicio, evitando interrupciones no justificadas en la prestación del mismo durante los procesos de transición, sustitución o renovación de las instalaciones.

La ejecución de las actuaciones necesarias para garantizar dicha continuidad, así como los costes de inversión, explotación, mantenimiento, retirada, sustitución o adaptación de las instalaciones que resulten precisos, se entenderán plenamente incluidos en el objeto y régimen económico del contrato. En consecuencia, tales actuaciones no generarán derecho a indemnización, compensación adicional, ni retribución específica de ninguna naturaleza, más allá de las condiciones económicas derivadas de la adjudicación del contrato.



Las características de la actual instalación es la siguiente:

- Contenedor de baterías para aumentar la potencia de la instalación. Modelo EcoFlex ESM de ABB. Capacidad de baterías > 243 kWh. Potencia del inversor: 220 kW
- 2 Contenedores de unidades de potencia. Modelo EcoFlex eHouse de ABB. Cada contenedor contiene 4 unidades de potencia y 2 Puntos de Carga.

Contenedor de baterías

- Potencia del inversor: hasta 500 kW
- Capacidad de energía: hasta 550 kWh
- Modo de conexión: trifásico
- Tensión de entrada: hasta 24 kV
- Frecuencia de red: 50 Hz
- Rendimiento: >98,6 % (convertidor)
- Compensación de potencia reactiva: 4 cuadrantes
- IP: 54
- Temperatura: -20 a +40 °C

Contenedor de unidades de potencia

- Tensión de conexión: 400-480 V
- Número de unidades de potencia: 4
- Número de Puntos de Carga extraíbles 2
- Potencia disponible para la carga de vehículos eléctricos 4x175 kW
- Grado de protección: IP54 (para el compartimento del cuadro eléctrico de baja tensión)
- Iluminación con foco externo
- Dimensiones: 6060 x 2440 x 2590 mm

Unidades de potencia

- Fabricante: ABB
- Modelo: THP Gen III - Ionity
- Potencia de salida: 175 kW (pico), 160 kW (nominal, a 375 A)
- Voltaje de entrada: 400 V @ 50 Hz
- Intensidad de entrada nominal: 277 A @ 400 V (160 kW)
- Intensidad de entrada pico: 308 A @ 360 V (175 kW)
- Rendimiento (carga máxima): >=94 %
- Factor de potencia: >= 0,97



- Emisiones EMC: Estándar: clase A (industrial)
- Compliance: CE
- Dimensiones aproximadas: 2030 x 1170 x 770 mm
- Peso: 1340 kg

Puntos de Carga

- Fabricante: ABB
- Modelo: Terra HP Gen III - Ionity
- Conector: CCS (estándar europeo)
- Potencia: 350 kW
- Voltaje de salida: 150-920 V
- Intensidad máxima de salida: 500 A (refrigerada por líquido)
- Lector RFID
- Pantalla táctil de 10 pulgadas
- Conexión a red: 3G, Ethernet
- Compliance: CE
- Cable de 4,8 m de largo
- Sistema de gestión del cable de carga
- “Halo” con luz dinámica dependiendo del estado del cargador
- Dimensiones aproximadas: 2300 x 590 x 390 mm
- Dimensiones aproximadas con Halo: 2673 x 773 x 773

La Estación de Carga dispone de cuatro (4) puntos de recarga ultrarrápida de 350 kW de potencia máxima cada uno. Cada punto de recarga tiene asociada dos unidades de potencia que convierten la corriente alterna en continua.